

TEMPON ASIAKASPORTAALIN KÄYTTÖOPAS

Tervetuloa käyttämään Monetra Tulkkipalvelun uutta Tempo-järjestelmää! Tempossa voit tilata tulkkauksia sekä käännöksiä sähköisesti käyttämällä helppoa asiakasportaaliamme. Tempon kautta näet myös yksikkösi tulevat ja menneet tulkkaus-/käännöstilaukset, joten tarvittaessa pääset hallinnoimaan myös kollegan tekemiä varauksia. Ohessa linkki, josta pääset kirjautumaan järjestelmään: <https://tempo.monetra.fi/>

HUOM! Järjestelmä toimii parhaiten seuraavilla selaimilla: Google Chrome, Safari ja Mozilla Firefox. Internet Explorerilla monet ominaisuudet eivät toimi, joten sen käyttöä ei suositella. Tempo toimii myös pienoiskoossa matkapuhelimella tai tabletilla.

Oppaassa käydään seuraavat asiat läpi:

1. KIRJAUTUMINEN	2
2. TEMPON ASIAKASPORTAALIN HALLINTAPANEELI	3
3. TILAUKSEN JÄTTÄMINEN	4
4. TILAUSTEN JA VARAUSTEN PERUMINEN	5
4.2 Tulkkauksen perumisehdot	6
5. OTA YHTEYTTÄ	7



1. KIRJAUTUMINEN

Pääset kirjautumaan Tempoon tästä linkistä: <https://tempo.monetra.fi/>. Saat käyttäjätunnuksen sekä salasanan järjestelmän käyttöä varten Monetra Tulkkipalvelulta. Mikäli kirjautumiseen liittyy ongelma, ole yhteydessä Tulkkipalveluun sähköpostitse: paakayttajat.tempo@monetra.fi

MONETRA

You've successfully logged out

Kirjaudu sisään

Käyttäjätunnus *

Your username

Salasana *

Salasanasi

Muista minut

[Unohditko salasanasi?](#)

Kirjaudu sisään

2. TEMPON ASIAKASPORTAALIN HALLINTAPANEELI

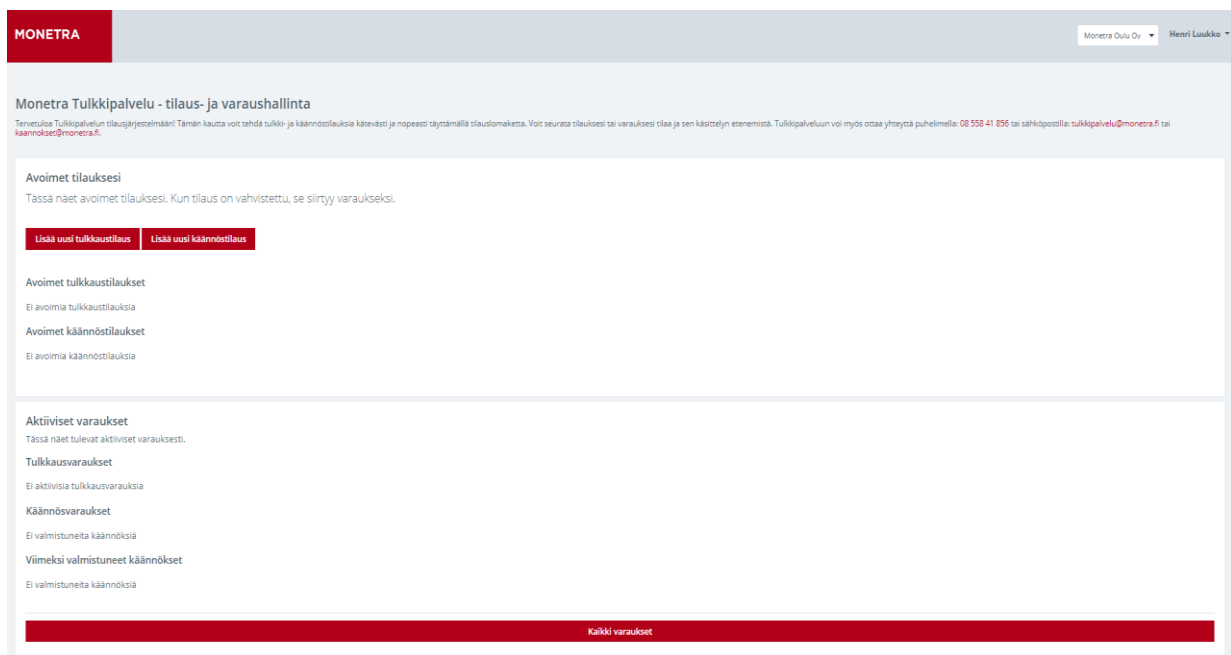
Kirjautumisen jälkeen ohjelma vie sinut hallintapaneelin yleisnäkymään. Tästä näkymästä voit tehdä uusia tulkkaus- ja käännöstilauksia.

Avoimet tilaukset- osiossa näet oman organisaatiosi tulkkaus- ja käännöstilaukset, kun ne ovat vielä Tulkkipalvelussa avoimina tilauksina. Toisin sanoen ne odottavat koordinaattorimme käsittelyä.

Tilauksesi muuttuu varaukseksi, kun tilauksesi on otettu käsittelyyn. Aktiiviset varaukset -kohtaan listautuvat sekä Tulkkipalvelussa työn alla olevat varaukset että jo vahvistuneet varaukset.

Kannattaa siis tarkkailla erityisesti ”Tila”-saraketta, sillä siitä käy ilmi, onko tulkkaus jo vahvistunut vai vielä työn alla. ”Kyselyssä asiakkaalla” -tila tarkoittaa, että odotamme johonkin yksityiskohtaan vastausta tilaajalta.

Näkymän alaosassa on **Kaikki varaukset** -painike, josta nimensä mukaisesti löytyvät kaikki organisaationne varaukset, myös varaushistoria. Täältä löydät varauksia eri hakukriteereillä. Voit kirjoittaa tai valita useampaan kenttään tietoja, jolloin hakutuloksesi tarkentuu. Hakukriteereitä kannattaa rohkeasti kokeilla. Kun tulkkaus tai käännös on suoritettu, se siirtyy **Kaikki varaukset** painikkeen taakse.



The screenshot shows the Monetra customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Monetra logo on the left and user information (Monetra Oulu Oy and Henri Luukko) on the right. Below the navigation bar, the main heading is "Monetra Tulkkipalvelu - tilaus- ja varaushallinta". A welcome message follows, providing contact information for the service. The main content area is divided into several sections:

- Avoimet tilaukset:** A section for open orders, with a sub-heading "Tässä näet avoimet tilauksesi. Kun tilaus on vahvistettu, se siirtyy varaukseksi." Below this are two buttons: "Lisää uusi tulkkaustilaus" and "Lisää uusi käännöstilaus".
- Avoimet tulkkaustilaukset:** A sub-section with the text "Ei avoimia tulkkaustilauksia".
- Avoimet käännöstilaukset:** A sub-section with the text "Ei avoimia käännöstilauksia".
- Aktiiviset varaukset:** A section for active reservations, with a sub-heading "Tässä näet tulevat aktiiviset varaukset." Below this are three sub-sections:
 - Tulkkausvaraukset:** "Ei aktiivisia tulkkausvarauksia"
 - Käännösvaraukset:** "Ei valmistuneita käännöksiä"
 - Viimeksi valmistuneet käännökset:** "Ei valmistuneita käännöksiä"

At the bottom of the main content area, there is a red button labeled "Kaikki varaukset".

Omat tiedot ja salasanan vaihtaminen

Omiin tietoihin pääset käsiksi hallintapaneelin oikeasta ylänurkasta, jossa lukee nimesi. Painamalla nimestäsi pääset muokkaamaan profiilia, josta salasanan vaihto taikka omien tietojen muokkaaminen tapahtuu. Täältä pääset myös kirjautumaan ulos järjestelmästä. **On tärkeää, että vaihdat salasanasi, kun kirjaudut ensimmäistä kertaa järjestelmään!**

3. TILAUKSEN JÄTTÄMINEN

Pääset tekemään uuden tulkkaus- tai käännöstilauksen Hallintapaneelissa niihin varatuilla painikkeilla ([lisää uusi tulkkaustilaus/lisää uusi käännöstitilaus](#)).

Uusi tilaus

Kieli: albania

Alkuvuosi * Lopetuskuu *

Huomi! Teeman clausein viimeiseen edelliseen erikseen 16 mennessä

mahdolliset vaihtoehdot ajat voit kirjata lisätiedot -kenttään.

Tulkkauskausi Tulkkauskauden tarkenne Aihe *

Työmuoto * Valitse... Tulkkausten käyttäjä Asiakkaan nimi (Sukunimi, etunimi) * Hetun alku Tullin sukupuoli

Maksaja, jos eri kuin tilaaja Maksuotte

Lisätiedot

Takaisin Tallenna ja lähetä tilaus

Uuden tilauksen tekeminen on helppoa. Pakolliset kentät ovat merkitty tähdellä*. Vaikka kaikki kentät eivät ole pakollisia, selvyden vuoksi ne kannattaa myös täyttää. Lisätieto-kenttään voit kirjata huomioita tulkkaukseen liittyen (esimerkiksi murre, vaihtoehtoinen ajankohta, tietty tulkki).

MONETRA

Monetra Oulu Oy Henri Luukko

Työmuoto * Valitse... Lähdekieli * Tunttematon Käändeksi tai -kieleksi * Valitse yksi tai useampi Käännöksen aihe

Määräyksikö Palautustapa Käännöksen toivuttu tiedostomuoto

Asiakkaan nimi (Sukunimi, etunimi) * Hetun alku tai muu tunnus Maksaja, jos eri kuin tilaaja Maksuotte

Lisätiedot

Liitetiedostot

Lisää käännettävä tiedosto tähän. Tiedonsiirto tätä kanavaa käyttäen on tietoturvallista.

[Uusi liitetiedosto](#)

Tiedosto Huomiotava Tiedoston lisä Toiminnot

Takaisin Tallenna ja lähetä tilaus

Käännöstitilaukset tehdään sille varatulla painikkeella [Lisää uusi käännöstitilaus](#). Pakolliset kentät on merkitty tähdellä *, mutta mitä enemmän tietoa käännöksestä tilauslomakkeella on, sitä paremmin löydämme sopivan kääntäjän juuri tälle käännöstyölle. Käännettävän aineiston voit lisätä tilauslomakkeelle painikkeella [Uusi liitetiedosto](#).

4. TILAUSTEN JA VARAUSTEN PERUMINEN

Käsittlemättömät (=uudet) tilaukset tulee perua puhelimitse. Myös kiireelliset peruutukset kannattaa hoitaa puhelimitse.

Vahvistetusta varauksesta voit lähettää peruutuspyynnön Tulkkipalveluun. Saat kirjallisen peruutusvahvistuksen, kun peruutuspyyntösi on käsitelty. Huomaathan, että varaus voidaan perua vasta siinä vaiheessa, kun se on otettu Tulkkipalvelussa käsittelyyn. (Huom. Tulkkipalvelun perumisehdot sivu 6.)

Kiitos että käytät Tempoa ja autat meitä palvelumme kehittämisessä! Huomiot ja kehitysehdotukset voi laittaa Tempon pääkäyttäjille osoitteeseen paakayttajat.tempo@monetra.fi

4.2 Tulkkauksen perumisehdot

Tulkkaus tulee peruuttaa aina tulkkipalveluun. Vahvistetun tulkkauksen voi perua maksuttomasti tulkausta edeltävään päivään klo 15:30 mennessä. Jos tulkkaus kestää yli kaksi (2) tuntia, se tulee perua kaksi (2) arkipäivää ennen tulkkausajankohtaa klo 15:30 mennessä, jotta tulkausta ei laskuteta. Huom. maanantaina tapahtuvat tulkkaukset on peruttava edellisenä arkipäivänä klo 12.00 mennessä. Jos samalle päivälle tilattu tulkkaus perutaan tunnin sisällä varauksesta, sitä ei laskuteta, paitsi jos tulkkaus perutaan siinä vaiheessa, kun tulkkauksen olisi jo pitänyt alkaa.

Tulkkipalvelu laskuttaa toteutumattoman tulkkauksen seuraavissa tapauksissa:

- Tulkkaus perutaan tulkkauspäivänä.
- Tulkkaus perutaan tulkkauspaikalla.
- Tulkausta ei ole peruttu tulkkipalveluun vaan suoraan tulkille.
- Asiakas (maahanmuuttaja tai viranomaisena) ei saavu tapaamiseen. Tulkki odottaa koko varatun ajan, ellei muuta sovita.
- Tulkki toteaa tulkkauspaikalla olevansa jäävi viranomaisen tilaustilanteessa antamien puutteellisten tietojen vuoksi (esim. asiakkaan nimeä ei ole ilmoitettu).
- Yli 2 tuntia kestävä tulkkaus perutaan edellisenä päivänä. Tällöin laskutamme 2 tulkkaustunnin hinnan.
- Peruutuksesta aiheutuneet matkakulut laskutetaan tilaajalta.

Poikkeus:

Peruutusehdot poikkeavat, jos käytämme yhteistyökumppanimme kautta tuotettavaa palvelua. Kaikki yhteistyökumppanilta tilatut tulkkaukset voi peruuttaa maksuttomasti 2 arkipäivää ennen tulkkausajankohtaa.

Käännöstoimeksiannon peruminen ja peruuntuminen

Käännöstoimeksiannosta laskutetaan, mikäli käännöstyö on aloitettu. Vähimmäislaskutus on yksi sivu tai jo käännetyn sivumäärän mukainen.

Tulkkipalvelusta johtuvasta käännöstoimeksiannon peruuntumisesta tai viivästymisestä sovitaan tilaajan kanssa tapauskohtaisesti erikseen.

5. OTA YHTEYTTÄ

Kiitos että käytät Tempoä ja autat meitä palvelumme kehittämisessä! Huomiot ja kehitysehdotukset voi laittaa Tempon pääkäyttäjille osoitteeseen paakayttajat.tempo@monetra.fi