

Q&A Tasnet

Questions & Answers

Version december 2022

Vad är Tasnet?

Tasnet är en onlinetjänst och app från Global Talk som gör det möjligt för tolkar att bland annat hantera sin egen kalender, visa bokade uppdrag, acceptera eller neka förfrågningar och ange sin tillgänglighet eller frånvaro. Gå till www.globaltalk.se och logga in för att komma åt Tasnet i webbläsaren, alternativt ladda ner appen i din app-butik.

Hur loggar jag in på Tasnet?

Du kan logga in via webbläsaren eller genom att använda appen.

Via webbläsaren - Gå till Global Talk, klicka på "För tolkar" på förstasidan och sedan "Logga in på Tasnet". Ange ditt användarnamn och lösenord. Glöm inte att klicka på "Kom ihåg mig", då behöver du inte ange dina uppgifter på nytt varje gång du vill logga in.

Via appen – Ladda ner Tasnet i din app-butik. Klicka på appen på din telefon. Vid första inloggningsförsöket måste du alltid ange ditt användarnamn och lösenord först. Nästa gång är det bara att öppna appen, du kommer då automatiskt till din kalender i Tasnet.

Jag har inte fått något aktiveringsmail, vad ska jag göra?

Börja med att kolla i din skräpkorg, det kan ha hamnat där. Om du inte kan hitta det så skicka ett mail med ditt namn till info@globaltalk.se. Ha i åtanke att det är många mail som ska skickas ut nu så du kan behöva vänta några timmar på återkoppling.

Hur kan jag göra mig tillgänglig för jour och akut-uppdrag?

Global Talk är tillgängliga dygnet runt för kunder som är i behov av en akut tolkning. Du kan också ställa dig till förfogande för dessa uppdrag. Öppna din app och klicka sedan på telefonikonen i högra hörnet. Välj sedan "Tillgänglig" och ställ in tiden fram tills vilken tid du är tillgänglig. Ditt telefonnummer och din pinkod visas redan automatiskt. Glöm inte att trycka på spara. Om du blir uppringd får du ange din pinkod för att på så vis kopplas ihop med kunden.

Hur gör jag mig frånvarande för jour och akut-uppdrag?

Öppna din app och klicka på telefonikonen. Välj sedan "Inte nåbar" och ställ in tiden fram till vilken tid du är otillgänglig. Glöm inte att trycka på spara.

Att göra dig själv otillgänglig för akut-uppdrag är viktigt för både dig själv och för kunden. Om du inte ställer in detta kan du till och med få samtal mitt i natten. Det påverkar också kunden. Tänk såhär; en kund behöver en tolk akut, dvs. faktiskt så snart som möjligt. Men om du inte ställer in ditt "inte nåbar" trots att du är frånvarande och flera tolkar till har glömt det, så kan kunden få vänta väldigt länge innan en tolk faktiskt hittas då systemet ringer en efter en tills en tolk bekräftar.

Hur kan jag anmäla att jag inte är tillgänglig för planerade uppdrag?

Öppna appen och tryck på kalenderikonen med ett plus i högra hörnet. Här har du flera alternativ. Du kan ange din frånvaro för vissa timmar, hela dagen eller för flera dagar. Ange start- och sluttid. Slutligen väljer du vilka slags uppdrag din frånvaro gäller.

Är du otillgänglig under en längre tid? När du har angett startdatumet klickar du på "Flera dagar" och anger sedan slutdatumet genom att klicka på "Gäller till" och ange det datum du är otillgänglig till.

Om du inte är tillgänglig bara vissa dagar kan du också ange detta. Klicka på startdatumet, sedan på "Flera dagar" och kryssa för de dagar du inte är tillgänglig samt slutdatumet.

Observera! Om du inte fyller i vare sig närvaro eller frånvaro är din status "okänd" och du ser ett litet frågetecken på telefonikonen i högra hörnet. Om ingen tillgänglig tolk kan hittas kommer tolkar med status "okänd" att kontaktas i sista hand och du kan fortfarande bli uppringd. Om du vill förhindra nattliga samtal anger du först att du är frånvarande från den önskade tiden fram till midnatt 24:00. Spara detta. Upprepa sedan inmatningen och ställ in starttiden på 00.00 till önskad tid.

Ansvarsfriskrivning

Inga rättigheter kan härledas från innehållet i detta dokument. Utan Global Talks uttryckliga skriftliga förhandsgodkännande får du inte använda innehållet i detta dokument i något annat syfte, inklusive men inte begränsat till reproduktion och/eller avslöjande eller tillhandahållande av det till tredje part, oavsett om det sker i kommersiellt syfte eller inte.

Hur kan jag acceptera eller tacka nej till planerade uppdrag i Tasnet?

De uppdrag som erbjuds dig finns på ditt Tasnet-konto, du får ett meddelande både via appen och e-post. Tryck på menyn (de tre horisontella strecken) i det övre vänstra hörnet. Gå sedan till "Meddelanden". Klicka på "Se uppdraget". Här kan du acceptera eller tacka nej till uppdraget.

Du har vanligtvis sex timmar på dig att acceptera eller avböja en förfrågan. Om du inte svarar på din förfrågan inom sex timmar betraktas detta som ett nej tack och uppdraget kommer då att erbjudas nästa tolk. En uppdragsförfrågan kan skickas ut till flera tolkar samtidigt.

Observera: Vid uppdrag med närmare start kan svarstiden vara kortare, så titta noga i din förfrågan när tidsfristen löper ut.

Kan eller vill du inte göra uppdraget? Klicka då på "Tacka nej". Om du inte har tid att utföra uppdraget väljer du "Inte tillgänglig mellan" och anger sedan start- och sluttid för din frånvaro. Är det något annat skäl som hindrar dig från att acceptera uppdraget? Välj då "Annan anledning" och ange den relevanta orsaken.

Hur registrerar jag min restid?

Systemet räknar själv ut distansen från den postadress du bor på till platsen för kontaktuppdraget. Du behöver inte fundera på att mäta eller hålla koll själv.

Hur gör jag om en kund ringer mig utan en bokning?

Alla beställningar av uppdrag från kunder till Global Talk görs via förmedlingen eller online i Tasnet. Detta innebär att inga överenskommelser kan göras direkt mellan en tolk och en befintlig Global Talk-kund. Om en kund personligen kontaktar dig och ber om en tolkning ska du alltid hänvisa till Global Talk för att skapa en beställning. I annat fall kan Global Talk inte garantera ersättning.

Hur kan jag avboka uppdrag i Tasnet?

Har du accepterat ett uppdrag och kan inte utföra det? Klicka då på uppdraget i din kalender på förstasidan. Klicka sedan på "Avboka" och välj orsaken till avbokningen. Bekräfta sedan på "Avboka".

Behöver du avboka ett uppdrag inom 4 dygn? I så fall måste du ringa Global Talks förmedling. De kommer att hjälpa dig vidare. Det är inte möjligt att avboka ett uppdrag inom 4 dygn via appen.

Hur fördelas uppdragsförfrågningarna?

När vi matchar tolkningarna tar vi hänsyn till bland annat avstånd, tolkarnas tillgänglighet och utbildningsnivån som kunden efterfrågar. Systemet skickar automatiskt ut förfrågningar utifrån denna algoritm.

Om du inte har accepterat tolkuppsdrag från Global Talk på mer än ett år kommer vi att kontakta dig via e-post för att ta reda på varför du inte längre är tillgänglig som tolk och om det finns möjligheter att återuppta uppdrag igen. Om vi inte får något svar kommer vi inte längre att skicka förfrågningar till dig och ditt konto hos Global Talk kommer att upphöra.

Hur lämnar jag in min rekvisition efter utfört kontaktuppdrag?

Efter att ett kontaktuppdrag är utfört behöver det signeras av kunden. När du har utfört tolkningen öppnar du det i appen. Ange uppgifter om uppdraget (start- och sluttid) och ge sedan din mobil eller surfplatta till kunden så att denne kan kontrollera uppgifterna och signera för godkännande. Kunden trycker sedan på "Skicka" och ger efter det tillbaka mobilen till dig. Uppdraget är nu avslutat och du kommer få en bekräftelse i din mail.

Vad händer om jag missar ett bokat uppdrag?

Om du inte dyker upp till ditt accepterade uppdrag får du ett e-postmeddelande från Global Talk där du uppmanas att kontakta oss. Om ett uppdrag ställs in på grund av att du inte kom eller inte kan komma till starttiden, registreras uppdraget som "tolk uteblev". Ingen ersättning kommer då att betalas ut. Om du uteblir från ett accepterat tolkuppsdrag mer än tre gånger under ett kvartal får du en varning. Om du efter denna varning återigen uteblir kommer det leda till avregistrering. Observera även att du kan få vite för uteblivande utan giltig orsak.

Ansvarsfriskrivning

Inga rättigheter kan härledas från innehållet i detta dokument. Utan Global Talks uttryckliga skriftliga förhandsgodkännande får du inte använda innehållet i detta dokument i något annat syfte, inklusive men inte begränsat till reproduktion och/eller avslöjande eller tillhandahållande av det till tredje part, oavsett om det sker i kommersiellt syfte eller inte.

Kan jag ange att jag inte vill utföra tjänster för en viss kund?

Det är möjligt. Skicka ett mail till förmedlingen via info@globaltalk.se.

Vad ska jag göra om jag glömt mina inloggningsuppgifter?

På inloggningssidan finns knappen "Glömt ditt lösenord?" Prova den! Om du ändå inte kan logga in behöver du kontakta Global Talks förmedling.

Är det något särskilt jag behöver tänka på kring sekretess?

Vid telefontolkning är det viktigt att sekretessen upprätthålls och att det inte finns några störande miljöfaktorer. Det är därför oacceptabelt att andra personer kan lyssna under telefontolkningen och/eller att samtalet störs av t.ex. barn eller hushållsmaskiner. För att förhindra störande ljud under samtalet ser vi att du har satt mobiltelefoner och andra apparater på tyst läge samt sitter ensam i ett stängt rum. Det är aldrig ok att utföra en tolkning på tunnelbana eller liknande.

Var kan jag hitta nyttig information i Tasnet?

Under fliken Dokument i menyn till vänster kan du hitta all slags information, till exempel denna Q&A.

Jag har röstbrevlåda, gör det något?

När du använder en telefonsvarare eller röstbrevlåda är det väldigt viktigt att du anpassar din tillgänglighet på rätt sätt i appen. Är du inte tillgänglig? Se då till att din frånvaro anges korrekt så att vårt system inte "pratar med telefonsvararen" i onödan!

Hur svarar jag på ett akut-samtal?

När du får ett samtal för en akut-bokning måste du först ange din personliga PIN-kod innan du kopplas till kunden. När du har gjort detta kan du acceptera tjänsten genom att trycka på "1".

Hur vet jag vilken kund jag tolkar för när jag blir uppringd?

Det får du veta innan uppdraget börjar. När du får ett samtal för ett akut-uppdrag måste du först ange din personliga PIN-kod som du fått från Global Talk innan du kopplas till kunden. När du har gjort detta kommer du att få höra en automatisk röst med vilken kund du är kopplad till och du kan här välja att acceptera uppdraget genom att klicka på "1" eller lägga på luren för att tacka nej.

Vad ska jag göra om kontaktuppdraget inte signeras av kunden i Tasnet-appen?

Kontakta förmedlingen så kommer dom att hjälpa dig vidare.

Vad ska jag göra om jag blir försenad till ett kontaktuppdrag?

Kontakta alltid Global Talks förmedling så snart du kan i sådana fall. En förmedlare från kommer att informera kunden om att du är försenad.

Har du inte fått svar på din fråga? Skicka mail till info@globaltalk.se

Ansvarsfriskrivning

Inga rättigheter kan härledas från innehållet i detta dokument. Utan Global Talks uttryckliga skriftliga förhandsgodkännande får du inte använda innehållet i detta dokument i något annat syfte, inklusive men inte begränsat till reproduktion och/eller avslöjande eller tillhandahållande av det till tredje part, oavsett om det sker i kommersiellt syfte eller inte.