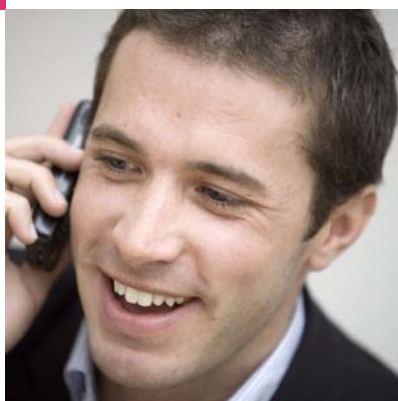


Telefoni i Nykvärns kommun





Inledning

Telefonen är ett av de enklaste och vanligaste sätten för omvärlden att kontakta tjänstemän och förtroendevalda verksamma inom Nykvarns kommun.

Det är av största vikt att de som ringer:

- kommer fram till rätt person eller verksamhet
- får rätt information om när du kan nås
- upplever att de bemöts på ett bra sätt

Inga samtal ska vara obesvarade

I Nykvarns kommun svarar vi i telefonen på följande sätt:

- Nykvarns kommun samt ditt för och efternamn
- Enhet/avdelning samt ditt för och efternamn

När du inte kan svara i telefonen är det viktigt att du kopplar bort den så att det finns möjlighet för den som söker dig att:

- prata in ett meddelande i din röstbrevlåda eller
- bli kopplad till växeln

Du har även möjlighet att vidarekoppla din anknötning till någon annan person som kan ta dina samtal. Detta kan göras på flera sätt:

- i Groupwisekalendern
- i telefonkatalogen på intranätet Insidan
- direkt via telefonen
- via den gula telefonikonen vid klockan, nere till höger på din datorskärm

Instruktioner hittar du på intranätet Insidan under ”Telefoni”. Kundcenter hjälper till med hänvisning om du inte har tillgång till en dator eller telefon. En hänvisad telefon innebär alltid att du inte kan ta emot samtal. Kundcenter kopplar inte till underliggande mobila anknötning om du inte har meddelat detta.

Om du vill vara nåbar trots att din telefon är bortkopplad får du själv lämna ut ditt mobilnummer till dem du önskar ska nå dig. Du ska alltid ha med dig telefonen under arbetstid för att till exempel kunna ta emot samtal från kundcenter angående bokade besök.



Röstbrevlådan ska vara aktiverad

Din röstbrevlåda ska vara aktiverad, detta gäller även gemensamma anknötningar. Instruktioner och manus för svarsmeddelande finns på intranätet Insidan under ”Telefoni”.

- Hälsningsfrasen ska innehålla information om att personen har ringt till Nykvarns kommun samt till vilken person eller verksamhet, vid gemensam anknötning, som denne har kommit till
- Vid upptaget i telefonen, ska även detta meddelas så att det framgår att du är närvarande men upptagen för tillfället
- När du finns tillgänglig igen ska du kontrollera din röstbrevlåda. Du ska lyssna av din röstbrevlåda minst en gång per dag och eventuella samtal ska återkopplas snarast

Använd direktanknytning vid interna samtal

Vid interna samtal ska du i första hand använda direktanknytning eller den interna röststyrningen, detta för att växeln ska kunna hålla en hög servicegrad för externa samtal. I ”Telefonkatalogen” på intranätet Insidan hittar du anknöttningsnummer till den du söker. Där ser du även om den du söker är tillgänglig eller inte samt vilken tid personen beräknas vara tillgänglig igen.

Växeln behöver rätt uppgifter om dig

Du har ansvar för att kundcenter har rätt uppgifter om dig: titel, organisation och arbetsuppgifter (dessa används som sökord i växeln). Förändrade arbetsuppgifter eller titel ska omgående meddelas till kundcenter. På intranätet Insidan kan du gå in i ”Telefonkatalogen” och titta på de uppgifter som finns inlagda om dig. Meddela växeln via e-post kundcenter@nykvarn.se om något är fel eller saknas.

Använd kommunens telefoner till samtal de är avsedda för

Kommunens telefoner är avsedda för de samtal som behövs för att du ska kunna utföra ditt arbete. Du har ett ansvar för att begränsa kommunens kostnader.

Användning av telefonen utomlands

Användning av din telefon utomlands ska godkännas av budgetansvarig chef. Dataroming ska alltid bockas ur vid vistelse utomlands.



Fel och täckningsbrister anmäls till kundcenter

Som telefonanvändare har du ansvar för att samtliga fel och brister snarast anmäls till kundcenter i första hand via e-post kundcenter@nykvarn.se, i andra hand via anknytning 1000.

Se även bilaga:

”Instruktion för telefoner, anknytningar och tillbehör”