

TEMPON ASIAKASPORTAALIN KÄYTTÖOPAS

Tervetuloa käyttämään Monetra Tulkkipalvelun uutta Tempo-järjestelmää! Tempossa voit tilata tulkkauksia sekä käännöksiä sähköisesti käyttämällä helppoa asiakasportaaliamme. Tempon kautta näet myös itse varaamasi tulevat ja menneet tulkkaus-/käännösvaraukset. Esihenkilösi luvalla voidaan myös kytkeä päälle sinulle tai yksiköllesi ristiinkatseluoikeudet, jotta näkisit koko yksikkösi tekemät varaukset ja tarvittaessa pääsisit hallinnoimaan myös kollegoidesi 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.

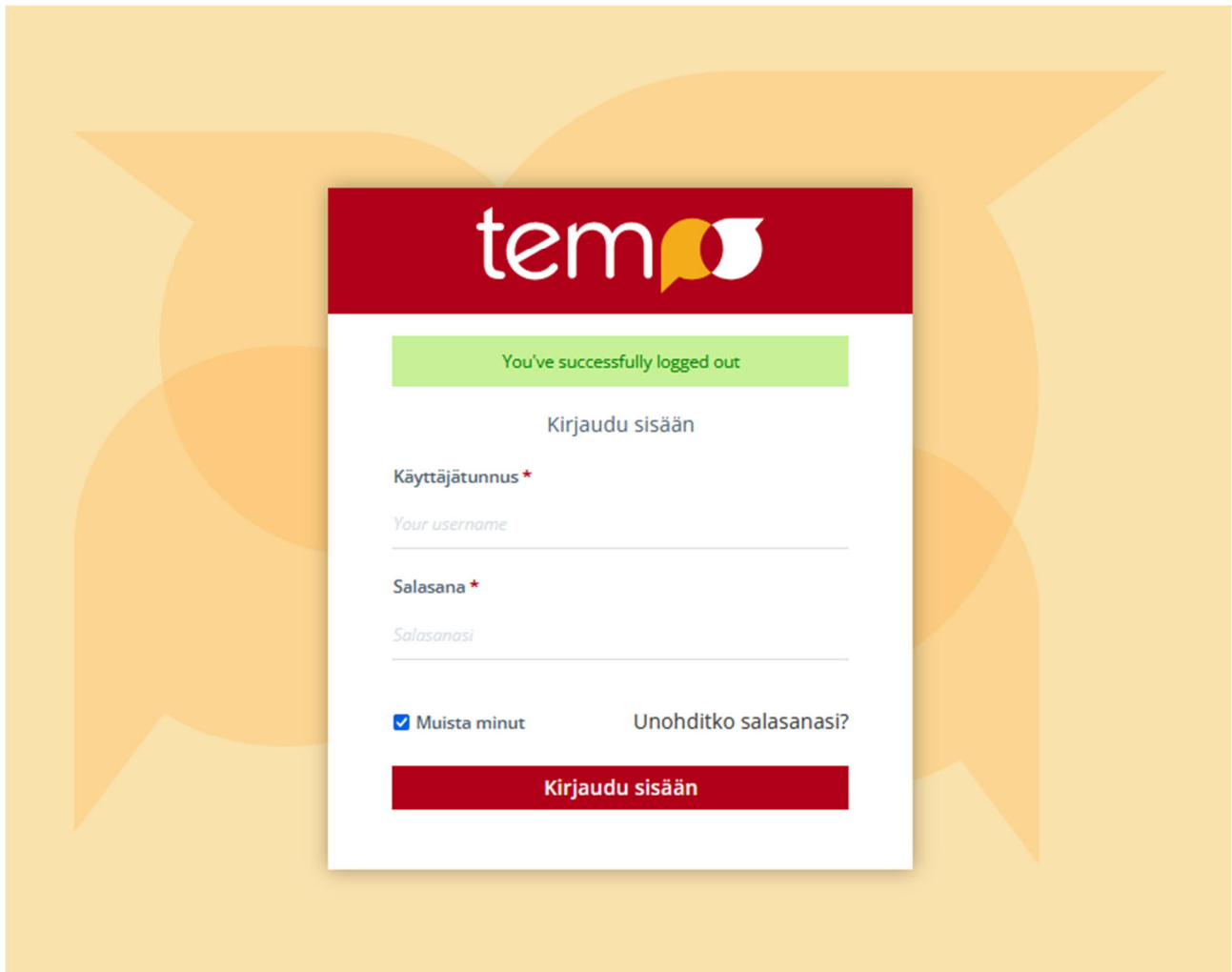
Kasto video-ohjeet "Tervetuloa käyttämään Tempoa" [klikkaamalla tästä](#).

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	6-7
5. VARAUSTEN TARKISTAMINEN	7
6. OTA YTHEYTTÄ	8

1. KIRJAUTUMINEN

Pääset kirjautumaan Tempoan 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



tempo

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 käänнос on suoritettu, se siirtyy **Kaikki varaukset** painikkeen taakse.

tem

Monetra Oulu Oy Lucas Borovsak

Monetra Tulkkipalvelu - tilaus- ja varaushallinta

Tervehoito Tulkkipalvelun tilauksjärjestelmään. Tämän kautta voit tehdä tulkki- ja käännöstilauksia kätevästi ja nopeasti käyttämällä tilausmaketta. Voit seurata tilauksesi tai varauksesi tilaa ja sen käsittelyn etenemistä. Tulkkipalveluun voi myös ottaa yhteyttä puhelimitse: 040 146 9909 tai sähköpostilla: tulkkipalvelu@monetra.fi tai kaannokset@monetra.fi.

Avoimet tilaukset
Tässä näet avoimet tilauksesi. Kun tilaus on vahvistettu, se siirtyy varaukseksi.

[Lisää uusi tulkkaustilaus](#) [Lisää uusi käännötilaus](#)

Avoimet tulkkaustilaukset (0)
Ei avoimia tulkkaustilauksia

Avoimet käännöstilaukset (0)
Ei avoimia käännöstilauksia

Aktiiviset varaukset
Tässä näet tulevat aktiiviset varauksesti.

Tulkkausvaraukset (0)
Ei aktiivisia tulkkausvarauksia

Käännosvaraukset (0)
Ei valmistuneita käännöksiä

Viimeksi valmistuneet käännökset (0)
Ei valmistuneita käännöksiä

[Kaikki varaukset](#)

2022 © Monetra

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 kirjautut ensimmäistä kertaa järjestelmään!**

Katso video-ohjeet tästä [klikkaamalla tästä](#).

3. TILAUKSEN JÄTTÄMINEN

Pääset tekemään uuden tulkkaus- tai käännöstilauksen Hallintapaneelissa niihin varatuilla painikkeilla (**lisää uusi tulkkaustilaus/lisää uusi käännöstilauus**).

The screenshot shows the 'Uusi tilaus' (New order) form in the Temposta system. The form is titled 'Uusi tilaus' and includes a 'Takaasin' (Back) button. It contains several input fields: 'Kieli*' (Language), 'Alkuperä*' (Origin), 'Alustusaike*' (Subject), 'Lopetusaike*' (End date), 'Tulkkauspaikka*' (Location), 'Tulkkauspaikan osoite (sisäkäynti, huone jne.)' (Address), 'Aihe*' (Topic), 'Työmuoto*' (Type), 'Tulkkausten käyttäjä' (User), 'Asiakkaan nimi (Sukunimi, etunimi)*' (Client name), 'Hetun alkku' (ID prefix), 'Tulkin sukupuoli' (Interpreter gender), 'Maksaja, jos eri kuin tilaaja' (Payer), and 'Maksuvuote' (Invoice date). There is a 'Lisätiedot' (Additional information) text area and a 'Tallenna ja lähetä tilaus' (Save and send order) button.

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

Katso video-ohjeet tulkkauksen tilaamisesta [klikkaamalla tästä](#).

This screenshot shows the 'Uusi tilaus' form with the 'Liitetiedot' (Attachments) section expanded. The form includes fields for 'Työmuoto*' (Type), 'Lähdekieli*' (Source language), 'Kohdekieli tai -kieliset*' (Target language), 'Käännöksen aihe' (Subject), 'Määräpäivä' (Due date), 'Käännöksen toivottu tiedostomuoto' (Desired file format), 'Asiakkaan nimi (Sukunimi, etunimi)*' (Client name), 'Hetun alkku tai muu tunnus' (ID prefix or other identifier), 'Maksaja, jos eri kuin tilaaja' (Payer), and 'Maksuvuote' (Invoice date). The 'Liitetiedot' section shows a list of attachments with columns for 'Tiedoston nimi' (File name), 'Huomioitavaa' (Notes), 'Tiedoston kääntäjä' (Translator), and 'Tähtäminen' (Marking). A 'Uusi liitetiedosto' (New attachment) button is visible.

Käännöstilaukset tehdään sille varatulla painikkeella Lisää uusi käännöstilauus. 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**.

Katso video-ohjeet käännösten tilaamisesta [klikkaamalla tästä](#).

4. TILAUSTEN JA VARAUSTEN PERUMINEN

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

Vahvistetusta varauksesta voit lähettää Tempon kautta 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

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

Tulkkipalvelu laskuttaa toteutumattoman tulkkauksen seuraavissa tapauksissa:

Tulkkaukset perutaan tulkkauksen päivänä.

Tulkkaukset perutaan tulkkauksen paikalla.

Tulkkauksesta ei ole peruttu tulkkipalveluun vaan suoraan tulkkille.

Asiakas (maahanmuuttaja tai viranomaisena) ei saavu tapaamiseen. Tulkkari odottaa koko varatun ajan, ellei muuta sovita.

Tulkkari toteaa tulkkauksen paikalla olevansa jäävi viranomaisen tilaustilanteesta antamien puutteellisten tietojen vuoksi (esim. asiakkaan nimeä ei ole ilmoitettu).

Yli 2 tuntia kestävä tulkkaukset perutaan edellisenä päivänä. Tällöin laskutamme 2 tulkkauksen tunnin 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 tulkkauksen alkamista.

Katso video-ohjeet varausten perumisesta [klikkaamalla tästä](#).

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. VARAUSTEN TARKISTAMINEN

Kun tulkkaukset on vahvistettu, pääset tarkistamaan varauksen tiedot (esimerkiksi, jos haluat tarkistaa tulkin puhelinnumeron). Valitse **Näytä** Aktiivisista varauksista ja pääset selaamaan varauksen tietoja.

Ei avoimia tulkkauksilauksia

Avoimet käännöstilaukset (0)

Ei avoimia käännöstilauksia

Aktiiviset varaukset

Tässä näet tulevat aktiiviset varauksesti.

Tulkkaukset (1)

#	Varattava päivä ja aika	Tila	Tulkkauksipaikka	Yhteystietojen henkilö	Kieli	Työmuoto	Toiminnot
237151	22.02.2022 13:30:00 - 14:30:00	Vahvistettu	Puhelintulkkaukset (TESTI)	Lucas Borovsak	ranska	Puhelin	Näytä Peruuta varaus

Käännösvaraukset (0)

Ei valmistuneita käännöksiä

Viimeksi valmistuneet käännökset (0)

Ei valmistuneita käännöksiä

Kaikki varaukset

Jos olit varannut viestinvälityksen ja odotat vastausta asiakkaaltasi, pääset tarkistamaan asiakkaan vastauksen suoraan Tempostä. Saat ilmoituksen sähköpostitse, kun viesti on mennyt perille. Tämän jälkeen voit käydä tarkistamassa vastauksen etsimällä varauksen käyttämällä **Kaikki varaukset**-painiketta. Valitse **Näytä** ja pääset lukemaan asiakkaasi vastauksen avoimista lisätiedoista.

tem logo

Monetra Oulu Oy Lucas Borovsak

Maksajan KP:

Maksuvuote:

Alkupvm: 22.02.2022

Alkaa: 07:20

Loppupvm: 22.02.2022

Loppuu: 08:20

Tulkkauksipaikka: Viestinvälitys (TESTI)

Tulkkauksipaikan osoite:

Työmuoto: Viestinvälitys

Asiakkaan nimi: Esimerkki

Hetun alkus:

Tila: Vahvistettu

Tulkkijä: Lucas Borovsak

Tulkin yhteystiedot: +358 4018 5644 3

Avoimet lisätiedot: Tästä voi tarkistaa tulkin vastaus viestinvälitykseen.

Tulkin/Kääntäjän huomiot:

6. OTA YHTEYTTÄ

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

