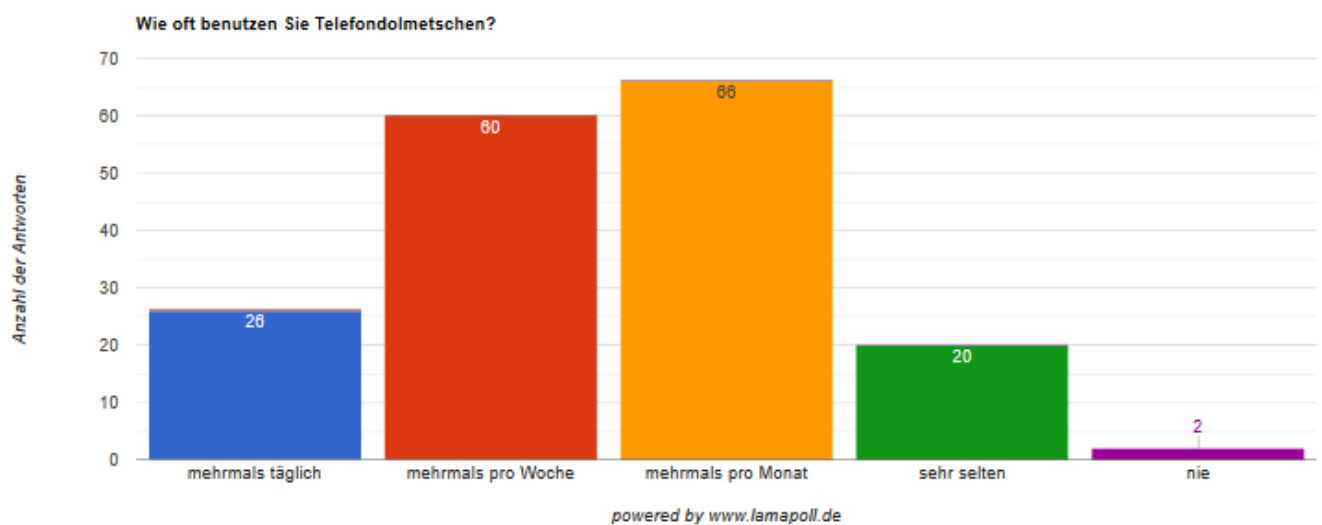


Liebe Kund\*innen,

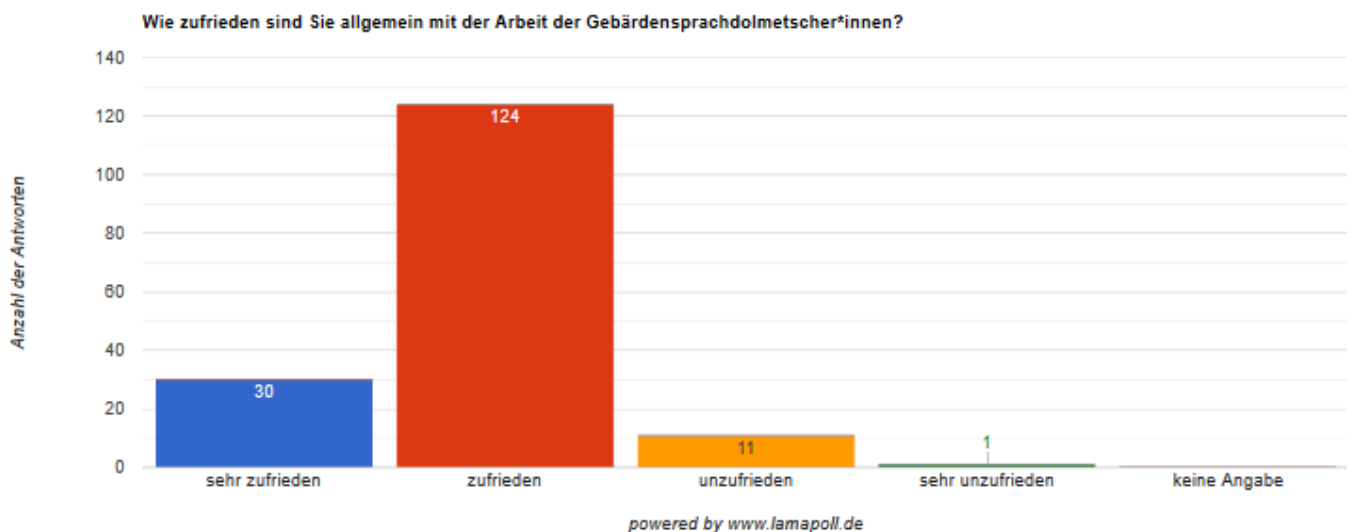
Ende letzten Jahres haben wir eine Kundenumfrage durchgeführt. Wir möchten Sie gerne zusammenfassend über die Ergebnisse informieren.

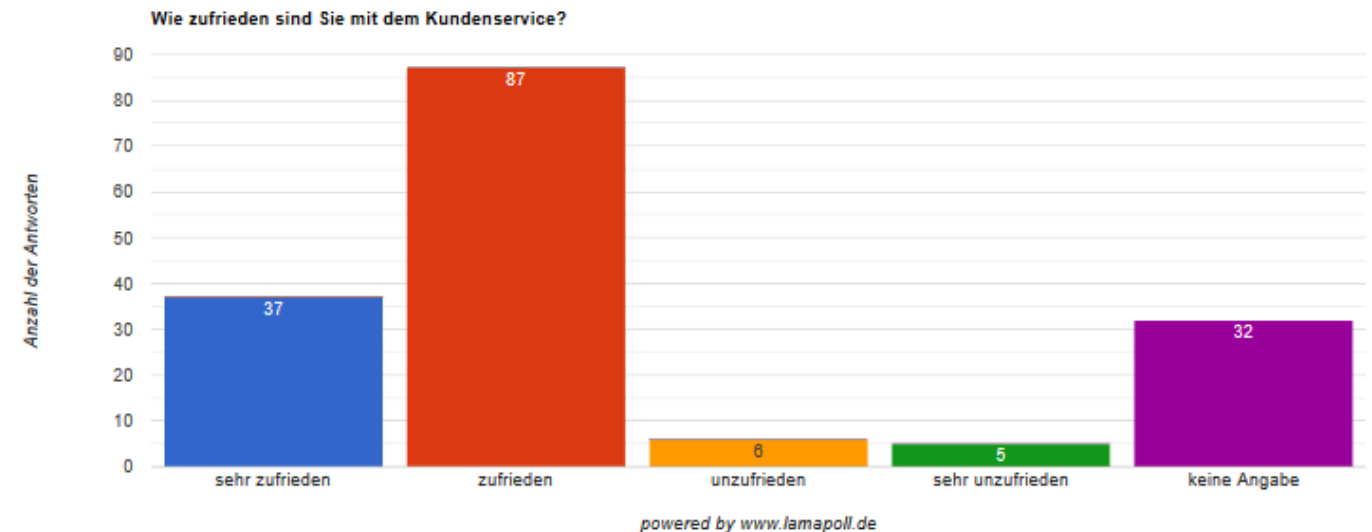
38,97 % aller Kund\*innen haben bei der Befragung mitgemacht. Das ist überdurchschnittlich hoch. Vielen Dank, dass so viele von Ihnen an der Umfrage teilgenommen haben.

Ungefähr 15 % von Ihnen nutzt unseren Telefondolmetschdienst mehrmals täglich, ca. ein Drittel mehrmals in der Woche. Barrierefreies Telefonieren im Arbeitsalltag von tauben Berufstätigen ist immer wichtiger geworden.



Die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit unseres Dienstes, der Leistung der Dolmetscher\*innen, dem technischen Support und dem Kundenservice ist nach wie vor hoch. Das freut uns sehr.





Gleichzeitig bekommen wir immer genauere und differenzierte Rückmeldungen zu unserem Dienst. Dieses Feedback ist wichtig für uns, denn nur so können wir unsere Dienstleistung verändern und verbessern!

Gerne möchten wir die häufigsten Themen nennen, zu denen Sie uns eine Rückmeldung gegeben haben.

Einige kritisieren, dass wir das Dolmetschen von **Videokonferenzen** und **Ferndolmetschen** auf 30 Minuten pro Gespräch begrenzen. Wir wissen, dass bei einigen der Bedarf – besonders seit Corona - höher ist. Wir sind ein **Telefondolmetschdienst** und können keinen Ersatz für fehlende Online- oder Präsenzdolmetscher\*innen bieten.

Außerdem ist unsere Software für das Telefondolmetschen entwickelt. Für das Onlinedolmetschen von Videokonferenzen gibt es andere Software, bei der auch die Dolmetscher\*innen mit in der Videokonferenz sein können. Das ist für alle Beteiligten viel besser. Aus Datenschutzgründen darf auf den PC's unserer Dolmetsch\*innen keine „fremde“ Videokonferenzsoftware installiert und benutzt werden. Daher empfehlen wir Ihnen für längere Videokonferenzen externe Dolmetscher\*innen zu bestellen.

Inzwischen sind immer mehr unserer Kund\*innen in Berufen im Schichtdienst tätig, z.B. in der Kranken- oder Altenpflege oder der Produktion. Sie müssen manchmal vor oder nach unseren **Öffnungszeiten** telefonieren. Gerne würden wir die Öffnungszeiten erweitern. Es ist allerdings jetzt schon so, dass ab 16 Uhr die Zahl der Anrufe stark abnimmt. Ab 17 Uhr rufen nur noch ganz wenige an. Wir hatten bereits vor einigen Jahren an einem Tag in der Woche zur Probe die Erreichbarkeit bis 20 Uhr verlängert. Es hat fast niemand angerufen in der Zeit. Wir führen aber weiterhin eine Liste, in der wir alle Wünsche nach früheren oder längeren Öffnungszeiten notieren. In den Jahren 2023 und 2024 haben wir nur 6 Rückmeldungen hierzu bekommen. Wir überprüfen also regelmäßig, ob es mehrere Kund\*innen sind, die unsere Dienstleistung früher oder später benötigen. Sobald es genug Personen sind, werden wir gerne unsere Zeiten anpassen.

Auch zum Thema **Vorstellung des Dienstes zu Beginn des Telefonates sowie zur Begrüßung** haben wir einige Rückmeldungen bekommen. Bitte sagen Sie unseren Dolmetscher\*innen gerne, wenn die angerufene Person Sie und das Telefondolmetschen kennt. Dann können Sie sofort das Telefonat mit Ihrer eigenen Begrüßung beginnen. Gerne können Sie den Dolmetscher\*innen auch Ihre Wünsche zur Anrede (z.B. ohne Herr oder Frau, nur Vor- und Nachname o.ä.) nennen. Selbstverständlich muss die Anwesenheit einer dritten Person, also dem Dolmetscher, sofort transparent gemacht werden.

Einige von Ihnen kritisieren die von uns eingesetzte **Software MMX**. Sie schreiben uns, dass diese veraltet ist, ein Update erforderlich ist. Sie hätten gerne einen Anrufbeantworter, ein digitales Telefonbuch usw. Viele Ihrer Wünsche können wir nachvollziehen. Wir bzw. Tess (von der wir die Software mieten) leiten Vorschläge an nWise, den Hersteller der Software, weiter. nWise entscheidet, welche der Vorschläge eingeführt werden. Tess selbst hat leider nur auf wenige Bereiche der Software Zugriff, um Änderungen vorzunehmen.

Ihre Meinung zu unserem Dienst ist uns sehr wichtig. Dafür können Sie auch gern mit unserem Kundenservice Kontakt aufnehmen.

Ihr Telesign-Team