

EUROSTREET società cooperativa

Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI) - ITALY

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998) - Capitale sociale € 7.023,04 i.v.

Partita IVA/VAT: 00654080076 - Codice Fiscale/Tax Code. 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

email certificata claudio@pec.eurostreet.it

email info@eurostreet.it - **HELPVOICE® 800 432 665**

tel. **0039 015 351269**

fax 0039 015 352844



Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015 No. 08589 Q	UNI EN ISO 17100:2017 No. IT16-21404	UNI 10574:2007 No. IT17-7503
---------------------------------	---	---------------------------------



EUROSTREET TRANSLATIONS SERVICE

MODALITÀ di UTILIZZO del SERVIZIO di

INTERPRETARIATO LINGUISTICO

DA REMOTO, IMMEDIATO, **IN AUDIOCHIAMATA**

CON CONFERENZA A TRE, TELEFONICO

HELPVOICE® “24 per 365” “MULTILINGUE STANDARD”



per servizio multilingue standard

Premesse:

- Il servizio è attivo **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno (**365 giorni su 365**).
- Audiochiamate **da qualsiasi telefono fisso o cellulare, da ogni parte del mondo**.
- La risposta avverrà entro 0,5÷2 minuti dall'inizio della chiamata.
- Servizio con traffico senza limiti per utenza a canone. Previste tariffe a chiamata.
- Chiediamo, se possibile, di telefonare con un numero telefonico in chiaro, identificabile (non mascherato).
- Tutte le telefonate e le conversazioni sono registrate; è garantita la tutela della privacy; registrazione NON valida legalmente senza il consenso registrato di tutti i soggetti in conversazione.

Il servizio è senza limiti di durata della chiamata.

Dall'Italia comporre il numero telefonico verde gratuito 800 432 665 (chiamata gratuita);

dall'estero comporre il numero di telefono 0039 015 2523356.

In caso di “non risposta”, per problemi tecnici, si può comporre il numero 0039 015 381 2375 (servizio di prova) per utilizzare lo stesso servizio oppure 0039 015 351269 per parlare direttamente con un operatore; per accedere da PC cliccare sul link ricevuto o accedere al sito www.helpvoice-sceltalingua.com.

Consigliamo vivamente di chiamare da un telefono che non abbia il numero mascherato per velocizzare al massimo la risposta alla chiamata, per permettere l'eventuale richiamata, e per avere una corretta rendicontazione del servizio effettuato. Il sistema riconosce il numero mascherato ma preferiamo ricevere chiamate da numeri telefonici in chiaro.

Dopo il messaggio vocale di risposta alla chiamata (benvenuto):

- il sistema chiederà il consenso alla registrazione della telefonata digitando 1 (uno) o pronunciando SI; senza il consenso alla registrazione della telefonata da parte del chiamante il servizio NON potrà essere effettuato essendo un servizio reso alla pubblica utenza con possibili conseguenze sanitarie per l'utente;
- dopo che il consenso è stato acquisito, il sistema verificherà che il numero telefonico chiamante sia abilitato ad accedere al servizio altrimenti richiederà all'utente di farsi riconoscere pronunciando o digitando il Codice aziendale; qualora l'utente non riesca a fornire il codice di riconoscimento il sistema permetterà all'utente di accedere al servizio senza riconoscerlo e classificherà la chiamata come “sconosciuta”; ricordiamo che tutte le telefonate sono registrate e ogni abuso sarà valutato ed eventualmente si richiederà di risarcire il costo;
- il sistema chiederà di pronunciare la lingua richiesta per l'interpretariato o di digitare il codice lingua se si è in ambiente rumoroso o con rimbombo acustico oppure chiederà di pronunciare la parola “operatore” se si vuole parlare con un “operatore”; i codici lingua delle oltre 150 lingue/dialetti disponibili sono visualizzabili o stampabili dal sito www.eurostreet.it (cliccare riquadro Helpvoice/elenco lingue con codici);
- se il sistema riconoscerà la lingua che è stata pronunciata (tra le oltre 150 lingue/dialetti previsti) o se è stata riconosciuta la parola “operatore”, verrà chiesto al chiamante di confermare la richiesta effettuata digitando 1 (uno) o pronunciando SI;
- avute queste conferme, il sistema chiamerà immediatamente l'interprete/mediatore linguistico disponibile in quel momento per la lingua richiesta o per la lingua alternativa oppure chiamerà l'operatore che cercherà di soddisfare le specifiche e/o particolari richieste dell'utente (si effettua la ricerca con 7 chiamate contemporanee per velocizzare la risposta);
- *qualora il tempo di risposta (dal primo tono di chiamata al momento della comunicazione della disponibilità dell'interprete) superi il tempo limite di attesa di 90 secondi sarà immediatamente messo a disposizione un operatore e sarà segnalato il disservizio al nostro sistema qualità per capire le motivazioni del disservizio ed evitare il suo ripetersi;*
- l'interprete/mediatore linguistico chiederà il numero telefonico del chiamante se non era stato acquisito precedentemente per eventuali cadute della linea telefonica; per eventuali audioconferenze telefoniche verso un terzo utente non presente richiedere l'attivazione della audioconferenza al Vostro interlocutore; l'interprete/mediatore linguistico potrà, se necessario, chiedere il consenso alla privacy al terzo utente in audioconferenza per la validità legale della registrazione della chiamata;
- all'interprete/mediatore linguistico dovete esporre le necessità di comunicazione (generiche o professionalmente specifiche);
- la durata della audiochiamata è senza limite di tempo;
- conclusa la conversazione, il servizio terminerà quando l'interprete/mediatore linguistico confermerà la chiusura della chiamata; il chiamante potrà/dovrà restare in linea per dare una valutazione della qualità del servizio ricevuto (voto da 1 a 10) se è stato richiesto come opzione dal responsabile del Committente;
- per esigenze specifiche è possibile contattare direttamente la segreteria o l'operatore chiamando il numero di telefono:
giorni feriali (08,30 ÷ 19,00) 0039 015 351269
serale, notturno, sabato e festivi 0039 015 351269 oppure direttamente il 0039 02 94753870;
- *per elenco dei numeri telefonici e l'elenco dei codici lingua dei diversi servizi vedere “elenco numeri telefonici/numero APP” pubblicato sul sito www.eurostreet.it oppure richiedibile al (0039) 015 351269 (email: commerciale@eurostreet.it) oppure consultabile dalla app eurojabber al numero 015 9739998.*

La Direzione.

File: modalitautilizzohelpvoice_multilingue_standard_201905.doc (cartella “Helpvoice / modalità utilizzo”)

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076