



VIDEODOLMETSCHEN

Part of **savd** GROUP

einfach.persönlich



Schulungsunterlagen

Inhalt

Über uns

Sprachangebot

Terminvereinbarungen

Benutzeroberfläche

Funktionen im Callmodus

Audio- und Videodolmetschen

Dolmetscher:innen

Setting



Über uns 1/2



2011

- Ursprung Pilotprojekt im Gesundheitsbereich

2014

- Gründung der SAVD Videodolmetschen GmbH

2015

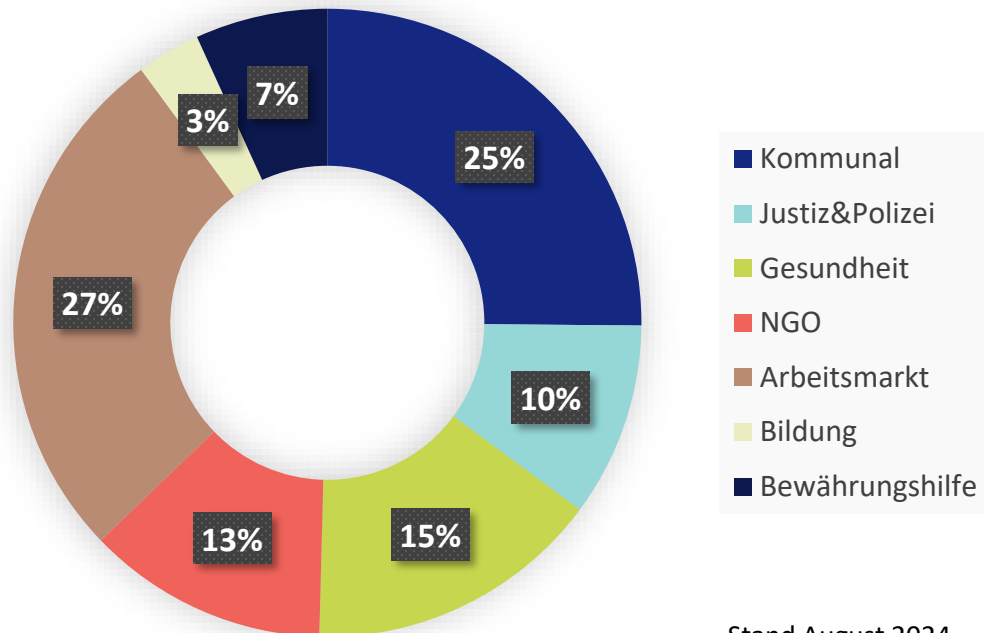
- Expansion nach Deutschland

2022

- ÖGK Oberösterreich

Über uns 2/2

Callminuten



Stand August 2024

> 30K

- Dolmetschungen/Monat

> 1.000

- Dolmetscher:innen

17

- Ad-hoc-Sprachen

> 50

- Terminsprachen



SAVD Sprachangebot

Sprachen: Ad-hoc (direkt anwählbar) MO – FR 08:00 – 18:00

Arabisch - Hocharabisch

Albanisch (bis 15:00 Uhr)

Bosnisch Kroatisch Serbisch

Bulgarisch

Dari

Englisch

Farsi

Französisch

Kurdisch-Kurmanci

Polnisch

Rumänisch

Russisch

Slowakisch

Spanisch

Tschechisch

Türkisch

Ungarisch

Sprachen: Terminsprachen (nicht direkt anwählbar)

Albanisch (ab 15:00 Uhr)	Griechisch	Mazedonisch	Tamilisch
Amharisch	Hebräisch	Mongolisch	Thailändisch
Arabisch - Marokko	Hindi	Nepalesisch	Tigre
Armenisch	Igbo	Niederländisch	Tigrinya
Aserbaidshanisch	Italienisch	Oromo	Tschetschenisch
Bengalisch	Japanisch	Paschtu	Ukrainisch
Berberisch	Kinyarwanda	Portugiesisch	Urdu
Chinesisch	Kirundi	Punjabi	Vietnamesisch
DGS	Kurdisch - Sorani	Slowenisch	
Filipino (Tagalog)	Lettisch	Somali	
Fula	Litauisch	Suaheli	
Georgisch	Malinke	Susu	



SAVD Lösungen

Remotedolmetschen

Video

Nutzung über unser SAVD-
Videodolmetschportal

Browserbasiert und einfach in der Anwendung

Geräte- und ortsunabhängig

Benutzername + Passwort für den Einstieg
notwendig

Audio (Telefon)

Nutzung über ein Telefongerät

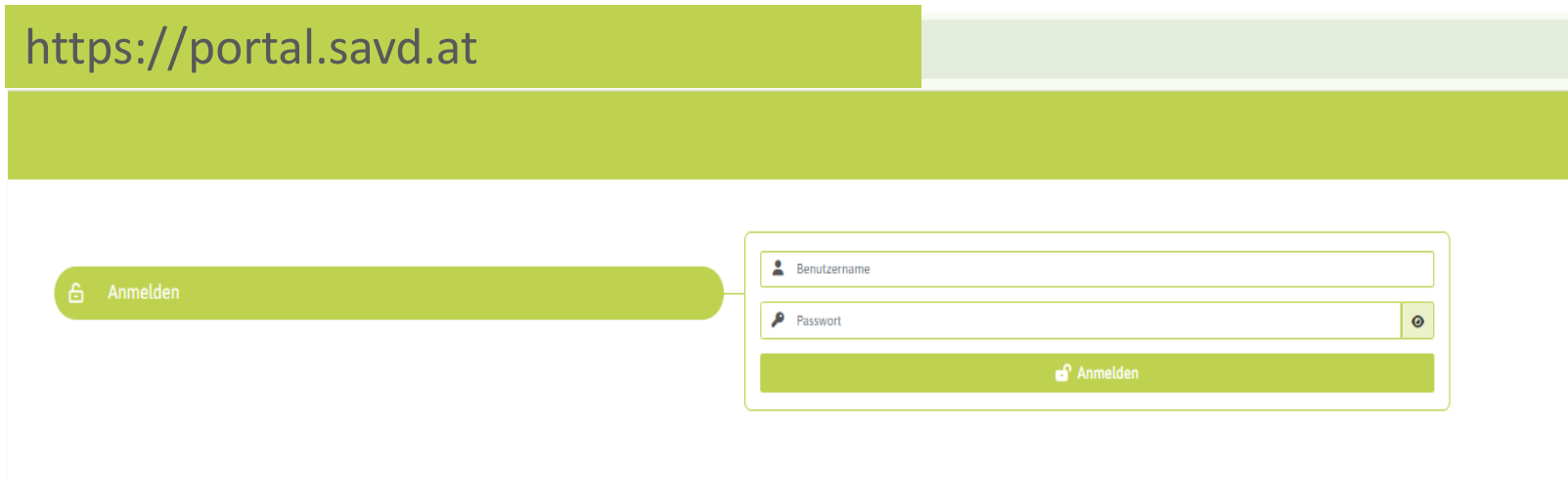
Keine Internetverbindung
notwendig

PIN-Code für den Einstieg
notwendig



Videodolmetschen

Benutzeroberfläche



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing `https://portal.savd.at`. The page has a green header bar. Below the header, there is a login form. On the left side of the form area, there is a green button with a lock icon and the text "Anmelden". To the right of this button is a form box containing three input fields: a "Benutzername" field with a person icon, a "Passwort" field with a key icon and a toggle icon, and a green "Anmelden" button with a lock icon.

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

Sprachauswahl: direkt anwählbare Sprachen

Diese Seite verwendet Cookies [Weitere Informationen](#) Einverstanden

Abmelden Benutzer: Lizenznummer

Ad-hoc Dolmetschungen

- Tagesordnung
- Kalender
- Termin starten
- Termin anfragen
- Serviceline
- Übersicht der Anrufe
- Test aufrufen

Albanisch




- Arabisch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Bulgarisch
- Dari
- Englisch
- Farsi/Persisch
- Französisch
- Kurdisch Kurmanci (Bahdini)
- Polnisch
- Rumänisch
- Russisch
- Slowakisch
- Spanisch
- Testsprache
- Tschechisch
- Türkisch
- Ungarisch








Ad-hoc Dolmetschungen (Albanisch)


Verbindung herstellen

Testanruf 1/2

Diese Seite verwendet Cookies [Weitere Informationen](#)

 Abmelden  Benutzer: SAVD
 Lizenznummer:

-  Ad-hoc Dolmetschungen
-  Tagesordnung
-  Termin starten
-  Termin anfragen
-  Serviceline
-  Übersicht der Anrufe
-  Test aufrufen



Video-Selbsttest


Hier können Sie Video-Funktionen Ihres Gerätes testen und damit diese freischalten.

Testablauf:

1. Lesen Sie sich zuerst den vollständigen Ablauf durch.
2. Starten Sie den Video Test durch Druck auf den Knopf "Test starten".
3. Erlauben Sie (wenn nötig) die Anfragen des Browsers auf den Zugriff von Mikrofon und Kamera.
4. Wählen Sie Kamera und Mikrofon aus.
5. Sie sollten jetzt zweimal ein Live-Bild von sich selbst sehen und sich selbst sprechen hören.
6. Warten Sie 10 Sekunden bis die Zeitanzeige bei dem Knopf "VIDEO BEENDEN" auf 0 herunter gelaufen ist.
7. Beenden Sie dann den Test durch Druck auf den Knopf "VIDEO BEENDEN" und dann auf "GESPRÄCH BEENDEN".
8. Das Video Fenster wird geschlossen und diese Seite erneut angezeigt.
9. Der Test wird auf dieser Seite als erfolgreich angezeigt. Sollte dies nicht der Fall sein, drücken Sie bitte [hier](#).

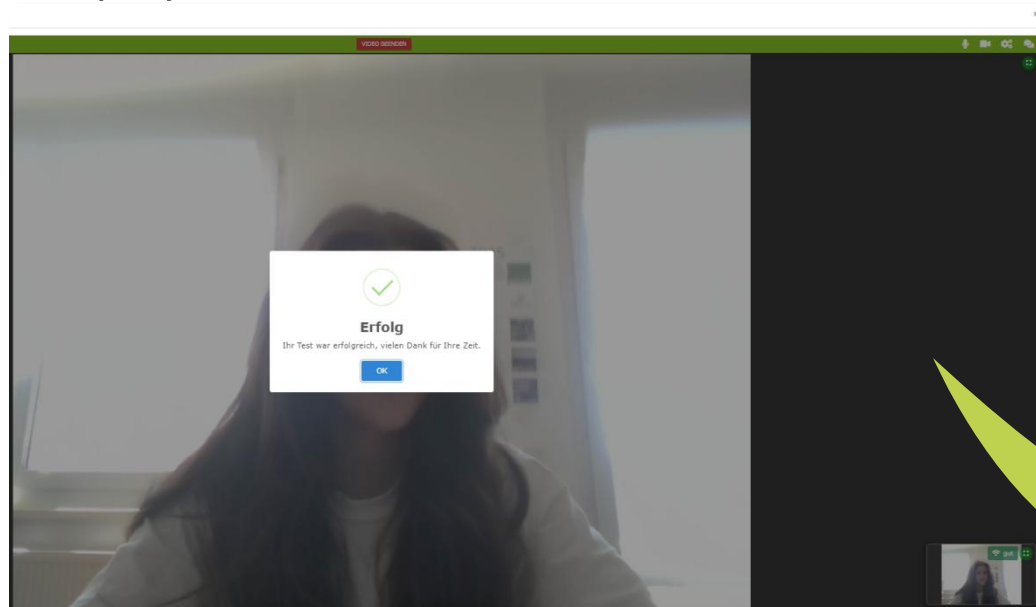
Sollten Sie diesen Zugang nur dafür verwenden wollen um Termine zu buchen, dann drücken Sie bitte [hier](#).

[Kamera und Mikrofon Selbstest starten](#)

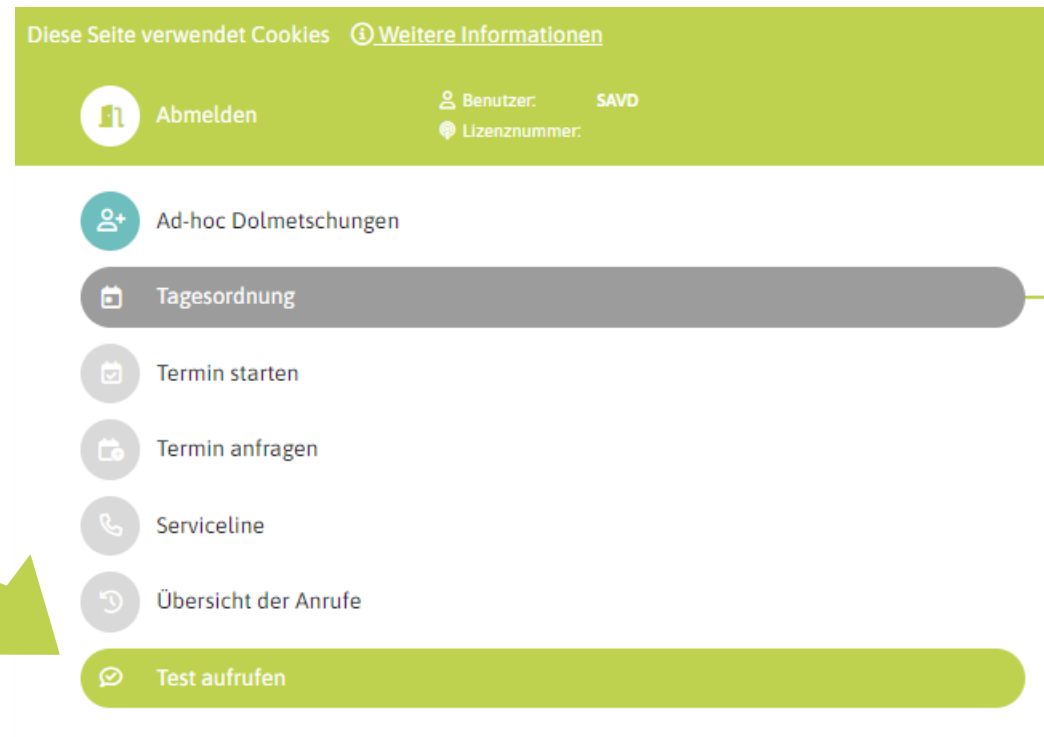


Testanruf 2/2

Sie haben die Möglichkeit einen Video-Selbsttest durchzuführen. Die Testung dauert 10 Sekunden und nach erfolgreicher Durchführung erscheint ein grüner Hacken am Display.



Der „Test anrufen“ Button verfärbt sich nach erstmaliger Testung automatisch grün.



Terminbuchungen bei nicht direkt anwählbaren Sprachen 1/2

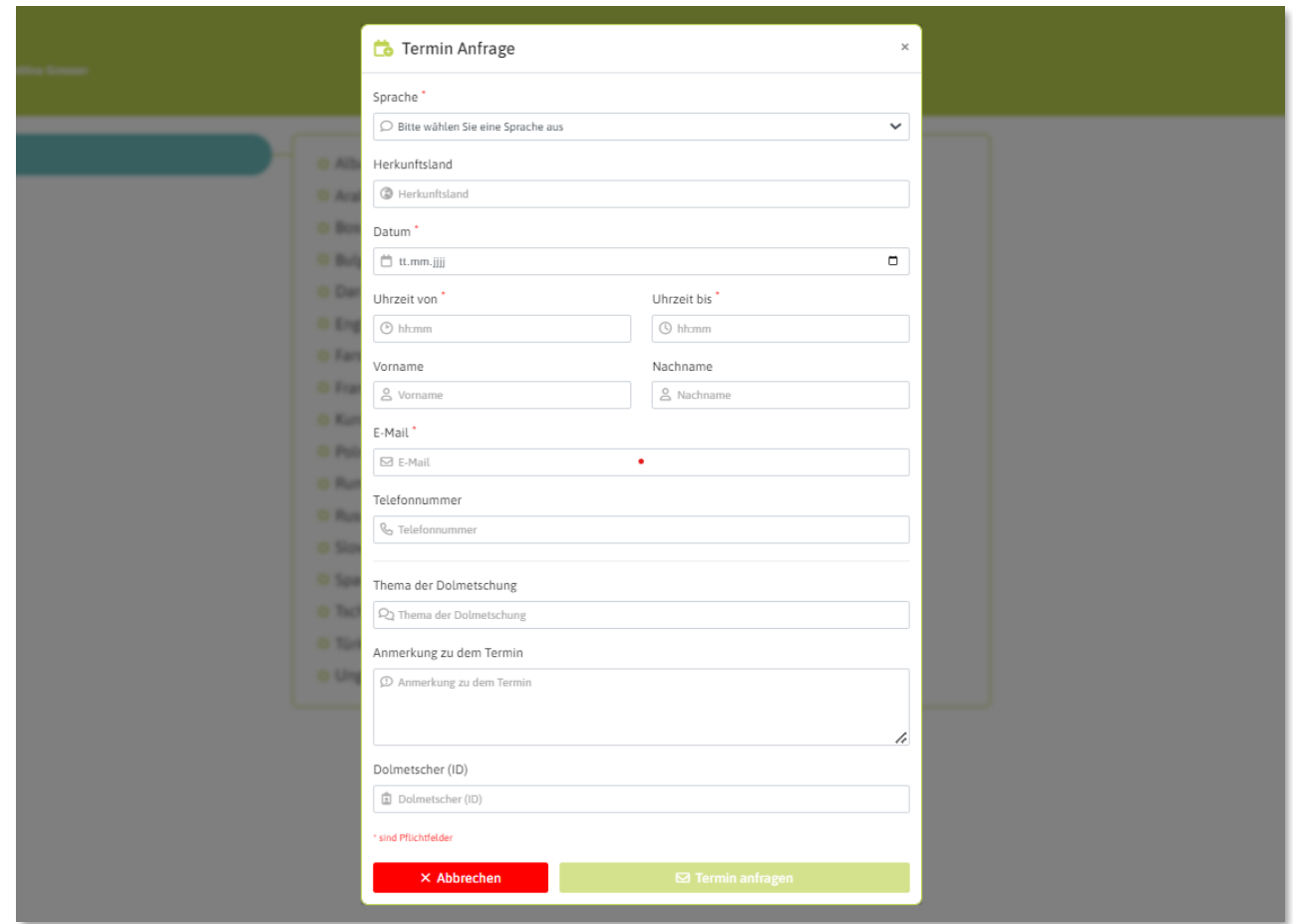
Terminvereinbarung per Mail

Um im Rahmen unseres Dolmetschservices zu einer nicht direkt anwählbaren Sprache verbunden zu werden, senden Sie unseren Mitarbeiterinnen eine E-Mail an termin@savd.at.

Terminbuchungen bei nicht direkt anwählbaren Sprachen 2/2

Terminvereinbarung per Portal

Klicken Sie bitte auf das Feld „Termin anfragen“. Nach ausfüllen der erforderlichen Daten, klicken Sie bitte erneut auf „Termin anfragen“. Unsere Mitarbeiter:innen melden sich in Kürze bei Ihnen.



The screenshot shows a web form titled "Termin Anfrage" (Appointment Request) with the following fields and options:

- Sprache**: A dropdown menu with the placeholder text "Bitte wählen Sie eine Sprache aus".
- Herkunftsland**: A text input field with a location pin icon and the placeholder "Herkunftsland".
- Datum**: A date picker field with the placeholder "tt.mm.jjjj".
- Uhrzeit von** and **Uhrzeit bis**: Two time selection fields with "hh:mm" placeholders.
- Vorname** and **Nachname**: Two text input fields with person icons and "Vorname" / "Nachname" placeholders.
- E-Mail**: A text input field with an envelope icon and "E-Mail" placeholder.
- Telefonnummer**: A text input field with a phone icon and "Telefonnummer" placeholder.
- Thema der Dolmetschung**: A text input field with a magnifying glass icon and "Thema der Dolmetschung" placeholder.
- Anmerkung zu dem Termin**: A large text area with a document icon and "Anmerkung zu dem Termin" placeholder.
- Dolmetscher (ID)**: A text input field with a location pin icon and "Dolmetscher (ID)" placeholder.

At the bottom of the form, there is a red button labeled "Abbrechen" and a green button labeled "Termin anfragen". A small red asterisk indicates that fields with an asterisk are mandatory.

Terminbuchungen bei nicht direkt anwählbaren Sprachen

Termine über E-Mail: termin@savd.at



Datum und Uhrzeit



Lizenznummer/
Telefonnummer



Ungefähre Dauer des
Gesprächs



Sprache



Gesprächsthema



Anzahl der Teilnehmer:innen



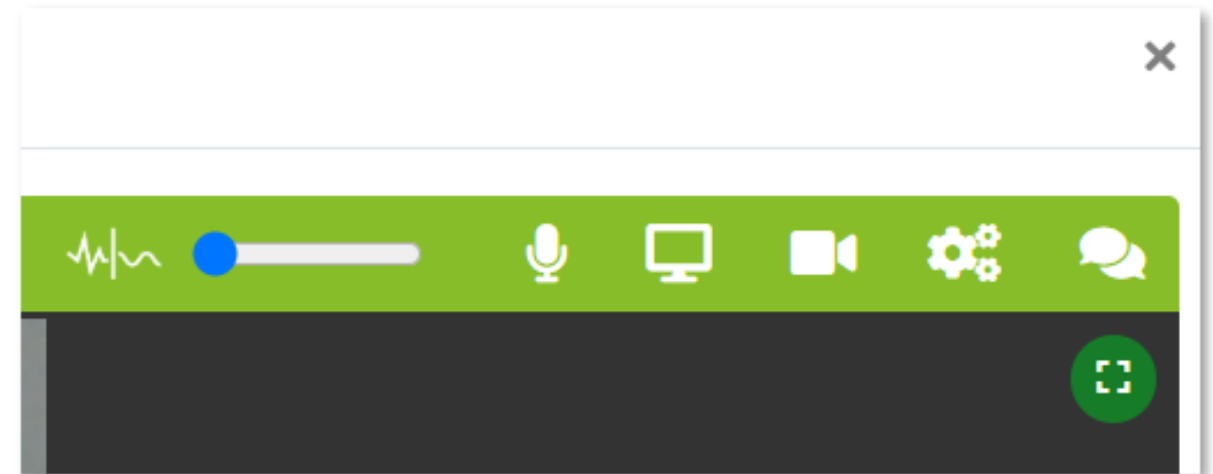
Spezielle Wünsche

- Männlicher/weibliche Dolmetscher:in
- Selbe:r Dolmetscher:in mittels ID

Callmodus: Funktionseinstellung

Im Callmodus lassen sich folgende Funktionen bedienen:

- Geräuschreduzierung
- Mikrofon ein/aus
- Screensharing/Bildschirm teilen
- Videoübertragung ein/aus
- Einstellungen für Kamera und Mikrofon öffnen
- Chat
- Vollbildmodus
- Anruf beenden



Stornierungen

Wir sind bestrebt unseren Kund:innen den bestmöglichen Service anzubieten. Das ist durch eine zeitgerechte Stornierung oder Wahrnehmung eines Termins möglich.

Wird ein Termin mindestens 24 Stunden vorher storniert, steuern Sie dazu bei allen Kund:innen eine konstante Verfügbarkeit unserer Dolmetscher:innen zu gewährleisten.

Wird der Termin nicht innerhalb von 10 Minuten wahrgenommen, können wir die Verfügbarkeit der/des gebuchten Dolmetschers/Dolmetscherin nicht immer garantieren.



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?

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

Unsere Sprachbildertafel hilft Ihnen bei der Identifikation.

Wochenend-, Feiertags- und Nachtservice für Videodolmetschen

An Wochenenden und Feiertagen: 18:00-08:00 – Maximal 15 Minuten Wartezeit

- Für eine Dolmetsch-Anfrage bitte immer die Serviceline anwählen.
- 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.

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

Arabisch - Hocharabisch

Russisch

Slowakisch

Tschechisch

Farsi

Kurdisch - Kurmanci



Audiodolmetschen

Verbindungsaufbau: Direkt anwählbare Sprachen

1.

- Wählen Sie die entsprechende Telefonnummer der gewünschten **direkt anwählbaren Sprache**.

2.

- „Bitte geben Sie Ihren **sechsstelligen PIN-Code** ein und beenden Sie die Eingabe mit der **Raute-Taste (#)**.“

3.

- Bitte warten Sie in der Leitung bis der/die **Dolmetscher/Dolmetscherin** abhebt.

Verbindungsaufbau: Ad-hoc Sprachen

Arabisch	• +43 137 613 054 1001
Farsi	• +43 137 613 054 1002
Dari	• +43 137 613 054 1003
Kurdisch-Kurmandschi	• +43 137 613 054 1004
...	• ...
Ad-hoc Sprachen ohne eigene Durchwahl	• +43 137 613 054 1099

Verbindungsaufbau: Terminsprachen

1.

- Vereinbaren Sie einen Termin unter **termin@savd.at**
- Sie bekommen einen **Termin-Code** retour gesandt.

2.

- Wählen Sie folgende Telefonnummer, wenn Sie einen Termin haben:
+43 137 613 054 2000

3.

- „Bitte geben Sie Ihren **PIN-Code** ein und beenden Sie die Eingabe mit der **Raute-Taste (#)**.“

4.

- „Bitte geben Sie Ihren **Termin-Code** ein und beenden Sie die Eingabe mit der **Raute-Taste (#)**.“

Wochenend-, Feiertags- und Nachtservice für Audiodolmetschen

Zwischen 18:00 und 08:00
Maximal 15 Minuten Wartezeit

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

Für eine Dolmetsch-Anfrage bitte immer die Serviceline (**+43 137 613 054 1500**) anwählen.

Beachten Sie bitte: Anfragen im WFN-Dienst sind gebuchte Termine.

Sobald der Dolmetscher/die Dolmetscherin online ist, werden Sie von der Serviceline telefonisch informiert.

Wenn Sie unter der angegebenen Telefonnummer nicht erreichbar sind oder keinen Bedarf mehr haben, wird von einer Stornierung des Termins ausgegangen (Stornogebühr).

Arabisch – Hocharabisch

Farsi

Kurdisch – Kurmanci

Russisch

Slowakisch

Tschechisch

Allgemeines zum Dolmetschen und zum Setting

Dolmetscher

Ausbildung

Abgeschlossenes translationswissenschaftliches Studium oder Vereidigung

Berufserfahrung

Besitzen Fachwissen zu den Bereichen Medizin, Justiz und Soziales

Folgen einem Berufskodex zur Verschwiegenheitsverpflichtung

Kompetenzen

Dolmetsch- bzw. Übersetzungskompetenz (Dolmetschstrategien, Notizentechnik,...)

Soziale, kulturelle und interkulturelle Kompetenz (Wissen über Werte, Normen & Intentionen)

Kommunikative Kompetenz (Verständigung mit verbalen und non-verbalen Mitteln)

Setting 1/3

Stimmen Sie sich mit dem/der Dolmetscher:in vor Gesprächsbeginn ab:

- Inhalt & Ziel des Gesprächs
- Teilnehmer:innen (Anzahl, Rollen, Zusammenhänge)
- Relevante Informationen aus früheren Gesprächen mit Ihren Klient:innen

Alle relevanten Gesprächsteilnehmer:innen mit der Kamera erfassen

Geräuschkulisse minimieren

- Drucker-, Telefon- und Faxgeräusche
- Papierrascheln
- geschlossene Türen/Fenster

Holen Sie den/die Dolmetscher:in „in den Raum“:

- Informieren Sie den/die Dolmetscher:in über Unterbrechungen des Gesprächs.
 - Kopieren, Suchen/Öffnen von Akten
 - med. Untersuchungen
 - Telefonat
 - Verlassen des Raums etc.

Setting 2/3

"Ich-Form"

- Dolmetscher:innen 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.

Anmerkungen

- Möchten Dolmetscher:innen etwas in ihrer Funktion als Sprach- bzw. Kulturmittler:innen beitragen, so wird dies entsprechend kommuniziert.

Formulierungen

- 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.

Gesprächskultur

- Bitte nicht gleichzeitig sprechen, da Dolmetscher:innen parallel gesprochene Sätze nicht übertragen können. Andernfalls käme es zu einem Informationsverlust.

Setting 3/3

Zur **Qualitätssicherung** steht Dolmetscher:innen nach 50 Minuten eine gesetzliche Pause von 10 Minuten zu.

Möchte der/die Dolmetscher:in diese in Anspruch nehmen, so werden das Mikrofon und die Kamera während dieser Zeit abgedreht. Die Verbindung bleibt weiterhin bestehen.

Formulare/Dokumente

Dolmetschen mit Formularen/ Dokumenten

- Gespräche, bei denen Formulare/Dokumente zum Einsatz kommen, müssen stets vorab angekündigt werden.
- Gilt für Ad-hoc- und Terminsprachen.

Dolmetschen ≠ Übersetzen

- Keine wortwörtliche Übersetzung von Dokumenten während eines Gesprächs.
- Nur mündlich wiedergegebene Inhalte werden von unseren Dolmetschern und Dolmetscherinnen in die Zielsprache übertragen.

Hinweise

Es ist untersagt, dolmetschenden Personen nach persönlichen Informationen zu fragen. Gerne können Sie bei Bedarf nach der Identifikationsnummer fragen.

Die wichtigsten Informationen können im Infoblatt „Wichtiges im Überblick“ nachgelesen werden.

Um eine reibungslose Abwicklung zu garantieren, können Termine ausschließlich via E-Mail vereinbart werden.

Support

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 Serviceline

- Unsere Serviceline-Mitarbeiter:innen stehen Ihnen bei Fragen und Problemen gerne 24/7/365 zur Verfügung:
+43 137 613 054 1500
- Technische Tests und allgemeine Anfragen bitte MO-FR von 08:00-18:00 Uhr

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

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!



Bence Halasz
Customer Relations Manager
b.halasz@savd.at



SAVD Videodolmetschen GmbH
www.savd.at
Tel.: +43 1 332 13 05

Follow us on





Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!