

2024

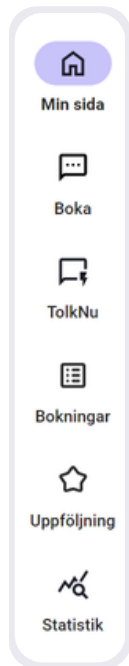
LATHUND FÖR

Språkservice Online

Så här bokar du - steg för steg

Välkommen till Språkservice Online!

Här får du en snabb överblick på hur du smidigt bokar tolkar eller beställer översättning i vårt bokningssystem. Vi går igenom meny och funktionerna steg för steg.



Gör så här:

- Logga in på boka.sprakservice.se med dina inloggningsuppgifter.
Saknar du inloggningsuppgifter? Beställ inloggning [här](#).
- På vänster sida av bokningssystemet ser du huvudmenyn. I det övre högra hörnet hittar du *Notifikationer* och *Profil*.
- Klicka på önskat menyval.



Notifikationer

Här ser du viktiga meddelanden och uppdateringar som rör dina bokningar. Ett rött märke på ikonerna indikerar att du har nya notiser.



Profil

Under *Profil* hanterar du din information och inställningar. Du kan byta lösenord, uppdatera kundnummer, och ange kontaktuppgifter för bekräftelser.

Här ställer du även in hur du vill få information om händelser kopplade till dina bokningar.

Vad betyder de olika valen i huvudmenyn?

1. Min sida

Min sida är din startsida, en anpassningsbar dashboard.

2. Boka

Boka väljer du när du enkelt vill boka en tolk eller beställa en översättning.

3. TolkNu

TolkNu är vår on-demand-funktion när du omgående är i behov av en tolk.

4. Bokningar

Bokningar visar information och möjliggör hantering av dina kommande och avslutade bokningar.

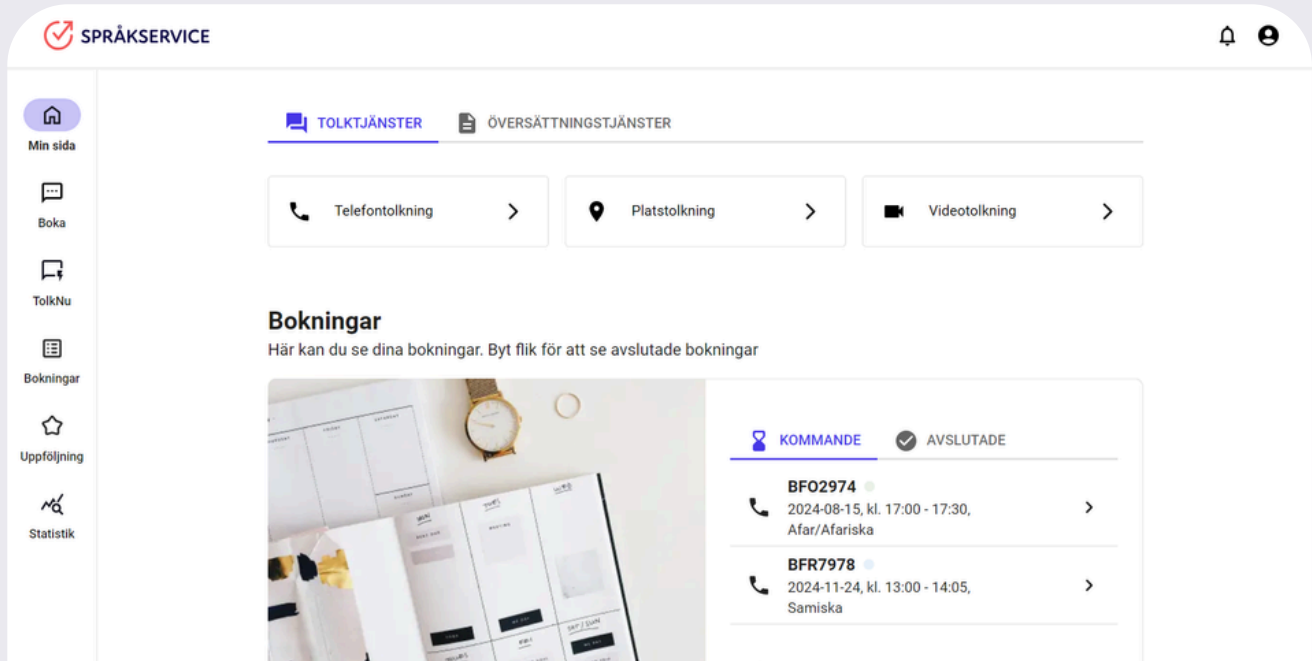
5. Uppföljning

Uppföljning informerar om hur vår avvikelsehantering ser ut.

6. Statistik

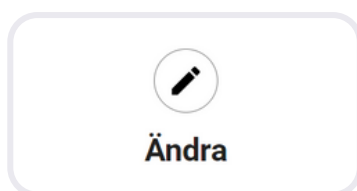
Statistik ger en samlad bild av dina bokningar.

1. Min sida

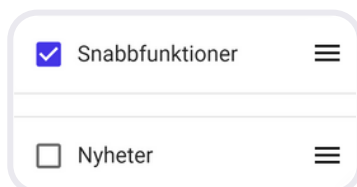


Min sida är din dashboard. Den fungerar som en snabbmeny med genvägar till våra olika tjänster. När du klickar på **Min sida** kan du bland annat hantera dina bokningar och smidigt boka nya tjänster.

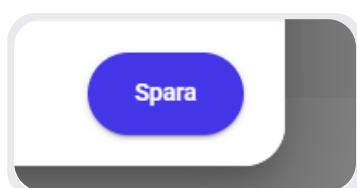
Du kan själv välja vad du vill se på din dashboard. Längst ner på sidan hittar du knappen **Ändra**.



Klicka på **Ändra** för att anpassa din dashboard efter hur du vill ha den.



Dra och släpp raderna för att ändra ordning. Du kan även välja att bocka ur en eller flera rader för att själv bestämma vad som ska synas i din dashboard.



Klicka på **Spara** när du är nöjd. Du kan alltid gå in och ändra dina val vid ett senare tillfälle.

2. Boka

Välj **Boka** i menyfältet när du behöver boka en tolk, beställa en översättning eller beställa meddelandeservice. Klicka på **Tolkning**, **Översättning** eller **Meddelandeservice**.

The screenshot shows the 'Tolkning' booking form. At the top, there are navigation tabs for 'TOLKNING', 'ÖVERSÄTTNING', and 'MEDD'. Below these are several input fields: 'Kundnummer *' with the value '10000 - SPRÅKSERVICE TEST', 'Tolkningstyp *' with 'Telefontolkning', 'Språk *', and 'Dialekt'. There is a section for '+ Alternativt språk' and another for '+ Alternativa tider'. The date is set to '2024-06-27', and there are fields for 'Starttid *' and 'Sluttid *'. A large grey button labeled '+ Tillval och övrig information' is prominent. At the bottom, there are 'Rensa' and 'Nästa' buttons.

Så här ser bokningsprocessen ut vid **Tolkning**

1. Obligatoriska uppgifter

I den första (obligatoriska) sektionen av bokningsflödet anger du grundläggande information om tolkningen. **Kundnummer**, **tolkningstyp**, eventuell **adress** (vid platstolkning) eller **länk** (vid videotolkning), **språk** och eventuell **dialekt**, **datum**, **start-** och **sluttid**.



Tips! Nu kan du välja att lägga till **Alternativt språk** och **Alternativa tider** i din bokning.

This screenshot shows the 'Kön' (Gender) selection section. It has a header with icons for 'KÖN', 'KOMPETENS', 'TOLK', 'SPÄRRA', and 'ÖVF'. Below the header, there is a dropdown menu with 'Kön' selected, showing 'Kvinna'. At the bottom, there are two radio buttons: 'Önskemål' (selected) and 'Krav'.

This screenshot shows the 'Kompetens' (Competence) selection section. It has a header with icons for 'KÖN', 'KOMPETENS', 'TOLK', 'SPÄRRA', and 'ÖVRIGT'. Below the header, there is a dropdown menu with 'Kompetens' selected, showing 'Utbildad tolk (UT)'. At the bottom, there are two radio buttons: 'Önskemål' (selected) and 'Krav'. A link 'Läs mer om respektive kompetensnivå' is visible.

2. Tillval och övrig information

Under bokningsprocessens andra sektion, **Tillval och övrig information**, kan du anpassa din bokning. Här finns olika val:

- **Kön** gör det möjligt att välja om du specifikt önskar en kvinna eller en man. Du väljer om könet ska vara ett **önskemål** eller ett **krav**.
- **Kompetens**. Här väljer du kompetensnivå på tolken. Olika kompetensnivåer finns att tillgå i olika språk. Även här väljer du om tillvalet ska vara ett **önskemål** eller ett **krav**.

- **Tolk.** Finns det krav på eller önskar du en specifik tolk/tolkare så anger du respektive tolknummer i fältet nedan. Om du har kommit överens med tolken att hen ska utföra tolkningen ska du ange att tolken är **vidtalad**.

- **Spärra.** Behöver du spärra en tolk eller ett län så gör du det här. **Varför skulle det behövas?** Jo, det kan vara så att det finns risk för jäv. Kanske känner din klient en tolk och är inte bekväm med att den personen ska tolka i ett ärende. Det kan också vara så att du önskar en annan tolk än den du hade sist.

- **Övrigt.** Vill du ge ytterligare information kring din bokning? Här finns möjlighet att ge information till tolken, till oss på Språkservice eller ev. information som ska framgå av din faktura. När du är nöjd med dina tillval väljer du **Spara** och därefter **Nästa**.

3. Bokningsuppgifter

Här får du en sammanfattning av bokningen. Du kan återvända till bokningsformuläret för att göra **ändringar** om det behövs. Du kan även märka bokningen med ett **referensnummer**, ange **kontaktuppgifter till tolkanvändaren**, ändra **bekräftelsesätt** och skicka en **kopia**.

Har du fått med allt i din bokning? Klicka på **Skicka**.

3. TolkNu

TolkNu är tjänsten för dig som inte har bokat en tolk men är i akut behov av en.

Fyll i fälten nedan och klicka på **Sök** för att hitta en tillgänglig telefontolk.

Genom att klicka på **Sök** får du fram vilka tider och kompetenser som är tillgängliga.

	Övrig tolk	Utbildad tolk	Auktoriserad	Sjukvårdstolk	Rättstolk
Nu	Grön	Grön	Grön	Vit	Vit
09:00	Grön	Grön	Gul	Gul	Gul
09:15	Grön	Grön	Gul	Gul	Gul
09:30	Grön	Grön	Gul	Gul	Gul
09:45	Grön	Grön	Gul	Gul	Gul
10:00	Grön	Grön	Gul	Gul	Gul

[Se senare tider](#)

Grön ruta = boka nu.

Gul ruta = skicka en förfrågan till tolken.

Grå ruta = för kort varsel för att skicka en förfrågan.

Vit ruta = kompetensen finns ej att tillgå i valt språk.

Klicka på önskad ruta och bekräfta sedan din bokning. Efter att du har bekräftat bokningen visas en bokningsbekräftelse tillsammans med tolkens telefonnummer direkt på skärmen och du kan ringa tolken direkt.

4. Bokningar

Bokningar ger en överblick på dina **kommande** och **avslutade** bokningar. Klicka på respektive bokningsnummer för att se detaljerad bokningsinformation. Du kan även hantera dina kommande bokningar genom att kopiera, ändra, avboka, vidarebefordra eller skriva ut.

Bokningsnummer	Datum ↑	Tjänst	Språk	Status	Mer
BFO2974	2024-08-15 17:00 - 17:30	Telefontolkning	Afar/Afariska Afariska	Bekräftad	⋮

Under fliken **Avslutade** har du möjlighet att längst ut till höger se din e-kvittens och ge feedback.

Bokningsnummer	Datum ↓	Tjänst	Språk	Status	Mer
BFP0069	2024-06-25 09:00 - 10:00	Platstolkning	Somaliska	Utförd	⚠️ 📄 ⭐ ⋮
BFR0720	2024-06-12 20:00 - 20:30	Platstolkning	Burmeseiska	Utförd	⚠️ 📄 ⭐ ⋮

Så rapporterar du en avvikelse

Är det så att tolken hade bristande språkkunskaper eller tolkade i en olämplig miljö? Är det något annat som du vill föra vidare? Du kan rapportera en avvikelse på olika sätt i SpråkService Online.

1. Via menyvalet Bokningar:

Gå till **Bokningar – Avslutade**. Ute till höger klickar du på de tre prickarna för aktuell bokning. Välj **Rapportera avvikelse**. Eller klicka direkt på bokningsnumret och välj **Rapportera avvikelse**.

2. Via menyvalet Min sida:

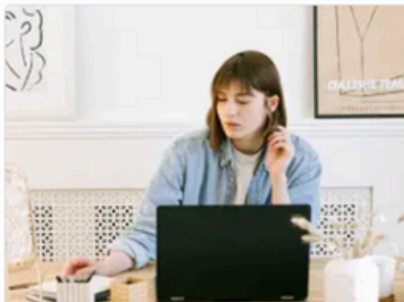
Gå till **Min sida**. Där finns snabbvalet **Hantera bokning**. Välj **Rapportera avvikelse**.

5. Uppföljning

Här hittar du information om hur vår avvikelseprocess går till, varför det är viktigt att ge feedback samt vanliga frågor och svar.

Behöver du rapportera en avvikelse? Det gör du under **Bokningar** (se avsnitt 4. **Bokningar**).

Avvikelseprocessen i tre steg



Steg 1

Rapportering

Du rapporterar en avvikelse via webb, app, e-post eller...

Läs mer >



Steg 2

Utredning

Avvikelsen utreds av vår kvalitetsavdelning. I detta skede...

Läs mer >



Steg 3

Beslut om åtgärd

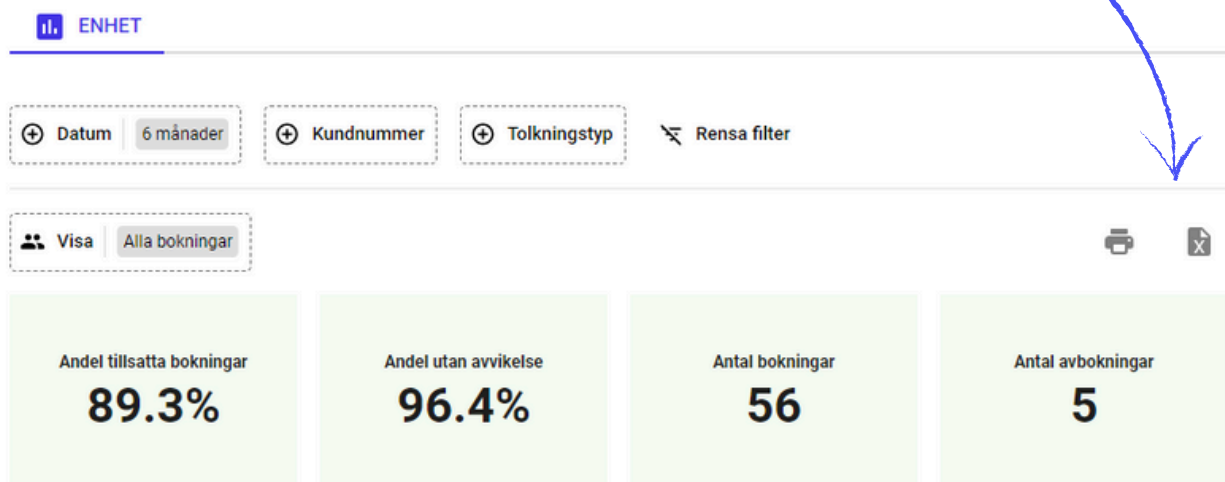
Utifrån vad som framkommit i utredningen fattas beslut ...

Läs mer >

6. Statistik

Här får du snabbt en uppfattning om den samlade informationen från dina och dina kollegors bokningar. Du ser bland annat dina mest bokade språk och hur många bokningar du har gjort.

Tips! Här kan du både **skriva ut** och **exportera** din data.





Har du feedback på Språkservice Online?

Vi vill gärna veta vad du tycker är bra och vad som kan
göras annorlunda.

Mejla dina tankar till
MARKNADAVID@SPRAKSERVICE.SE