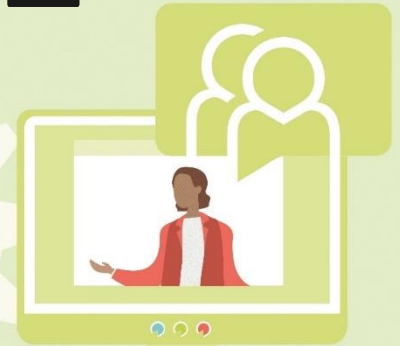
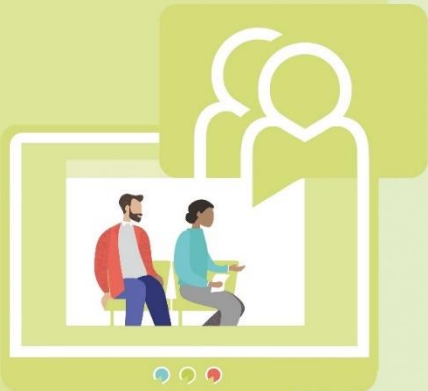




SCHULUNGSUNTERLAGEN – VIDEODOLMETSCHEN

Ihr Spezialist für Audio- und VideoDialog
einfach.persönlich





savd INHALT



SAVD ÜBER UNS

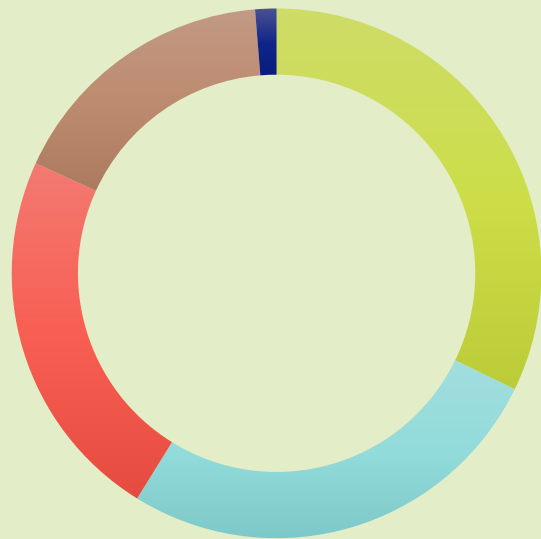


2011 **Ursprung Pilotprojekt**
im Gesundheitsbereich

2014 **Gründung**
SAVD Videodolmetschen GmbH
Firmensitz in Wien

2015 **Ausweitung**
nach Deutschland

savd ÜBER UNS



- Verwaltungsbehörden
- Gesundheitswesen
- NGO
- Justiz/Polizei
- Bewährungshilfe

Stand März 2022

> 750 Aktive KundInnen
> 12K Dolmetschungen/Monat
> 350 DolmetscherInnen



savD

TAGESSERVICE: AD-HOC-SPRACHEN

**Verfügbarkeit innerhalb
von max. 120 Sekunden**

**Montag bis Freitag
von 08:00 bis 18:00 Uhr**

Albanisch (bis 15:00 Uhr)

Arabisch - Hocharabisch

Bosnisch/Kroatisch/Serbisch

Bulgarisch

Dari

Englisch

Farsi

Französisch

Kurdisch - Kurmanci

Polnisch

Rumänisch

Russisch

Slowakisch

Spanisch

Tschechisch

Türkisch

Ungarisch

Diese Sprachen können
über das Portal direkt
angewählt werden.

Sollte Ihr Anruf bei uns
ohne Bild und Ton
starten,
rufen Sie bitte erneut
über die Serviceline an.
Sie werden dann direkt
zur gewünschten Sprache
weiterverbunden.



TAGESSERVICE: TERMINSPRACHEN

Albanisch (ab 15:00 Uhr)

Amharisch

Arabisch - Marokko

Armenisch

Aserbaidshanisch

Bengalisch

Chinesisch

Gebärdensprache

Filipino (Tagalog)

Fula

Georgisch

Griechisch

Hebräisch

Hindi

Igbo

Italienisch

Japanisch

Kinyarwanda

Kirundi

Kurdisch - Sorani

Leichte Sprache

Lettisch

Litauisch

Malinke

Mazedonisch

Mongolisch

Nepalesisch

Niederländisch

Paschtu

Portugiesisch

Punjabi

Slowenisch

Somali

Suaheli

Susu

Tamilisch

Thailändisch

Tigre

Tigrinya

Tschetschenisch

Ukrainisch

Urdu

Vietnamesisch



SAVD

SPRACHBILDER

SPRACHE

EIGENBEZEICHNUNG

FRAGESTELLUNG

Deutsch	Deutsch	Welche Sprache sprechen Sie?
Albanisch	Shqip	Cilën gjuhë e flisni?
Amharisch	አማርኛ	የትኛውን ቋንቋ ይናገራሉ?
Arabisch	عربي	أي لغة تتكلم؟
Armenisch	Հայերեն	Ի՞նչ լեզվով եք խոսում:
Aserbaidshanisch	Azərbaycanca	Hansı dildə danışırırsız?
Bengalisch	বাংলা	আপনি ক াি ভাষা বললি?
Bosnisch	Bosanski	Koji jezik govorite?
Bulgarisch	Български	Какъв език говорите?
Chinesisch-Mandarin	汉语 - 普通话	您说哪种语言？
Dari	دري	به کدام زبان صحبت میکنید؟
Englisch	English	What language do you speak?

Hinweis:

Nicht immer wird von allen Personen die jeweilige Amtssprache bzw. Hochsprache eines Landes gesprochen.

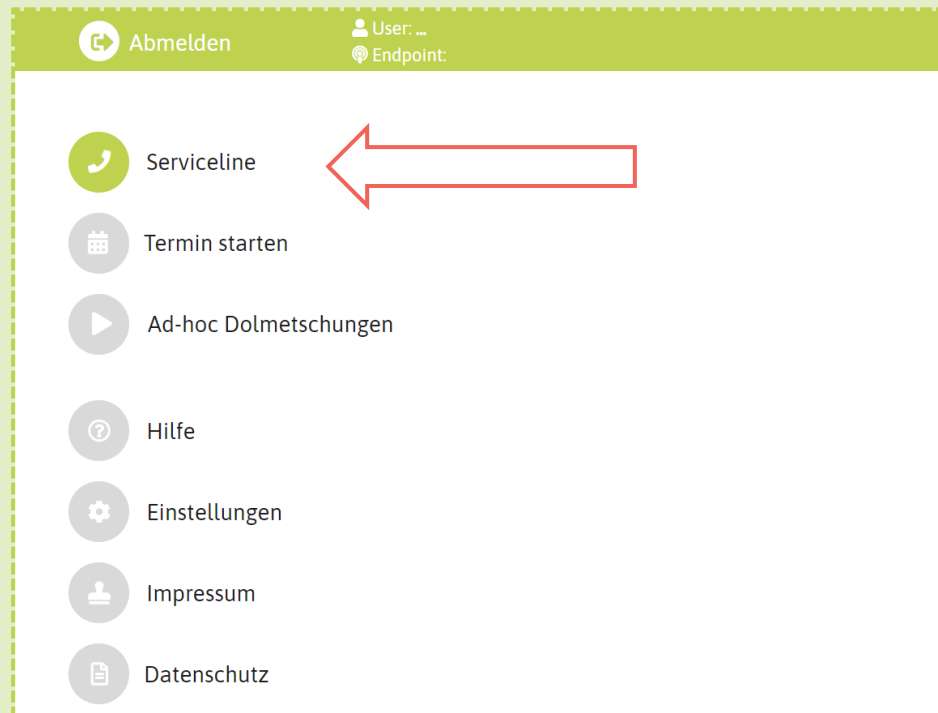
Unsere Sprachbildertafel hilft Ihnen bei der Identifikation.



savd

TERMINVEREINBARUNGEN 1/3

Für die Terminvereinbarung haben Sie drei Möglichkeiten:



termin@videodolmetschen.com



DE: +49 8654 4579 481



Durch Betätigen des Buttons „Serviceline“ werden Sie mit einem/r unserer Serviceline Mitarbeiter- oder Mitarbeiterinnen verbunden.



savd

TERMINVEREINBARUNGEN 2/3

Folgende Informationen werden von der Serviceline für die Terminorganisation benötigt:

Datum und Uhrzeit



Endpunktnummer



Ungefähre Dauer
des Gesprächs



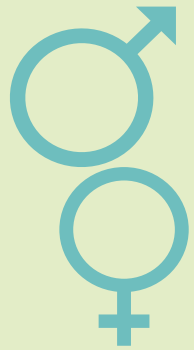
Sprache &
Gesprächsthema



Videokonferenz über
Multipoint JA/NEIN



Anzahl der Gesprächsteilnehmer
und -teilnehmerinnen



- Männlicher Dolmetscher / weibliche Dolmetscherin:

Sollten Sie eine **Frau oder einen Mann** als Dolmetscher bzw. Dolmetscherin wünschen, kann dies bei unserer Serviceline angemerkt werden.

Dies ist vor allen Dingen bei gynäkologischen oder urologischen Untersuchungen sowie bei heiklen Inhalten (ProstschG, Frauenhäuser) von Vorteil.



- Selber Dolmetscher / selbe Dolmetscherin:

Sollten Sie den **gleichen Dolmetscher/die gleiche Dolmetscherin** des vorherigen Gesprächs wünschen, kann dies bei der Serviceline angefragt werden. Dazu geben Sie bei Terminvereinbarung die Dolmetscher-/Dolmetscherin-ID an. Wir werden uns bemühen, wieder denselben Dolmetscher/dieselbe Dolmetscherin für Sie zu buchen. Dies ist vor allen Dingen bei Langzeitklienten und -klientinnen von Vorteil.



savd

TERMINVEREINBARUNGEN 3/3

Bei Terminbestätigung erhalten Sie von der Serviceline einen einmaligen Termin-Code, welchen Sie bei Terminwahrnehmung eintragen, um mit Ihrem Dolmetscher bzw. Ihrer Dolmetscherin direkt verbunden zu werden.

Abmelden

User:
Endpoint:

VIDEO DOLMETSCHEN
EINFACH · PERSÖNLICH

savd

ServiceLine

Termin starten

Ad-hoc Dolmetschungen

Hilfe

Einstellungen

Impressum

Geben Sie bitte Ihren Termin-Code an:

Termin-Code

Verbindung herstellen

Endpunktnummer
(bleibt immer gleich)

≠

Termin-Code
(bei jedem Termin
neu)

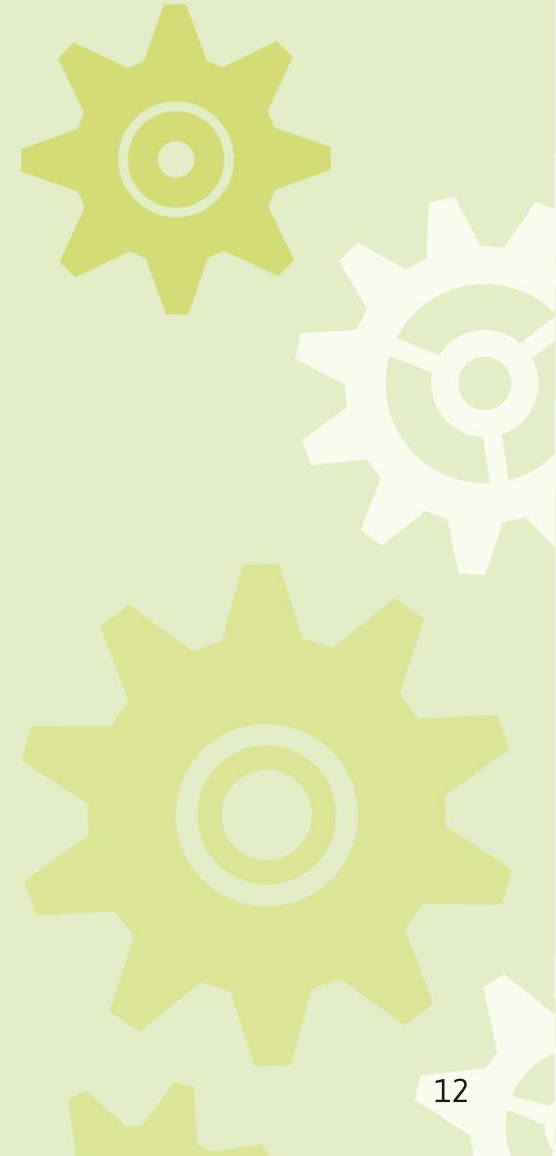


savd

TERMINVEREINBARUNG MULTIPOINT

Wird eine Videokonferenz mit einem/einer DolmetscherIn benötigt?

- Bei der Terminvereinbarung geben Sie bitte bekannt, dass Sie eine **Konferenzschaltung** benötigen.
- Die Serviceline verschickt mit der Terminbestätigung einen „**Termin-Code**“ und einen Link für den Konferenzraum.
- AnwenderInnen versenden diesen **Link** an ihre KlientInnen/PatientInnen.
- Zur besagten Zeit geben die AnwenderInnen den **Termin-Code im Portal** ein und werden mit der dolmetschenden Person verbunden.
- Ihr **KlientInnen** klicken auf den Link und werden der Konferenz ebenso **automatisch hinzugefügt**.
 - Anleitungen für Ihre KlientInnen in Extra-Dokument „**Anleitung_Einstieg**“



 Serviceline

 Termin starten

 Ad-hoc Dolmetschungen

 Hilfe

 Einstellungen

 Impressum

 Datenschutz

Geben Sie bitte Ihren Termin-Code an:

 Termin-Code

Text 1

Text 2

 Verbindung herstellen





SAVD

STORNIERUNGEN



Wenn ein gebuchter Termin nicht zeitgerecht storniert oder wahrgenommen wird, entsteht für die SAVD unter anderem ein finanzieller Aufwand.



Wird ein Termin mindestens 24 Stunden vorher storniert, fallen keine Kosten an und es wird keine Stornogebühr verrechnet.



Wird ein Termin einer vermittlungsgebührenpflichtigen Terminsprache in weniger als 24 Stunden storniert oder innerhalb von 10 Minuten ab vereinbartem Terminstart nicht wahrgenommen, so wird eine Stornogebühr in Höhe der Mindesttaktung verrechnet.



savd

BENUTZER-/ BENUTZERINNENOVERFLÄCHE: LOGIN

<https://portal.videodolmetschen.com>



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH · PERSÖNLICH



savd



Anmelden



Username



Password

Anmelden ➔

Geben Sie Username und
Passwort ein und klicken Sie
anschließend auf „Anmelden“.



Hilfe



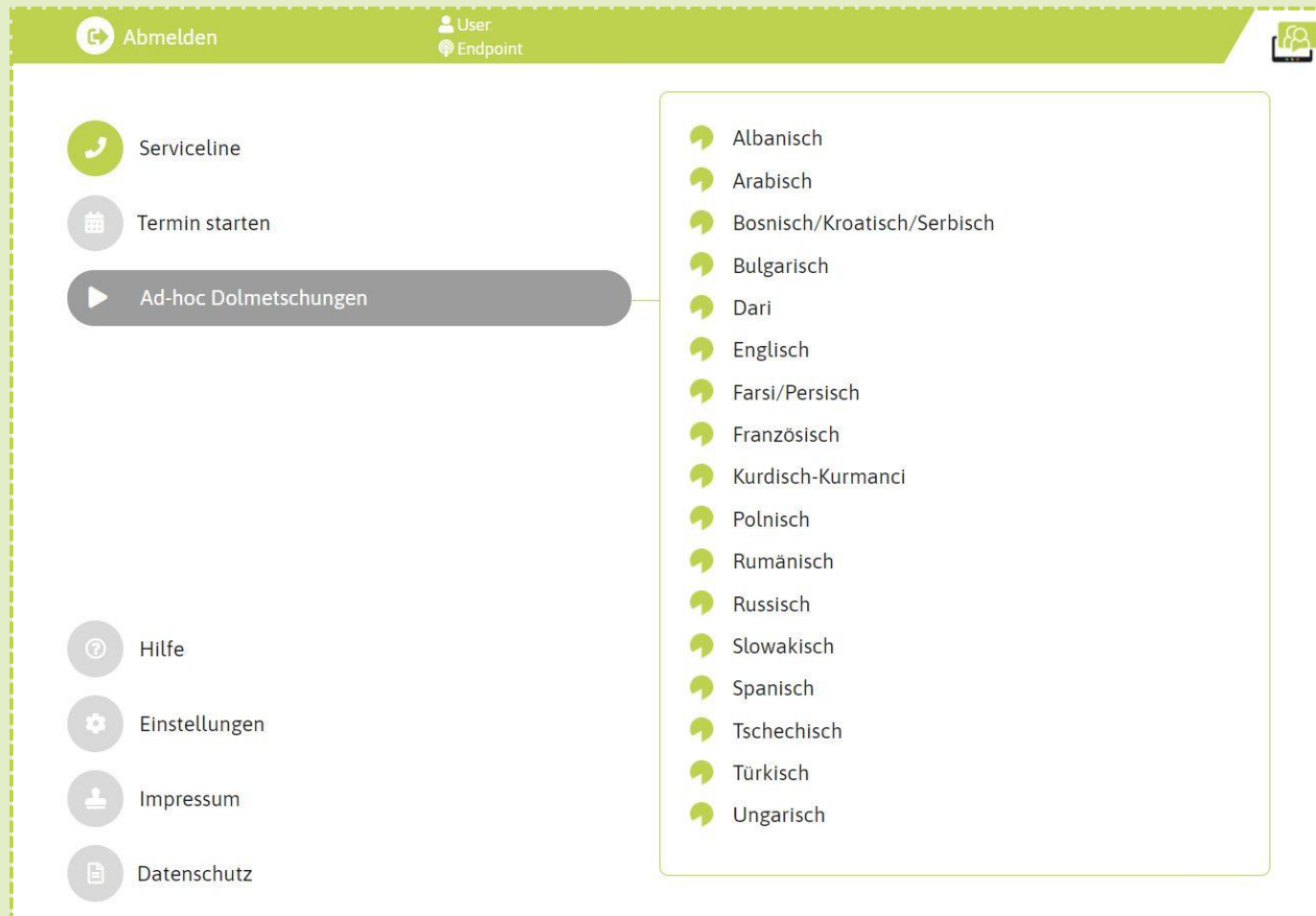
Einstellungen



Impressum



Datenschutz



Ad-hoc-Sprachen
sind
MO-FR (werktags)
von 08:00-18:00 Uhr
erreichbar und können
direkt über das Portal
angewählt werden.

Sie werden direkt mit Ihrem
Dolmetscher/Ihrer
Dolmetscherin verbunden.
Terminsprachen müssen
über die Serviceline
angemeldet werden.



ZUSATZSERVICE „VERRECHNUNGSTOOL“ 1/2 AD-HOC-DOMETSCHUNG

- ☛ Möglichkeit, mit zusätzlichen Daten Anrufe direkt zuzuordnen
- ☛ Zwei Felder für numerische (Feld 1) & alphanumerische (Feld 2) Informationen
- ☛ Feld 2 ist zwingend zu befüllen, damit ein Anruf gestartet werden kann

The screenshot shows the SAVD interface with the following elements:

- Left Sidebar:** Contains icons and labels for 'Serviceline', 'Termin starten', 'Ad-hoc Dolmetschungen' (highlighted), 'Hilfe', 'Einstellungen', 'Impressum', and 'Datenschutz'.
- Language List:** A central list of languages with a green gear icon next to each. 'Farsi/Persisch' is selected and highlighted with a grey bar.
- Right Panel:** Titled 'Wählen Sie Ihre Präferenz für Ihre Dolmetschung'. It contains a section labeled 'Zusatzfelder' with two input fields: 'Text 1' and 'Text 2'. A red box highlights this section. Below the input fields is a green button labeled 'Verbindung herstellen' with a phone icon.



ZUSATZSERVICE „VERRECHNUNGSTOOL“ 2/2

TERMIN STARTEN

 Serviceline

 Termin starten

 Ad-hoc Dolmetschungen

 Hilfe

 Einstellungen

 Impressum

 Datenschutz

Geben Sie bitte Ihren Termin-Code an:

 Termin-Code

Text 1

Text 2



 Verbindung herstellen



savd

ANMELDUNG 1/2

The screenshot shows the registration screen for a video conference. At the top, there is a back arrow, a language selector set to 'DE (DE)', and a help icon. The main heading is 'Videodolmetschung-811887 beitreten'. Below this, a prompt asks 'Wie lautet Ihr Name?'. A video feed of a woman is visible in the background. Overlaid on the video is a white form titled 'Zum Fortfahren Namen festlegen'. The form contains a text input field with the placeholder 'Namen eingeben' and a button labeled 'Anzeigenamen festlegen'. At the bottom of the video feed, there are icons for microphone and video, and a button 'Der Konferenz beitreten'. The bottom navigation bar includes a link 'Weitere Methoden zum Beitreten' and a settings icon labeled 'Einstellungen'.

- Nach Anwählen der Serviceline oder der Sprache öffnet sich ein zweites Fenster.
- Tragen Sie bitte einen Namen ein, welcher im Gespräch angezeigt werden soll.
- Bestätigen Sie die Eingabe mit „Anzeigenamen festlegen“.
- Dieser Schritt muss nur beim ersten Anruf durchgeführt werden.

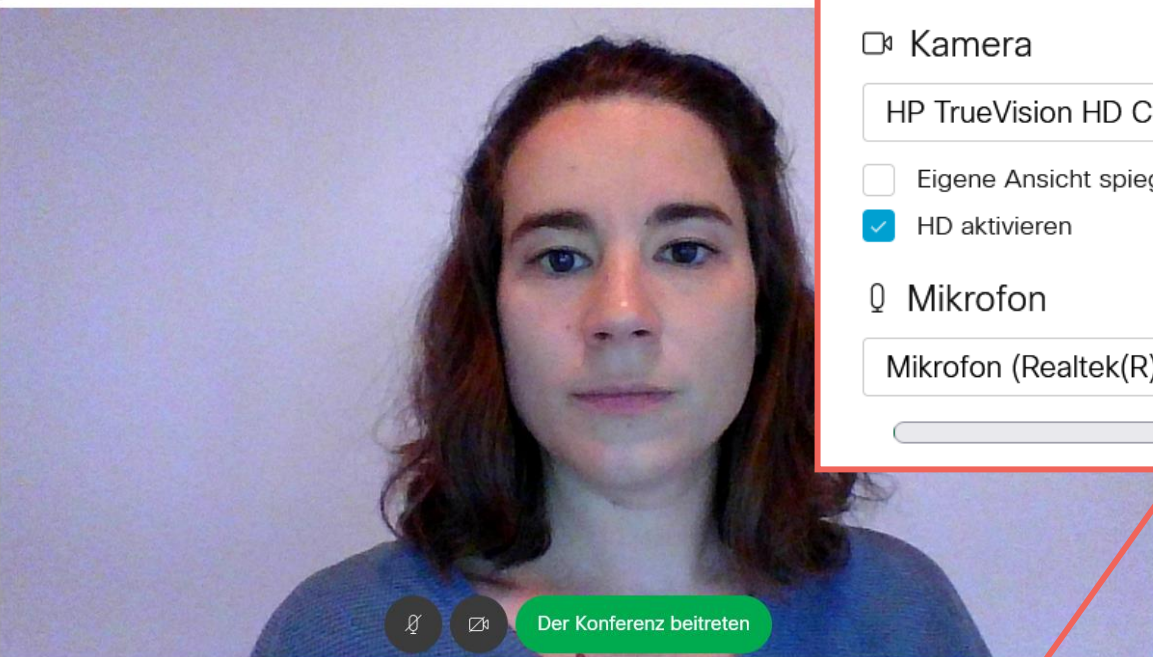


ANMELDUNG 2/2 – KAMERA UND MIKROFONEINSTELLUNG

< DE (DE) ?

Videodolmetschung-811887 beitreten

Als ändern



Der Konferenz beitreten

Weitere Methoden zum Beitreten

Einstellungen

Kamera

HP TrueVision HD Camera

☐ Eigene Ansicht spiegeln

☒ HD aktivieren

Mikrofon

Mikrofon (Realtek(R) Audio)

Überprüfen Sie Ihre Einstellungen:

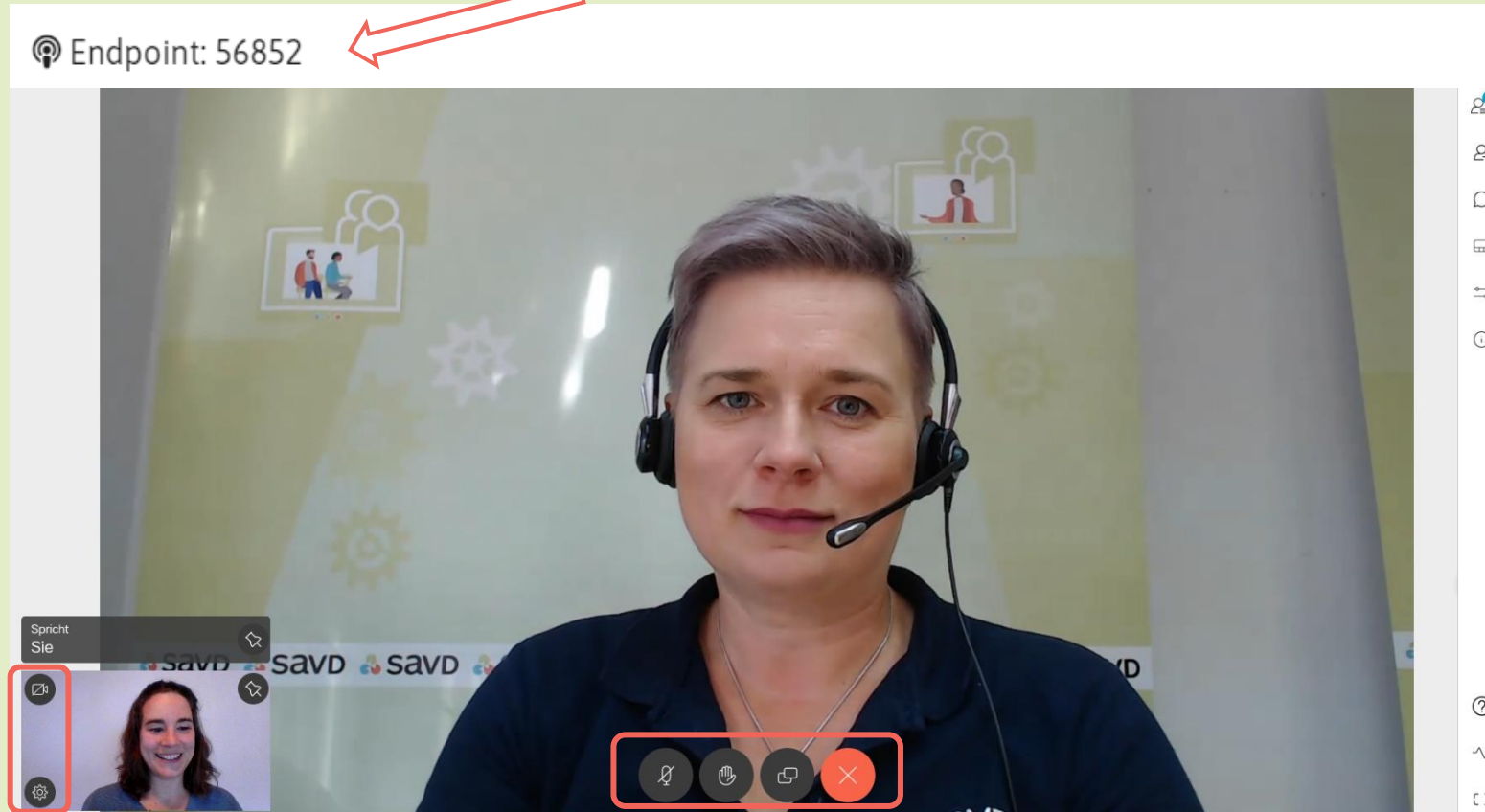
- „Kamera“ & „Mikrofon“ auswählen (sofern nicht bereits als Standard festgelegt)
- Positionierung des Geräts überprüfen

Anruf starten:

- Mit „Der Konferenz beitreten“ bestätigen



CALLMODUS – FUNKTIONSEINSTELLUNG-/ UMSTELLUNG



**Im Callmodus lassen
sich folgende
Funktionen bedienen:**

- Videoübertragung ein/aus
- Einstellungen für Kamera und Mikrofon öffnen
- Mikrofon ein/aus
- Hand heben ein/aus
- Bildschirm teilen ein/aus
- Anruf beenden



savd

NACH DEM ANRUF 1/2 - ABBRUCH



Serviceline



Termin starten



Ad-hoc Dolmetschungen



Hilfe



Einstellungen



Impressum



Datenschutz

Wenn der Anruf unterbrochen wurde, wird mit einem Klick auf „**Anruf wurde unterbrochen**“ (erneut) die Verbindung zur Serviceline aufgebaut.

Anruf wurde beendet.

Wurde der Anruf absichtlich beendet oder ist eine Störung aufgetreten.
Im Falle einer Störung haben Sie hier die Möglichkeit den Anruf wieder fortzusetzen.

 Anruf normal beendet.
Fenster schließen.

 Anruf wurde unterbrochen
Verbindung wird wiederhergestellt





savd

NACH DEM ANRUF 2/2

Nach jeder Dolmetschung haben Sie die Möglichkeit unseren Service zu bewerten:

Serviceline

Termin starten

Ad-hoc Dolmetschungen

Hilfe

Einstellungen

Impressum

Datenschutz

Wie beurteilen Sie die Video- und Audioqualität der Dolmetschung?

★★★★★

Wie beurteilen Sie die Qualität der Dolmetschung?

★★★★★

Wie bewerten Sie die Freundlichkeit unserer Serviceline?

★★★★★

Überspringen

Übermitteln



Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen. Daher ist uns Ihr Feedback wichtig. Um Rückmeldungen zu Gesprächen oder Dolmetschern und Dolmetscherinnen bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Daten:

Mit diesen Informationen helfen Sie uns, einen Anruf nachzuvollziehen und somit die Qualität unseres Services stetig zu verbessern.



- Datum und Uhrzeit des Gesprächs
- Sprache
- Kontaktperson
- Konkrete Beschreibung des Anrufs

Kontakt Qualitätsmanagement:



DE: +49 8654 4579 481



qm@videodolmetschen.com



savD

WOCHENEND-, FEIERTAGS- & NACHTSERVICE



Die Verfügbarkeit von zusätzlichen Sprachen kann nicht garantiert werden. Fragen Sie dennoch bei der **Serviceline** an!

Arabisch - Hocharabisch

Russisch

Slowakisch

Tschechisch

Farsi

Kurdisch - Kurmanci



savD

WOCHENEND-, FEIERTAGS- & NACHTSERVICE 2/2

- Für eine Dolmetsch-Anfrage bitte immer die Serviceline anwählen.
- Beachten Sie bitte: Anfragen im WFN-Dienst sind gebuchte Termine.
- Sobald der Dolmetscher/die Dolmetscherin online ist, werden Sie von der Serviceline telefonisch darüber informiert und erhalten Ihren Termin-Code.

- Wenn Sie unter der angegebenen Telefonnummer nicht erreichbar sind oder keinen Bedarf mehr haben, wird von einer Stornierung des Termins ausgegangen (Stornogebühr).
- Bitte wählen Sie im Portal „Termin starten“ an und tragen Sie Ihren Termin-Code ein. Sie werden an die bestellte Sprache weiterverbunden.



DOLMETSCHER UND DOLMETSCHERINNEN

- Abgeschlossenes translationswissenschaftliches Studium oder Vereidigung
- Berufserfahrung
- Eignen sich mit gezielter Vorbereitung Fachwissen zu den Bereichen Medizin, Justiz und Soziales an. Daher ist es wichtig, komplexere Sachverhalte vorab anzukündigen.





SAVD

DOLMETSCHER UND DOLMETSCHERINNEN 2/2

- ☞ Dolmetsch- bzw. Übersetzungskompetenz (Dolmetschstrategien, Notizentechnik,...)
- ☞ Soziale, kulturelle und interkulturelle Kompetenz (Wissen über Werte, Normen & Intentionen)
- ☞ Kommunikative Kompetenz (Verständigung mit verbalen und non-verbalen Mitteln)



Dolmetscher und Dolmetscherinnen sind für die Übertragung des gesprochenen Wortes von einer Sprache in die andere zuständig (≠ Übersetzen)



savd

DOLMETSCHEN - WISSENSWERTES

☛ Realia

(= Begriffe ohne eine Entsprechung in der Fremdsprache)

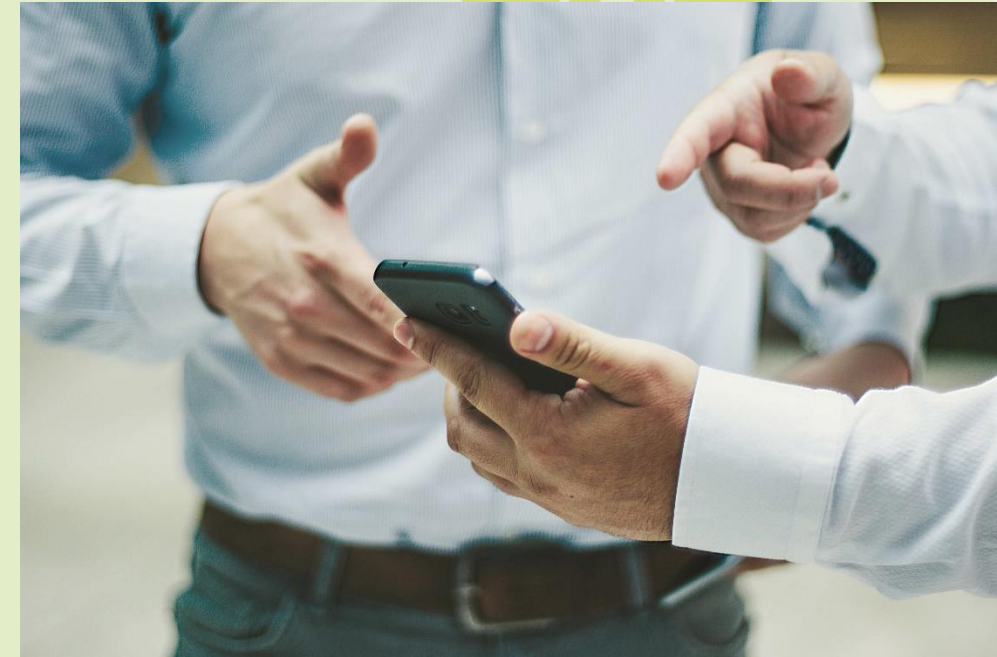
Wenn ein Bulgare/eine Bulgarin eine Kopfbewegung macht, so wird diese im deutschsprachigen Raum als Nicken (Zustimmung) interpretiert. Damit ist jedoch das Gegenteil gemeint.

☛ Tabuthemen

Über bestimmte Themen spricht man in gewissen Kulturen nicht oder nur ungern (z.B. Stuhlgang, Scheidung, Verhütung).

☛ Förmliche Anrede

In manchen Kulturen ist eine förmliche Anrede üblich, wodurch sich die Satzlänge verlängert.





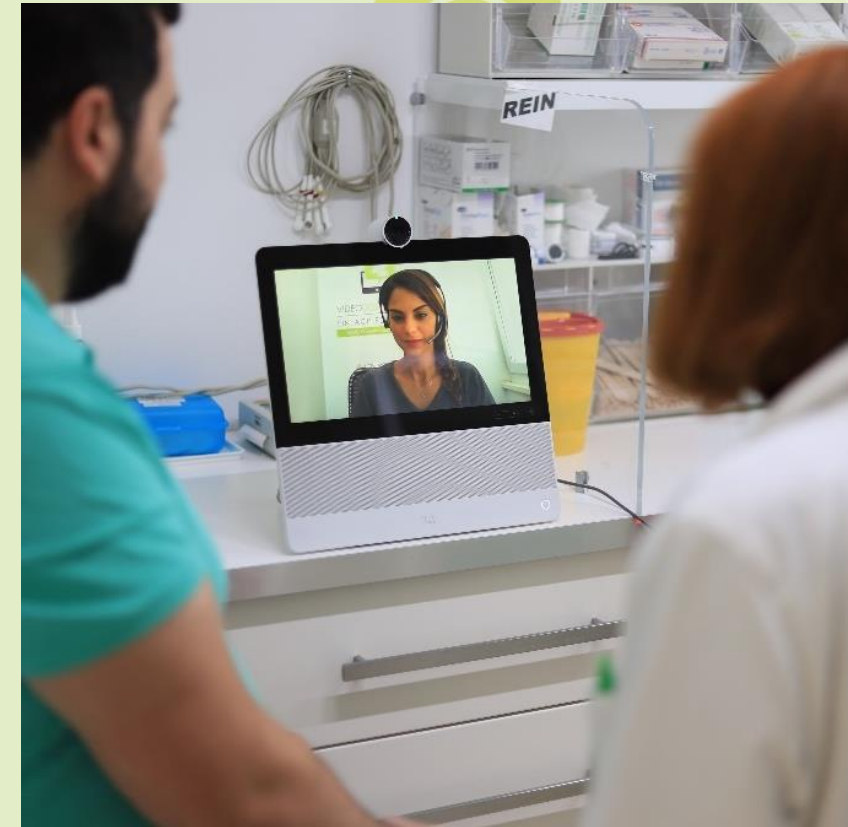
SAVD

DOLMETSCH-SETTING 1/3

Für ein optimales Gesprächssetting bitten wir Sie, folgende Punkte möglichst zu beachten:

- ☛ Stimmen Sie sich mit dem Dolmetscher/der Dolmetscherin vor Gesprächsbeginn ab:
 - Inhalt & Ziel des Gesprächs
 - Teilnehmer und Teilnehmerinnen (Anzahl, Rollen, Zusammenhänge)
 - Relevante Informationen aus früheren Gesprächen mit Ihrem Klienten/Ihrer Klientin
 - ☛ Alle relevanten GesprächsteilnehmerInnen mit der Kamera erfassen
- ☛ Geräuschkulisse minimieren (Drucker-, Telefon- und Faxgeräusche, Papierrascheln, geschlossene Türen/Fenster)
 - ☛ Holen Sie den Dolmetscher/die Dolmetscherin **„in den Raum“**:
 - Informieren Sie die Dolmetscherin/den Dolmetscher über Unterbrechungen des Gesprächs (Kopieren, Suchen/Öffnen von Akten, med. Untersuchungen, Telefonat, Verlassen des Raums etc.)

- ☛ DolmetscherInnen dolmetschen in der Regel in der ersten Person Singular. Das „Ich“ steht in diesem Fall nicht für die dolmetschende Person, sondern für den Redner/die Rednerin.
- ☛ Möchten Dolmetscher und Dolmetscherinnen etwas in ihrer Funktion als Sprach- bzw. Kulturmittler und -mittlerinnen beitragen, so wird dies entsprechend kommuniziert.
- ☛ Vermeiden Sie Formulierungen wie: „Fragen Sie ihn, ob...“, „Sagen Sie ihr, dass...“. Schaffen Sie eine natürliche und vertrauensvolle Gesprächssituation und sprechen Sie Ihr Gegenüber direkt an.
- ☛ Bitte nicht gleichzeitig sprechen, da Dolmetscher und Dolmetscherinnen parallel gesprochene Sätze nicht übertragen können. Andernfalls käme es zu einem Informationsverlust.

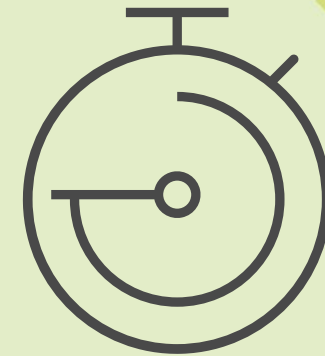




savd

DOLMETSCH-SETTING 3/3 - PAUSE

- Zur Qualitätssicherung steht DolmetscherInnen nach 50 Minuten eine gesetzliche Pause von 10 Minuten zu.
- Während dieser Zeit werden Mikrofon und Kamera ausgeschaltet. Möchte der Dolmetscher/die Dolmetscherin diese in Anspruch nehmen, so werden das Mikrofon und die Kamera während dieser Zeit abgedreht. Die Verbindung bleibt weiterhin bestehen.
- Bei längeren oder fachlichen Gesprächssituationen in Ad-hoc-Sprachen (Arabisch, Farsi, BKS...) wählen Sie bitte nicht direkt die Sprache an, sondern lassen sich über unsere Serviceline vermitteln. So können vorab Informationen ausgetauscht werden.





savd

FORMULARE/DOKUMENTE

- Gespräche, bei denen Dokumente/Formulare zum Einsatz kommen, müssen stets vorab angekündigt werden (gilt für Ad-hoc- und Terminsprachen).
- Keine wortwörtliche Übersetzung von Dokumenten während eines Videocalls (Dolmetschung ≠ Übersetzung)
- Regelmäßig zum Einsatz kommende Unterlagen Ihrer Einrichtung können Sie gesammelt an Ihren Kundenbetreuer/Ihre Kundenbetreuerin übermitteln.



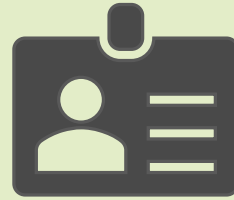
Nur mündlich
wiedergegebene Inhalte
werden von unseren
Dolmetschern und
Dolmetscherinnen in die
Zielsprache übertragen.



saVD HINWEISE



Es ist untersagt,
Dolmetscher und
Dolmetscherinnen nach ihren
Kontaktdaten zu fragen.



Auskünfte über persönliche
Daten unserer Dolmetscher
und Dolmetscherinnen dürfen
aus vertrags- und
datenschutzrechtlichen sowie
organisatorischen Gründen
lediglich über die Serviceline
eingeholt werden.



Termine dürfen nur über die
Serviceline vereinbart werden
und nicht über den
Dolmetscher/die
Dolmetscherin selbst.



Bitte beachten Sie, dass die SAVD keinen Zugriff auf Ihre IT-Infrastruktur hat.

Interner IT-Support

Bitte kontaktieren Sie Ihren internen IT-Support oder Ihre Projektleitung bei folgenden Punkten:

- ☞ Sie können sich nicht mit dem Internet verbinden
- ☞ Sie können sich nicht anmelden
- ☞ Ihnen werden Fehlermeldungen angezeigt
- ☞ Das Gerät/die Kamera/der Ton funktioniert nicht.

SAVD-Serviceline

Bitte kontaktieren Sie die SAVD-Serviceline für Informationen zu folgenden Punkten:

- ☞ Aktuelle Wartezeit für eine Terminsprache
- ☞ Testanrufe
- ☞ Gesprächsabbrüche
- ☞ Einstellen der optimalen Kameraposition



SAVD

SAVD-SERVICELINE



Serviceline

Unsere Serviceline-Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen stehen Ihnen bei Fragen oder technischen Tests **24/7 kostenlos** gerne zur Verfügung.

Möglichkeit der Terminvereinbarungen: MO-FR von 08:00-18:00 Uhr

Bitte beachten Sie außerdem unsere Kurzzusammenfassung „Wichtiges im Überblick“.

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!



SAVD Videodolmetschen GmbH
www.savd.at
Tel.: 08654 4579 481



Karolina Sarota
Team Lead
Customer Relations Germany
k.sarota@videodolmetschen.com

Follow us on

