



VIDEODOLMETSCHEN

EINFACH.PERSÖNLICH

VIDEODOLMETSCHEN als Qualitätsstandard

Wien - Berlin - Zürich



VIDEO**DOLMETSCHEN**
EINFACH.PERSÖNLICH

INHALT

Wer sind wir.....	1
Unsere Lösung für Sie	2
Die Technologie.....	2
Unser Sprachangebot und Responsezeiten.....	3
Neues Modul: 24h-Service	4
In kürzester Zeit zu Ihrer Videodolmetsch-Lösung	5
Videodolmetschen in Gesundheitseinrichtungen.....	6
Ihre Vorteile.....	6
Videodolmetschen in öffentlichen Einrichtungen	8
Videodolmetschen für gemeinnützige Organisationen.....	9
Kosten von Videodolmetschen	10
Einmalige Kosten von Videodolmetschen:.....	10
Was unsere Kunden über Video-Dolmetschen sagen!.....	11



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Wer sind wir

SAVD bietet als einziger europäischer Sprachdienstleister Videodolmetschen mit unterschiedlichen Schwerpunkten (Gesundheit, Verwaltung, Recht, Soziales), den Datenschutzbestimmungen entsprechender Technologie und einem Sprachpool von mittlerweile knapp 750 Dolmetschern, die innerhalb von 120 Sekunden in ein Gespräch zugeschaltet werden können.

SAVD sieht sich darüber hinaus auch als Solution Provider im öffentlichen Bereich, wenn es sich um haftungsrelevante und politische Problemstellungen handelt. Dadurch erhält der Vertragspartner nicht nur Zugang zu einem schnell wachsenden qualitätsvollen Dolmetscherpool und einer state-of-the-art Technologie. So können kurz- und mittelfristig Kosten eingespart, Entlastung bei Personal und Service durchgeführt und das Case-Management optimiert werden, die sich aufgrund von sich oft rasch entwickelnden, internationalen Standards laufend verändern.

Die aktuellen Herausforderungen für Kommunen, Gesundheits- und sonstige öffentliche Einrichtungen sind sowohl aus den letztaktuellen Berichten der verschiedenen Bundesländer, aus aktuellen Parlamentsdebatten und Anfragen und nicht zuletzt aus den Medien klar zu entnehmen.

SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Unsere Lösung für Sie

Ein ständig wachsender Pool an qualifizierten DolmetscherInnen und Sprachen garantiert unseren Kunden einen schnellen Service und höchste Qualität! Derzeit sind über 750 DolmetscherInnen in unser System integriert. Alle verfügen über einen akademischen Abschluss und Spezialisierungen auf unterschiedliche Fachbereiche. Wir garantieren die Zuschaltung einer Dolmetscherin/eines Dolmetschers innerhalb von höchstens 120 Sekunden.

2

Durch die enge Zusammenarbeit mit den nationalen Ministerien und Organisationen in den Krisenländern wissen wir meist sehr früh welche Sprachgruppen und Ethnien den Weg nach Europa finden. Natürlich bieten wir auch jene Sprachen an, die in den letzten Jahrzehnten vermehrt im deutschsprachigen Raum nachgefragt werden.

Die Technologie

Gearbeitet wird mit einer Technologie, die für die SAVD Videodolmetschen GmbH entwickelt und an die speziellen Anforderungen beim Videodolmetschen angepasst wurde. Darüber hinaus entspricht die Videosoftware den deutschen Datenschutz-Vorgaben. Sie wurde gemeinsam mit Cisco – dem Weltmarktführer im Bereich Unified Communication – entwickelt und mit zertifizierten Technologiepartnern veredelt.



SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Unser Sprachangebot und Responsezeiten

Die Erreichbarkeit von DolmetscherInnen in den verschiedenen Sprachgruppen

3

max. Wartezeit: <u>120 Sekunden</u>	durchschnittliche Wartezeit: <u>15 Minuten</u>	durchschnittliche Wartezeit: <u>120 Minuten</u>	durchschnittliche Wartezeit: <u>1 Tag</u>
Sprachgruppe A	Sprachgruppe B	Sprachgruppe C	Sprachgruppe D
Albanisch	Chinesisch	Armenisch	Afrikaans
Arabisch	Dari/Persisch	Aserbaidshisch	Amharisch
BKS	Englisch	Edo/Bini	Bengalisch
Bulgarisch	Französisch	Gebärdensprache	Dänisch
Farsi/Persisch	Georgisch	Griechisch	Estnisch
Polnisch	Italienisch	Hindi	Filipino
Rumänisch	Kurdisch	Igbo	Finnisch
Russisch	Paschtu	Japanisch	Hebräisch
Slowakisch	Slowenisch	Koreanisch	Indonesisch
Tschechisch	Spanisch	Mongolisch	Isländisch
Türkisch	Tigrinya	Niederländisch	Kambodschanisch
Ungarisch	Ukrainisch	Portugiesisch	Kasachisch
	Urdu	Punjabi	Lettisch
	Vietnamesisch	Somali	Litauisch
		Thailändisch	Nepalesisch
			Norwegisch
			Schwedisch
			Singhalesisch
			Suaheli
			Tadschikisch
			Tamilisch
			Tibetisch
			Turkmenisch
			Usbekisch

Stand Dezember 2015

SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Diese Liste wird von SAVD regelmäßig angepasst, um flexibel und schnell auf sich ändernde Kundenbedürfnisse und gesellschaftliche Entwicklungen reagieren zu können. Der jeweils aktuelle Stand kann jederzeit über das SAVD Head Office angefragt werden.

Neues Modul: 24h-Service

4

Ab 1.3.2016 bietet die SAVD auch einen optionalen 24h-Service an. Im Zuge dessen kann auch in den Zeiten zwischen 19:00 und 7:00 Uhr, sowie an Wochenenden und Feiertagen auf das Service Videodolmetschen zurückgegriffen werden. Die Responsezeit der DolmetscherInnen liegt innerhalb dieser Zeitfenster bei maximal 15 Minuten. Bei der Sprachauswahl für diesen Service orientiert sich die SAVD an den Kundenbedürfnissen und der Nachfrage für bestimmte Sprachen. Erfragen Sie Details!

SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

In kürzester Zeit zu Ihrer Videodolmetsch-Lösung

Nehmen Sie an unseren ständig startenden Pilotprojekten teil: In einem Zeitraum von drei Monaten geben wir Ihnen die Möglichkeit, die Vorteile des Videodolmetschens unverbindlich kennenzulernen!



5

Schritte zum erfolgreichen Start von Videodolmetschen in Ihrer Einrichtung:

1. Unternehmenspräsentation mit Preisindikation
2. Systemanforderung für IT-Abteilung
3. Kostenloser Testaccount für IT Abteilung, Datenschutzdokumente
4. Fragebogen Videodolmetschen ausfüllen zur Erhebung Ihrer Bedürfnisse
5. Offizielles Angebot (eventuell verbunden mit einem persönlichen Termin)
6. Vertrag
7. Besprechung und Übergabe Glossare und Terminologien
8. Vor Ort oder Remote-Schulung (nur für Pilotprojekt und maximal 5 pax)
9. Start Pilot- oder Echtbetrieb
10. After Sales Care

SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Videodolmetschen in Gesundheitseinrichtungen

Die schnelle und zuverlässige Einsatzmöglichkeit von Videodolmetschungen erlaubt medizinischen Einrichtungen, spontan und zugleich kostengünstig auf die Bedürfnisse nicht-deutschsprachiger PatientInnen zu reagieren.

- Fact 1:** Eine medizinische Behandlung dauert durchschnittlich 12,3 Minuten
- Fact 2:** Ein/e qualifizierte/r DolmetscherIn braucht durchschnittlich 1 Stunde, um zum Einsatzgebiet zu kommen
- Fact 3:** Im Anlassfall muss ein/e DolmetscherIn unmittelbar (innerhalb von Sekunden) zur Verfügung stehen

Ihre Vorteile

Unsere Lösung bietet Ihnen durch die schnelle Zuschaltung von DolmetscherInnen eine wesentliche Zeitersparnis. Durch das Wegfallen von Kontaktaufnahme, sowie der Anreise der DolmetscherInnen sparen Sie Zeit und können gleichzeitig Ihre Konzentration voll auf das Wesentliche lenken: Ihre/n PatientIn!

Der geringe Verwaltungsaufwand für das medizinische Personal und die schnelle Verfügbarkeit unserer qualifizierten DolmetscherInnen erhöht den Patientendurchsatz und trägt zur Optimierung des klinischen Risikomanagements bei. Sie haben volle Sicherheit in Bezug auf Patientenaufklärung und –behandlung.

Weitere Vorteile sind die hohe Mobilität innerhalb des Krankenhauses durch gesicherte Internetverbindungen, die Möglichkeit von verschlüsselten Recordings und automatischer Patientenzuordnung, sowie übersichtliche Statistiken und Auswertungen.



Reduktion von Haftungsrisiken:

- Ein professionelles Dolmetschservice vermindert Haftungsrisiken, die durch die Vernachlässigung der Aufklärungspflicht entstehen (OLG Düsseldorf 12.10.1989, 8 U 60/88 VersR 1990, 852 = ArztR 1991)
- PatientInnenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung (Richtlinien des Europäischen Rats; siehe dazu <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:088:0045:0065:DE:PDF>)
- Qualifizierte DolmetscherInnen lösen Krankenhaus-MitarbeiterInnen als „Übersetzungshilfen“ ab und verhindern so Arbeits- und dienstrechtliche Problemstellungen sowie den Wegfall etwaiger Haftpflichtversicherungen (Übernahmefahrlässigkeit)
- Datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen durch professionelle DolmetscherInnen garantiert
- Unterstützung durch professionelle DolmetscherInnen in der beim Arzt liegenden Beweislast (BGH NJW 05, 1716; VersR 02, 120; VersR 99, 190)
- Versicherungswirtschaft honoriert systematische Prävention durch Prüfung des Risikomanagements im Rahmen von Zertifizierungen

Mögliche Einsatzbereiche in medizinischen Einrichtungen:

- Universitäts-, Allgemein-, Fach-, Praxis- und Tageskliniken
- Belegkrankenhäuser und Rehakliniken
- Medizinische Versorgungszentren
- Pflegeeinrichtungen
- Privatkrankenhäuser mit Schwerpunkt internationale Patienten und Vermittlungsagenten
- Medizinische Begutachtungsstellen
- Ärzte- und Gesundheitszentren
- Niedergelassener Bereich



Videodolmetschen in öffentlichen Einrichtungen

Starten Sie Ihr Pilotprojekt und profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- Spontaner Einsatz von DolmetscherInnen auch in abgelegenen Außenstellen
- Entlastung des Personals durch Überbrückung von Sprachbarrieren bei komplexen Gesprächsinhalten
- Keine Wartezeit bzw. kein Verwaltungsaufwand in Bezug auf zu kontaktierende und anreisende Dolmetscher → erhöhter Klientendurchsatz
- Einhaltung von Forderungen des Behindertengleichstellungsgesetzes sowie der UN-Behindertenrechtskonvention in Bezug auf barrierefreie Kommunikation für gehörlose Menschen
- Höchste Mobilität sowohl innerhalb der Einrichtung, als auch im mobilen Einsatzbereich durch gesicherte Internet-Verbindungen
- Möglichkeit des verschlüsselten Recordings und automatischer Klientenzuordnung im Bedarfsfall
- Reduzierung des juristischen Risikos
- Übersichtliche Statistiken und Auswertungen
- Integration der Videosoftware auf bereits vorhandener Hardware

Einsatzmöglichkeiten:

- | | |
|----------------------------------|--|
| • Abschiebehaft | • Rentenversicherungen/ Begutachtungen |
| • Bundesagentur für Arbeit | • Polizei |
| • Asyleinrichtungen/Fremdenwesen | • Rettung |
| • Bundeswehr | • Sozialämter |
| • Feuerwehr | • Sozialversicherungen |
| • Finanzamt | • Kommunen |
| • Gerichte | • Zoll |
| • Justizvollzugsanstalten | |



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Videodolmetschen für gemeinnützige Organisationen

Starten Sie Ihr Pilotprojekt und profitieren Sie von den folgenden Vorteilen:

- Vermittlung eines Sicherheitsgefühls bei nicht-deutschsprachigen Klienten bzw. Kunden durch Kommunikation in der eigenen Sprache
- Expertise der DolmetscherInnen bezüglich kultureller Besonderheiten von Menschen mit Migrationshintergrund
- Professionelle und qualitative Dolmetschung von komplexen Gesprächsinhalten
- Keine Kosten durch Anfahrt und Wartezeit der DolmetscherInnen vor den Terminen
- Keine Neuanschaffung von Hardware notwendig
- Kein Verwaltungsaufwand für das Betreuungspersonal
- Rechtliche Sicherheit in Bezug auf Klientenaufklärung bzw. Patientenbehandlung
- Möglichkeit des verschlüsselten Recordings und automatischer Klientenzuordnung im Bedarfsfall
- Übersichtliche Statistiken und Auswertungen

Einsatzmöglichkeiten:

- Spezialeinrichtungen für Menschen mit Migrationshintergrund
- Frauenhäuser
- Gesundheits- und Sozialzentren
- Allgemein- und Tageskliniken
- Medizinische Versorgungszentren
- Medizinische Begutachtungsstellen
- Pflege- und Wohneinrichtungen



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

Kosten von Videodolmetschen

Unsere Kunden erhalten jede neu hinzugefügte Sprache automatisch ohne Aufpreis.

10

Einmalige Kosten von Videodolmetschen:

- | | |
|--|---------------|
| • Technische Integration | ab € 990,00 |
| • Schulungen | ab € 1.400,00 |
| Alternativ: Remote-Schulung für max. 5 pax | € 250,00 |

Monatliche und variable Kosten von Videodolmetschen

- | | |
|--------------------|------------------|
| • Sprachpauschale: | ab € 490.-/Monat |
|--------------------|------------------|

Unlimitierte Zugänge zu allen Sprachen ohne Mehrkosten, bei mehreren Häusern bitte nach Rabatt fragen. Verfügbarkeitszeiten: werktags, Mo-Fr von 07:00-19:00

- | | |
|---------------------|-------------|
| • Technikpauschale: | € 9.-/Monat |
|---------------------|-------------|

Videolizenz auf jedem vorhandenem Hardware-Endgerät einsetzbar. Kosten pro Arbeitsplatz. 24h Supporthotline für IT

- | | |
|-------------------|----------------------|
| • Pro Videominute | € 1.- / € 2.- Minute |
|-------------------|----------------------|

Mindestbetrag von € 30,- innerhalb der ersten 15 Minuten, danach Taktung mit € 1,- pro Minute*

**Ausnahme Paket Gebärdensprache: Mindestbetrag von € 45,- innerhalb der ersten halben Stunde, danach Taktung mit € 1,- pro Minute*

** Buchungen von Exot-Sprachen werden mit einer Vermittlungsgebühr von € 9,- verrechnet. Stornierungen von Terminen am Tag der Buchung werden mit einer Stornogebühr von € 30,- verrechnet*



VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

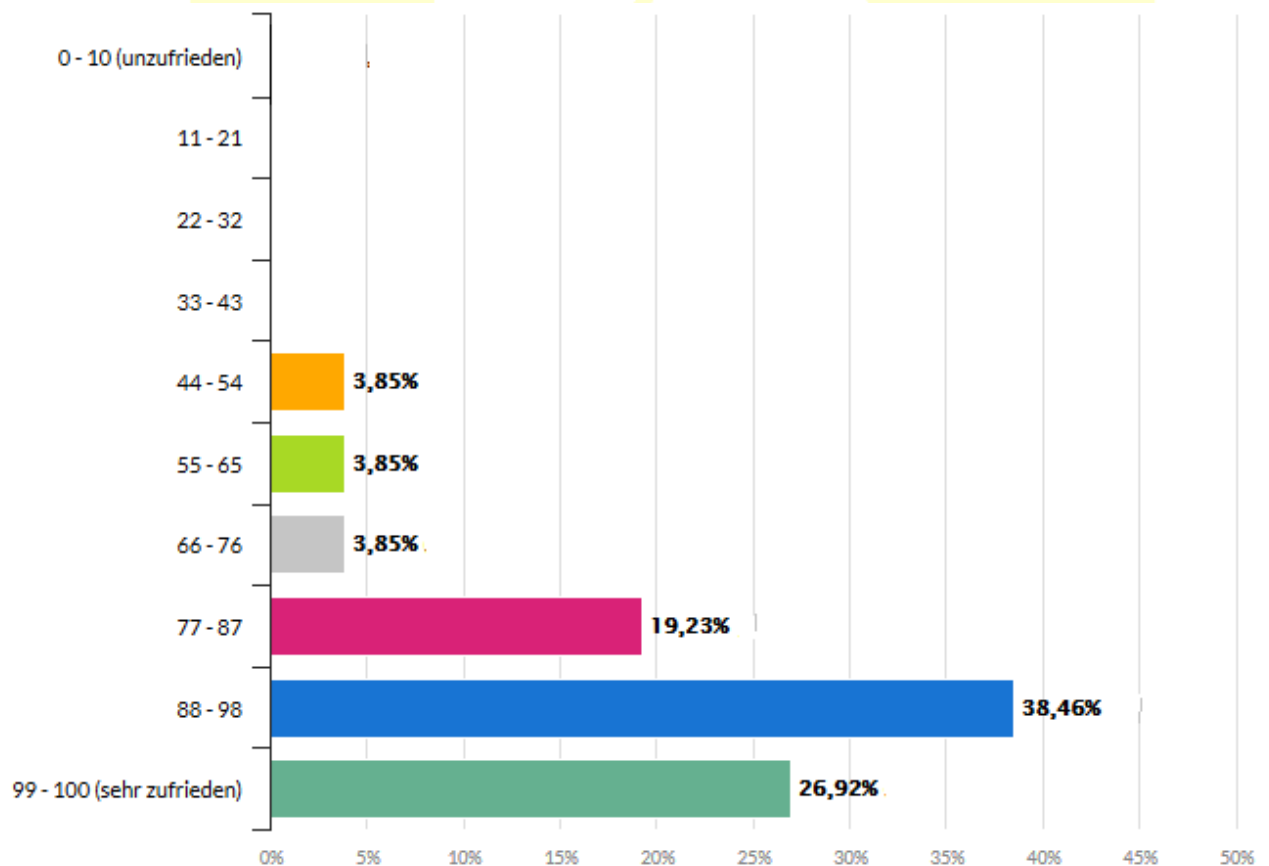
Was unsere Kunden über Video-Dolmetschen sagen!

(Befragung unter 2.700 Anwendern im deutschsprachigen Raum)

11

Die durchschnittliche Zufriedenheit unserer Kunden liegt bei 86%!

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität des Produktes?



SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX



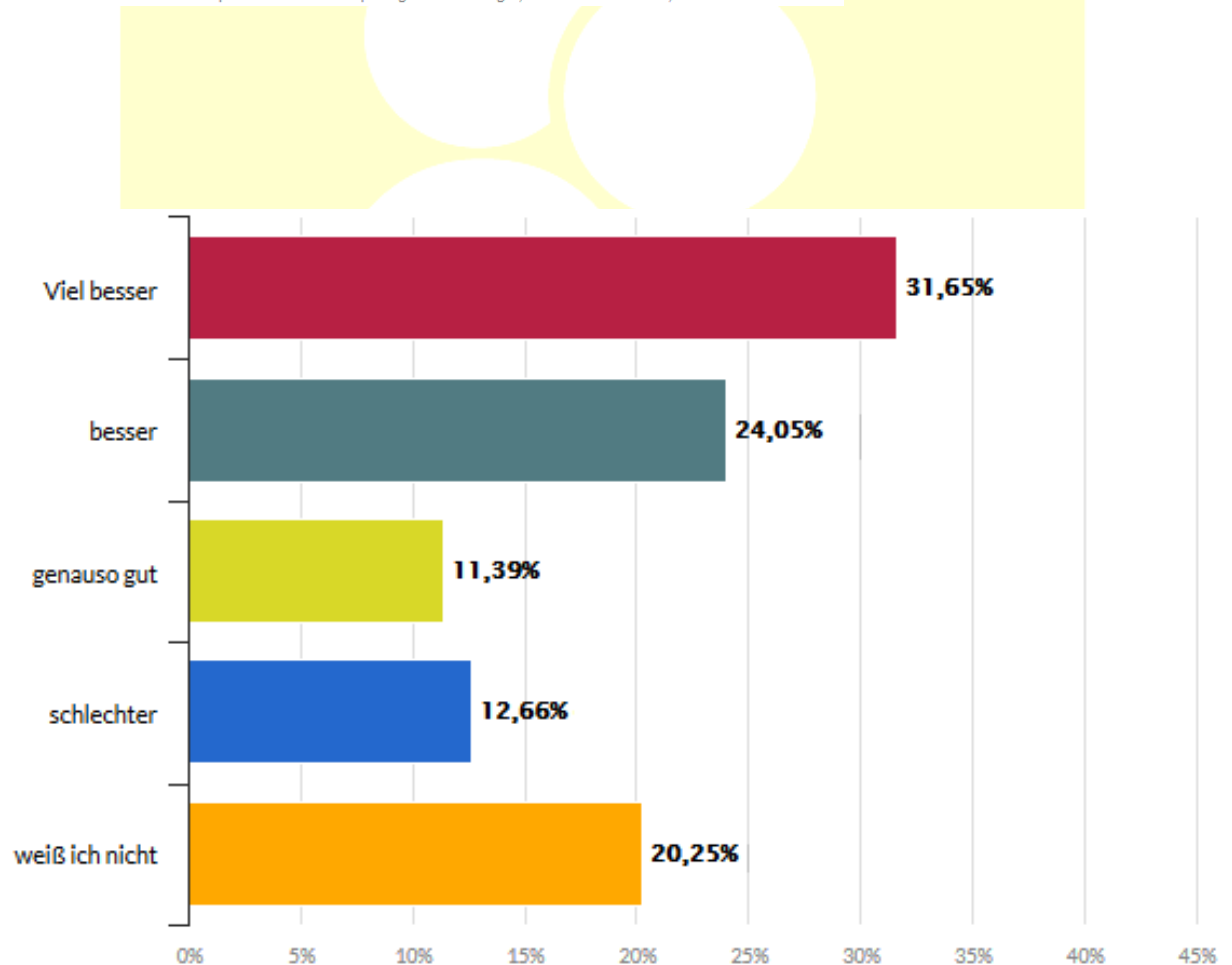
VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

12

84,2% der Befragten finden Videodolmetschen besser oder gleich gut wie einen vor Ort Dolmetscher bzw. nur 14% würden einen vor Ort Dolmetscher bevorzugen (% gewichtet abzüglich „weiß nicht“ Antwort)

Im Vergleich zu anderen Lösungen, wie würden Sie Videodolmetschen bewerten?

Darunter verstehen wir die alternative Inanspruchnahme von mehrsprachigen Arbeitskollegen, externen Dolmetschern, Telefondolmetschen u.ä.



SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX

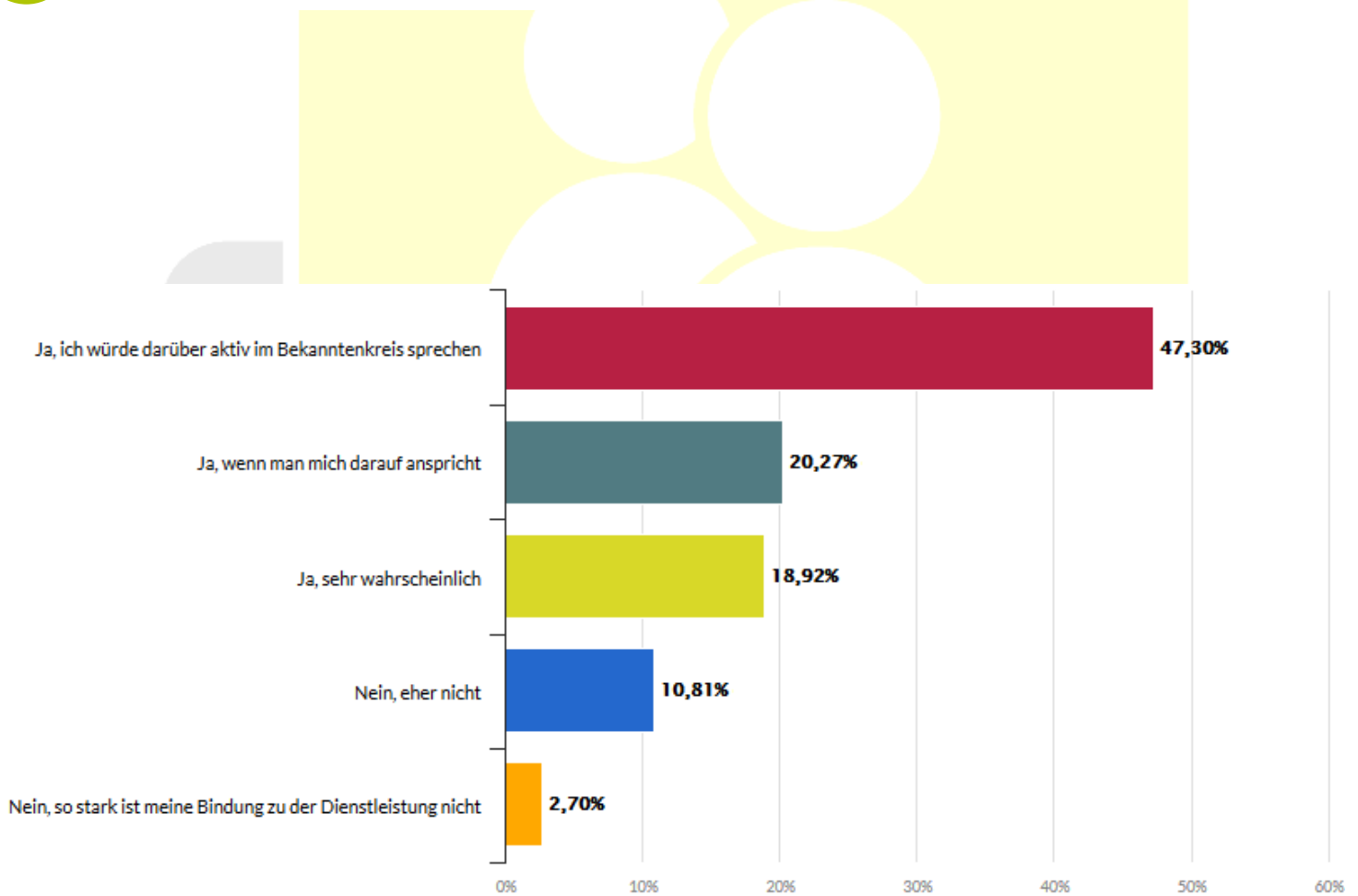


VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

13

86% der Befragten würden Videodolmetschen weiterempfehlen!

Würden Sie Videodolmetschen weiterempfehlen?



SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX

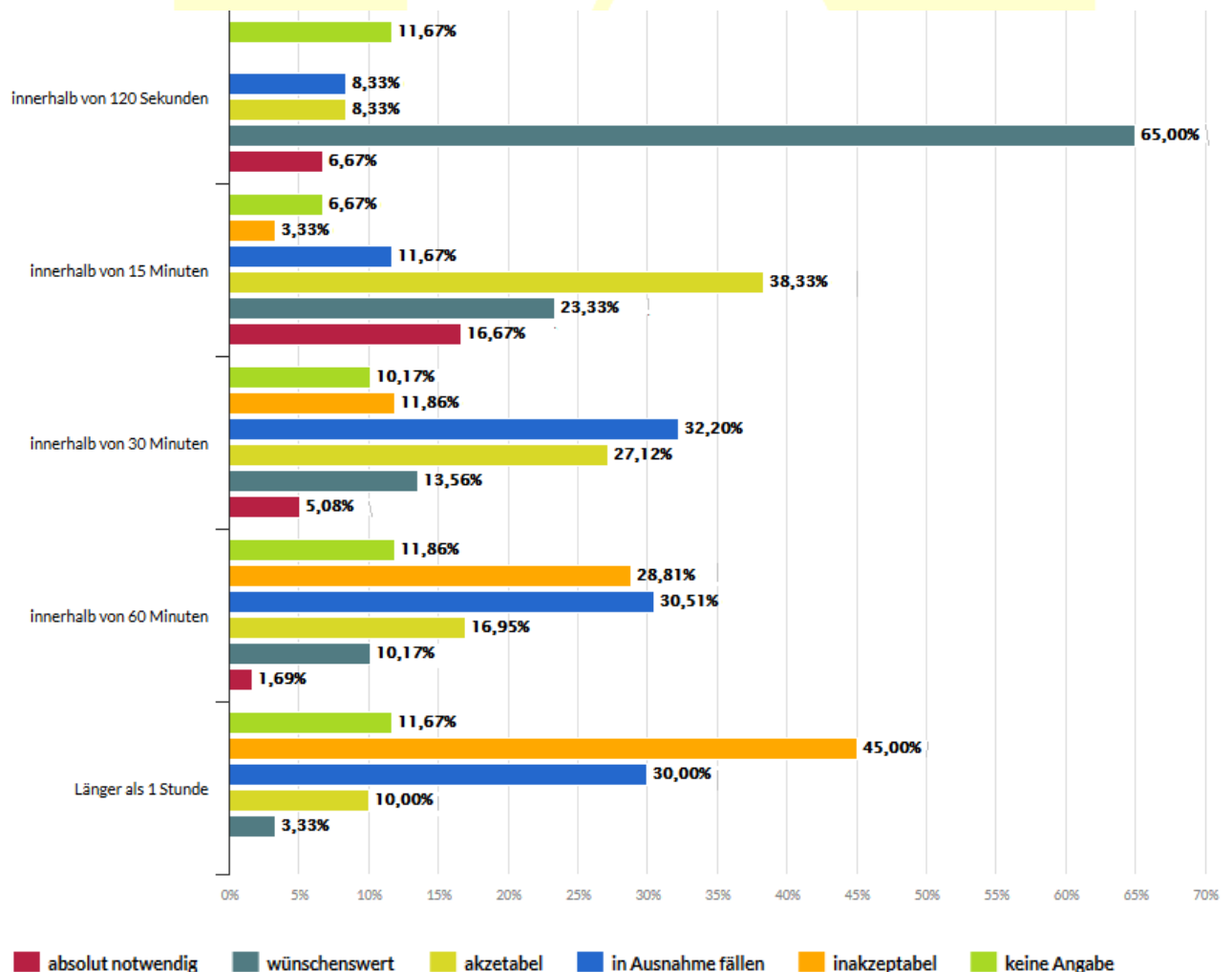


VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

14

84% der Befragten finden eine Wartezeit länger als 15 Minuten inakzeptabel für ihre Arbeit!

Wie lange sind Sie bereit auf einen Dolmetscher zu warten?



SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX

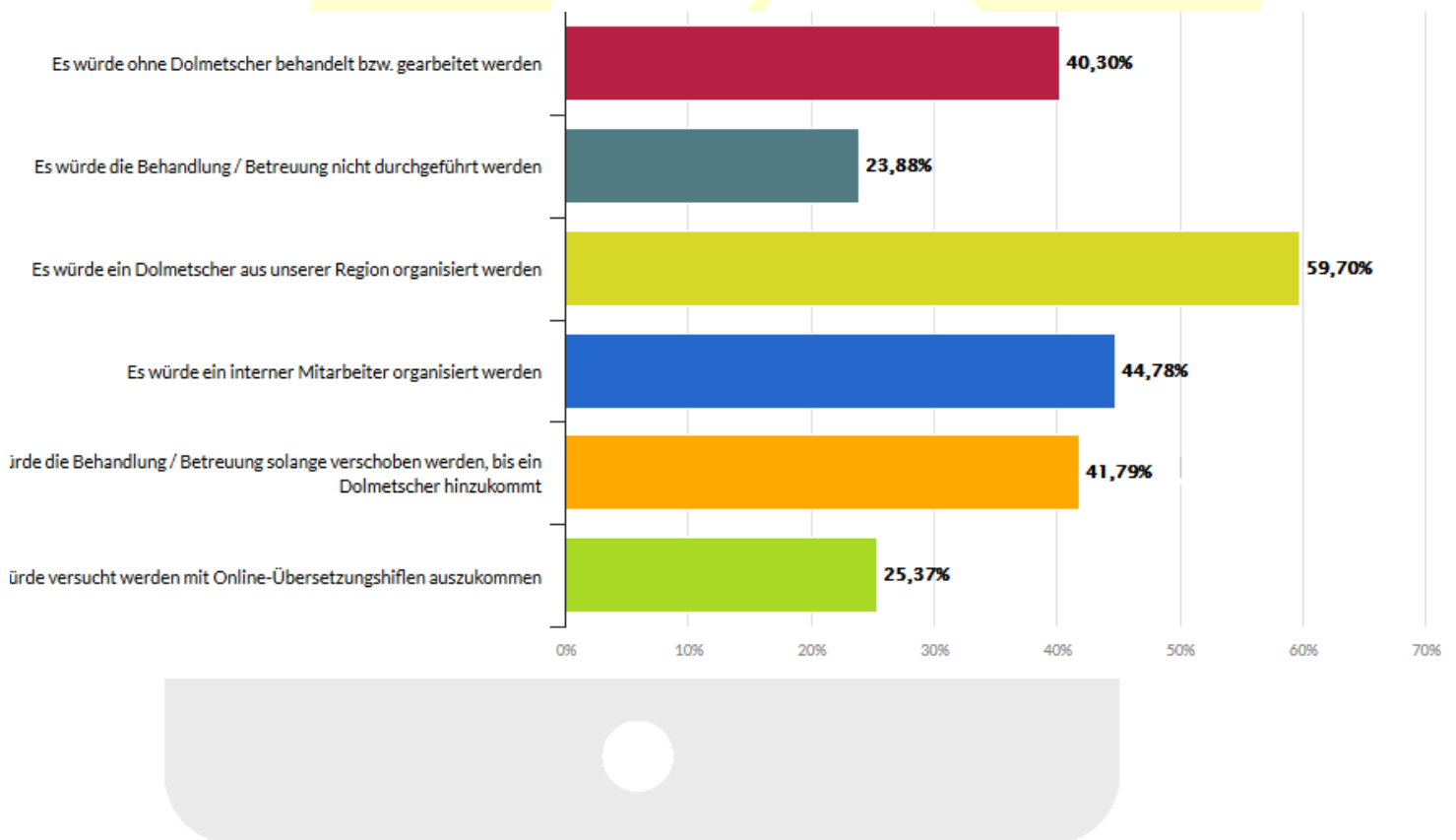


VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

65% der Befragten würde die Behandlung/Betreuung ohne Dolmetscher nicht weiterführen!

Was würden Sie ohne (Video)Dolmetscher bei Kommunikationsproblemen machen?

15



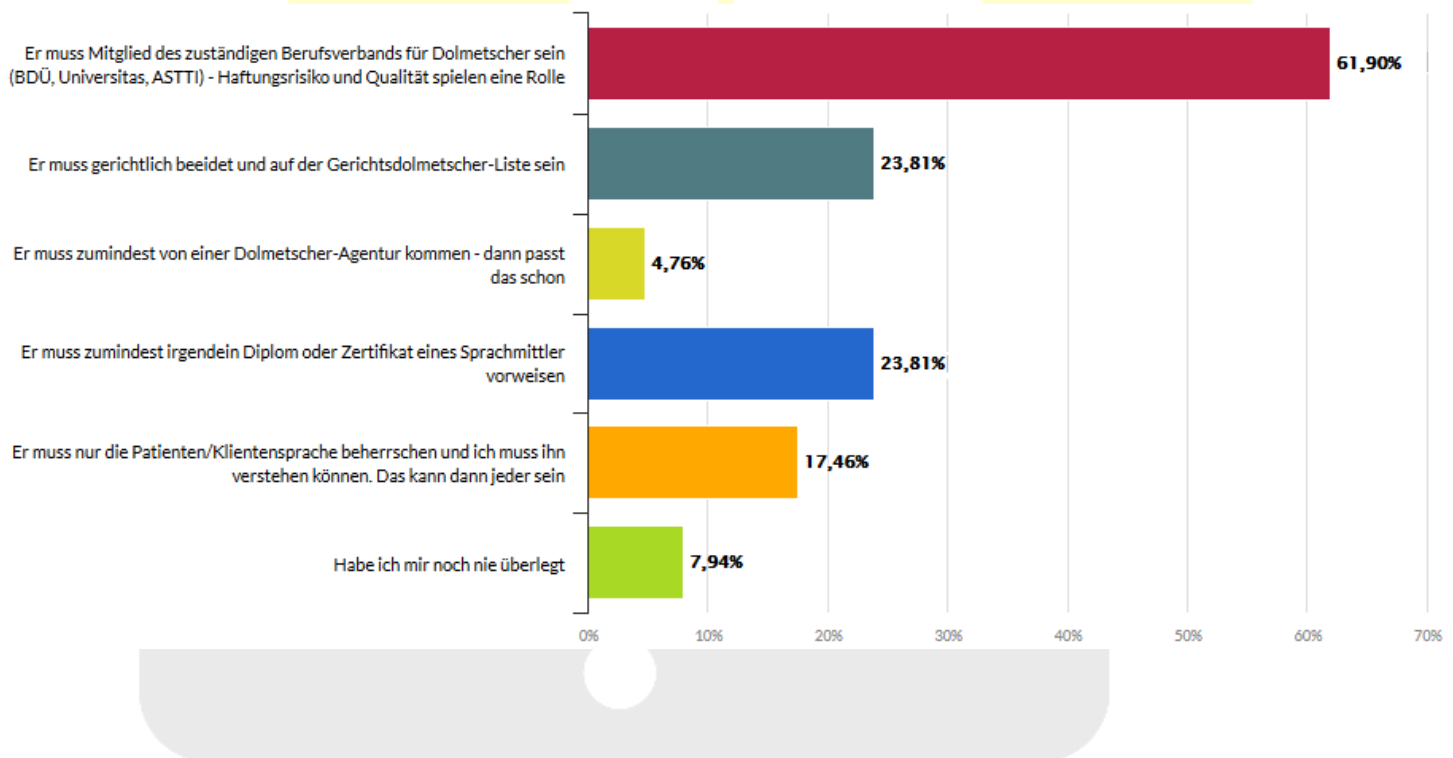


VIDEODOLMETSCHEN
EINFACH.PERSÖNLICH

16

62% der Befragten versteht unter dem Begriff Dolmetscher Mitglieder aus dem Berufsverband

Was verstehen Sie eigentlich unter einem Dolmetscher?



SAVD Videodolmetschen GmbH
Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5. OG
1110 Wien, Austria
Tel.: +43 (0)1 3321305
office@videodolmetschen.com
www.videodolmetschen.com

FN: 416441p
UID: ATU 68715955

Erste Bank AG
IBAN: AT66 2011 1825 2717 1400
BIC: GIBAATWWXXX

KONTAKTDATEN

SAVD Videodolmetschen GmbH

Ute Hübler

Qualitätsmanagement & Kundenbetreuung

Tel.: +43 660 6550504

u.huebler@videodolmetschen.com

www.videodolmetschen.com

Geiselbergstraße 17, Stiege 3, 5. OG

1110 Wien, Austria