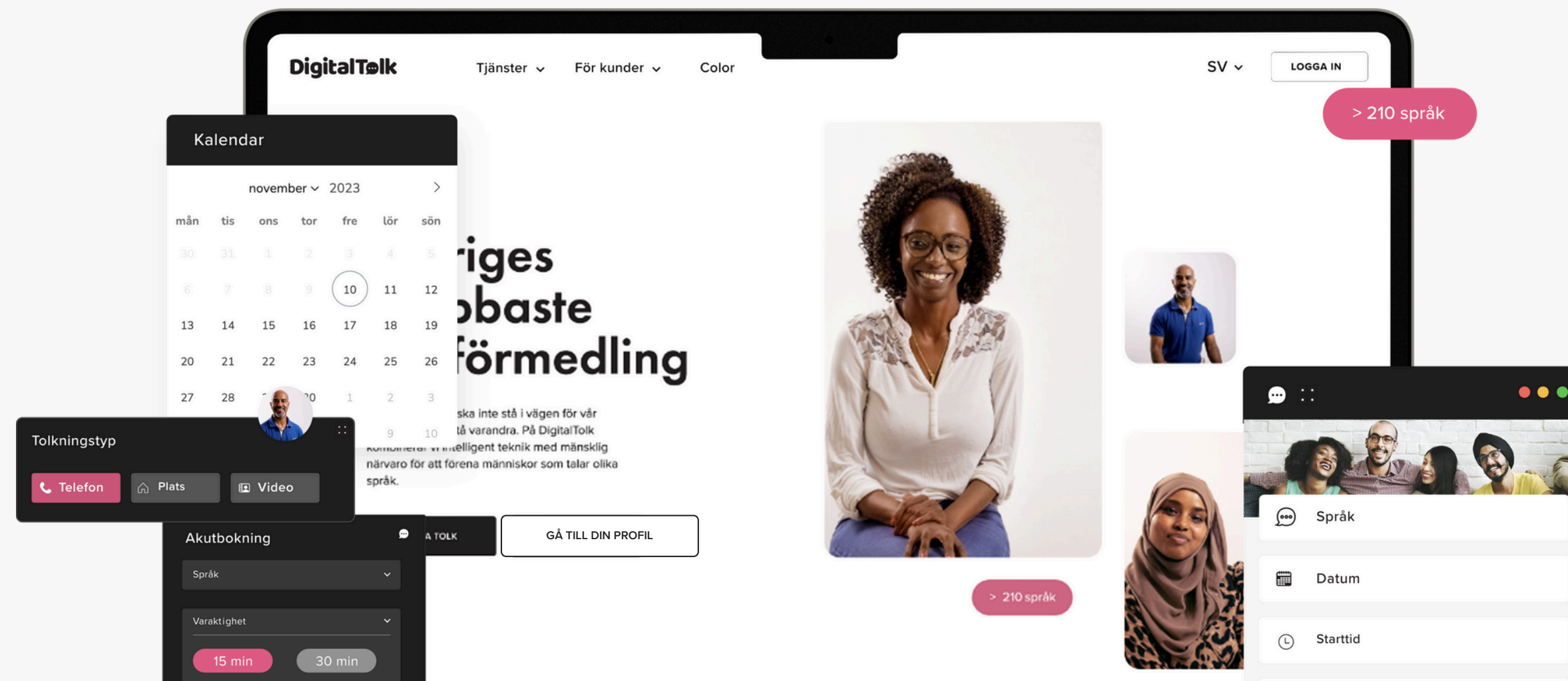




BESKRIVNING AV BOKNINGSSYSTEM

# Bokning och hantering av beställningar



# Struktur

 Inloggning



## Bokning

Plats-, telefon- & videotolkning,  
akuttolk, specifika val mm.



## Hantera bokning

Se detaljer, omboka, avboka och  
hantera befintliga bokningar



## Profil / Statistik

Se statistik på övergripande eller  
granulär nivå



## Fler funktioner

Nu finns två olika funktioner för att underlätta bokning av mindre  
förekommande språk, säkerställa kommunikation osv.

# Så här loggar du in

- Gå till [www.digitaltolk.se](http://www.digitaltolk.se)
- Klicka på logga in
- Skriv in ditt användarnamn och lösenord.

## VILL DU ANVÄNDA APPEN?



Tänk på att DigitalTolk är ett ord. Använda samma inloggningsuppgifter på appen som till webben.

www.digitaltolk.se

## Sveriges snabbaste tolkförmedling

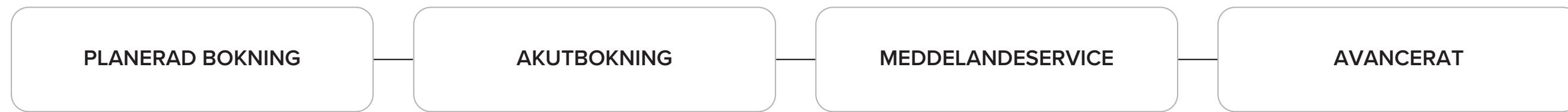
Språkliga hinder ska inte stå i vägen för vår möjlighet att förstå varandra. På DigitalTolk kombinerar vi intelligent teknik med mänsklig närvaro för att förena människor som talar olika språk.

BOKA TOLK LOGGA IN

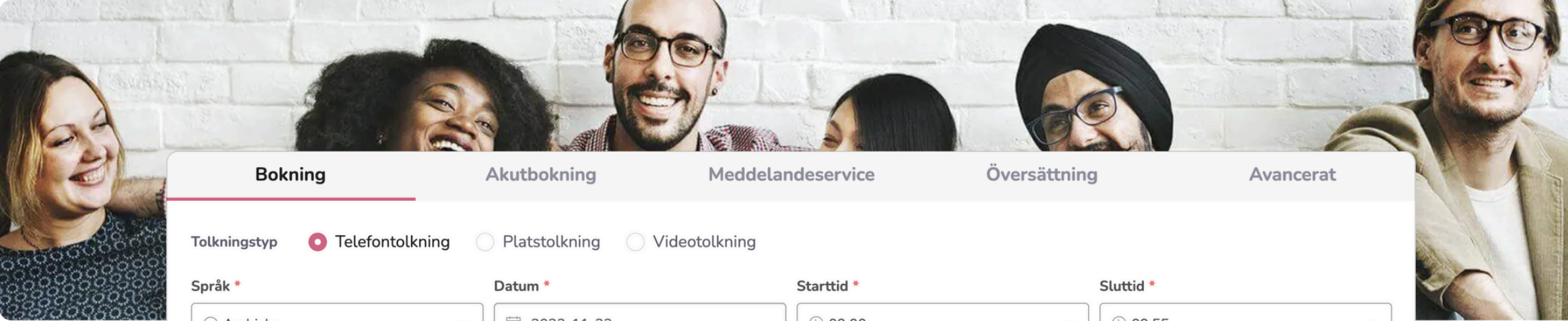
> 210 språk

Behöver du inlogg?  
Mejla till ✉ [nykund@digitaltolk.se](mailto:nykund@digitaltolk.se)

# Bokningstyper



# Så här bokas planerade uppdrag



**Bokning**   Akutbokning   Meddelandeservice   Översättning   Avancerat

Tolkningstyp    Telefontolkning    Platstolkning    Videotolkning

Språk \*   Datum \*   Starttid \*   Sluttid \*

Arabiska   2023-11-23   09:00   09:55

Fler val ▾

**BOKA**

När du angett starttid blir det automatiskt 60 minuter, då det är den mest bokade intervallen. Det det går att skriva vilken starttid och sluttid som helst. Exempel starttid 09:00 sluttid 09:55.

Ange tolkningstyp: telefon, plats, video   →   Välj språk   →   Ange datum   →   Ange start- & sluttid

# Så här bokar du planerade uppdrag

Specificera bokning


Lägg till detaljer

Slutför bokning

1

2

3



**VÄLKOMMEN TILL SVERIGES SNABBASTE TOLKFÖRMEDLING**

**Bokning** Akutbokning Meddelandeservice Översättning Avancerat

Tolkningstyp  Telefontolkning  Platstolkning  Videotolkning

Språk \* Datum \* Starttid \* Sluttid \*

Anjwak 2024-01-03 07:30 08:30

+ Alternativ tid

Fler val ▾

Boka

Du har även möjlighet att ge fler alternativa tider för bokningen. Tryck på plustecknet och ange tider. Extra bra om du vill boka en specifik tolk och vill ge fler förslag för att öka möjligheterna för tolken att ta uppdraget, eller i språk där det endast finns få tolkar osv.



# Så här gör du specifika val

Klicka på **Fler val** för särskilda önskemål, såsom:

Önskemål om specifikt kön eller kompetensnivå. Samtliga val är ifyllda per automatik. Klicka ur de val du önskar välja bort, så att den rosa ramen försvinner.

## FÖR DEN UNIKA BOKNINGEN GÅR DET ÄVEN ATT:

- Önska en eller flera specifika tolkar
- Exkludera en eller flera specifika tolkar
- Exkludera ett eller fler län
- Önska särskilda kurser
- Ange land/region för att säkerställa att tolken behärskar språket från valt land
- Ange krav om land/region då det ibland finns särskilda skäl till det

Specificera bokning 1 — Lägg till detaljer 2 — Slutför bokning 3

**Bokning** Akutbokning Meddelandeservice Översättning Avancerat

Tolkningstyp  Telefontolkning  Platstolkning  Videotolkning

Språk \* Arabiska Datum \* 2023-11-23 Starttid \* 09:00 Sluttid \* 09:55

**Fler val**

Tänk på att vissa val kan påverka tillgängligheten.

Kön <sup>?</sup>  Manlig tolk  Kvinnlig tolk

Kompetensnivå <sup>?</sup>  Rättstolk  Sjukvårdstolk  Auktoriserad tolk  Utbildad tolk  Grundutbildad tolk  Övrig tolk

Ytterligare bokningskriterier <sup>?</sup>

Ovan bild, exempel på när manlig tolk önskas och kvinnlig bockats ur.

# Ange bekräftelseuppgifter i steg 2

Specificera bokning



Lägg till detaljer



Slutför bokning



DigitalTolk **anpassar** sidan utifrån den information ni önskar ska anges, exempelvis:

- Beställarens och tolkanvändarens namn
- Telefonnummer till kontaktperson vid det fall kundtjänst har frågor
- Eventuell kundreferens såsom personnummer
- Eventuell betalmodell, asyl eller icke asyl osv

Här finns möjlighet att addera ytterligare valfria fält. Exempelvis om fält för att ange person- eller reservnummer, asyl osv. Konfigurering görs alltid i samråd och utifrån era val.

The screenshot shows a mobile interface for booking a DigitalTolk service. The form is titled 'Information om beställaren' and includes the following fields:

- Namn på beställaren \***: A dropdown menu with 'Christian' selected.
- Namn på tolkanvändaren**: A dropdown menu with 'Christian' selected, and a checked checkbox labeled 'Samma som ovan'.
- Telefonnummer till tolkanvändaren**: A dropdown menu with '035 123 123' selected.
- Eventuell referens**: A dropdown menu with 'Ange eventuell referens' selected.

At the bottom of the form, there is a plus sign icon (+) in a circle, which is highlighted by a dashed line from the explanatory text box on the left.





## INFORMATION TILL TOLKEN

- I fritextfältet kan uppdragsbeskrivning anges. Även information vid ex. känsliga ärenden, dödsbesked, svåra samtal mm. Tolken ser informationen innan de tackar ja till uppdraget och kan förbereda sig.
- Ladda upp ett eller fler dokument som beställaren önskar att tolken tar del av inför tolksamtalen. I profilen finns möjlighet att ladda upp dokument som alltid bifogas automatiskt.

## BEKRÄFTELSE

Det går att ange en eller fler e-postadresser som ska ta del av information kring bokningen.

## KLICKA NÄSTA

När du är klar med dina val samt angett information rörande bokningen går du till Nästa.

Add test reference

**Information till tolken**

Här kan du ange relevant information som tolken behöver känna till innan uppdraget. Särskilda önskemål såsom kön eller kompetensnivå görs i föregående steg.

Bilagor:

Dra och släpp för att bifoga eller ladda upp fil

Klicka för att välja fil

Screenshot\_1.png × Phone.png ×

**Bokningsbekräftelse**

E-post  ×

Tryck Enter när du angett en e-postadress

Tillbaka Nästa



# Öka tillgängligheten och minska administrationen – addera val direkt i systemet

Specificera bokning



Lägg till detaljer



Slutför bokning



Att ge **förutsättningar** direkt ökar tillgängligheten och minskar administrationen. När systemet identifierar att bokningen kan vara svårare att tillsätta, utifrån valda kriterier, ges du information och kan justera bokningen eller addera ytterligare val.

## EXEMPEL

- I bokningar avseende mindre förekommande språk där det finns få tolkar ges möjlighet att addera språk.
- Bokningar av specifik kompetensnivå, där det finns få tolkar, ex auktoriserad tolk i swahili, ges möjlighet att addera kompetensnivåer.
- Kvinnlig tolk i ett språk där det endast finns en kvinna osv.
- Om specifik vald tolk ej kan, om telefon går bra i andra hand osv.

Tänk på att tillgängligheten av tolkar ökar ju fler valmöjligheter du ger oss.

Går det bra med en kvinnlig tolk i andra hand, om en manlig tolk inte finns tillgänglig?

Ja  Nej

Om vi inte kan hitta en tolk som matchar dina primära önskemål, skulle du vilja bli meddelad när vi börjar leta efter tolkar som matchar dina sekundära önskemål?

Ja  Nej

Tillbaka Förhandsgranska bokning Bekräfta bokning



# Vid bokning av tolk på plats

**Adress** kopplad till enheten är i regel redan angiven och kommer automatiskt upp vid bokning av platstolk.

Ska tolken till en annan adress är det viktigt att skriva in den nya adressen i adressfältet och klicka på Google maps förslag, för rätt att ge rätt position.

I rutan **Ytterligare information som kan vägleda tolken till platsen** kan specifika instruktioner ges, t.ex. kod, telefonnummer till personal som möter upp osv.

Vid platstolkning finns även möjlighet att uppmuntra beställare till att boka distans, som ett led i att minska negativ miljöpåverkan, om Region Värmland önskar.

## Information om beställaren

Namn på beställaren \*

Christian

Namn på tolkanvändaren

Samma som ovan

Christian

Telefonnummer till tolkanvändaren

04004004

Kundreferens

Add test rederece

Adress

Pustegränd 3, 118 20 Stockholm, Sweden

Ytterligare information som kan vägleda tolken till platsen:

Hus B, plan 3

Bilagor:

Dra och släpp för att bifoga eller ladda upp fil

 Klicka för att välja fil

 Screenshot\_1.png

 Phone.png

Bokningsbekräftelse

E-post

qatest.cb@gmail.com

Tryck Enter när du angett en e-postadress

SMS

+466563625



# Bokning av tolk via video

Vi erbjuder fler val för **videomöten**, bland annat VisibaCare, Clinic24, Teams, Google Meet, Zoom osv. Därtill erbjuds andra videoplattformar, om Region Värmland önskar. Hur regionen önskar konfigureras unikt för beställarna.

DigitalTolk erbjuder även vår egen videoplattform. Väljer du DigitalTolks applikation skapas en unik videolänk som nås via bokningsdetaljerna och bekräftelsen.

Väljer du annan plattform är det viktigt att ange vilken samt att klistra in länk för mötet, alternativt ange mejladress. Önskar beställaren addera länk i efterhand görs det genom att hovra över **Hantera**, klicka på **Ändra** och klistra in länken i fältet för URL:en.

## Information om beställaren

Namn på beställaren \*

Christian

Namn på tolkanvändaren

Samma som ovan

Christian

Telefonnummer till tolkanvändaren

04004004

Kundreferens

DigitalTolks videoplattform  
Med detta alternativ startas ditt videomöte direkt i DigitalTolks plattform. **Videolänken finns tillgänglig i bokningsbekräftelsen, samt skickas via e-post eller sms.**

**Annan videoplattform**  
Med detta alternativ kan du använda din favoritvideoplattform för tolkmötet. **Kom ihåg att lägga till videolänken (URL) som ska användas under tolkmötet.** Om du inte har en videolänk (URL) till hands nu kan du lägga till den senare under **mina bokningar** eller genom att kontakta vår kundtjänst via vår chatt.

Visiba Care

Länk (URL) för ditt videomöte

Dra och släpp för att bifoga eller ladda upp fil

Klicka för att välja fil

Screenshot\_1.png

Phone.png

## Bokningsbekräftelse

E-post

qatest.cb@gmail.com

Tryck Enter när du angett en e-postadress

SMS

+466563625



BOKNING AV

# AKUTTOLK

PÅ WEBBEN

Bokning **Akutbokning** Meddelandeservice Översättning Avancerat

Behöver du en tolk omgående? Gör din förfrågan här och få svar direkt.

Språk \* Arabiska

Varaktighet \* 45 min

Fler val

BOKA

Behövs tolk direkt, väljer du **Akutbokning**. Välj språk samt hur länge, tryck boka. Här kan även Fler val göras vid det fall beställaren önskar. Akutbokningar kan göras på alla språk och i regel tillsätts bokningen inom **2-15 sekunder**.

Vissa språk kan kräva mer handpåläggning, ex khmer, nuer, masalit, dinka, oromo och kirundi där det finns mycket få tolkar. Om bokningen ej tillsätts, ring alltid kundtjänst direkt, **010-199 45 00** så hjälper vi dig. I steg två anges information om beställaren, precis som i vanlig bokning.



BOKNING AV

# Akuttbokning

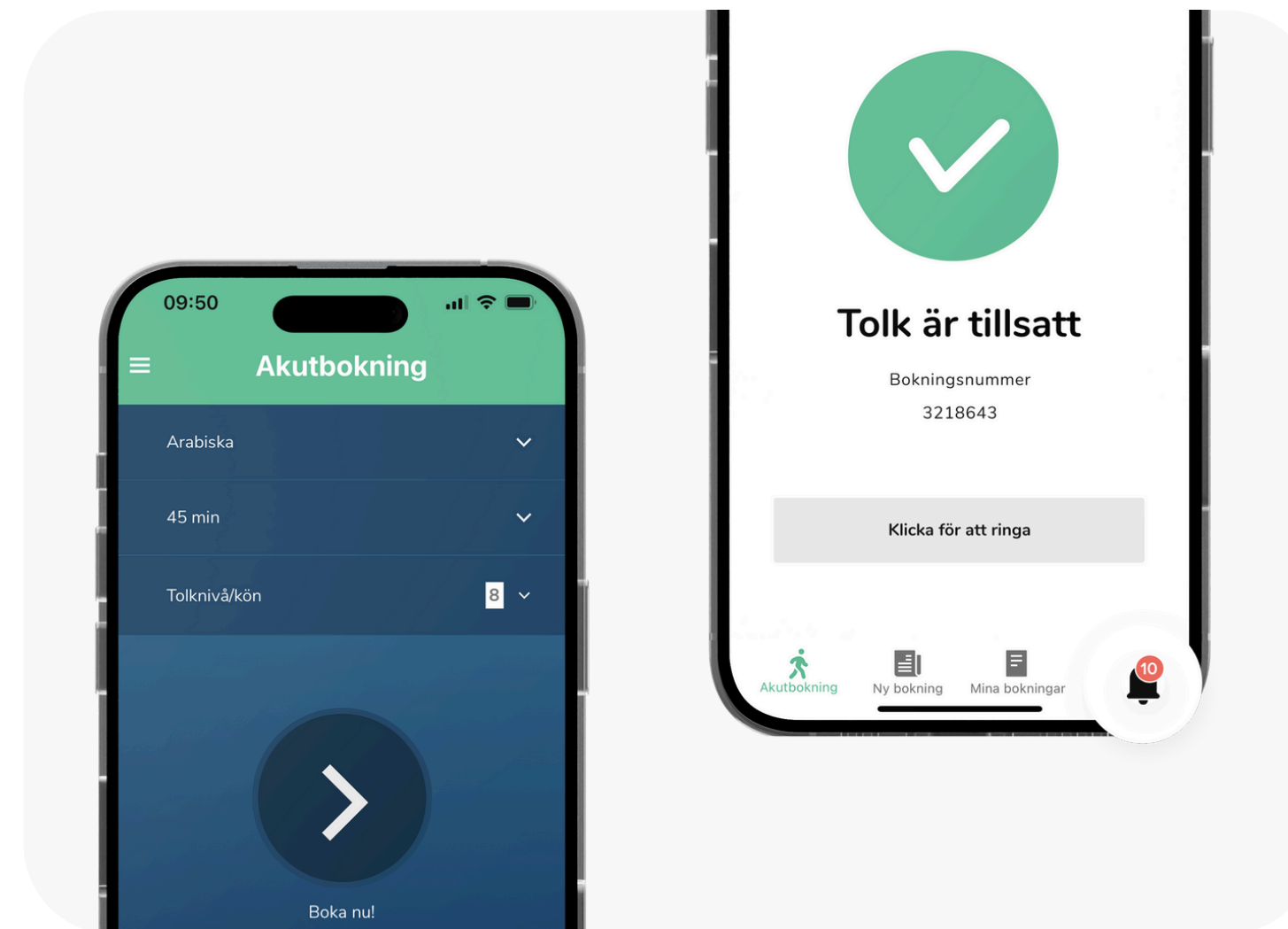
I APPEN

Att boka tolk direkt i appen fungerar på samma sätt och är lika enkelt som på webben.  
Bokningar via webb/app kan göras dygnet runt under årets alla dagar.

- Tryck på akutbokning
- Välj språk
- Välj hur länge du behöver tolken
- Tryck boka
- Välj bekräftelsesätt

**KLART!**

Samtal med tolken kan komma igång direkt.





BOKNING AV

# Meddelandeservice

DigitalTolk har fler sätt att delge information till patienter. Om ett meddelande ska förmedlas via telefon kan **Meddelandeservice** användas, ex. rörande särskild information, avbokning och eventuell ombokning.

- Ange språk och skriv in meddelandet som ska förmedlas
- Ange eventuella instruktioner till tolk
- Finns det eventuella bilagor som tolken kan ha behov av, ladda upp dessa
- Ange datum då meddelandet senast ska vara förmedlat
- Ange eventuell tidpunkt då meddelandet senast ska vara förmedlat
- Ange telefonnummer till person som ska meddelas.

TRYCK BOKA!

All kommunikation sker på patientens modersmål.

The screenshot shows a web form for booking a message service. At the top, there are navigation tabs: 'Bokning', 'Akutbokning', 'Meddelandeservice' (which is selected and underlined), 'Översättning', and 'Avancerat'. Below the tabs, a heading reads: 'När du behöver förmedla ett meddelande till en patient / klient, men ej behöver prata med tolken.' The form contains several fields: 'Språk \*' with a dropdown menu showing 'Arabiska'; 'Meddelande till klient \*' with a text area containing the placeholder 'Skriv meddelandet du vill förmedla till patienten / klienten.'; 'Kompletterande information' with a text area containing the placeholder 'Eventuell övriga information som du vill förmedla till tolken. Exempelvis, klienten har hörselnedsättning'; a file upload section with the text 'Om ni vill ladda upp eventuella bilagor som tolken kan ha behov av (ej obligatoriskt), ex kallelse eller' and a dashed box containing 'Dra och släpp för att bifoga eller ladda upp fil' and a red button 'Klicka för att välja fil'; 'Datum \*' with a date field showing '2023-11-23'; 'Tid \*' with a dropdown menu showing '10:30'; and 'Telefonnummer till mottagaren av meddelandet (klient, patient, elev, ...). \*' with a text field containing 'Telefon'. At the bottom right of the form is a large black button with the white text 'Boka'.



BOKNING AV

# Översättning

När du behöver boka översättningar gör du det från samma vy och i bokningssystemet. Tillsättningen av översättare sker på samma sätt som tolkar, dvs kompetensnivå och utifrån varje specifikt ämnesområde. Enkelt att ta offert innan översättningen bokas.

- Ange språk som översättningen ska översättas ifrån samt till vilket språk
- Välj datum och rtid för leverans
- Ge specifika instruktioner kring uppdraget
- Ladda upp filerna som ska översättas
- Ange särskilda krav, sekretessbelagt osv.
- Hur du vill att översättningen levereras

TRYCK BOKA!

Bokning Akutbokning Meddelandeservice **Översättning** Avancerat

När du behöver få ett dokument, en text eller ljudfil översatt.

Önskar offert innan översättning påbörjas

Källspråk (språket som dokumentet ska översättas från) \*

Målspråk (som dokumentet ska översättas till) \*

Deadline översättare \*

Önskad leveranstid \*

Beskrivning av typ av text (tex medicinsk journal, eller juridiskt dokument mm) \*

Vänligen ange en beskrivning

Ladda upp dokument  Översätt text inmatad i nedanstående ruta

Behöver dokumentet vidimeras (kan krävas i vissa juridiska handlingar)?  Ja  Nej

Är dokumentet konfidentiellt (omfattas av sekretess)?  Ja  Nej

Hur ska dokumentet levereras till er?  Post  Leverera översättning genom mail  på webben

Du kan alltid hämta hem översättningen genom fliken "Mina översättningar" → "Avklarade översättningar" som du hittar i din övre lista av hemsidan (du kommer att bli informerad via mejl när översättningen är färdig för nedladdning)

Telefonnummer \*

Val av översättarens kvalifikation (valfritt)

**Boka**





AVANCERADE BOKNINGAR

# Boka åt en kollega

Ibland händer det att kollegor behöver hjälpas åt för att boka tolk.  
I DigitalTolks plattform är det enkelt.

Börja med att klicka på “Avancerat” och därefter “Boka åt en kollega” till vänster.

The screenshot shows the 'Avancerat' (Advanced) booking page. On the left, a sidebar contains 'Boka åt en kollega', 'Återkommande bokningar', and 'Flera bokningar'. The main content area has a top navigation bar with 'Bokning', 'Meddelandeservice', 'Översättning', and 'Avancerat'. Below this, there are sections for 'Klassifikation av bokning' (with a dropdown menu showing 'Vanlig bokning' and 'Akutbokning'), 'Kundinställningar' (with a 'Sök kollega' search box), 'Språk \*' (set to 'Arabiska'), 'Datum \*' (with a 'Välj datum' calendar icon), 'Starttid \*' (with a 'Välj starttid' clock icon), and 'Sluttid \*' (with a 'Välj sluttid' clock icon). At the bottom, there are radio buttons for 'Tolkningstyp': 'Telefontolkning' (selected), 'Platstolkning', and 'Videotolkning'. A large black 'BOKA' button is at the bottom center.

Välj därefter om det ska vara en vanlig eller akut bokning. Sök efter kollega, ange dina bokningsdetaljer och boka! Obs, kräver att fler kollegor har eget personligt konto, kopplat till det gemensamma.



AVANCERADE BOKNINGAR

# Återkommande bokningar

Ibland finns återkommande behov där beställare på förhand vet vilka dagar och tider tolk behövs. Exempel: väntrumstolk eller vid öppna mottagningar där det alltid behöver finnas tolk tillgänglig.

Börja med att klicka på "Avancerat" och därefter "Återkommande bokningar" till vänster.

**Bokning**   **Akutbokning**   **Meddelandeservice**   **Översättning**   **Avancerat**

Boka åt en kollega

Återkommande bokningar

Flera bokningar

\* Uppreppningsintervall: Varje, Vecka

Välj dag: Måndag, Tisdag

\* Startdatum: 2023-11-23

\* Slutdatum: 2023-11-23

\* Välj språk: Arabiska

\* Starttid: 09:00

Uteslut datum: Uteslut datum

Tolkningstyp:  Telefontolkning,  Platstolkning,  Videotolkning

Klicka för att välja fil

Screenshot\_1.png

Välj därefter vilket uppreppningsintervall du önskar, fyll i resten av bokningsdetaljerna och boka.



AVANCERADE BOKNINGAR

# Flera bokningar

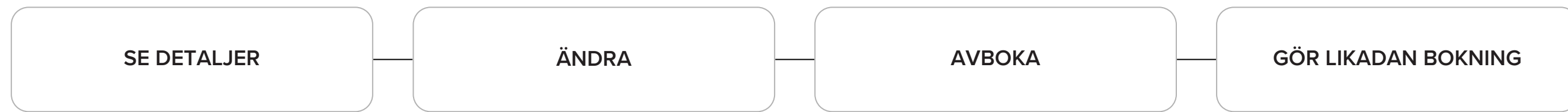
Om du ska göra flera bokningar har vi utvecklat en funktion som gör att du slipper gå igenom hela flödet varje gång. Därtill kan kontinuitet enkelt uppfyllas genom att bocka i samma tolk. Då får du samma tolk för samtliga vårdmöten.

The screenshot shows the 'Avancerat' (Advanced) booking interface. It features a sidebar on the left with options: 'Boka åt en kollega', 'Återkommande bokningar', and 'Flera bokningar'. The main form includes a 'Samma tolk' (Same interpreter) toggle switch, which is currently turned on. Below this are four input fields: '\* Välj språk' (Selected: Arabiska), '\* Datum' (Selected: 2023-11-22), '\* Starttid' (Selected: 16:00), and '\* Sluttid' (Selected: 17:00). Underneath are radio buttons for 'Tolkningstyp': 'Telefontolkning' (selected), 'Platstolkning', and 'Videotolkning'. A red button labeled 'Klicka för att välja fil' is positioned below the form. At the bottom of the form, there are plus and minus buttons for adding or removing bookings.

Genom att klicka på plus eller minus, kan du välja hur många bokningar du vill skapa. Det går att boka olika tolkningstyper vid olika tillfällen samt till olika beställare.



# Hantering av bokningar



# Mina bokningar

HANTERA BOKNINGAR OCH FÅ EN ÖVERBLICK



Att göra

Bokning

**Mina bokningar**

Kurser



Camilla

Under **Aktuella bokningar** syns alla pågående och kommande beställningar.

AKTUELLA BOKNINGAR

Under **Tidigare bokningar** finns alla genomförda uppdrag samlade.

TIDIGARE BOKNINGAR

# Aktuella bokningar

PÅGÅENDE OCH KOMMANDE BESTÄLLNINGAR

## SORTERING

Sortera bokningar enkelt efter datum mm.

65 Totala bokningar

Sortera efter: Datum ▾ Stigande ▾

Datum × +8 ▾

Se min avdelnings bokningar

☰ Visa filter

Ändra till veckovy

## FILTER

Filtrera fram bokningar efter relevant info

DATUM ▾	UTFÖRT	BOKNINGSNUMMER ▾	VARAKTIGHET ▾	SPRÅK ▾	TJÄNST ▾	STATUS ▾	REFERENS	HANTERA
22 Dec 2021 Wed	12:05	2232497		Dioula / Jula - Dioula / Jula	Översättning	Tolk tillsatt		Hantera
05 Jan 2022 Wed	12:30	2254365		Klingon - Ludhianiska	Översättning	Bearbetas		Hantera
06 Jan 2022 Thu	14:00	2261775		Dioula / Jula - Dioula / Jula	Översättning	Bearbetas		Hantera
06 Jan 2022 Thu	21:00	2261853		Ludhianiska - Jalandhariska	Översättning	Tolk tillsatt		Hantera
08 Jan 2022 Sat	10:30	2254349		Jalandhariska - Ludhianiska	Översättning	Bearbetas	Confirm Reference VS	Hantera
06 Apr 2022 Wed	17:00	2451620		Ludhianiska - Jalandhariska	Översättning	Bearbetas		Hantera
06 Apr 2022 Wed	17:30	2451670		Jalandhariska - Ludhianiska	Översättning	Bearbetas		Hantera
06 Apr 2022 Wed	22:38	2451946		Ludhianiska - Jalandhariska	Översättning	Bearbetas		Hantera

## HANTERA

Ändra, hantera, avboka

Tydlig överblick över kommande beställningar, när uppdraget ska utföras, datum och tid, hur länge, språk, typ av tjänst, aktuell status och eventuell referens.

# Aktuella bokningar

FILTER

Under **Visa filter** kan du även filtrera fram bokningar genom att söka på bokningsnummer, språk, tolkningstyp samt aktuellt datum eller angivet tidsspann.

**VISA FILTER**

Bearbetas X ▼

Välj datumspann

Bokningsr ▼

Camilla X ▼

Exportera lista 🔍 Rensa ↻ Filtrera 🔍

**Kalender**

november 2023 >

mån	tis	ons	tor	fre	lör	sön
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

BOKNINGSNUMMER

SPRÅK

TOLKNINGSTYP

Har någon ett enskilt inlogg till ert gemensamma konto, kan du enkelt ta fram bokningarna genom att filtrera på användare under Visa filter och ställa dig i rutan längst till höger. Bra när en personal exempelvis är sjukskriven och har uppdrag som behöver avbokas.





# Aktuella bokningar

HANTERING OCH ADMINISTRATION

ÖRDRSTÄLLNINGSTIDIGHET	SPRÅK	TJÄNST	STATUS	REFERENS	HANTERA
	Dioula / Jula - Dioula / Jula	Översättning	Tolk tillsatt		Hantera
	Klingon - Ludhianiska	Översättning	Bearbetas		Hantera

Under **Status** ser du status på din bokning. Här ser du om uppdraget är tillsatt eller ej.

### Hantera

-  Detaljer
-  Ändra
-  **Avboka**
-  **Gör liknande bokning**

Under **Hantera** hanterar du bokningen. Du kan: **Avboka**, se **bokningsdetaljer** eller **ändra** i en redan befintlig bokning - oavsett om den är tillsatt eller ej, samt göra en liknande bokning.

Tips, använd gärna **Gör liknande bokning** om du vill boka ett återkommande besök. Då är nämligen all information sparad och endast de detaljer som du vill ändra behöver ändras. Exempelvis datum och tid.



# i Detaljer

AKTUELLA BOKNINGAR

Bokningsnummer, beställarens namn, eventuell tolkanvändare, språk, datum, tid, bokningsnummer, tolkningstyp osv.

Uppgifter om tolken: Namn, kompetensnivå, tolk-id, telefonnummer till tolken, samt annan relevant information.

### Uppdragsdetaljer

Bokningsnummer	3267375
Namn På Beställaren	Anna Karlsson
Språk	Arabiska
Datum och tid	2023-11-15, 10:00 - 11:00
Varaktighet	1 timme
Tolkningstyp	Telefontolkning
Kön	Manlig Tolk, Kvinnlig Tolk
Tolknivå	Sjukvårdstolk

Namn på tolkanvändaren <b>staffname</b>	Telefonnummer till tolkanvändaren <b>4689595989</b>
Kundreferens för bokningen -	
Kund <b>Hamza-ct1</b>	Kontaktnummer <b>+466563625</b>
Kundens typ <b>Skola</b>	Avdelning <b>Virpal Test Department</b>
Kund - övergripande nivå <b>Virpals Test Municipality</b>	

Skriv ut Redigera OK

## TIPS

Den senaste information uppdateras alltid automatiskt i detaljerna. Vid tolkbyte, uppdateras informationen i systemet samt att ett mejl med senaste uppgifterna skickas till valda mejladresser. Uppdateringar skickas alltid natten mot tolkningstillfället. Kom ihåg att både webbsidan och appen alltid har senaste status.

# Ändra bokning

Om du behöver ändra i en redan skapad bokning klickar du på **Ändra** under **Hantera**.

Här kan du ändra **språk**, **typ av tolkning**, **datum** och **varaktighet**. Du kan ändra referenser, lägga till uppgifter kring beställare och tolkanvändare samt ge tolken information om uppdraget, ladda upp dokument med mera.

Vidare har du möjlighet att lägga till **specifika önskemål**.

Bra att veta är att du även kan ange fler e-mailadresser vid de fall någon annan också behöver få information kring uppdateringen.

När alla ändringar är gjorda, är det bara att trycka **Bekräfta**.

### Uppdragsdetaljer

**Språk** Ludhianiska

**Tolkningstyp**  **Telefontolkning**  Platstolkning  Videotolkning

**Datum** 2023-11-15

**Starttid** 10:00

**Sluttid** 11:00

**Namn på beställaren \*** Anna Karlsson

**Namn på tolkanvändaren** Gunnar Pettersson

**Telefonnummer till tolkanvändaren** 4689595989

**Eventuell referens** Ange eventuell referens

**Information till tolken:** Här kan du ange relevant information som tolken behöver känna till innan uppdraget. Särskilda önskemål såsom kön eller kompetensnivå görs i föregående steg.

**Ladda upp fil** Dra och släpp filen här för att ladda upp eller ...  
[Klicka här för att ladda upp](#)

**Ta emot avisering på**  E-post  Tryck Enter när du angett en e-postadress

---

**Kön**  Manlig tolk  Kvinnlig tolk

**Kompetensnivå**  Rättstolk  Sjukvårdstolk  Auktoriserad tolk  Utbildad tolk  
 Grundutbildad tolk  Övrig tolk

**Önskad tolk/ar**

**Specifik tolkkurs**

# ✕ Avboka

Du kan **avboka** beställningen, oavsett hur nära inpå tolkningen är. Då skickas information automatiskt ut till tolken om att uppdraget är avbokad.

The image shows two parts of a mobile application interface. On the left is a 'Hantera' (Manage) menu with options: 'Detaljer' (Details), 'Ändra' (Edit), 'Avboka' (Cancel), and 'Gör liknande bokning' (Make similar booking). The 'Avboka' option is highlighted in grey. On the right is a confirmation dialog titled 'Innan du avbokar' (Before you cancel) with a close button (✕). The dialog asks: 'Vill du att en av våra tolkar förmedlar ett personligt meddelande till personen som skulle närvara?' (Do you want one of our interpreters to forward a personal message to the person who would be present?). Below this, it says 'Om så är fallet, fortsätt till nästa steg för att lämna meddelandet' (If so, proceed to the next step to leave the message). Under the heading 'Vad är detta?' (What is this?), there are two buttons: a red one labeled 'Nej, bara avboka bokningen' (No, just cancel the booking) and a pink one labeled 'Ja, avboka bokningen och förmedla ett meddelande' (Yes, cancel the booking and forward a message). Dotted lines connect the 'Avboka' option in the menu to the 'Nej' button, and the 'Ja' button to the 'Avboka uppdraget och förmedla ett meddelande' text below.

Sök upp bokningen, hovra över Hantera och klicka på **Avboka**.

Avboka utan bekräftelse



Avboka uppdraget och förmedla ett meddelande till personen som skulle närvara, exempelvis patient.

# Gör liknande bokning

Det är enkelt att **göra liknande bokningar**. Boka endast ur den information som ska uppdateras och skapa liknande bokning.

Effektiv funktion om all information stämmer, samma språk, samma behandlare osv men endast nytt datum. När du är klar med vad som ska ändras, klickar du **Gör liknande bokning**, och du kan fylla i de uppgifter som ska ändras. All annan information följer med bokningen.

Bocka ur den information som ska ändras till nästa bokning

 Gör liknande bokning som 3217812 

Bocka ur de fält som ska ändras i den nya bokningen

ALLA NEDANSTÅENDE VÄRDEN

---

**Språk** Hydrabadiska

**Datum** 2023-11-16

**Starttid** 09:30

**Tolkningstyp** Telefontolkning

**Bekräftelse** camila@region.se

**Namn på beställaren** Leyla Sarac



# Tidigare bokningar

Här finns alla tidigare bokningar, genomförda, avbokade, sent avbokade osv. Att söka upp bokningar fungerar på samma sätt som i Aktuella bokningar.

## SORTERING









Sortera bokningar enkelt efter datum mm.

65 Totala bokningar Sortera efter: Datum ▾ Stigande ▾





Datum × +8 ▾ Se min avdelnings bokningar  Visa filter  Ändra till veckovy

## FILTER

Filtrera fram bokningar efter relevant info

DATUM ▾	UTFÖRT	BOKNINGSNUMMER ▾	VARAKTIGHET ▾	SPRÅK ▾	TJÄNST ▾	STATUS ▾	REFERENS	HANTERA
24 Nov 2023 Fri	09:00	3207002	01 hr 00 min	Ludhianiska	Platstolkning	Uppdrag utfört		
23 Nov 2023 Thu	08:30	3207025	01 hr 00 min	Ludhianiska	Platstolkning	Uppdrag utfört		
20 Nov 2023 Mon	08:30	3217823	01 hr 00 min	Timmiska	Telefontolkning	Uppdrag utfört	Eric	
16 Nov 2023 Thu	09:00	3207791	01 hr 00 min	Ludhianiska	Platstolkning	Uppdrag utfört		
16 Nov 2023 Thu	08:30	3207838	01 hr 00 min	Ludhianiska	Telefontolkning	Bearb		
16 Nov 2023 Thu	04:30	3216266	01 hr 00 min	Ludhianiska	Telefontolkning	Avbok		
15 Nov 2023 Wed	08:30	3207101	01 hr 00 min	Timmiska	Platstolkning	Uppdrag		
11 Nov 2023 Sat	18:00	3216305	01 hr 00 min	Timmiska	Platstolkning	Avbok		

**Hantera**

-  Detaljer
-  Feedback
-  Gör liknande bokning
-  Redigera tolkningstid

Under Hantera kan du se detaljer, ge feedback, rapportera avvikelser, redigera tolkningstid samt göra liknande bokning.

# ★ Feedback

Klicka på **Feedback** och lämna din återkoppling.  
Tolken kan endast se feedback om högsta betyg.

## ICKE GODKÄND

1 stjärna innebär att tolken misskött sig grovt  
2 stjärnor innebär att beställaren är missnöjd

Notera att bokningar med 1-2 stjärnor  
behandlas som avvikelser.



## GODKÄND

3 stjärnor innebär godkänt uppdrag  
4 stjärnor innebär mycket god tolkning  
5 stjärnor innebär exceptionell tolkning

Vid 5 stjärnor får tolken en  
uppmuntrande notis.



# ★ Feedback

Rapportera en lyckad upplevelse

Att återkoppla feedback efter uppdraget är betydelsefullt. När du ger en tolk högsta betyg får tolken en notis om att du bedömt genomförandet som mycket bra. Detta påverkar tolken positivt samtidigt som det optimerar systemet. Systemet känner sedan igen vilka tolkar du fungerar bäst med. Såklart alltid inom kompetensnivån.

Du kan alltid välja snabba svarsalternativ

Ge feedback

Betygsätt din erfarenhet

★★★★★

OBS, betyg och eventuell feedback, skickas in först när du tryckt på lämna betyg.  
Tack för din återkoppling.

Välj ett eller fler alternativ ▾

Trevlig tolk

Professionell och korrekt

Mycket god svenska

Hanterade en svår situation bra

Professionell och korrekt,

5 stjärnor innebär att tolken gjort en ypperlig insats, medan 1 stjärna innebär att tolken misskött sig grovt. 3 stjärnor är godkänt uppdrag

AVBRYT SPARA

# ★ Feedback

Rapportera avvikelser genom att gå till Hantera och klicka på Feedback

Det är viktigt att rapportera om du av någon anledning är missnöjd med genomförandet. Välj en eller två stjärnor, vilket räknas som avvikelse. Du får upp ett antal förifyllda alternativ, välj ett eller flera samt skriv en kort redogörelse i fritextfältet. Vill du blockera tolken från kommande uppdrag, klicka i rutan för att blockera. Observera att tolken aldrig tar del av rapporterad avvikelse. Endast DigitalTolks kvalitetsteam kan se.

Du kan alltid välja snabba svarsalternativ

Du kan i samma vy blockera tolk från framtida uppdrag.

Ge feedback

Betygsätt din erfarenhet

OBS, betyg och eventuell feedback, skickas in först när du tryckt på lämna betyg. Tack för din återkoppling.

Välj ett eller fler alternativ

Tolken var försenad, ange minuter i fritext-rutan

Tolken uteblev

Telefontolk svarade inte

Tolken pratade själv med klienten/patienten under uppdraget

Vill du blockera denna tolk för framtida uppdrag hos er?

Ja, blockera den här tolken för framtida uppdrag  Tolken får en ny chans

AVBRYT SPARA





# Justera tolkningstid

Efter avslutad tolkning skickas ett rekvisitionsmejl. Om tiden för tolkningen har dragit ut på tiden, ex. tolken tolkade 8 minuter längre än avsatt tid, behöver tolken ange det samt redogöra. Vid det fall får även beställaren information om detta. Om det ej stämmer har beställaren möjlighet att **redigera avgiven tolkningstid**, antingen direkt genom mejlet eller i systemet. Klicka på **Redigera tolkningstid**, ange korrekt tid samt lämna en kommentar.

Redigera tolkningstid

\* Tolktid

00:30:00 hh:mm:ss

Kommentar

AVBRYT ÄNDRA TOLKNINGSTID

# Profil

KONTO/INSTÄLLNINGAR



STATISTIK

ATT GÖRA

# Hitta din profil

Under "Profil" ser du alla uppgifter kring kontot.

För de administratörer som bokar åt olika enheter är det enkelt att växla mellan olika profiler

	<b>Logopedimottagningen</b> 32769@digitaltolk.se	Logga ut
	<b>Barn- och ungdomshabiliteringen</b> 32793@digitaltolk.se	Logga ut
	<b>Vuxenrehabiliteringen</b> 32787@digitaltolk.se	Logga ut



Att göra

Bokning

Mina bokningar

Kurser



Camilla





**Camilla**

camilla@region.se

073-100 10 10

Sessionsloggar

Ändra lösenord

Visa all feedback

Visa statistik

#### INSTÄLLNINGAR FÖR BEKRÄFTELSE

---

Bekräftelse på att beställning är registrerad ▼

Skicka E-post

Skicka fax

Skicka sms

Bekräftelse på att bokningen är tillsatt ▼

Bekräftelse på att beställning är registrerad ▼

---

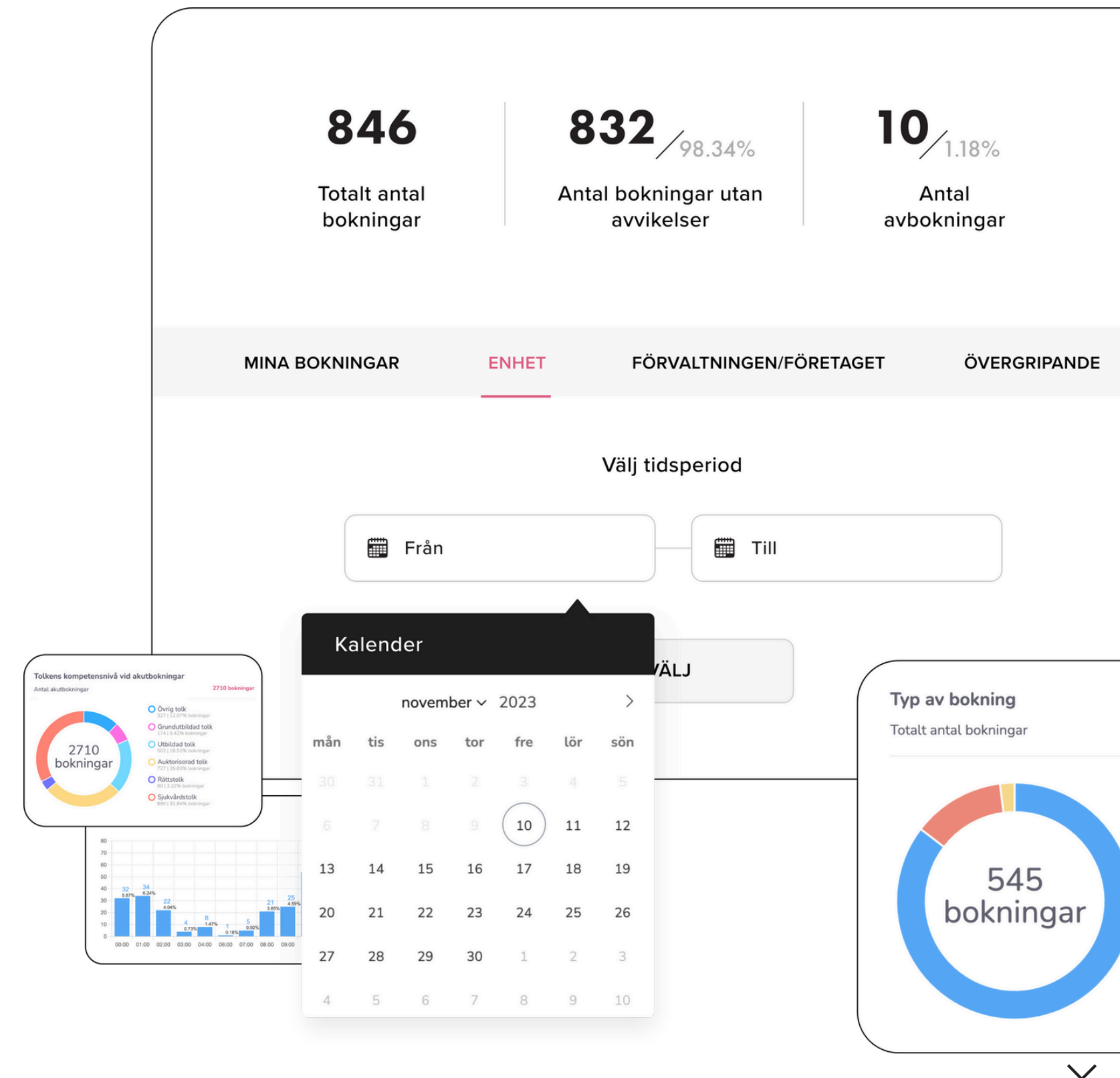
## Kontouppgifter och inställningar

Under **“Profil”** ser du alla uppgifter kring kontot. Här kan du även se **Sessionsloggar**, **Ändra lösenord**, ta del av värdefull **Statistik** och **Feedback**.

Här är det även möjligt att göra **Inställningar för hur bekräftelser** ska tas emot, ladda upp dokument som alltid ska följa med bokningar samt blockera eller avblockera specifika tolkar.

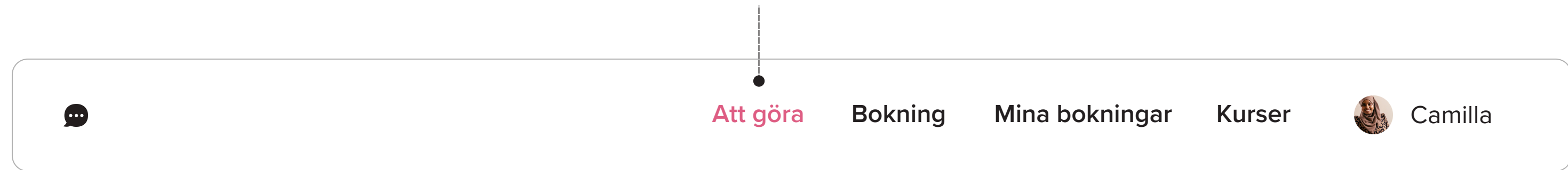
# Ta del av statistik

Under “**Statistik**” kan du ta del av aktuell statistik. Här kan du följa andelen bokningar, tillsättningsgrad, hur stor andel av de olika tolkningstyperna som bokas, de tio mest frekventa språken, tider då de flesta uppdragen sker, hur snabbt akutbokningar tillsätts samt vilken kompetensnivå som tillsatts och mer. Enkelt att välja ut statistik och exportera direkt till Excel.



# Att göra

Under "Att göra" får du en snabb överblick över kommande bokningar och vilka uppdrag som du kan lämna feedback på.



Aktuella meddelanden, nyheter och information hittar du också här.

**Dina kommande bokningar** 6

ID	Översättning	Datum	Tid	Översättning
2232497	Dioula / Julia	22 Dec	12:05	None
2254365	Klingon	05 Jan	12:30	None
2261775	Dioula / Julia	06 Jan	14:00	None
2261853	Ludhianiska	06 Jan	21:00	
2254349	Jalandhariska	08 Jan	10:30	Confirm Reference VS

**Meddelanden, nyheter och information** 5

- Välkommen till DigitalTolks nya bokningsflöde (2023-09-12)
- Systemunderhåll (2022-02-17)
- God Jul! (2020-12-24)
- Information om gårdagens utskick (2020-12-10)
- Använd telefontolk för att minska smittspridning (2020-04-13)

**Detaljer**

Bokn. ID	2451620
Kundreferens för bokningen	
Namn på beställaren	
Namn på tolkanvändaren	
Leveranstid	2022-04-06 17:00:00
Typ av uppdrag	Översättning
Kund	Hamza-ct1



# WCAG

Några exempel på hur vi arbetar utifrån riktlinjerna



## Tool-tips

Används för att ge extra vägledning.



## Responsivt

Tjänsten är anpassad att användas från alla enheter och webbläsare.



## Läsbarhet & Teckenstorlek

Texten är läsbar och förståelig. Går att ändra och är specialanpassad på appen.



## Kontraster

Text och bilder med text har tillräcklig kontrast.

**Textalternativ:** Plats-, telefon- & videotolkning, tolk direkt, specifika val mm.

**Förutsägbarhet och intuitivt:** Våra digitala kanaler är självförklarande och förutsägbara och intuitiva att använda.

**Anpassning beroende på tidigare val:** Frågorna som ställs anpassas genom bokningsflödet beroende på tidigare val i processen. Detta minimerar knapptryck och säkerställer endast att relevanta frågor ställs.

Vill du rapportera brister? Mejla då till [info@digitaltolk.se](mailto:info@digitaltolk.se)



# Fler funktioner

TILLGÄNGLIGA TIDER

ALTERNATIVA TIDER





# Mindre frekventa språk

På en del språk finns endast en eller två tolkar i hela Sverige. Flera av dessa arbetar exklusivt för DigitalTolk, vilket innebär att vi ofta på förhand vet deras tillgänglighet. För att underlätta beställningen i dessa språk, har vi utvecklat en ny funktion. Bokningsflödet blir mer intuitivt och lättanvänt, samtidigt som administrationen minskar och tillsättningen ökar. □

The screenshot shows the 'Bokning' (Booking) tab in a software interface. The main form includes fields for 'Språk \*' (Language) set to 'Maban', 'Datum \*' (Date) set to '2023-11-15', 'Starttid \*' (Start time) set to '09:00', and 'Sluttid \*' (End time) set to '09:55'. Below these are options for 'Tolkningstyp' (Interpretation type) with 'Telefontolkning' (Phone interpretation) selected, and a 'Fler val' (More options) dropdown. A 'BOKA' (Book) button is visible. A calendar pop-up is open, showing the month of May 2024. The date '13' is circled in red, and the number '7' is highlighted in the bottom row. A list of available times is shown on the right, with green dots indicating availability for specific times: 08:30 (4h & 30min Tillgängligt), 09:00 (4h Tillgängligt), 09:30 (3h & 30min Tillgängligt), 10:00 (3h Tillgängligt), and 10:30 (2h & 30min Tillgängligt). A legend indicates that a green dot means 'Tolken har angivit tillgänglig tid' (The interpreter has indicated available time).

Enkelt att hitta bäst lämpade datum och tid

Tider där tolk på förhand angivit tillgänglighet är tydligt markerade i listan



# Alternativa tider

För att öka tillsättningen i språk där det finns färre tolkar samt att minska administrationen för beställarna finns möjlighet att ge fler tidsförslag som passar. Allt görs direkt i bokningssystemet. Beställaren klickar på +Alternativ tid i samband med bokning och kan då ange olika tidsförslag.

### Alternativ tid

På denna sida kan du föreslå flera starttider för en bokning, som tolken sedan får frihet att välja från. Du kommer att bli informerad om starttiden så fort tolken valt en.

Din önskade tid 2023-12-27, 08:00-09:00, 60 minuter

Lägg till alternativa datum och starttider nedan:

* Datum	* Starttid	Sluttid	
<input type="text" value="2023-12-20"/>	<input type="text" value="13:00"/>	<input type="text" value="14:00"/>	
<input type="text" value="2023-12-29"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>	
<input type="text" value="Datum"/>	<input type="text" value="Starttid"/>	<input type="text" value="Sluttid"/>	

[+ Lägg till en tid](#)



# Känn dig alltid välkommen att kontakta oss – vi älskar att ge service!

## KUNDSERVICEÄRENDEN OCH SUPPORT

Kundsupporten finns tillgänglig via telefon, **010-199 45 00** och mejl. Telefonsamtal besvaras dygnet runt, mejl besvaras under kontorstid, [info@digitaltolk.se](mailto:info@digitaltolk.se)

## BEHÖVER DU KUNDNUMMER?

Mejla oss på på [nykund@digitaltolk.se](mailto:nykund@digitaltolk.se)

## EKONOMIFRÅGOR

Frågor rörande fakturor osv. mejlas till [ekonomi@digitaltolk.se](mailto:ekonomi@digitaltolk.se)

## BOKA VIA MEJL

Bokningar via mejl görs till [bokning@digitaltolk.se](mailto:bokning@digitaltolk.se)  
Observera att bokningar inom 24 timmar ska göras via webben, appen, chatten el telefon.



## CHATT

Chatten är personligt bemannad och öppen under kontorstid. Det går att chatta både från appen och webben.