



Statistik zum Projekt "Kundenakquise bei Tess-Relay-Dienste GmbH: Eine Bestandsaufnahme"

01 Aug
2014 11:33

Frage:Bitte geben Sie einige Gründe an, warum Sie kein Tess-Kunde sind.

NR.	V_45 : - J) ICH NUTZE EINEN ANDEREN TELEFONDOLMETSCHDIENST, UND ZWAR-
732	schweiz relay-dienst
769	Über skype
771	Procom
795	TeleSign
828	Procom
984	Procom
1003	deaf procom
1077	Procom (Schweiz)
1118	gebärdensprachkompetenten Person, den ich aussuchen kann
1144	www.procom-deaf.ch
1153	procom
1191	deafprocom
1196	TELESIGN
1200	Procom
1414	procom schweiz, kostet nichts

Frage:Bitte geben Sie einige Gründe an, warum Sie kein Tess-Kunde sind.

NR.	V_49 : - K) TESS IST MIR TECHNISCH ZU AUFWENDIG, WEIL (STICHWORTE REICHEN AUS)-
762	muss installieren
771	Anmeldung, Kosten
803	Software downloaden, usw. Technik-Info aufwendig herausholen usw.
828	Kosten-Nutzen-Verhältnisse, keine praktische Vermittlung für Unterwegs
1188	extra Laptop für den Arbeitsplatz her muss.
1371	wegen Firewall an meinem Arbeitsplatz

Frage:Bitte geben Sie einige Gründe an, warum Sie kein Tess-Kunde sind.

NR.	V_47 : - L) SONSTIGE GRÜNDE (STICHWORTE REICHEN AUS):-
685	Noch momentan kein Bedarf
769	Vertrauliche Gespräche -> tess nicht geeignet
777	ich weiß, wie die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter sind
782	sehr teuer und kein Flat für Tess gibt es immer...
811	dienst nur für berufliche
837	Laptop bzw. Computer keine Webcam!
854	- Antrag läuft noch, dh in nächster Zeit auch Tess-Kunde

874	Ich war Kunde aber hatte kaum Bedarf. Ich zahlte obwohl ich nicht nutzte. Wäre sinnvoller für wenignutzer nur zu zahlen wenn man auch nutzt.
894	ich arbeite in einem Verband und meine KollegInnen sind hörend. Sie dolmetschen für mich.
900	wichtigen Telefonate z.b. bei Ämtern kann ich nicht vom Arbeitsplatz als Privat aus tätigen und die Ämter haben nur kurze Sprechzeiten, dass ich es von zuhause aus noch mehr schaffe.
901	Skype kostenlos "telefonieren"
940	um privat zu nutzen - ist mir zu teuer
969	ich habe kein Zeit Tess-Kunde oder wegen Zeitgründung wegen ich viele arbeiten [REDACTED] 50 pro Stunden.
978	fehlen die Kommunikationstarife zwischen hörgeschädigten Personen, aber ohne Gebärdensprachdolmetscher!
1013	Zeit- und Büroaufwand
1031	sehr teuer, verschiedene Dolmi, aufgrund muss ich vor, immer kläre ich mein Hintergrund von meiner Arbeitsbereich
1037	Mein Arbeitgeber lehnt Tess ab.
1063	Telefoniere selten zu Hörenden
1071	Ehrlich gesagt sehe ich nicht ein, neben den den Internetgebühren auch noch für Relay-Dienste zu zahlen (für meine Taubheit kann ich nix und dann noch dafür zahlen - nein danke!)
1128	Im Moment habe ich keinen Bedarf. Vielleicht benutze ich irgendwann Tess, falls der Bedarf vorhanden ist.
1144	Ich arbeite in [REDACTED] daher können die Voraussetzungen für TESS-Übersetzung in [REDACTED] nicht erfüllt werden. Zeitunterschiede gehört auch dazu.
1240	Lange warten bis Dolmetscher komm.
1330	Ich persönlich bin keine Kundin, mein Arbeitgeber ist aber Kunde

Frage: Gab es bei der beruflichen Anmeldung Schwierigkeiten?

NR.	V_57 : - G) JA, ANDERE PROBLEME. BITTE EINGEBEN (STICHWORTE REICHEN AUS)-
852	Im Jahr 2003/2004 war die techn. Voraussetzungen noch nicht so weit, heutzutage einfacher durch Support in GS
1213	mac
1272	Blitzlampe blinkt nicht
1277	LWL Bewilligung erst nach 6 Monaten
1392	Integration der Tess-Software ins Firmennetzwerk => Fremdsoftware mit permanenter Internetverbindung als Sicherheitsrisiko.
1404	Missverständnisse zwischen Integrationsamt, Arbeitgeber und LVR (Landschaftsverband Rheinland)

Frage: Gibt es Schwierigkeiten mit Tess-Gebärdensprach- und/oder Schriftdolmetschern?

NR.	V_95 : - D) JA, SONSTIGES (STICHWORTE REICHEN AUS)-
703	Englisch-Kenntnisse wären gut!
771	Bisher noch nicht erlebt
794	hohe DGS-Kompetenz
803	Eigentlich Nein, da ich nicht bewerten kann, weil ich noch keine Tess-Kunde bin.
828	technische, betriebswirtschaftliche, medizinische und handwerkliche Begriffe nicht in der Lage zu dolmetschen
835	Ich bin mit allen Dolmetscher/innen bis auf EINEN ganz zufrieden. Ein Dolmetscher ist nicht geeignet für diese Übersetzung - eine Katastrophe!
852	sehr wenig, ist teilweise abhängig von GSD (Typcharakter, GSform)

876	Dialekte, vorzeitig aufwärmen, sonst alles okay. Dolmi haben guten Konsequenzen
877	ich habe noch nie erleben bei Tess Gebärdensprachdolmetschern. Bestimmte mache ich später. Jetzt bin ich moment nicht benutzt. ich habe mich schon mal Tess-Gebärdensprachdolmetschern gehört
948	Man ist am PC Gerät abhängig. Mobil per Handy wäre ideal. Aber da Tess eh teuer ist, braucht es auch nicht mobil zu sein.
959	früher nicht genügende Übermittlung vom Geschehen (z.B. klingelt es, ist es besetzt, etc.), aber nach Beschwerdemail besser geworden
996	schriftdolmetschen dauert länger als über gsd
1030	Schriftdolmetscher bei Tess sind zu langsam , wenig qualifiziert
1037	Nicht ausprobiert
1110	bei GSD weiss ich nicht wer dran kommt- daher nutze ich immer Schriftdolmis da ich sie nicht kenne und so mir das anonym besser passt.
1121	vertrauen von kunde würde sinken
1186	wegen schlechte Qualitäten für Internetgeschwindigkeiten
1199	nie verwendet, daher kann ich nicht antworten.
1247	Oft fehlen den anfang der name wer am telefon ist (dolmi hat oft nicht genannt).
1283	Ich hatte mal eine Dolmi, die nicht gut gebärden konnte. Inzwischen ist sie weg und mit allen anderen habe ich keine Probleme
1290	Info welche Dolmis an welchen Tagen bei Tess arbeiten wäre wünschenswert
1314	Dolmetscherin erklärt nach mehrminütigem Dolmetschen ungefragt meinem Gegenüber, dass der Service minutenbasiert abgerechnet wird.
1321	aber manchmal schwierig Vertrauensprobleme mit Tess-GSD
1348	Not ist
1370	teilweis, bestimmte nicht toll Gebärds
1371	Viele Gebärdensprachdolmetscher kennen die technische Geräte, Module und Bauteile nicht, oft gibt es Missverständnisse zw. Konstrukteure und mir, wenn Dolmi mir falsche Gebärdenbezeichnung zeigt: z.B. Federbeinlager ? (=Luftfederstoßdämpfer)
1380	..
1392	manche Dolmetscherinnen schriftdolmetschen deutlich langsamer als andere => Verzögerungen im Gespräch
1397	Gespräche über bestimmte private Angelegenheiten bzw. Sachen können nicht immer über Dolmetscher durchgeführt werden

Frage:Warum waren Sie nicht zufrieden?

NR.	V_79 : - G) SONSTIGES, BITTE EINGEBEN (STICHWORTE REICHEN AUS)-
876	z.b. schlechte Aufklärung bei Installieren von I-Phone
978	unvollständige Informationen sowie unklare, unsichere und teurere Tarifeangebote im Bereich "Beruf" auch welche beschränkte max. Höhe d. Tarifes
1183	kaum Infoveranstaltung zB. Kofo nur 1 mal, es ist viel zu wenig. E sollte (oft) 1 mai im Jahr veranstalten.

Frage:Was ist Ihre Idealvorstellung von einem Telefonvermittlungsdienst für Hörgeschädigte?

NR.	V_93 : - IDEALVORSTELLUNG-
678	Mehrere Angebote Wenige Wartezeit
679	Die Unterhaltungen sollen 100% Barrierefrei übersetzt werden, dabei sollen die Dolmetscher in höchster Qualität zur Verfügung stehen

684	-kostenfrei - flexibel - passende Öffnungszeiten z.B. 8:00-20:00
687	Preis-Leistung ähnlich der anderen Telefonanbietern orientieren.
688	Ich hab im Moment kein ideal Vorstellung. Ich kann nur sagen. Telekom O2 oder D1 usw... Kann erste Schritt Test. Ob Erfolg. Dann sehen weiter.
689	- wäre schön wenn kostenlos
690	Es soll einen "Finanzierungstopf" für alle Tess-NutzerInnen geben wie in den USA, damit sie unabhängig von den Finanzen über Tess rund um die Uhr telefonieren könnten.
693	Ich habe leider keine gute Idee vorschlagen...
697	Rund um die Uhr Für alle Bereiche (incl. Arbeitsbereich)
701	Nichts eingefallen..
703	Schnelle Erreichbarkeit EnglischKenntnisse Flexibilität Bedienungserleichterung WLAN-Empfangstörung vermindern Schweigenpflicht, nicht nachfragen!
707	Behörde, allgemeine Termine, Arzt
714	rund um die Uhr
715	Mehr Mitspracherecht der Gehörlosen! Hörende Vorherrschaft aber bitte hinten stellen!
718	soll keine grundgebühr flat ohne gesprächgebühren pro minuten
720	ok
723	Schnelle Korrespondenz, direkte Erreichbarkeit und Übertragung ohne zeitliche Verzögerung
724	Gut verständlich, schnelles dolmetschen, lange erreichbar, freundlicher Service
727	Rund um die Ugr zur Verfügung stellen, d.h. auch das jeder ohne Warterei erreichbar sein müssen, aufgrund einen Notfalls ist immerhin am wichtigsten, außerdem sollen DolmetscherInnen mehrer Fortbildungen teilzunehmen auf bez. Höflichkeitsformen, Register einzustellen, sicheres Rezeption gg tauben Menschen,.....
732	Die Relay-Dienst sollen barrierefrei und unentgeltlich verfügen und auch meine normal Rufnummer, nicht über Service-Nummer zu erreichbar.
734	Einwandfreie Kommunikation und vor allem Erreichbarkeit
738	Wenn über diese Thema nicht weiß, hilft mein Sohn aus. Bis jetzt keine Probleme.... Mehr weiß ich nicht
740	.
742	keine Gebühreinheiten für Anruf und auch beim Besetzt, oder nicht Anwesend. Keine Warteschlange, 2 DGS Dolmetscherdienste zu wenig.
744	weiss nicht,habe noch nie benutzt.
745	Facetime
755	...dass es schnell und barrierefrei klapptdass der Arbeitgeber ohne Klagen annimmtdass mehr künden diesen Dienst benutzen ...je mehr, desto weniger kostet es
761	- 7 Tage/ 24 Stunden Service - Alles möglich -> Schrift- und Gebärdensprache, LBG, mischmasch. - kostenloses Angebot ist vielleicht utopisch, aber einen bestimmten Preis wie z.B. Flatrate wäre super. z.B. 15/20/ Euro im Monat und dann unbegrenzt nutzen. Natürlich bevorzuge ich als stocktaube die Variante kostenlos :) - Preisstaffelung wäre fairer, wer weniger verdient, zahlt weniger. Wer mehr verdient, kann mehr zahlen. - auch per App nutzbar! - Keine Registration! So wie Procom-deaf.ch, jeder kann beliebig anrufen.
762	24 Std Service
767	???
768	-24 Std. im Dienst -Mitarbeiter (Dolmetscher) bei Tess-Relay Dienste genug vorhanden -Rückruf automatisch an Tess-Relay Dienste weitergeleitet ohne Bemühung und telefoniere mit den Gebärdensprachdolmetscher/innen -gleiche Kosten und Gebühren wie die andere Telefonvermittlungsdienst (Vodafone, o2, Base und Telekom), z.Zt. bei Tess-Relay Dienste wird pro Minute (Anruf) angerechnet, warum nicht Freiminuten oder Flatrate.

769	Rund um die Uhr 24 stunden Service Kostenfrei Freie dolmetscherwahl Unerwünschte dolmis blockieren können
773	Keine Vorstellung
777	ein überregionaler 24 Std besetzter Dienst, mit der Möglichkeit, einige Dolmetscher ausblenden/ausschließen zu können
779	Rund um die Uhr immer zu erreichen.
782	- volle Flat 30 EUR pro Monat ohne Minute
785	Mehr Info übers Handy
787	keine Ahnung
794	Rund um die Uhr!
803	Info: Notfall-Dienstleistung: Auch bin ich nicht Tess-Kunde, da per Bildtelefon nicht möglich ist. Ausserdem kann ich nur per Laptop und Webcab nutzen. Zeitaufwendig! Deshalb kann ich kaum vorstellen, wenn ich dies benutzen. Ich würde lieber Nachbarn oder andere Leute Hilfe holen. Bessere Technik, z. B. per Mail oder SMS auch erreichbar möglich. 24-Stunde-Dienstleistung! Geringe oder kostenlos Tarif. Hohe Tarifkosten würde ich nicht nehmen, da keine gleiche Behandlung wie normale Hörende.
807	Bis jetzt nahezu perfekt!
808	An jedem Punkt der Erde zu "telefonieren"
811	so realistisch wie möglich wie bei Hörenden, zu jeder Zeit bereit mobile Dienste ermöglichen
813	- Keine zusätzliche Kosten für Hörgeschädigte wie bei Hörenden, z.B. Kosten der Minutentakt während der Telefonat. Am besten Flatrate - 24-Stunden erreichbar - mehr Dolmetscher. Im Moment viele Dolmetscher besitzt, vor allem um den Mittagszeit - Top-Qualität beim Voicen etc.
817	Ich gebärde auf den Bildschirm und kann zu jeder Uhrzeit nutzen. Und das Gerät kostet nicht zu viel.
819	TeSS finde ich momentan nur als Notlösung. Lt. UN-BRK ist dieses Angebot und unser Bedarf sehr widersprüchlich! Wir als Hörbehinderten werden die zusätzliche Kosten aufbürden müssen, finde ich unverschämt. Außerdem akzeptiere ich auch nicht, dass TeSS in Deutschland als Monopolstellung einnimmt und vertritt für uns beim Bundesnetzagentur. Das halte ich für sehr fragwürdig! Es gibt viele andere Angebote, die aber immer wieder ausgeschlagen wurden, weil TeSS Vertreter im Gremium für den Ausschuss sitzt. Das wurde schon nachgewiesen. Meine Idealvorstellung ist, dass auch andere Services wie z. B. TeSS angeboten werden müssen wie bei andere Wettbewerbe. Außerdem muss kostenlose Service für die Hörbehinderten zur Verfügung gestellt werden. Die Re-Finanzierung müssen vom Bund und Telekommunikationsanbieter kommen (siehe Beispiel in USA, pro Gespräch werden immer 1 Cent an Vermittlungsservice für Menschen mit Hörbehinderung abgeführt!). Die Zusammenarbeit zwischen den Hörbehinderten mit der Fa TeSS galt sehr schwierig, sie lassen uns als Betroffenen kaum zu.
821	- Gebärdensprachdolmetscher/in nach meiner Wahl - rund um die Uhr erreichbar - alle Infos in der Homepage in DGS - akzeptable Tarife wie Hörende (ohne extra Kosten)
822	FLAT-PREIS und RUND UM UHR 24H
828	Tess - Relax Dienste soll versuchen, mehr auf Kundenwünsche oder Kundenvorstellung berücksichtigen. Es sollen technische Aufrüstung in Android, iOS und Symbian angeboten werden.
835	* Kostenlos - Keine Grundgebühr! * Rund-um-die-Uhr-Angebot wäre schön
837	Neue Bildtelefon: muss günstig werden. Viele möchten diese kaufen, aber es ist teuer!!!!
849	- mehr Dolmetschen einsatzbereit verbessert werden
851	24 Stunden Betrieb
852	technisch abgesehen, bieten man für GI heutzutage auch Anrufe bei der AfA, DRV, Pflegedienst usw. Daß es besser geworden ist, keine Frage. Jedoch statistisch gesehen leider zuwenige TESS NutzerInnen (privat) ggf. Telesign NutzerInnen (beruflich). Das ist die Kostenfrage (politisch) für privat (5 Euro/mtl), beruflich (220 Euro/mtl). Idealvorstellung wäre es mit 24h online-Dienst für alle GL, dies wie in den USA mit ADA finanziert wird, wobei die GL (privat) nichts dazuzahlen müssen. Das sollte bei GSDolmetschen und in Schriftdolmetschen möglich sein. Inhaltlich erfahren viele Hörende durch Telefonate -neben Terminabsprache, Informationen- auch wichtigere Ergebnisinfos von Ärzte, Händlern, Anbietern usw. Dies wäre bei GL zurzeit noch nicht denkbar - wohl aus

datenschützlichen Gründen (über Telefondolmetscherdienst). Die Wartezeitschleife als Minutentakten ist/ soll ja auch abgeschafft sein.

853	****
854	Jederzeit erreichbar. Automatische Spracherkennung bei Schriftdiensten (so dass man nicht auf Personen, die übersetzen, angewiesen sein muss)
862	flexibal Anruf alle 24h da ohne wartliste
874	-
876	Außerhalb Geschäftszeiten der TESS-Relay-Dienste sollen Notrufe auch erreichbar.... wäre schön!
897	Nach erfolglosen Anruf möchte ich denselben Gebärdensprachdolmetscher in wenigen Minuten erreichen. Diese ist bisher nicht möglich. Immer neue Dolmetscher. Ansonsten bin ich mit dem Telefonvermittlungsdienst zufrieden.
900	Private Anrufe auch vom Arbeitsplatz aus, auch wenn Dienst überhaupt nicht beruflich genutzt wird.
904	Tess Relay Dienste sollte eigenes Software haben! Denn bei PC, MAC, iOSX usw. gibt es verschiedene Programme, sogar auch für T-Script und T-Sign unterschiedliches Programme (bei Mac). Es führt zu Durcheinander.
906	- ohne Warteschlange oder mindesten 1 min Wartezeit
908	- Regelmäßiger Newsletter - Kostenanzeige während des Telefonierens - Bei der Abwesenheit soll man per SMS, E-Mail oder Videomail mit den Informationen, z.B. Name, Kurzer Inhalt usw., ähnlich wie Anrufsbeantworter
910	Zum Telefon greifen und einfach anrufen, falls der anrufpartner gl oder sh sollte sich tess automatisch, zwischenschalten
926	Rund um die Uhr und zwar jeden Tag (auch am Wochenende und Feiertage) Was passiert wenn ich am Sonntag oder Feiertage Schlaganfall in meine Wohnung beokomme? Zu Hohe Tarif und nicht rund um die Uhr service ist für mich nicht in Ordnung. Bei Hörend wenig Tarif und barrierefrei telefonieren die Hilfe kommt sehr schnell. Und wir als Gehörlos? Zu Teuer und muss immer die Öffnungszeit beachten?
927	Schule(viele lehrer benutzen kaum DGS) Versicherung Bank Immobilien Deutsche Bahn
936	- Tarif billiger werden
937	Grundgebühr sollen abschaffen und umsonst oder im Skype einfügen.
939	Barrierefrei und kostenlos
940	Unkomplizierte Anwendung (auch auf Handy), kurze Anleitung für Neukunden
948	24 Std. kostenloser Vermittlungsdienst wie in den USA.
950	x
956	ich spreche am apparat. es klappt schon meistens gut, oft ist es aber mühsam. die stimme musst halt "hörbar verstanden" werden.
959	rund um die Uhr besetzt, möglichst kurze Wartezeiten wenn überhaupt Kundendienst/-service länger möglich (nicht nur ein paar Stunden pro Woche wie jetzt) garantiert störungsfreier Internetanschluss, der auch sehr gut verschlüsselt ist (es werden auch z.T. sehr private Informationen übermittelt!) möglichst unkomplizierte Bedienung (so wie es jetzt ist, ist es schon ok)
965	gute Verständigung und saubere Aussprache am Telefon. Sich Zeit nehmen für eine reibungslose Kommunikation ohne Streß.
967	einfach telefonieren, ohne Grenzen
968	kurzfristig erreichbar, ausreichend Schriftdolmetscher
969	Notruf ???
982	-- telefon via web -- Notruf ohne Anmeldung und Account
983	in 24 Std zentrale für Hörgeschädigte Telefonvermittlungsdienst
984	24 Stunden-Service, kostenlos

986	Möglichst zu jeder zeit, Möglichst geringe Gebühren, wie die Telefongebühren
993	Weiß nicht , Grund Technik null ahnung
996	Wahl, ob Dolmetschdienst sich zu Beginn des Gesprächs vorstellt oder ob man sofort in das Telefonat einsteigen kann.
998	-wenig Erfahrungen zwischen
999	Für mich wichtig, das dieser auch um gekehrt von Kollegen/innen, Auftraggebern oder Arbeitgeber genutzt wird. Meist bin ich diejenige die andere anruft. Viele empfinden den Dienst als zu teuer, das schreckt ab.
1000	- Kostenfreier Service für Hörgeschädigte - Erreichbarkeit rund um die Uhr (24/7)
1003	wie deaf procom. ohne Anmeldung einfach über Website anrufen und schon los geht es ohne Installation oder ähnliches.
1005	Verbindung sollte einfacher sein, erst wählen dann tess verbinden, nicht umgekehrt. Gebühren finde ich unfair, sollte wie normal über telefonabrechnung abrechnen.
1008	Das die Dolmetscher in der Lage sind den Gesprächsverlauf so zu führen das der Hörgeschädigte keinen Verlust hat (an Gesprochenem des Partners) oder nachfragen muss. Die Dolmetscher sind zu schnell zu hektisch.....bei manchen merkt man durch den Computer durch das sie das nur machen um irgendwie Geld zu verdienen.
1009	24Stunden Service und keine Gebühren für Dolmetscherin bei der Wartezeit und besetzten Anruf. Nur ein Anschlussgebühr statt doppel Gebuhren,
1010	24h service und nutzungsgebühr gleich wie bei hörenden warteschleife im tess-bereich abschaffen und ständig erreichbar. system wie in den USA zu modellieren.
1012	dass die Vermittlung rund um die uhr zur verfügung stellt
1013	Direkte Kommunikation wie Beratung (vor allem in Gebärdenssprache) über Shop, Skype, usw.
1022	Ohne Monatsgebühr . sondern nur Minuten Tarif sind genug
1025	keine
1028	Eigentlich kein Problem, nur gegenüber den Hörende im Telefongespräch ist nicht einwandfrei. Sie denken oftmals, die Tauben brauchen Hilfe und müssen "getröstet" sein. Kein Wunder über den 3.Person. Mehr Info über die Tauben, z.B. In den Medien. Das Wort "Hörgeschädigte" stört mich, es klingt nicht gesund, wie gegenüber Sehgeschädigte oder Sprachgeschädigte. Also lieber ein klares Wort nutzen! Das Wort, die Taube ist missverständlich gegenüber die Vögel.
1031	-
1037	24 Stunden/7 Tage durchgehend
1040	Mit Smartphones möglich anrufen mit Tess-App
1042	Keine Idee
1060	Zukunft auch mit Handy in TESS Telefonvermittlung
1063	Praktisch ist, muss ich keine Post schreiben, oder Mail, ein Anruf genügt, das spart viel Zeit. Nur doofe ist, das ich selten zu Hörenden anrufe, auch doof ist es, falls ich Anruf erhalte und doch keine Zeit habe...
1067	Dieser Vermittlungsdienst sollte für alle privatenTeSS-Kunden kostenfrei sein. Ich finde, dass zu einem festen monatlichen Vertrag mit einem Anbieter noch die zusätzlichen Kosten von TeSS nicht gerecht ist, wobei die hörenden nur eine Rechnung für einen Anbieter fürs telefonieren bezahlen müssen. Bei dem beruflichen TeSS finde ich die Grundgebühr von 220€ sehr hoch und dies bringt viele Schwierigkeiten beim Integartionsamt.
1073	24 Stunden Öffnungszeiten....Tess sollte einen eigenen App herausbringen für Google Play Store..Bria ist einfach umständlich zu konfigurieren.
1076	24 Stunden erreichbar und kostenlos (gleiches Abrechnungsmodell wie in den USA, wo JEDER (hd & gl) Telefonkunde einen geringe "Solidaritätsabgabe" bezahlt.)
1077	kostenfrei für taube Menschen
1080	Kostenlos, mehr kompetente Dolmetscher, denen ich vertrauen kann, Tess Achim privatenbereich nutzen können - kostenlos!

1081	So wie Tess jetzt ist.
1084	-Eine app mit Bildübertragung
1105	mit Handy (Whats app etc. zu kommunizieren)
1108	Chatten mit Skype
1110	x Privatnutzung bitte kostenfrei anbieten! Alles kostenfrei - umlegen auf alle/ gesetzlich darauf einwirken, dass es Verbesserung auch hier gibt Denn es stößt schon bitter auf, für Gespräche selbst extra zahlen zu müssen, während in der Schweiz und in den USA anders geregelt ist. x Anderen Service für die berufliche Nutzung, bei Urlaub/ krankheit (längeren Zeitraum) zahlt man z.B. den vollen Nutzungsentgelt für nichts! x Telefonkulturvermittlung/ Seminare hierzu anbieten (wie telefoniere ich richtig?) --> nicht nur für die beruflichen Kunden, sondern für alle- offen und kostenlos (baut die Hemmung für Telefonate mit Hörenden deutlich ab, da man- wie auch mir anfangs- das Telefonieren nicht kennt!) x Rund um die Uhr Service --> nicht nur zu bestimmten Zeiten
1116	Dass man da einen "normalen" Anruf tätigen kann, also unter normal meine ich damit, dass man einfach so wie die Hörende einen Anruf machen kann ohne Komplikationen und auch einen Anruf annehmen kann.
1118	Kostenfrei und 24h-Bereitschaft
1121	Zu jeder zeit nutzbar Kompetente mitarbeiter
1125	Mehr Dolmetscher und nicht so oft besetzt zu sein. Besser Apps für Andorid und Apple Auch Windows Software besser gestalten und soll moderner erscheinen
1134	24 Stunden lang möglich, auch der Notruf
1144	- www.procom-deaf.ch soll weiter ausgebaut werden, udn sogar auch deutsche "Procom-deaf"
1149	Ärger wegen nicht Ordnung Abrechnung z.b 5 € Monate dann schnell Abzug. Jetzt Müll
1150	:-)
1153	Rund um die Uhr und kostenfrei
1154	1:1 Wiedergabe von gesprochenem und nicht nur was der Schriftdolmetscher für nötig hält, denn dabei gehen schon mal für den Anrufer wichtiges verloren. Mehr Leute. Ist relativ oft besetzt.
1163	rund um die Uhr erreichbar
1183	Alles - privat, dienstliche, amtliche, ehrenamtliche usw.
1186	Es wäre genial wenn man die Unterwegs mit App inkl. Telefonvermittlungsdienst, zb AutoHaus, Bank usw kann man ohne Problem mit der Kommunikation anstatt nur zu Hause abhängen.
1187	24 Std erreichbar wie in Amerika, optimal flat-rate Verbindung zur einen festen Preis wie bei der Telekom, Vodafone usw.
1196	KEIN MONATLICHES GEBÜHR UM DIE uHR
1199	Warum sollten gehörlose Nutzer mehr zahlen als die Hörenden? Ich müsste, wenn ich TESS verwenden möchte, viel mehr als ein Hörender zahlen. Das ist nicht gleichberechtigt. Daher sollte TESS aus anderen Mitteln (z.B. Solidaritätszuschlag) finanziert werden, nur dann würde ich TESS für wichtige Anrufe nutzen wie z.B. Terminvereinbarungen beim Arzt und so. Für alles weitere gibt es E-Mails und persönliche Treffen.
1200	Rund um die Uhr, auch mit Handy. Beispiel an Procom nehmen
1205	Eigentlich das, was Sie anbieten, ist perfekte Lösung für Hörgeschädigte, die nicht telefonieren können. Ich habe Ihre Dienste nie benutzt, denn dafür habe ich entweder Hörende "missbraucht" bzwz Mails geschrieben. Vielleicht etwas mehr Lobby, denn im Notfall denke ich nicht an Sie, sondern an Familienmitglieder oder Freunde, die für mich anrufen würden. Vielleicht mehr Werbung wäre auch nicht schlecht.
1206	24h Service weniger Warteschleife-Dauer. Mein Rekord war Pos.2 und 30min gewartet. War an einem Mittwochnachmittag.
1207	einfach und Klar. Mehr Information über Telefonvermittlungsdienst. bis jetzt zu wenig Information.
1210	Es wäre toll wenn es in einem 24 Std geöffnet gibt für(z.b. Kino anrufen, Restaurant anrufen , Flughafen anrufen oder die Polizei wegens einens Unfalls melden zu können)

1213	Kostenlos und funktionell equivalenz mit hoerende telfionieren
1229	Es wäre super dass Tess eigene App mit eigene Logo statt Symbol Bria oder so... Da wäre die Einstellung oder ähnliches bereits vorinstalliert.
1231	Seltende Verbindung
1235	24 Stunden Zugang und kostenfrei
1236	Service rund um die Uhr
1240	Währe schön das mit Smarthphone benutzen zum unterwegs, aber Problem nicht genüge empfang und auch begrenze MB abgelaufen :-/ Am bestens nur Flatrate. Nicht nur Monatliche kosten und dazu Kosten Minuten bezahlen wie Unsinn.
1247	es soll gehen, dass ich einmal bei tess anrufe und 2-3 versch anrufe tätigen möchte, die gesamt unter halbe std dauert. (Ich kann immer nur für einen Anruf bei tess anrufen, die zb nur 10 min gedauert hat. Und wenn ich gleich anderen anrufen möchte, geht das nicht. Muss wieder auflegen und wieder anrufen und dann kam wieder andere dolm. Zum Vorschein) Durch oft verschiedene gesichter fehlen mir die vertrautheit und sicherheit. Vorschlag wäre es, wenn ich zb 4 stamm gesichter habe. Wenn 4 doch nicht können, dann springen einer ein (soll ja nicht zu oft vorkommen). Wenn ich zb eine anrufe und vorher den dolmi den gründe erkläre, und der anruf ist aber besetzt oder ist im anrufbeantworter. Dann rufe ich später wieder an, und wieder ist ein andere dolmi da und ich muss den thema wiederholen worum im anruf gehen soll. Das raubt zeit und den nerv. Eine lösung dafür wäre es hilfreich.
1259	bitte verbesserung TESS Service! Und mehrer Leistung! 24std und auch jeden Krankenhaus z.b. Oberarzt und Patient Krankenhaus siehe Video..! https://www.youtube.com/watch?v=U0bjx01GEAM und bessere Software..
1263	Selbstständig , Eigene Verantwortung , Unabhängig von der Hörende
1267	Kaum benutzt, durch kein Information , Table Problem oder Handy kann nicht Installiert , meistens sagen teuer Gebühr, obwohl nicht benutzt , muss ich bezahlen 5 Euro , wenn nicht benutzt , frei Gebühr !
1268	Bleib so wie das ist. Falls einige ändern, ist ok. Anmelden bei Tess- Dolmetscher und Schriftsprache sollen angenehme bleiben.
1270	- Rentenversicherung, Arbeitsamt und schwerbehinderung für Tess als Apple Computer ----- nicht Tess ----- schade
1273	Im Moment wenige Möglichkeiten - es wäre gut für TV-Werbung und auch Kino oder Öffentlichkeiten Bereiche z.B. Gericht, Polizei oder Krankenhaus u.a.
1275	Rund um die Uhr und SMS
1282	Rund um die Uhr erreichbar... Übersetzung muss ja nicht durch Menschen erfolgen (Computer, der die Lautsprache verschriftlicht).
1283	Da dolmen auf 30 Minuten begrenzt ist, ist ein nahtloser Wechsel zum nächsten Dolmi erwünscht, wenn mehr als 30 Minuten telefoniert wird bzw. sollten die Anmeldeinformationen übergeben werden können (Name und Telnr des Anzurufenden)
1286	- rund um die Uhr - ohne Warteschlange - einfache und unkomplizierte Benutzung mit Handy
1290	Bei Begrüssung möchte ich, dass tess sich zuerst mit meinem namen anmeldet. nicht: hier ist tess, telefonvermittlung für hörgeschädigte, und ich dolmetsche gespräch für frau/ herr xx,
1291	Es sollte auch unter Mac OX Rentenversicherung, Arbeitsagentur u.a auch erreichbar.
1294	- bessere Zugänglichkeit des Anbieters Tess - marktransparenz - schnelle Durchleitungen - verbesserungen für Smartphone u. Tablets - große soziale Sponsoren - professionelles Auftreten - "mit der Zeit gehen"
1297	-
1303	SIP Server, Viable Tess für Deutschland ?
1307	kein Kommentar
1311	Das dieser Dienst weltweit ausgeweitet wird und auch für Rückrufe besser funktioniert, denn so wies jetzt ist, muß ich immer den PC anhaben und ständig draufschauen, um zu bemerken, wenn mich jemand anruft. Dies geht nicht und ist unzumutbar. Man müßte informiert werden können, z.b. über Handy, das ein Anruf auf mich wartet. Im Arbeitsalltag bin ich nicht zu Hause, so dass ich erst

Abends mla den PC anschalten kann. So kann man nicht erreichbar sein.

1312	Voice carry over / keine Warteschlange!!!! /
1317	für mich hier schon schwer zu erläutern, denn es fehlt mir noch die gewisse Erfahrung ,da ich solchen Telefonvermittlungsdienst bis jetzt relativ selten benütze. Meine hörende Tochter hat für mich bis jetzt frei von Beschwerden telefoniert , z.B.: Terminvereinbarungen bei Ärzten, Autowerkstätten..... und kurze Anfragen bei Firmen wegen Reparaturen..... aus solitarischen Gründen habe ich die Monatsbeiträge trotzdem weiter gezahlt, auch wenn ich diesen Dienst kaum benütze.....soweit ich mich noch daran erinnern kann, habe ich ihn bis jetzt dreimal in Anspruch genommen.....
1321
1323	Ich finde den jetzt bereits vorhandenen Telefonvermittlungsdienst bereits sehr gut. Allerdings ist es bei mir so, dass ich hierzu ständig den Pc angeschaltet haben muss, sonst bin ich nicht zu erreichen. Somit wird der Dienst von mir eher wenig genutzt. Über Smartphone ist es leider momentan noch zu umständlich und nicht gerade kostengünstig. Hier könnte man etwas verbessern. Denn meine Idealvorstellung wäre, immer erreichbar zu sein (und auch jederzeit jemanden anrufen zu können), so wie Normalhörende auch, nur eben mit zwischengeschaltetem Telefondienst.
1329	Ich finde es sehr einschränkend dass das Tess Software darauf beharrt, jedes Zeichen das man tippt individouell zu übermitteln (d.h., echtzeit). Bei schlechten Internetverbindungen ist das sehr problematisch; es wäre viel effizienter ganze Sätze übermitteln zu können. Leider ist Tess in diesr Sache sehr stur und wollen nicht die Wahl im Software anbieten.
1330	Dass Telefonate mit Gehörlosen (fast) genau so ablaufen, wie mit Hörenden. Kleinere Zeitverzögerungen sind OK. Im Allgemeinen ist das bei TESS aber auch so. Ich habe nur gute Erfahrungen gemacht. Ich finde es etwas schade und ehrlich gesagt auch etwas unhöflich, dass sich die Dolmetscher nicht mit ihrem Namen melden. Extrem unglücklich finde ich, dass TESS so eingeschränkt nur für Mitglieder nutzbar ist. Ich nutze TESS am Arbeitsplatz und auch nicht ständig und die Telefonate scheitern oft daran, dass mit mitgeteilt wird, dass der Gehörlose XY nicht angerufen werden kann, weil er nicht in der Liste steht. Das ist kein Problem das TESS lösen könnte, aber ich fände es schon sinnvoll, sich für einen allgemein zugänglichen Telefonvermittlungsdienst einsetzen könnte und sich nicht mit dem zufrieden gibt, was schon da ist.
1334	Im Moment noch keine Idealvorstellung.
1335	x
1340	Tess soll auch für Taubblinde mit Braille-Zeile zugänglich gemacht werden. denn Taubblinde und Hörsehbehinderte leben noch isolierter als Nur-Hörgeschädigte.
1345	Doppelte Kosten für Hörbehinderten darf nicht anfallen!! --> Diskriminierung! Hörbehinderten müssen mehr zahlen, WEIL sie Videotelefonie BRAUCHEN. Klingt nach Bestrafung, weil Kunde taub ist! Grundgebühr ebenfalls auch diskriminierend! Warum MUSS Software installiert werden? Warum nicht per Webbrowser und von jedem PC ohne Installation. Übrigens ist bei Apple Software, Jitsu, die Videoübertragung öfter pixeliger bei Windows, weniger, aber dafür unscharfer. Kann auch verstehen, wenn Bandbreite Qualität schlecht ist. Unterschied zwischen beiden Systemen ist, dass bei Windows mehr flüssiger abläuft. Das muss bei Apple nachgeholt werden.
1350	muss tessgebühr wenn ich notwendig bin
1351	oft Tess besetzt, muss warten.. wegen zuwenig Dolmetscher..
1358	Problem: Wenn ich von den Hörenden, egal welche, angerufen werde, gehts stets auf meine Kosten! Es ist sehr schade, dass viele Hörende nicht die Kunden beim TESS sind. Es fehlt optische Signalmeldung, wenn TESS an mich zurückruft. Bei Bildtelefon ist es möglich, sodass ich mich daraufhin reagieren kann.
1359	Alle Telefonanbieter in Deutschland müssen einen bestimmten Prozentsatz vom ihrem Umsatz an TeSS bezahlen, so dass die Serviceleistungen von TeSS für Gehörlosen gratis wird / bleibt, siehe TA (Telecommunication Act) in den USA. Die Frage ist nun, warum nicht auch hierzulande??? Idealerweise muss ich beim momentanen TeSS-Service keinen Cent (!!!) für die Warteschleife bei irgendeiner Hotline bezahlen, da die Dolmetscher fast untätig bleiben. Ich bin dafür, dass ich nur bei bestehender Telefonverbindung mit einem hörenden Gesprächspartner bezahle, dann ist es fair. Warum? Falls es bei einem Anruf nicht klappen sollte (Sachbearbeiter ist im Urlaub oder krank), dann habe ich die Dolmetscher im Vorfeld von meiner Hintergrundgeschichte umsonst erzählt. Hier muss ich für jede Minute Erklärung für nicht erfolgreiche Leistungen bezahlen. Bei einem erneuten Anruf muss ich noch einmal für jede Minuten Erklärung bezahlen, damit die Dolmetscher auf das kommende Gespräch vorbereitet sind. Falls der 2. Anruf später nicht wieder

klappen sollte, dann zahle ich auch wieder für nichts erbrachte Leistungen. Bitte die Gebühren gleich bei TeSS-Anruf abschaffen, künftig will ich nur noch das bezahlen, wenn die Telefonverbindung mit einem hörenden Gesprächspartner klappt. Das nenne ich Fairness!!!

1361	Eine kostenfrei Anwendungen für alle hörgeschädigten. Denke Gleichberechtigung für alle Hörgeschädigt, die im Telefon begriff. Der Bund sollte das Kosten übernehmen. Da braucht man keine Budget und Intergrationsamt mit den Papierkram, Zeit zu opfern und das Kosten genau zu berechnen. Daraus wird nicht billiger.
1364	- ist schon umständlich und benötigt mehr Zeit für die Telefonate, deshalb nutze ich Tess nicht mehr so oft - besser wäre, dass eine direktere Möglichkeit geben würde, ich weiß auch nicht wie... - vielleicht eine simultane Telefonverbindung mit der Internettelefonie? - mehr Öffentlichkeitsarbeit, mir wurde schon mal aufgelegt, nachdem die Dolmetscherin über Tess informiert hatte
1367	Verbesserung
1368	.
1372	gleich mit VCO durchzustarten, ohne vorher Bescheid zu geben, dass man VCO nutzen möchte.
1374	Gibt es Tess Relay-Dienst Gebärdensprachen-dolmetscher/in Übersetzer deutsch auf englisch, polnisch,...?
1376	es ermöglicht die Kommunikationsmöglichkeit zwischen Hörgeschädigten und hörenden, bzw. Behörden. Und unabhängig von Hilfe von hörende Angehörten.
1378	Mobile unterwegs, bitte auch mit EDGE Verbindung nur Schriftdolmetscher verwenden. Leider aktuelle Stand funktioniert nicht. Software Bria soll fix aktiv halten ohne kurz unterbrechen
1380
1382	Ungerechtigkeit in Tarifgestaltung zwischen Gehörlosen und Hörenden
1390	Falls das Gebühr von 5€ entfallen würde, wäre ich ziemlich sicher, kämen viele Kunden dazu.
1391	Nicht mehr 5 Euro zahlen monatlich, sondern auch befreit.....
1392	Nahezu verzögerungsfreies schriftdolmetschen bei eigener lautsprachlicher Kommunikation => schriftdolmetschen als "Live-Untertitel"
1395	einfache Erreichbarkeit, da ich nicht nur ertaubt bin, sondern diesselbe Krankheit meine Augen zeitweise schädigt, habe ich gerade dann, wenn ich einen Arzt oder ein Taxi zum Arzt benötige Schwierigkeiten mit dem Einloggen; 24h Erreichbarkeit; vielleicht schon vorab Auswahl Taxi, Arzt oder privat;
1401	Ohne Zusatzkosten um Gleichstellung mit Hörenden herzustellen. Dienstbereit rund um die Uhr.
1403	keine Idee von mir.leider!
1404	Namenliste der Dolmetscher in Online-Offline (denn ich musste Dolmetscher A kurz den Inhalt erklären, worum es das GEspräch geht. Telefon wurde besetzt und in paar Minuten später tauchte Dolmetscher B. Ich musste nochmals zusammenfassung erklären. Und wieder mal Besetzt. Dolmetscher A + B tauchten aber nicht auf, sondern C. Ideal wäre es, gleiche Dolmetscher in paar Minuten zu haben. Daher Liste zum Klicken wäre prima! Ideal wäre es auch, Dolmetscher ohne Inhalt zu erklären, weil Dolmetscher eigentlich "professionell" sind. (Schau und vergleich mit amerikanische Dolmetschern, die den Inhalt des Gespräches nicht vorher wissen müssten)
1405	Es wäre gut, dass 24 Std. Service . Von 8:00 bis 23:00 Uhr TeSS Wenn Notruf in der Nacht Tess Zeit nicht möglich. Also soll Nachbar
1408	Ich habe nicht genug Erfahrung..es kommt doch später mehr Erfahrung...
1413	Besser jeder Monat Flat für TeSign, als Minutenpreise.
1414	24 stunden service und kostenlos
1416	Gespräche über Mobil-Telef. müßten vereinfacht werden

Frage:Wie kontaktieren Sie in dringenden oder wichtigen Fällen Ihre Ansprechpartner? (Zum Beispiel bei Fragen an eine Behörde, zur Vereinbarung eines

**Arzttermins, bei der Jobsuche,
etc.)**

NR. V_65 : - E) SONSTIGES
(STICHWORTE REICHEN AUS)-

745 Telefon mit T-Spule

761 Selten rufen auch Menschen in
meinem Auftrag an. A und D sind
aber bevorzugt, wenn es nicht geht,
dann Anruf über Umwege.

783 telefoniere selber manchmal

**Frage:Sind Sie mit Ihrer
Situation bezüglich
Gebärdensprach- und/oder
Schriftdolmetscher
zufrieden?**

NR. V_103 : - D) NEIN, WEIL
(STICHWORTE REICHEN AUS)-

761 Die Qualität ist oft nicht gut genug.
Die Nachfrage ist viel höher als das
Angebot, weswegen die Dolmetscher
viel mehr Macht haben als wir. Das
wurmt mich.

798 ich nicht benutzt habe