

# Välkommen till DigitalTolk info för beställare

Hos oss bokar du på [www.digitaltolk.se](http://www.digitaltolk.se), vår app eller ringer vår kundtjänst 010-199 45 00, öppet dygnet runt. Tänk på att DigitalTolk är ett ord, när du laddar ner appen. Använd samma inloggsuppgifter till webben och appen. Ni kan välja att ha eget login eller ett gemensamt. Att boka hos oss är flexibelt och det är ni som väljer. Tänk gärna på att ange telefonnummer till kontaktperson vid bokning, det hjälper oss om vi behöver komma i kontakt med er. **Och kom ihåg, ring oss direkt om en tolk inte svarar eller om ni inte kommer fram, vi löser en ny tolk omgående!**

## Bokade uppdrag

Alla bokade uppdrag samlas under "Mina bokningar" både på appen och webben. Där finns all information om tolkningen, aktuell status samt uppgifter om och till tolken. Självklart skickas även bekräftelse med information.

## Avslutade uppdrag

Avslutade uppdrag finns under "Tidigare bokningar". Där finns all information om bokningen samt hur lång tolkningstiden blev. Efter avslutad tolkning skickas även en e-requisition. Vid det fall att tolkningstiden ej stämmer, kan detta justeras direkt via mejlet eller under detaljer i bokningen. Bara klicka på ändra och justera.

## Akutbokningar

När en tolk behövs NU, gör ni en akutbokning. Välj akutbokning i menyn. Då går förfrågan till utvalda tolkar som har max 5 minuter på sig att svara. När en tolk accepterat uppdraget skickas en bekräftelse med tolkens kontaktuppgifter. Oftast löser vi akutbokningar inom 10 sek -2 minuter på det största språken. Snabbaste tillsättningen tog 8 sekunder!

## Feedback

Efter avslutad tolkning finns möjligheten att betygsätta genomförandet, antingen direkt eller i efterhand. Det är väldigt enkelt och tar max 10-15 sekunder. Ni bedömer tolken på en skala mellan 1-5. När ni ger en tolk 5 i betyg känner vårt system automatiskt av detta när ni gör bokningar framöver varpå tolken prioriteras vid bokningar. Vår statistik visar att detta korrelerar starkt med bra resultat och nöjda användare.

## Avvikelser

Om ni inte är nöjda med tolkens genomförande och ger tolken 1-2 stjärnor får ni automatiskt upp en lista med vanligt förekommande anledningar till varför man inte är nöjd. Rapportera alltid avvikelser. Det hjälper oss att kvalitetssäkra tolknätverket. Alla avvikelser hanteras omgående och personligt. I samband med detta kan ni även blockera tolken för kommande uppdrag.

## Hjälp när det blir fel

Om det av någon anledning blir fel. Tolk ej svarar, uteblir, fel språk, tid eller vad det nu kan vara är det viktigt att ni omedelbart ringer oss, 010-199 45 00. Då hjälper vi till med en ny tolk direkt.

## Vi älskar dina synpunkter

Det är utmaningarna som utvecklar oss som företag och vi tar gärna emot feedback och förslag på hur vi kan förenkla och göra det bättre för er, era klienter/patienter och våra tolkar. Känn er alltid välkomna att kontakta oss, oavsett om frågan är stor eller lite. För oss är det viktigt att ni vet att vi finns för att ge er service och se till att uppdragen genomförs på bästa sätt.

## Våra löften till dig som kund

- Hög tillsättning
- Minimalt antal avvikelser
- Användarvänlighet och flexibilitet
- Kundservice över förväntan
- Bästa matchning och bästa kvalitet

## Kontaktvägar till oss

Välj att kontakta oss via  
Mejl: [info@digitaltolk.se](mailto:info@digitaltolk.se)  
Telefon: 010-199 45 00  
Eller chatta med oss på vår hemsida.  
Kundansvarig och affärsutvecklare:  
Leyla Sarac, [leyla@digitaltolk.se](mailto:leyla@digitaltolk.se)

**Välkommen till DigitalTolk!**



**DigitalTolk**