

Vejledning i bookingsystem til rekvirenter

Systemet har opstart fra og med en 30.06.2015 – Du må gerne logge på, men du må ikke oprette bookinger før 30.06.2015

Systemet opbygning:

Systemet er designet til at give både dig som rekvirent, os som tolkeudbygger og vores tolke et overskueligt overblik over vores opgaver i det daglige.

Systemet fortæller tolkene via en sms, at der er en booking der matcher dem. På deres smartphone vil du straks kunne se tolkningen ved at trykke på det link, der medsendes i sms'en. Via linket, vil de også kunne takke ja eller nej til tolkningen med det samme.

Systemet spørger automatisk op til 5 tolke ad gangen. Når en tolk afviser en tolkning, fylder systemet en tolk mere på – således bliver der altid spurgt ud til op til 5 tolke på samme tid. Bemærk at ønsker du en specifikt navngiven tolk til opgaven, er det kun ham eller hende der spørges.

Systemet er intelligent, således at det ikke er de samme 5 tolke, der altid spørges først, men i stedet spørges der efter rotation, således at alle spørges lige meget.

Dog er der undtagelser her for. Det drejer sig om, at systemet forsøger at samle tolkenes opgaver med så lidt transportid som muligt. Hvis en tolk har accepteret en tolkning på en given afdeling og afdelingen herefter søger en tolk mere senere samme dag, vil denne tolk automatisk være en af de første, der spørges.

Det er yderst vigtigt at oplyse dig om, at ingen bookinger tildeles automatisk, uden at tolken har takket ja tak til opgaven – enten ved at være logget på systemet via pc, smartphone, eller ved telefonisk henvendelse til/fra Flygtningehjælpens Tolkeservice.

Vi ser meget frem til at tage vores nye system i brug sammen med dig.

Link til vores nye hjemmeside: <http://tolkeservice.flygtning.dk/>

Tryk på Bestil Tolk



Login til bookingsystem:

Hvis du er oprettet med login i vores gamle webbooking, vil du også være oprettet her. Du skal benytte dig af din arbejds-email samt dit gamle kodeord fra vores tidligere webbooking.

Log ind

E-mail

Kodeord

[Ny bruger? Klik her.](#)
Log ind

Hvis du **ikke** er oprettet med login i vores gamle webbooking, må du meget gerne ringe til os på 3373 5335 eller alternativt klikke på **Ny bruger** og bede om oprettelse denne vej – ved at udfylde en webformular.

Din forside i bookingsystem:

Når du er logget på, vil du få følgende frem på skærmen. Listen viser alle tolkninger fra dags dato og frem i tiden. Således vil du hurtigt få et overblik over alle dine personlige fremtidige bookinger.

| # | Dato | Tidspunkt | Sprog | Tolk | Type | Stadie | Afdeling | Status |
|--------|------------|---------------|-----------|-------------------|------------------|-------------|---|--|
| 100008 | 24-06-2015 | 09:00 - 09:15 | Arabisk | Test tolk | Telefontolkning | — | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1 sal) | Afsluttet |
| 100011 | 24-06-2015 | 13:00 - 14:00 | Arabisk | | Telefontolkning | — | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1 sal) | Udbud Aflys |
| 1179 | 26-06-2015 | 09:00 - 10:00 | Burmesisk | Naw Eh Say Kinder | Video-tolkning | dic1@dic.dk | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1 sal) | Booket Aflys |
| 1180 | 26-06-2015 | 15:15 - 16:15 | Farsi | | Fremmedetolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Udbud Aflys |
| 1174 | 27-06-2015 | 06:00 - 23:00 | Arabisk | Dalia Basim | Fremmedetolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Booket Aflys |
| 183 | 01-07-2015 | 10:00 - 11:00 | Tyrkisk | Test tolk | Fremmedetolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Booket Aflys |
| 1181 | 03-07-2015 | 15:45 - 16:45 | Somalisk | Test tolk | Fremmedetolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Booket Aflys |
| 105 | 14-07-2015 | 13:00 - 15:00 | Arabisk | Test tolk | Fremmedetolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Afsluttet Aflys |
| 1178 | 17-07-2015 | 12:00 - 14:00 | Arabisk | Walid El Safadi | Video-tolkning | dic2@dic.dk | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Booket Aflys |
| 3 | 22-07-2015 | 13:15 - 16:00 | Arabisk | Test tolk | Fremmedetolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Afsluttet Aflys |
| 1215 | 23-07-2015 | 11:00 - 12:00 | Arabisk | | Video-tolkning | — | Integrationsnet (Vester Alle 8000) | Udbud Aflys |

For at bestille en tolk skal du trykke på **Opret tolkning**.

Du kan hele tiden følge med i din booking status i systemet – vigtigst for dig er status **udbud** – dette fortæller dig at systemet er i gang med at spørge/finde en tolk. Status **booket** viser at en tolk har accepteret opgaven, og i kolonnen ved navn **Tolk** kan du se, hvilken tolk der tolker for dig.

Opret en booking:

Når du har trykket på **Opret tolkning**, får du følgende frem som du skal udfylde. Systemet ved ud fra dine loginoplysninger, hvem du er, og hvilken afdeling du tilhører. Herefter skal du blot udfylde nedenstående som følgende.

Opret tolkning Ryd alt

Afdeling

Sprog

Dato

Starttid :

Sluttid :

Tolkningstype

Ken

Borgere

Fremmødetolkning
 Videotolkning
 Telefontolkning

Mand
 Kvinde
 Uden betydning

CPR Navn

Valg af sprog:

Tryk på **Søg sprog**. Når du begynder at stave til sproget, filtrerer systemet selv efter det sprog, du søger. Det vil sige, at jo mere du staver af ordet, jo flere sprog søttes fra - ud fra de bogstaver, du skriver. Således er det nemt at finde det sprog, du søger. Se nedenstående

Søg sprog

so

Somalisk

Sorani

Valg af tidspunkt for tolkningen:

Du skal både angive starttidspunkt, sluttidspunkt og dato for den ønskede tolkning.

Tolkningstype:

Du kan her vælge mellem 3 forskellige tolkningstyper: Telefontolkning, Videotolkning og Fremmødetolkning. Hvis du ønsker videotolkning eller telefontolkning, trykker du blot på dem og går videre til valg af køn på tolken. Hvis du ønsker en fremmødetolk, skal du også angive en leveringsadresse.

Stuetid Ud Ud

Hvis der er mindre end et døgn til din tolkning skal finde sted, ring da direkte til tolkeservice på telefonnummer 3373 5335.

Tolkningstype

Fremmødetolkning
 Videotolkning
 Telefontolkning

Leveringsadresse

Adresselinje1

Adresselinje2

Postnummer

By

Hvis det er en fast adresse, som er tilkøbtet din afdeling, behøver du ikke at taste den, men i stedet blot trykke på de to "ark" ud for overskriften **Leveringsadresse**. Så kopieres din afdelings faste leveringsadresse i felter, som vist neden for

Hvis der er tale om eksempelvis et hjemmebesøg, taster du adressen manuelt

Fremmødetolkning
 Telefontolkning

Kopier fra afdeling

Leveringsadresse

Adresselinje1

Adresselinje2

Postnummer

By

Valg af ønsket køn på tolken:

Af og til er der et behov for, at tolken skal være en mand, og andre gange skal tolken helst være en kvinde. Du trykker på det køn, du ønsker, tolken skal have, og systemet frasorterer automatisk tolkene af det uønskede køn. Ved valg af **uden betydning** spørges både mandlige og kvindelige tolke til opgaven.

Køn

- Mand
 Kvinde
 Uden betydning

Tilføj en borger, der skal tolkes for - CPR:

Du skal altid angive, hvilken borger der skal tolkes for. Du **skal** udfylde navnet på borgeren, men det er valgfrit at udfylde cpr. Se mere om, hvordan du udfylder cpr. nr. på borgeren i nedenstående.

Hvis du udfylder cpr. nr., skal du være opmærksom på, at det skal skrives med bindestreg.

Du behøver ikke at angive de sidste 4 cifre – disse kan eksempelvis erstattes af XXXX. Når du har udfyldt det fulde cpr. nr., trykker på blot på "Enter" eller klikker på det blå område med

Til sidst skal det valgte cpr. nr. stå således, og du er nu klar til at angive et navn på borgeren.

Tilføj en borger, der skal tolke for – Navn:

Du skal angive et navn på minimum én af de deltagende borgere, der skal tolkes for, med mindre der er tale om en større gruppe. I det sidste tilfælde kan du nøjes med at skrive "gruppetolkning".

Skriv borgerens navn her.

Tilføj en borger til tolkningen:

Når du som minimum har tilføjet et navn på den borger, der skal tolkes for, skal du trykke på **Tilføj borger**. Se nedestående.

Har du ved en fejl tastet forkert, kan du fjerne det indtastede og taste cpr. nr. og navn forfra.

Bestil en tolke - ikke navngiven:

Nu er alle data intastet, og du skal nu videre i bestillingen. I dette tilfælde er det ikke en navngiven tolk der søges, men blot en arabisk tolk.

Opret tolkning Ryd alt

Afdeling: Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) (København)

Sprog: Arabisk

Dato: 24/06/2015

Starttid: 11 : 00

Sluttid: 12 : 00

Hvis der er mindre end et døgn til din tolkning skal finde sted, ring da direkte til tolkeservice på telefonnummer 3373 5335.

Tolkningstype:

- Fremmedetolkning
- Videotolkning
- Telefontolkning

Leveringsadresse

Adresselinje1: Lærkevej 18, 1.sal

Adresselinje2:

Postnummer: 2400

By: København NV

Ken:

- Mand
- Kvinde
- Uden betydning

Borgere:

| CPR | Navn |
|------------|------|
| Søg borger | Navn |

Tilføj borger

Bestil **Find specifik(ke) tolk(e)**

Tryk på **Bestil** for at komme videre i din booking. Når du har trykket her, kommer nedenstående frem.

Gennemse

| | |
|----------------|---|
| Rekvirent | Jacob Larsen |
| Afdeling | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) |
| Sprog | Arabisk |
| Dato | 24-06-2015 |
| Starttid | 11:00 |
| Sluttid | 12:00 |
| Tolkningstype | Fremmedetolkning |
| Borgere | Test Jensen |
| Adresse | Lærkevej 18, 1.sal |
| Adresselinje 2 | |
| Postnummer | 2400 |
| By | København NV |

Kommentar til tolken

Opret

Du får en kort opsummering af din bestilling

Er der noget, tolken skal være forberedt på, noteres det her.

Til sidst trykker du på **Opret** og din bestilling sendes inden for 2 min. ud på sms til alle tolke, der matcher dine krav. Samtidig vil tolkningen være synlig på din forside med status "Udbud". Så snart en tolk acceptere din bestilling, får du en mail om, hvem tolken er, og status skifter til "Booket".

Bestil en navngiven tolk:

Når du har tastet alle data ind og ønsker en specifik tolk til opgaven skal du i stedet for at trykke på "Bestil", som vist på foregående side – trykke på **Find specifik(ke) tolk(e)**. Gør du det får du nedenstående frem. Vær meget opmærksom på, at selvom tolken står som "ledig" på listen nedenunder – så betyder det ikke, at du kan være sikker på, at tolken accepterer opgaven. Han eller hun vises som ledig, fordi de er ledige i vores system, men systemet ved ikke, om tolken har andre opgaver for et andet tolkebureau et andet sted.

Du vælger den eller de tolke, du foretrækker til opgaven ved at markere i **Ønsket**. Vær opmærksom på, at selvom du markerer ved flere tolke, er det kun én af dem, der får opgaven.

| Navn | Email | Sprog | Mobilnummer | Vælg |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| A.N. Ansha | anashab@icloud.com | Tigrinya (Jiddet), Arabisk, Tigrina | 26038607 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Youssef Abulbeh | youssefabulbeh@hotmail.com | Arabisk | 71415700 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Zeynep Sayed Salem El-Absi | bedour_@hotmail.com | Arabisk | 31342700 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Fadia Nannou | nannou@yaho.dk | Arabisk | 53350717 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Rouba Abdar Nielsen | roubaabdr@hotmail.com | Arabisk, Fransk | 60636431 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Hanan Gamal Wab Malik Hanna | hloqatna.dk@gmail.com | Arabisk | 31703144 | <input type="checkbox"/> Ønsket |

Hvis listen er meget lang, kan du søge efter en specifik tolk i dette felt. Tolken vil kun være på listen, hvis han eller hun er ledig i vores system.

Når du har valgt den eller de tolke, du ønsker, skal du tage stilling til, om du ønsker en "tilfældig" ikke navngiven tolk, hvis ingen af de ønskede kan.

| | | | | |
|-------------------------|----------------------------|-----------------|----------|--|
| Alice Nielsen | larsogalice@gmail.dk | Arabisk | 51923669 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Bayan Gubrail | bgubrail@yahoo.dk | Arabisk, Sorani | 26133759 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Khaled M Larsen | khaledlarsen@gmail.com | Arabisk | 31716088 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Naghem Al-Jawaher | naghamsk@gmail.com | Arabisk | 26322226 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Fatima Khattab Sørensen | fatima.khattab@hotmail.com | Arabisk, Fransk | 20840569 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Ali Al-Rashedi | alial@atlat.dk | Arabisk | 22531799 | <input type="checkbox"/> Ønsket |
| Mohamed Z. Nehme | mohamed@nehme.dk | Arabisk | 40744431 | <input checked="" type="checkbox"/> Ønsket |
| Hana Dakouri | tdkharua@hotmail.com | Arabisk | 40927184 | <input type="checkbox"/> Ønsket |

Send ønsker

Når du er færdig, trykker du på **Send ønsker**.

Hvis du lader fluebenet stå, betyder det, at systemet automatisk sender opgaven videre til andre tolke, hvis ingen af dine ønskede tolke accepterer opgaven. Hvis fluebenet fjernes, får vi en melding, hvis ingen af dine ønskede tolke accepterer opgaven og tager derefter kontakt til dig.

Herefter kommer du til den endelige oprettelse af bookingen. Dette er det samme, som når du ikke vælger en navngiven tolk, blot med den undtagelse, at der i resuméet af opgaven er noteret, at du ønsker en navngiven tolk.

Overblik og din afdelings bookinger:

Trykker du på "Min side" øverst i venstre hjørne, får du en liste over alle dine fremtidige og aktive bookinger. Trykker du i stedet på **Tolkninger**, får du en liste over de fremtidige og stadig aktive bookinger, din afdeling har lavet. På denne måde kan du se, om din kollega allerede har booket en tolk til en fælles samtale.

| # | Dato | Tidspunkt | Rekvirent | Sprog | Tolk | Type | Afdeling | Status | |
|--------|------------|---------------|--------------|-----------|-------------------|-----------------|---|--------|-------|
| 100011 | 24-06-2015 | 13:00 - 14:00 | Jacob Larsen | Arabisk | | Telefontolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Udbud | Aflys |
| 1179 | 26-06-2015 | 09:00 - 10:00 | Jacob Larsen | Burmesisk | Nav Eh Say Kinder | Video-tolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Booket | Aflys |

Find oplysninger om gamle tolkninger:

Du har også mulighed for at finde oplysninger om gamle bookinger ved at trykke på **Afsluttede**. Her får du en liste over gamle tolkninger foretaget på din afdeling. Således kan du hurtigt selv finde navnet på den tolk, din kollega roste i sidste uge.

| # | Dato | Tidspunkt | Rekvirent | Sprog | Tolk | Type | Afdeling | Status | |
|--------|------------|---------------|---------------------------------------|-----------|-------------------|-----------------|---|-----------|--|
| 1226 | 16-06-2015 | 08:00 - 08:15 | Jacob Larsen | Arabisk | Test tolk | Telefontolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |
| 100001 | 19-06-2015 | 09:00 - 10:00 | Jacob Larsen | Arabisk | Test tolk | Telefontolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |
| 100004 | 22-06-2015 | 13:00 - 13:45 | Dummyrekvirent - Københavns Jobcenter | Croole | A.N. Abreha | Video-tolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |
| 100003 | 22-06-2015 | 14:00 - 16:45 | Jacob Larsen | Burmesisk | Nav Eh Say Kinder | Video-tolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |
| 100006 | 23-06-2015 | 11:30 - 11:45 | Jacob Larsen | Arabisk | Test tolk | Telefontolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |
| 100007 | 23-06-2015 | 14:00 - 14:15 | Mads Lundvall | Somalsk | Test tolk | Telefontolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |
| 100000 | 24-06-2015 | 09:00 - 09:15 | Jacob Larsen | Arabisk | Test tolk | Telefontolkning | Københavns Jobcenter (Lærkevej 18, 1.sal) | Afsluttet | |

Systemets oplysninger om dig:

Under **Profil** finder du systemets oplysninger om dig. Det er meget vigtigt, at du holder dine kontaktinfo opdateret.

Du kan også rette dit eget kodeord

Ikke ønskede tolke:

Vi ved, at der af og til opstår situationer, hvor man som sagsbehandler ikke ønsker en bestemt tolk. Dog kan vi også se, at den samme tolk kan være ønsket i en anden afdeling eller i en nabokommune. Du har dog mulighed for at lave en personlig blokering af specifikke navngivne tolke. Dette vil ikke være synligt for tolken, men resultere i, at den/de pågældende tolke ikke bliver spurgt til dine opgaver. Tryk på **Blokerede tolke**.

Du skal dog angive en årsag til, at du blokerer en bestemt tolk. Som udgangspunkt vil vi meget gerne have, at du tager kontakt til os og oplyser, hvorfor en tolk skal blokeres. Intet af dette vil være synligt for tolken nogen steder i systemet.