

# vitalker

## Kort vejledning til ViTolkers bestillingssystem 3.0

*8. maj 2024*

**Velkommen til en ny æra hos ViTolker!**

Vejledning til brug af ViTolkers bestillingssystem [www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk)

Det er med stor glæde, vi byder både nye og tidligere kunder velkommen til en opdateret og forbedret version af vores bestillingssystem på [www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk) –



Danmarks førende platform for sprogløsninger. Vores system, udviklet af ViTolkers dygtige it-afdeling, kombinerer brugervenlighed med avancerede funktioner for at sikre en effektiv og problemfri bestilling af tolkeopgaver.

For jer, der allerede har oplevet ViTolkers service før den 8. maj, er der gode nyheder! Der er ingen nødvendighed for at oprette en ny bruger; I kan logge ind med jeres eksisterende e-mail og adgangskode og fortsætte lige hvor I slap – nemt og bekvemt.

Vi har inkorporeret feedback fra både tolke, kunder og samarbejdspartnere for at forme et system, der møder de specifikke behov hos hver enkelt brugergruppe. Vores nye funktioner inkluderer en forbedret klageportal samt tilpassede værktøjer til håndtering af jeres tolkeopgaver. Vi har også åbnet op for muligheden for at imødekomme specielle ønsker til systemets funktioner, som vores it-afdeling kan implementere for jer uden ekstra omkostninger.

Denne introduktion er blot starten på jeres rejse med det opdaterede system, og vi har udarbejdet en detaljeret vejledning, der hurtigt vil få jer godt i gang med alle de nye og forbedrede funktioner. Vores team står altid klar til at assistere, skulle I have brug for yderligere vejledning eller hjælp.

Tak for at I valgte ViTolker. Vi ser frem til at fortsætte med at understøtte jeres behov for sproglige løsninger med vores nye og forbedrede bestillingssystem.

Med varme hilsener,

ViTolker-teamet

## Adgang til ViTolkers bestillingssystem

- Startside: [www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk)
- Brugeroprettelse: <https://customer.vitolker.com/signup>
- Brugerlogin: <https://customer.vitolker.com/login>

## Brug for hjælp?

Vi står altid klar til at hjælpe jer med brugen af ViTolkers bestillingssystem.

Skriv da til os på [info@vitolker.dk](mailto:info@vitolker.dk) eller ring på telefon: 70 60 51 61.

## 1. Ny kunde

For at foretage bestillinger via vores hjemmeside, er det en forudsætning, at du opretter dig som bruger. Følg derfor følgende fem enkle trin, så er du godt i gang med at bestille din første tolkning hos ViTolker.

- 1) Indtast adressen [www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk) i din browser.
- 2) Tryk på knappen *Log ind* og *Kunde* placeret i hjemmesidens øverste højre side.

+45 70 60 51 61 | [info@vitolker.dk](mailto:info@vitolker.dk)

vitalker

OVERSÆTTELSE ▼ TOLKNING ▼ OM VITOLKER

LOG IND ▼

Kunde

Oversætter og tolk

FÅ TILBUD

OVERSÆTTELSEBUREAU OG TOLKEBUREAU MED FOKUS PÅ FAGLIGHED

Vi hjælper vores kunder til succes med sprogløsninger, herunder oversættelse og tolkning. Vi har stor kærlighed til ord og sprog, for uden sproget findes kommunikation ikke.

Hos os får du en 'alt-i-én' sproglig samarbejdspartner, som fokuserer på at være bindeled mellem dig og dine målgrupper.

Pålidelighed, kvalitet, god service og fair priser er grundsten i samarbejdet med vores kunder.

FÅ ET UFORPLIGTENDE TILBUD

- 3) Som førstegangsbriker skal du oprette dig og indtaste dine personlige oplysninger, organisations oplysninger og ikke mindst login. Disse oplysninger vil blive gemt til næste gang du skal logge ind.

VITOLKER

## Opret bruger

Udfyld formularen nedenfor. Du kan altid opdatere dine oplysninger senere i din kundeprofil.

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Personlig information</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Forretningsinformation</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Kontooplysninger</p> </div>	<p>Fornavn <input type="text"/></p> <p>Efternavn <input type="text"/></p> <p>E-mailadresse <input type="text"/></p> <p>Telefonnummer  <input type="text" value="DK"/> +45 <input type="text"/></p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"><a href="#" style="background-color: #00a651; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Næste</a></p>
---	--



Efter du har indtastet dit navn, e-mail og telefonnummer og klikket på 'næste', vil du blive præsenteret for en række valgmuligheder. Her skal du vælge den afdeling og den enhed, du tilhører. Når du har foretaget dit valg, vil adressen og EAN-nummeret for den valgte afdeling og enhed automatisk blive udfyldt.

**NB:** Hvis du ikke umiddelbart kan finde din organisations stamoplysninger i de angivne valgmuligheder, har du mulighed for selv at tilføje disse oplysninger. Dette sikrer, at alle relevante data er korrekte og opdaterede, så din bestilling kan behandles effektivt og uden forsinkelser.

VITOLKER

## Opret bruger

Udfyld formularen nedenfor. Du kan altid opdatere dine oplysninger senere i din kundeprofil.

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Personlig information</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Forretningsinformation</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Kontooplysninger</p> </div>	<p>Organization Type</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> <p>Offentlig organisation</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> <p>Privat organisation</p> </div> </div> <p>Organisationsnavn <input type="text" value="Kolding Kommune"/></p> <p>Organisationsland <input type="text" value="DENMARK"/></p> <p>Afdeling * <input type="text" value="Centralforvaltningen"/></p> <p>Afdelingsenhed * <input type="text" value="Vælg ..."/></p> <p>EAN nummer :</p> <p><input type="checkbox"/> Jeg kan ikke se min afdelingsen</p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"><a href="#" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px;">Tilbage</a></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indkøb og forsikring</li> <li style="background-color: #e0f2f1;">Borgerservice, Pension</li> <li>Borgerservice, Folkeregister</li> <li>Byrådssekretariat</li> <li>Kommunikation</li> <li>Kontrolgruppen</li> </ul> </div>
---	--

- 4) Udfyld de nødvendige oplysninger og opret en selvvalgt adgangskode der møder nedenstående krav:

VITOLKER

## Opret bruger

Udfyld formularen nedenfor. Du kan altid opdatere dine oplysninger senere i din kundeprofil.

	<b>Personlig information</b>	E-mailadresse <input type="text" value="test@kolding.dk"/>
	<b>Forretningsinformation</b>	Adgangskode <input type="password" value="..."/> <small>Adgangskoden skal indeholde mindst 8 tegn og indeholde både store og små bogstaver, tal og tegn</small>
	<b>Kontooplysninger</b>	Bekræft ny adgangskode <input type="password"/>

Jeg har læst og accepterer ViTolkers [Vilkår og betingelser](#) og [Personlige data og privatlivspolitik](#)

- 5) Du er nu klar til at godkende din oprettelse af din kundeprofil. Efter at trykke på "indsend" knappen vil du modtage en e-mail, hvor du skal verificer din e-mailadresse.



### Tjek din e-mail

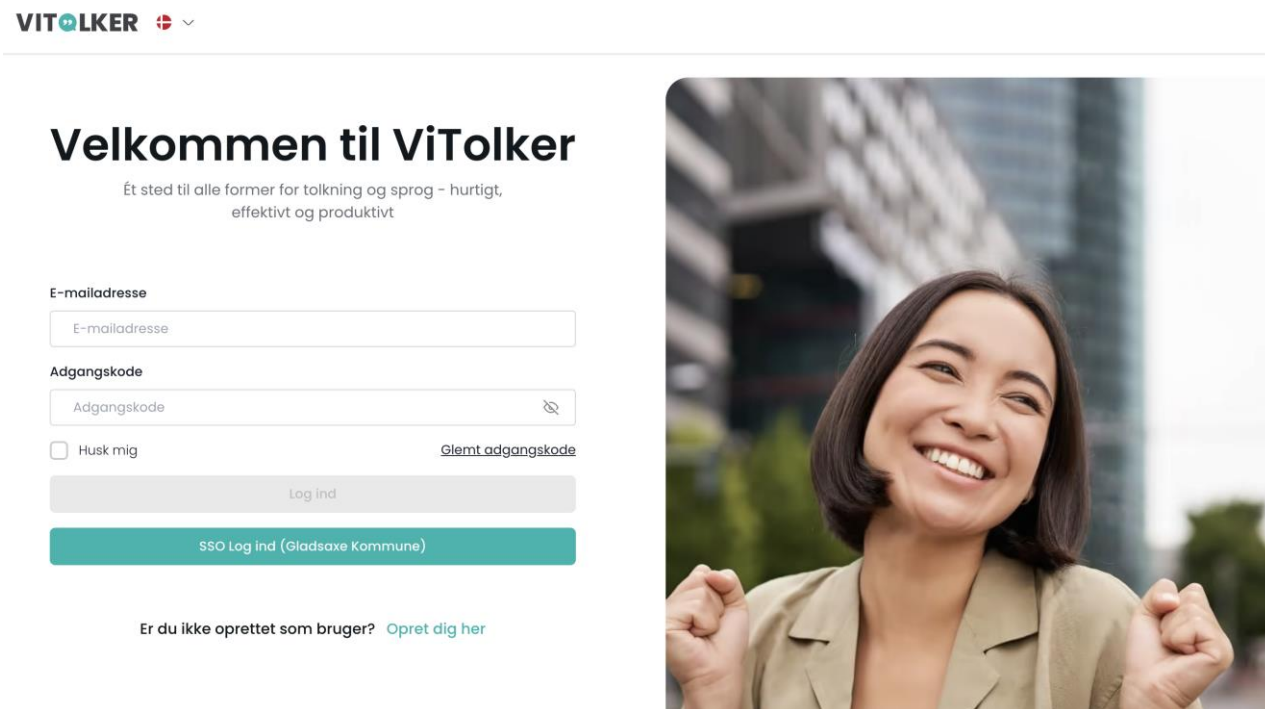
En verifikationsmail er sendt til din indbakke. Verificér venligst din mail for at logge ind på din bruger.

Registreringen lykkedes! Din konto er oprettet.

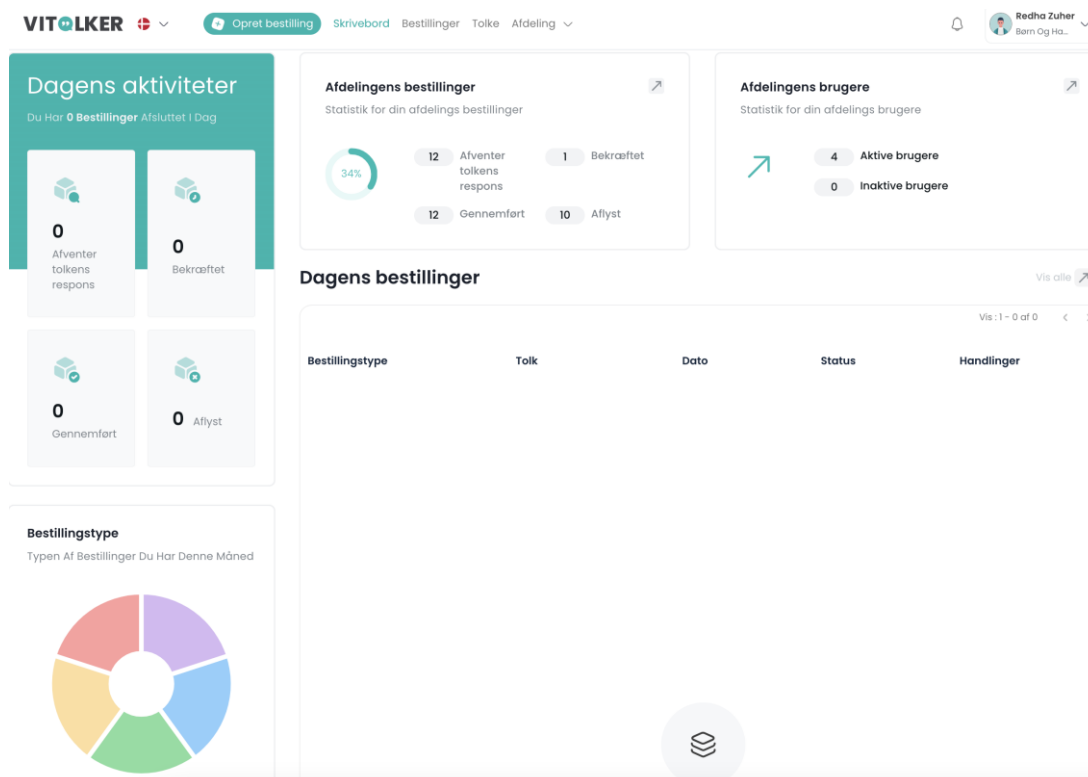
Log venligst ind med dit brugernavn og adgangskode.

## 2. Login til kundeportal

- 1) For at få adgang til kundeportalen skal du logge ind med dit brugernavn (e-mailadresse) og din selvvalgte adgangskode.

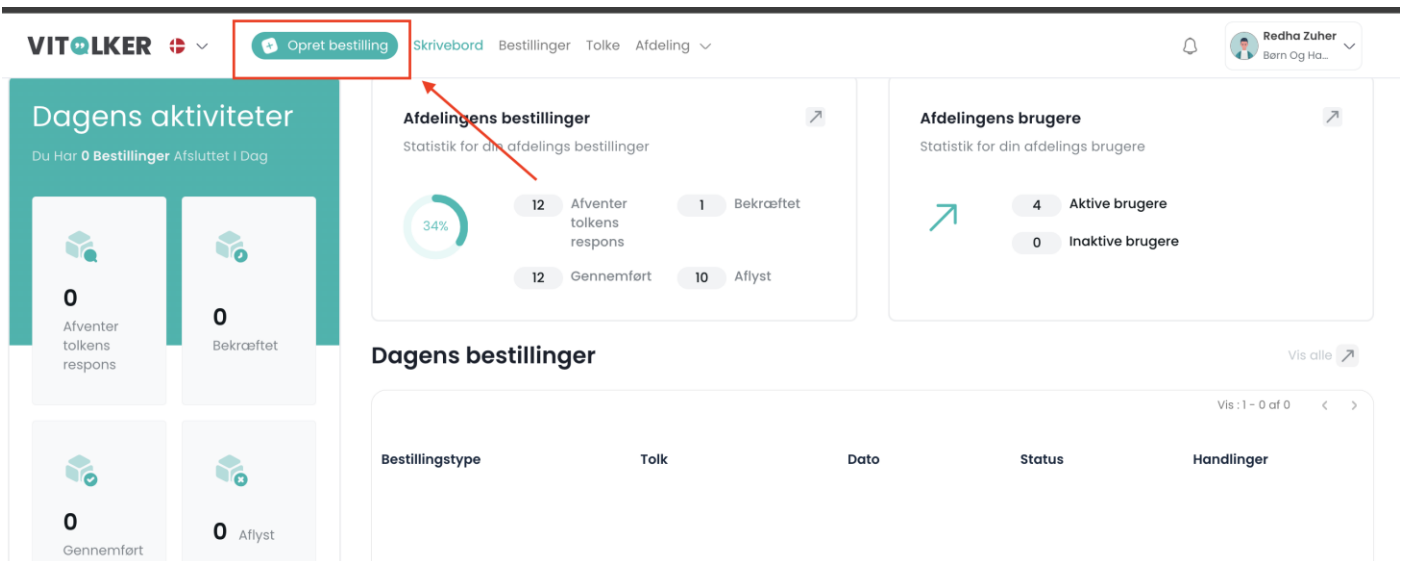


- 2) Når du logger ind, lander du på skrivebordet med et navigationspanel øverst. Her vises dine seneste bestillinger, en statusoversigt over alle ordrer, samt detaljeret forbrug fordelt på forskellige tolkningstyper m.fl.



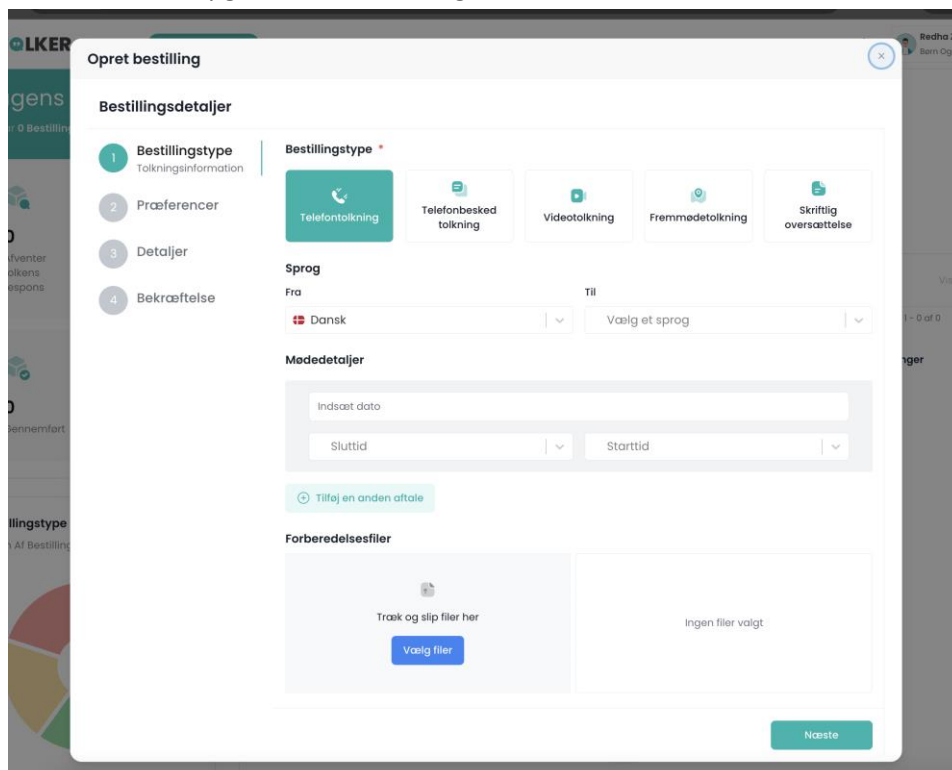
### 3. Opret en ny bestilling

Du kan afgive en ny tolkebestilling ved at trykke på "Opret ny bestilling" øverst til venstre på siden.

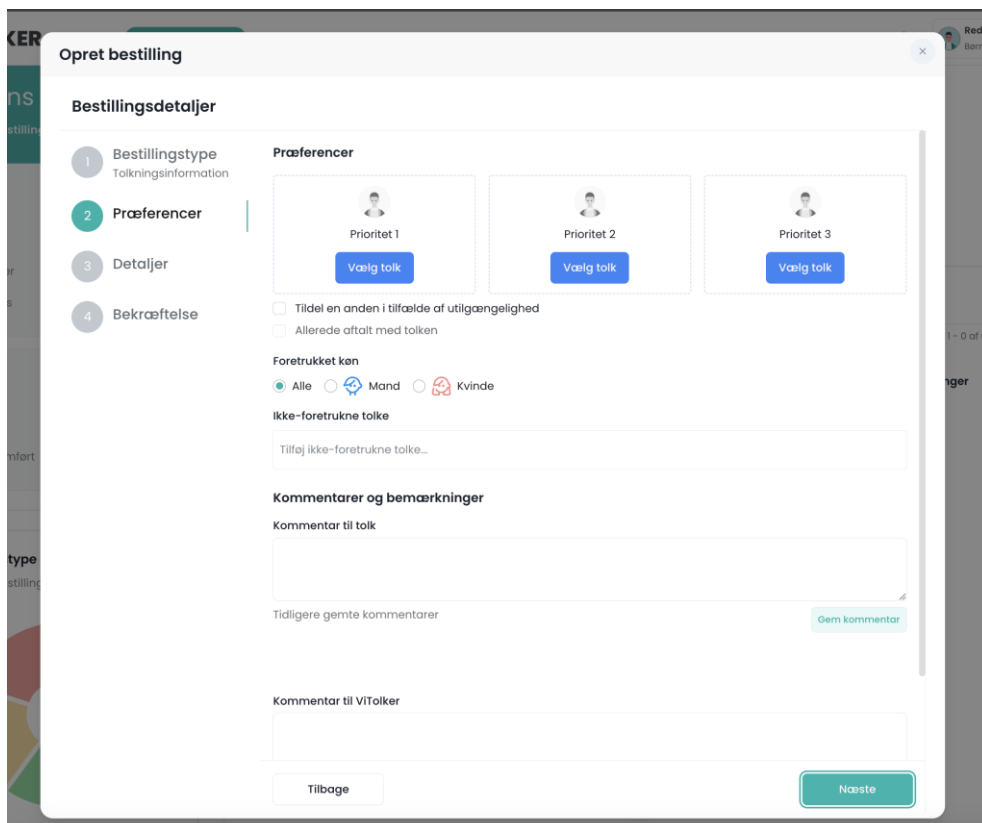


Udfyld herefter opgavens detaljer, som gennemgås i tre trin: 1. Opgavens oplysninger 2. Opgavens ønsker/bemærkninger 3. Kontaktperson og evt. borgerens info.

- 1)** Vælg **bestillingstype**; skriftlig oversættelse, telefonbesked, telefon- eller fremmødetolkning. Vælg sprogkombination, datoen for opgaven samt start- og sluttid.

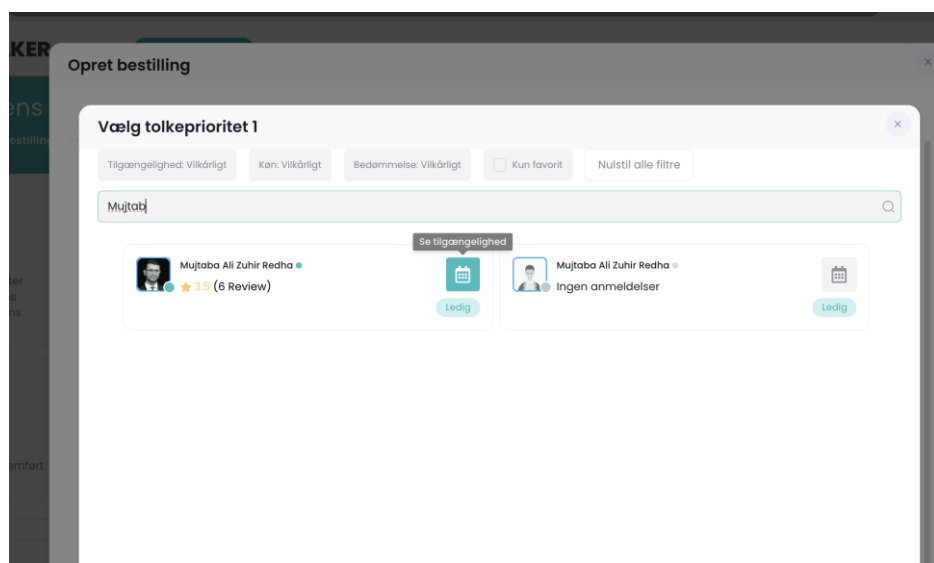


- 2) Ønsker du en bestemt navngiven tolk eller ønsker du at fravælge én, kan du med fordel vælge vedkommende fra tolkelisten. Fremgår tolkens navn ikke af listen, kan du indtaste dette manuelt under bemærkningsfeltet til kontoret. I dette felt kan du indtaste eventuelle bemærkninger til vores tolkekoordinatorer om den pågældende opgave. Bemærkninger i dette felt vil **ikke** være synlige for tolken.

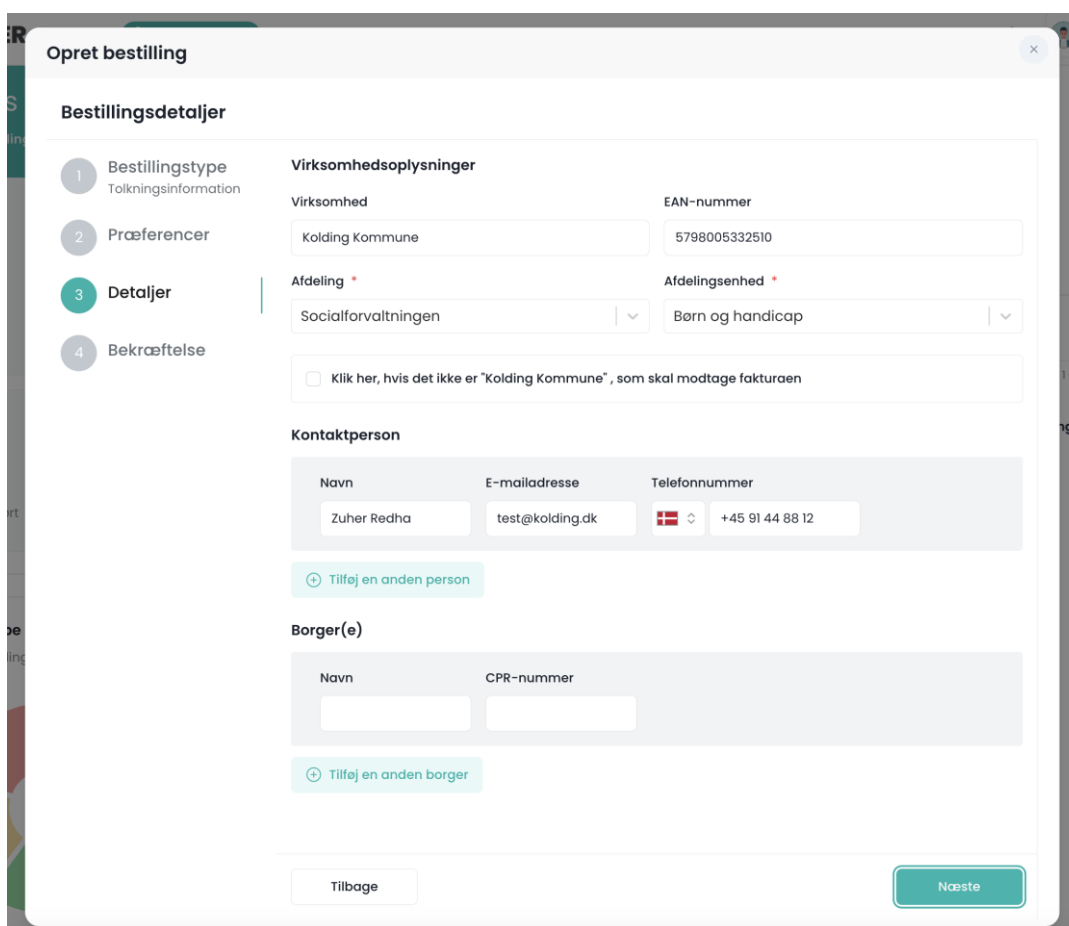


F.eks. kan du ønske en særlig dialekt eller gøre opmærksom på eventuelle særlige forhold.

Du kan også se et oversigt over de tolke, som er brugt i jeres organisation og er registreret under den valgte sprogkombinationen.



- 3) Her fremgår navn og telefonnummer på tolkebrugeren og kontaktpersonen i forbindelse med den pågældende tolkeopgave. Du kan også indtaste oplysninger på borgeren herunder feltet. Her kan du også tilføje flere borgere, kontaktpersoner på bestilling samt henvise til en anden betalende enhed for denne bestilling.



**Opret bestilling**

**Bestillingsdetaljer**

1 Bestillingstype  
Tolkingsinformation

2 Præferencer

3 **Detaljer**

4 Bekræftelse

**Virksomhedsoplysninger**

Virksomhed: Kolding Kommune EAN-nummer: 5798005332510

Afdeling: Socialforvaltningen Afdelingsenhed: Børn og handicap

Klik her, hvis det ikke er "Kolding Kommune", som skal modtage fakturaen

**Kontaktperson**

Navn	E-mailadresse	Telefonnummer
Zuher Redha	test@kolding.dk	+45 91 44 88 12

[Tilføj en anden person](#)

**Borger(e)**

Navn	CPR-nummer

[Tilføj en anden borger](#)

[Tilbage](#) [Næste](#)

## 4. Særligt ved videotolkning

For at facilitere møder med videotolkning anbefaler vi brugen af Microsoft Teams som teknisk platform.

Der er tre måder, hvorpå tolken kan deltage i videomødet:

1. Vi opretter et Microsoft Teams-link, som sendes til både dig, der bestiller, og til tolken.
2. Du kan vælge selv at invitere tolken via det videosystem, du benytter. Når vi har tildelt en tolk til opgaven, sender vi dig tolkens navn, telefonnummer og e-mailadresse.
3. Alternativt kan du indtaste navnet på din foretrukne videoplatform og videolinket direkte i det angivne felt.

### Opret bestilling

#### Bestillingsdetaljer

- Bestillingstype Tolkingsinformation
- Præferencer
- Detaljer
- Bekræftelse

**Bestillingstype \***

Telefontolkning
  Telefonbesked tolkning
  Videotolkning
  Fremmedetolkning
  Skriftlig oversættelse

**Sprog**

Fra: Dansk Til: Vælg et sprog

**Mødedetaljer**

Indsæt dato

Sluttid:  Starttid:

Generér Microsoft Teams-link  
 Jeg sender en invitation til videomødet via tolkens e-mailadresse  
 Vælg platform

Navn på platform: e.g. GoogleMeet, Zoc
 Mødelink: https://meet.google

## 5. Stamoplysninger

Hvis du ønsker at oprette en klage, sende en support-henvendelse, eller se dine stamoplysninger, skal du klikke på dit navn øverst til højre på siden.

The screenshot shows the ViTolker dashboard with a user profile dropdown menu open. The menu items are:

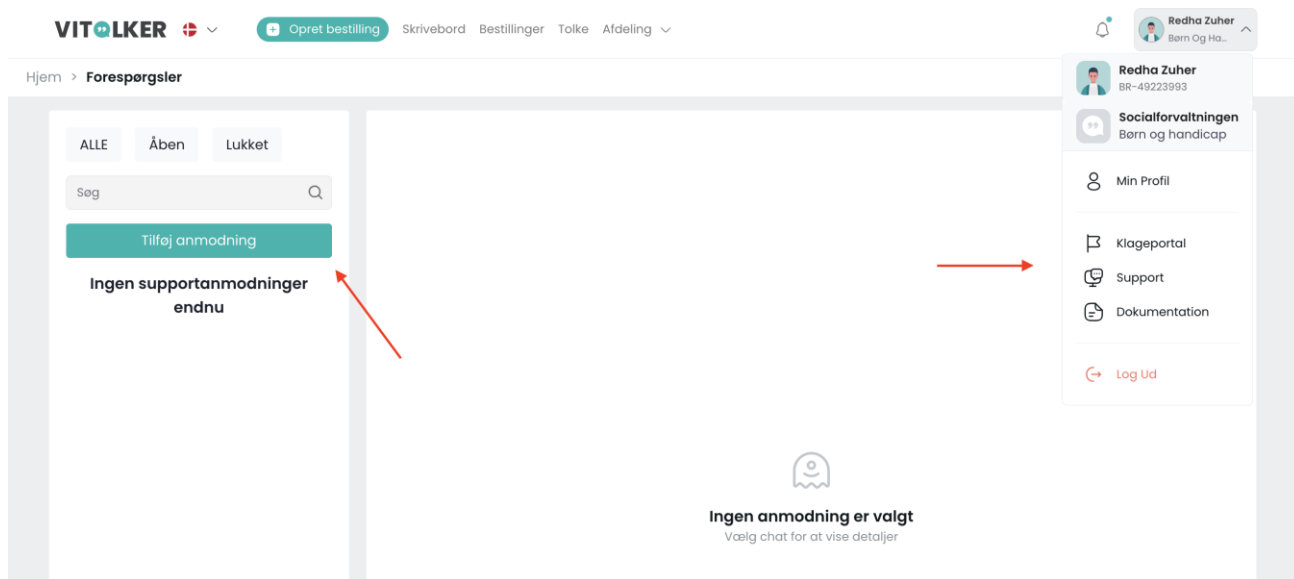
- Redha Zuher (Børn Og Ha...)
- Redha Zuher (BR-49223993)
- Socialforvaltningen (Børn og handicap)
- Min Profil
- Klageportal
- Support
- Dokumentation
- Log Ud

The dashboard also displays:

- Dagens aktiviteter:** 0 Afventer tolkens respons, 0 Bekræftet, 0 Gennemført, 0 Aflyst.
- Afdelingens bestillinger:** 34% Afventer tolkens respons, 1 Bekræftet, 12 Gennemført, 10 Aflyst.
- Afdelingens brugere:** 4 Aktive brugere, 0 Inaktive brugere.
- Dagens bestillinger:** A table with columns: Bestillingstype, Tolk, Dato, Status, Handlinger.
- Bestillingstype:** Typen Af Bestillinger Du Har Denne Måned (visualized with a semi-circle chart).

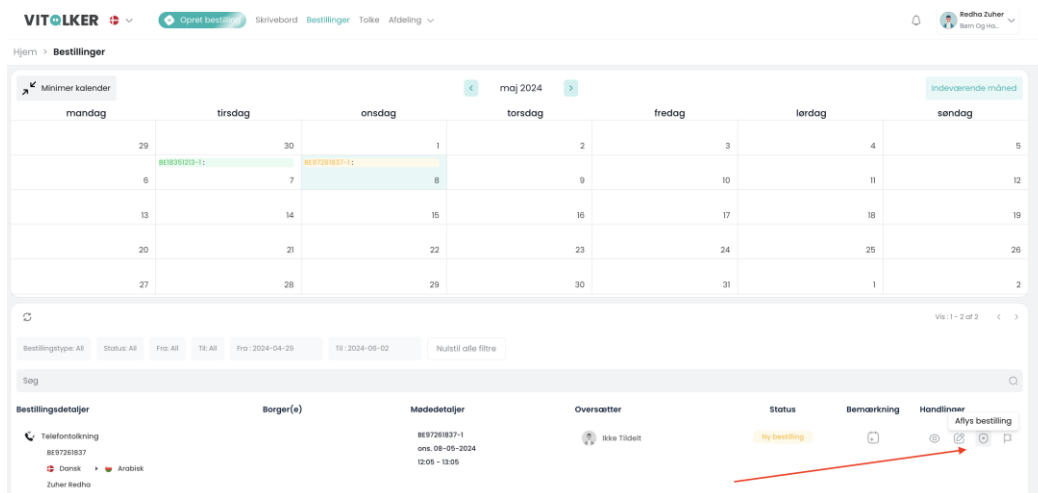
## 5. Klage- og supportportal

Vores support- og klageportal er designet til at give dig hurtig og effektiv hjælp, når du har brug for det. Ved at klikke på dit navn øverst til højre på siden får du mulighed for at tilgå begge portaler, hvor du kan indsende en support-henvendelse, hvis du støder på problemer eller har brug for assistance, eller oprette en klage over en leveret serviceydelse. Du kan også klikke på flagikonet ved selve bestillingen, hvis du ønsker at benytte dig af en hurtig genvej.



## 4. Aflys eller redigér i bestilling

Hvis du har brug for at ændre detaljer i din bestilling, såsom borgeroplysninger, dato, tid eller andre specifikationer, er det nemt og hurtigt at gøre direkte i vores system. Ved hver bestilling i vores oversigt finder du en række ikoner til højre under 'Handlinger'. Ved at klikke på disse ikoner kan du nemt foretage de ønskede ændringer eller aflyse din bestilling.



## 5. Afdelingsbrugere og –bestillinger

Hvis du ønsker at få et overblik over bestillinger foretaget af dine kollegaer inden for samme enhed, kan du nemt tilgå denne information. Klik på "Afdeling" øverst i midten af siden. Her vil du få vist en liste over alle aktive og tidligere bestillinger, der er registreret under din enhed. Dette giver dig mulighed for at koordinere og planlægge mere effektivt sammen med dine kollegaer.

The screenshot shows the ViTolker dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'VITOLKER' and a dropdown menu for 'Afdeling'. Below this, there are several widgets:

- Dagens aktiviteter:** A summary of daily activities with four cards: 'Afventer tolkens respons' (0), 'Bekræftet' (0), 'Gennemført' (01), and 'Aflyst' (0).
- Afdelingens bestillinger:** A statistics widget for department orders. It shows a 38% completion rate and a bar chart with categories: Afventer tolkens respons (12), Bekræftet (2), Gennemført (15), and Aflyst (10).
- Afdelingsbrugere:** A statistics widget for department users, showing 4 active users and 0 inactive users.
- Dagens bestillinger:** A table listing today's orders. The first entry is:
 

Bestillingstype	Tolk	Dato	Status	Handlinger
Telefontolkning BE97261837 Dansk → Arabisk Zuher Redha	Zuher Redha Test	BE97261837-1 ons. 08-05-2024 12:05 - 13:05	Gennemført	👁️ 📄 🚩

## 5. Evaluering af tolkens præstation

Efter hver enkelt tolkning modtager du en mail til evaluering af tolkens præstation. Denne feedback-funktion kan også bruges til at indgive klage. ViTolker bruger feedback til kontinuerligt at optimere vores tolke, ros støtter og motiverer dem, og ris er grundlag for forbedringsmuligheder. Desuden bliver tolken opprioriteret ved høje ratings for større tilgængelighed for Kommunen.

## 7. Favorittolke og frabedte tolke

Har du derfor haft en god oplevelse med en bestemt tolk, kan du med fordel prioritere valget af den pågældende tolk til dine fremtidige bestillinger ud fra vores tolkekartotek. Ved hjælp af et drop-down menu kan du nemt søge efter en navngiven tolk og dermed tilføje vedkommende til listen over dine favorit-tolke.

1. Knappen *Tolke* findes i menu-oversigten øverst i midten.

The screenshot shows the Vitolker dashboard. At the top, there is a navigation menu with the following items: Opret bestilling, Skrivebord, Bestillinger, Tolke, and Afdeling. The 'Tolke' item is highlighted with a red arrow. Below the navigation menu, there are three main sections: 'Dagens aktiviteter' (Today's activities) showing 0 pending responses and 0 confirmed orders; 'Afdelingens bestillinger' (Department orders) showing a 38% completion rate with 18 pending responses, 1 confirmed, 15 completed, and 10 cancelled; and 'Afdelingens brugere' (Department users) showing 4 active and 0 inactive users. At the bottom, there is a section for 'Dagens bestillinger' (Today's orders) with a 'Vis alle' link.

Her kan tilføjes favorit- eller uønskede tolke

The screenshot shows the 'Tolke' (Interpreters) page. At the top, there is a navigation menu with the following items: Opret bestilling, Skrivebord, Bestillinger, Tolke, and Afdeling. The 'Tolke' item is highlighted with a red arrow. Below the navigation menu, there are two tabs: 'Foretrukne tolke' (Favorite interpreters) and 'Uønskede tolke' (Unwanted interpreters). The 'Foretrukne tolke' tab is selected. Below the tabs, there is a search bar and a table with the following columns: Tolk, Email, Nummer, Address, Sprog, Bemærkning, and Action. A red arrow points to the 'Tilføj tolk' (Add interpreter) button. Below the table, there is a message: 'Ingen tolk endnu' (No interpreters yet).

Er der en tolk, du ikke har haft et godt indtryk af eller ikke har haft en god oplevelse med, kan du nemt og enkelt fravælge denne fra dine fremtidige bestillinger. Ved hjælp af et drop-down menu finder og vælger du navnet på den pågældende tolk, og systemet vil automatisk fravælge denne som en mulig tolk til dine fremtidige bestillinger.

## 8. Sikkerhed og databeskyttelse

Hos ViTolker prioriterer vi IT-sikkerhed og databeskyttelse højt. Vi sikrer, at al data i vores bestillingssystem opbevares i fuld overensstemmelse med GDPR (General Data Protection Regulation). Al kommunikation indenfor systemet foregår via krypterede og sikkerhedsgodkendte kanaler for at beskytte vores brugeres informationer.

Vores IT-systemer, processer og databaser er nøje reguleret efter persondataforordningen og databeskyttelsesloven. ViTolker er ikke blot en leverandør af tolketjenester, men en partner, der garanterer høj sikkerhed og beskyttelse af dine data.

ViTolker's IT-sikkerhed og compliance med GDPR været genstand for en ISEA3000 revision. Denne revision, udført af Dansk Revision, har bekræftet højeste sikkerhedsstandarder. Herudover gennemgår vi årlige revisioner af alle vores IT-systemer for at sikre vedvarende compliance og sikkerhed.

Har I spørgsmål, eller ønsker I yderligere information, er I altid velkomne til at kontakte vores IT-sikkerhedsansvarlige på [info@vitolker.dk](mailto:info@vitolker.dk).