



FAQs

Pronto InfoMondo

1 Che cos' è ?

Pronto InfoMondo è uno strumento di interpretariato telefonico utilizzato già in molte strutture pubbliche e private per risolvere i problemi di comunicazione faccia a faccia tra operatori di sportello e cittadini stranieri all'URP, Anagrafe, Servizi Sociali di Comuni, Province e Regioni. Rendendo possibile gli **Sportelli Multilingue**, il servizio trova applicazione anche presso le APT e gli Uffici Informazioni.

2 Come Funziona?

Attraverso due telefoni opportunamente programmati per la scelta delle lingue. Una cornetta è per l'operatore dello sportello e l'altra per il cittadino straniero. Scelta la lingua, si viene collegati al nostro Call Center da cui le interpreti madrelingua rispondono effettuando una conversazione a tre come se fossero presenti. Tutto questo è possibile sia utilizzando telefoni fissi che attraverso degli apparati cordless da noi forniti in comodato d'uso gratuito.

3 Non è meglio un interprete in persona?

Ci sono molti casi in cui non è pratico nè conveniente tentare di utilizzare un interprete in persona.

Un cittadino straniero che richiede informazioni oppure un turista, non hanno il tempo e nemmeno la pazienza per attendere che giunga un interprete. Pretendono risposte rapide. Inoltre, nel caso di lingue esotiche, o nei piccoli centri è probabile che un interprete non sia affatto disponibile nella zona. Ecco perché un interprete telefonico è la scelta vincente.

4 Quanto tempo ci vuole per ottenere l'interprete al telefono?

Solitamente nei primi 30 secondi si è connessi all'interprete disponibile per la lingua selezionata.



5 Quante lingue fornite ?

In Italia al momento stiamo fornendo:

Cinese, Russo, Bosniaco, Spagnolo, Arabo, Portoghese, Punjabi, Tedesco, Inglese, Bengalese,

SriLankese, Albanese, Francese, Ucraino, Filippino, Urdu, Croato e Giapponese ma su richiesta possiamo fornire qualunque lingua.

6 In che orari possiamo richiedere un interprete?

Fondamentalmente offriamo due fasce orarie: orari d'ufficio (09.00-17.00) oppure estensione alle ore notturne che rende il servizio attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

7 Quanto costa il servizio Pronto InfoMondo?

Il servizio è offerto in maniera modulare ed i costi dipendono da quante postazioni telefoniche si desidera utilizzare, l'orario (durante il giorno o sulle 24 ore) ed infine dal numero di lingue richieste. La fornitura standard è di 3 postazioni telefoniche con 5 lingue.

8 Viene protetta la Privacy?

Certamente. I nostri interpreti si limitano a tradurre le domande che il cittadino pone all'operatore. Nome e cognome non sono utilizzati.