

# Klient, tłumacz i odbiorca

Tłumacz nie pomoże w nielegalnej transakcji, np. w zakupie broni lub partii narkotyków. Ale chętnie porozmawia za ciebie z austriackim albo brytyjskim policjantem

EWA FURTAK

•• Pewien mieszkaniec Bielska-Białej wytrzymał w niemieckim portalu z ogłoszeniami samochodów, jakiego szukał od dobrych kilku miesięcy. Używanego góla 3 ze skórzanymi siedzeniami, niedużym przebiegiem i po okazanej cenie. Po prostu - auto marzeń. Pojawili się jednak problem, bo mężczyzna nie zna niemieckiego, a kobieta, która chce sprzedać samochód, nie mówi po angielsku. Jak się dogadać i ustalić szczegóły transakcji? Właśnie z myślą o takich sytuacjach bielszczanin Wojciech Urbaniec wymyślił projekt Convertel.

Niemiecki góla jest już w Polsce, a w transakcji pomógł telefoniczny tłumacz. Klient zapłacił za usługę jedynie 14 złotych.

## Dotacja na innowację

Urbaniec jest z zawodu tłumaczem języka angielskiego, pracował kiedyś w firmie telekomunikacyjnej. To właśnie wtedy w jego głowie pojawił się pomysł, że można by połączyć te dwie dziedziny: znajomość języków obcych i nowoczesne technologie.

Nie każdy z nas zna na tyle dobrze jakiś język obcy, żeby się nim swobodnie posługiwać. Pół biedy, jeśli można coś załatwić za pośrednictwem e-maila, ale jeśli musimy zadzwonić i sami o coś dopytać? Z myślą o takich właśnie sytuacjach Urbaniec wymyślił system oferty językowej tłumacza w rozmowach telefonicznych. - W dobre powszechnego dostępu do sieci komórkowych jest to możliwe - mówi.

Zasada działania systemu Convertel jest banalnie prosta. Osoba zainteresowana skorzystaniem z asysty tłumacza rejestruje się na stronie internetowej. Potem dzwoni na podany tam numer, wybiera język tłumaczenia i wreszcie numer, na który chce zadzwonić za granicę. Dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii teleinformatycznych osoba dzwoniąca, jej rozmówca i tłumacz wzajemnie się słyszą.

Urbaniec i jego żona, która również jest tłumaczką, na założenie firmy dostali ponad 200 tys. zł dofinanso-



wania z unijnego projektu „Innowacyjna gospodarka”. Bank dał mu kredyt na wymagany wkład własny. Ich projekt znalazł się w pierwszej dziesiątce konkursu, z powodzeniem rywalizując m.in. z pomysłami naszych politechników. - Zajęliśmy siódme miejsce na 150 startujących - mówi Urbaniec.

To było cztery lata temu. Firma zaczęła się na dobre rozkręcać rok później.

## Telefon z buszu

W ofercie Convertela są obecnie tłumaczenia z angielskiego, niemieckiego, włoskiego, francuskiego i czeskiego, jednak Urbaniecowi mają zamiar rozwijać ofertę. Firma współpracuje już z kilkudziesięcioma tłumaczami przystęgliymi. - Jest mnóstwo tłumaczy, praca przede wszystkim w domu i mają sporo czasu - mówi pan Wojciech.

Convertel ma po kilka zleceń dziennie. Za minutę rozmowy z asystą tłumacza klient płaci 3,5 zł brutto. - Chc-

my, żeby ta usługa była dostępna dla wszystkich, żeby system stał się powszechny, sąd niskie ceny. Trochę brakuje nam na ryzka pieniędzy na reklamę i promocję. Gdyby nie to, firma rozwijałaby się na pewno w szybszym tempie - mówi Urbaniec. Dlatego w ofercie firmy oprócz telefonicznej asysty tłumacza są standardowe tłumaczenia różnych dokumentów, bo na to ciągle jest popyt.

Urbaniec jest przekonany, że jego pomysł ma perspektywy, choć wciąż słyszy, że dzięki translatorom w telefonach będziemy mogli kiedyś rozmawiać bez tłumacza w wszystkich językach świata. Na razie jednak to sprawa odległej przyszłości.

Paradoksalnie kryzys pomaga firmie Urbaniec. Biznesmeni liczą się teraz z każdym groszem. Zamiast zabierać ze sobą tłumacza na rozmowy w interesach (trzeba mu zapłacić za podróż, noclegi i wyżywienie), wola w czasie spotkania skorzystać z usług telefonicznego asystenta. To o wiele

prościej prowadzi jakieś interesy. - Można się w tym wszystkim pogubić - śmieje się Urbaniec.

## Klient zawsze najważniejszy

Firma ma już stałych klientów. Dzwonią bardzo różnych sprawach. Jeden z nich został np. niedawno zatrzymany do kontroli pod Wiedniem przez austriacką policję. Nie mógł się dogadać z funkcjonariuszami, więc zadzwonił do tłumacza telefonicznego. Inny klient chciał niedawno porozmawiać z panną na wakacjach piękną Greczynką. Jeszcze inny zadzwonił z Paryża, prosząc, by tłumacz zapłacił o drogie do hotelu, w którym miał zarezerwowany nocleg.

Podstawą to dyskrekcja, dlatego tłumacz nie zna numeru odbiorcy. Jest zobowiązany także do zachowania poufności tłumaczenia.

Urbaniec zaznacza, że są sytuacje, gdy jego tłumacze odmawiają pomocy. Zgodnie z regulaminem świadczenia usług tłumacz może natychmiast przerwać rozmowę, gdy zorientuje się, że jego umiejętności są wykorzystywane do czynności niezgodnych z prawem, np. do zakupu broni czy narkotyków. Zasada firmy jest taka, że najważniejszy jest klient zamawiający asystę, więc gdy ten, w czasie rozmowy z kontrahentem komuś w stresie wyrwie się jakiegoś brzydkiego słowa, tłumacz tego nie przełoży. Inaczej w odwrotnej sytuacji - jeśli rozmówca klienta powie o nim brzydki, to nawet jeśli usłysze się w języki i poprosi, żeby tego nie przekładać, tłumacz zignoruje jego prośbę. - Nasz klient ma prawo wiedzieć, o co nim myśli jego rozmówca, nawet jeśli to nie jest miłe - mówi szef Convertela.

Urbaniecowie planują rozwijanie działalności, poszerzając ofertę o egzotyczne języki, jak arabski czy chiński. Chcą też np. porozumieć się z hotelami, żeby wprowadzili ich usługi do swojej oferty. - Biznesmeni przyjeżdżający do Polski w interesach będzie czuł się polski, nie wiedzcie, że może wiele rzeczy załatwić przez telefon przy pomocy tłumacza - przekonuje pan Wojciech.

Właściciele firm zastanawiają się także nad wprowadzeniem możliwości zapłaty za usługę kartą. Na razie klient dostaje do domu fakturę. •

**Kryzys pomógł firmie Wojciecha Urbanieca. Biznesmeni, zamiast zabierać ze sobą tłumacza na rozmowy w interesach, wolą skorzystać z usług telefonicznego asystenta**

tańsze i banalnie proste, wystarczy mieć tylko w komórce zestaw głośnomówiący.

Dzięki nowym technologiom Urbaniec obserwuje, jak mały jest współczesny świat. Kilka tygodni temu pewien bielszczanin jadący akurat dzieckiem przez afrykański busz poprosił o asystę tłumacza, bo chciał coś szybko załatwić w jakiejś fabryce w Irlandii. Towar, który tam zamówił, ma trafić do Niemiec, gdzie mężczyzna też