**TC 2.3.2**

**Bilag 1 til instruks vedr. tolkebistand**

**Udarbejdet af:** Jette Fledelius

**Ansvarlig:** Ledelsen

Indhold

[Vejledning bestilling af videotolk 1](#_Toc89085978)

[Opkald til Tolkdanmarks videotolkning 4](#_Toc89085979)

[Installation af Webex til Tolkdanmarks videotolkning 7](#_Toc89085980)

[Installation af Webex skal kun udføres første gang du skal bruge videotolkning 7](#_Toc89085981)

# Vejledning bestilling af videotolk

**– kun til borgere fra Brøndby og Glostrup**

|  |  |
| --- | --- |
|  | [www.tolkdanmark.dk](http://www.tolkdanmark.dk)  klik på den røde kasse ”bestil tolk” |
|  | Udfyld felterne  Brøndby borgere  Brugernavn: videotolktcb  Adgangskode: TCb2021!  Glostrup borgere  Brugernavn: videotolktcb/Glo  Adgangskode: TCb2021! |
|  | Klik på ugedagen i den lille viste månedskalender i venstre side af skærmen. |
|  | Marker tidsrummet (de blå felter) for den ønskede tolkning, og et nyt vindue popper op med det samme. |
|  | Bestillingstype: Videotolkning alm.  Sprog: Vælg fra listen  Er du i tvivl om sproget så klik evt. på det blå link. Her vil du få en oversigt over hvilket sprog der tales i de forskellige lande |
|  | Er tidspunktet korrekt, klikker du på **Tilføj**  (dette er nødvendigt for at kunne vælge videostation i næste step) |
|  | Åben rullegardinet.  Her vises listen med ledige videostationer.  Vælg en af stationerne.  OBS! Det har ingen betydning for valg af tolk eller andet. |
|  | Udfyld som minimum borgers cpr.nummer  At oplyse borgers navn er frivilligt. |
|  | Oplysningerne i højre side skal du ikke ændre på.  At der står:  Kommune – socialtolkning, har ingen betydning for valg af tolk. Det er udelukkende de kategorier Tolkdanmark arbejder med, og de er gjort opmærksomme på at det ikke er retvisende. |
|  | MEGET vigtigt at du tilføjer din arbejdsmail her.  Når du sender bestillingen af sted vil du efterfølgende modtage en mail med en kode som du skal bruge på dagen for videotolkningen. Koden skal du bruge til at ringe op til tolken – der er nemlig dig der starter videotolkningen. |
|  | Nederst på siden er det også muligt at vælge specifikt køn på tolk, hvis borger fx har et ønske om dette. |
|  | Her skal du ikke gøre noget |
|  | Her har du mulighed for at vedhæfte en fil |
|  | Klik på **Send** når du er klar til at sende din bestilling. |

# Opkald til Tolkdanmarks videotolkning

|  |
| --- |
| Inden dit **første opkald** skal du have installeret Webex på din computer (OBS! det er et andet program end det kommunen bruger til onlinemøder). Følg anvisningerne i vejledningen ”videotolkning\_installation\_2021”. Herefter vil du have adgang til Webex ikonet direkte fra dit skrivebord.  Bruger du videotolkningscomputeren (ligger på Felix’ kontor) vil Webex ikonet ikke ligge på skrivebordet, selv om du har installeret det på din arbejdscomputer. Her skal du i stedet fremsøge Webex ved at skrive *Webex* i søgefeltet nederst i venstre hjørne af skræmen. |
| Sådan anvender du Webex til videotolkning |
| Efter installationen har du nu dette ikon liggende på dit skrivebord:    Klik på det. |
| Har du logget korrekt ud efter sidste videotolkning fremkommer nedenstående skærmbillede.  Indtast din arbejdsmailadresse og klik 'Næste' |
| Indtast personlig adgangskode (eller hvis du har glemt den klik på linket i den røde cirkel – for yderligere vejledning se dokumentet videotolkning\_installation\_2021) |
| Du bliver nu sendt videre til selve videoplatformen.  I søge feltet skal du taste den valgte videostation – se evt. din bekræftelsesmail fra TolkDanmark |
| EX. Videostation: [111@tolkdanmark.room.ciscospark.com](mailto:111@tolkdanmark.room.ciscospark.com)  Når en korrekt adresse tastes ind i søgefelter, kommer 3 knapper til syne. Klik på den sidste knap for at aktivere videoopkaldet til TolkDanmark  Du er nu i gang med at ringe op til tolken. |
| **Problemhåndtering**  Opstår der problemer med en videotolkning (**Opkaldsfejl, manglende opkalds-id etc**.) bedes  tolkebruger hurtigst muligt kontakte Tolkdanmarks akutteam på telefon 70 20 73 7**3**.  Ved nedbrud af videosystem hos Tolkdanmark eller hos tolkebruger kan tolkens telefo**n**nummer findes i  bekræftelsesmailen eller direkte på bestillers kalender via tolkdanmark.dk. |

# Installation af Webex til Tolkdanmarks videotolkning

## Installation af Webex skal kun udføres første gang du skal bruge videotolkning

|  |
| --- |
| Installation af Webex – kun første gang du bruger videotolkning. Du opretter personligt login med din arbejdsmail og ligeledes personlig kode. |
| Inden dit første opkald skal du have installeret Webex Teams på din computer (OBS! det er et andet program end det kommunen bruger til onlinemøder). Når du har installeret programmet vil du kunne springe dette punkt over i forbindelse med nye videotolkningsopkald. |
| Tryk på linket her eller skriv adressen i browseren <https://www.webex.com/downloads.html>  OBS! det er meget vigtigt at du enten åbner linket i Google Chrome eller Microsoft Edge. |
| Klik på *For Windows (64 bit)* under Download Webex |
| Der popper nu et nyt vindue op.  Klik på 'Næste' |
| Kontroller at der er sat flueben i den lille firkant ”Launch Webex”.  Klik på 'Udfør' |
| Slutbrugerlicensaftale – klik accepter |
| Indtast din arbejdsmailadresse og klik 'Næste' |
| Du vil nu blive bedt om at indtaste din kode, som du ikke har oprettet. Klik på *Har du glemt adgangskoden?* Herefter vil du få tilsendt en mail med en 6-cifret kode, som du taster ind i de 6 felter der kommer frem på skærmen. Nu har nu mulighed for at oprette din egen personlige kode. |
| Du bliver nu sendt videre til selve videoplatformen.  I søge feltet skal du taste den valgte videostation – se evt. din bekræftelsesmail fra TolkDanmark |
| EX. Videostation: [111@tolkdanmark.room.ciscospark.com](mailto:111@tolkdanmark.room.ciscospark.com)  Når en korrekt adresse tastes ind i søgefelter, kommer 3 knapper til syne. Klik på den sidste knap for at aktivere videoopkaldet til TolkDanmark |
| Har du installeret Webex korrekt, vil du have dette ikon liggende på dit skrivebord. |