



2014-03-10

Referens  
Monika Larsson

Mottagare

## Riktlinjer och anvisningar

### Samtalsflödet

När du får ett samtal via kontaktcenter får du besked om att det kommer ett samtal och vilket ärende det gäller. Om du inte har hänvisat din telefon så tar du emot samtalet och bemöter både kontaktcenter och den som ringer på ett professionellt sätt.

Har du svårt att ta samtalet just då, trots att du inte har hänvisat din telefon, kommer du överens med den som ringer när du kan ringa tillbaka.

När det är många som ringer in till kontaktcenter kan det uppstå väntetid men då lämnas information om att det är kö och vilken plats man har i kön.

Om någon ringer på ett direktnummer som har hänvisning eller där samtal pågår läses en talad hänvisning upp och den som ringer får då en möjlighet att komma till röstbrevlådan eller till en telefonist (kommunvägledare). Kommunvägledaren kan eventuellt hjälpa till med ärendet eller via sms alternativt mail be handläggaren att ringa upp.

### Så här hänvisar du din telefon

Du utför hänvisningen enklast via rösten på anknytning 61333. Du säger hänvisa och därefter t ex möte 15.00. Du kan också gå in på telefonkatalogen Informera på intranätet och göra en eller flera hänvisningar.

Tänk på att alltid meddela den totala frånvarotiden, exempelvis när ett möte fortsätter med ett annat eller att lunchen infaller.

### Röstbrevlåda

Telefoner som används av en eller flera medarbetare i Botkyrka kommun ska ha en aktiverad röstbrevlåda. Denna tjänst beställer du via kontaktcenter.

När tjänsten är aktiverad ska ett röstmeddelande läggas in via telefonkatalogen Informera på

Intranätet.

Du som har en fristående mobil (bara har ett 07-nummer) aktiverar själv din mobila röstbrevlåda genom att ringa 144 och följa instruktionerna där. Du kan också gå in i guiden ”Fristående mobil” på e-supporten och ta del av instruktionen.

### **Lyssna av dina meddelanden**

Om du har en telefon med mobil anknötning ringer du 62350 för att lyssna av dina meddelanden.

Du kan också gå in på telefonkatalogen Informera på Intranätet och lyssna av meddelanden. Där kan du välja om du vill ha besked att du har fått meddelande antingen via e-post eller via sms.

Om du har en fristående mobil lyssnar du av dina meddelanden genom att ringa 144.

Om du har en analog telefon aviseras meddelanden med en ljud eller ljussignal, beroende på modell.

Du ska ringa upp den som har lämnat meddelande inom 2 dagar.

### **Ansvar som användare**

Som användare av din tjänstemobil är du ansvarig för följande:

- Att lagrad information är skyddad och att du därför använder lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt din information.
- Att din kalender och dina kontakter är synkroniserade med Outlook.
- Att din telefon hanteras varsamt och inte utsätts för vatten, extrema temperaturer, slag eller annan fysisk åverkan. Om telefonen skadas på ett sätt som beror på ovarsam användning och/eller inte täcks av garantin kan du bli ersättningsskyldig för återanskaffning eller reparation av utrustningen.
- Att du anpassar ringsignal och tonläge med hänsyn till omgivningen på arbetsplatsen.
- Vid alla telefonisamtal är det viktigt att tänka på att det som sägs kan uppfattas av obehöriga.
- Botkyrka kommuns tjänstetelefoner får vare sig i tjänsteutövning eller privat användas på ett sätt som strider mot svensk lagstiftning.

### **Kostnader för din tjänstemobil**

- Trafik för samtal och data, SMS/MMS och andra mobila tjänster debiteras utöver abonnemangskostnaden. Prislista för telefoni hittar du på Intranätet under arbetsplats/dator, telefoni och IT/utbud och beställning av dator och telefoni/prislista dator, telefon och IT.

- Observera att när en mobiltelefon används som mobilanslutning i växeln så gäller en taxa. När mobiltelefonen inte är ansluten till växeln gäller en annan taxa, se prislista på Intranätet.
- När du befinner dig utanför Sverige debiteras samtalen enligt operatörens taxa för mobilsamtal, se prislista på Intranätet.
- Datatrafik används för bland annat synkning av e-post och kalender, surf och är kostsam. Överstiger din kostnad för datatrafik regelbundet över 100 kr/mån ska du be din chef att beställa Surfpaket.

### **Privat användning av din tjänstemobil**

- Under tjänstgöring (kontorstid) får du använda din tjänstetelefon för privata ändamål inom Sverige när så krävs.  
Det är inte tillåtet att använda betaltjänster som inte har direkt koppling till din tjänstutövning.
- Om du vill använda din tjänstemobil obegränsat för privat bruk så kan du beställa tilläggstjänsten ”Fakturadelning”. Det innebär att de privata samtalen kommer på en separat faktura till din hemadress.
- När ditt abonnemang har fått fakturadelning aktiverar du den genom att lägga till ett prefix före önskat nummer. Samtalet separeras då och blir privatsamtal.  
Ditt mobilnummer visas när du ringer ett samtal med delad faktura.
- Kostnad för samtal och kostnader för SMS, MMS och betaltjänster kan inte debiteras privata fakturan utan debiteras tjänstefakturan. Var därför restriktiv när du använder dessa tjänster och be om löneavdrag om du måste använda dem.
- Du kan följa upp dina kostnader för privata SMS/MMS via detaljspecificerad faktura som finns hos din mottagningsattestant/beslutsattestant på din enhet.  
Ersättning för privat användning sker, efter dialog med din chef, via löneavdrag.

### **Mobilen och mobilt bredband i utlandet**

- Vid utlandsvistelse ska du tänka på att samtal och surfkostnader i allmänhet är betydligt dyrare. Kontrollera kostnadsläget i det land du befinner dig innan du använder telefonen.
- Fristående mobilabonnemang, dvs. sådana som inte är anslutna till kommunens växel, fungerar även i utlandet.

- Mobil anknytning fungerar som en mobiltelefon (kortnummer fungerar ej). Vid utgående samtal betalar du samtalskostnad i både det land du ringer ifrån och i Sverige enligt operatörens taxa.
- Vid vistelse utomlands debiteras också för inkommande samtal. Den som ringer betalar ordinarie samtalstaxa och du står för samtalskostnaden för det land du befinner dig i.
- Om du måste läsa e-post eller surfa, använd om möjligt WiFi-zoner. Använd mobilt Internet bara i absoluta nödfall.
- All datatrafik spärras automatiskt vid roaming utomlands vid en beräknad kostnad på ca 50 Euro per månad (krav från EU och Post- och Telestyrelsen). Detta gäller inte SMS.
- Om du vill kunna surfa när du är utomlands måste du beställa tjänsten i förväg via ett speciellt beställningsformulär ”Borttagning av spärr för GPRS vid roaming”. Beställningsformuläret finns på Intranätet.
- Tänk på att MMS också genererar kostnader för datatrafik. Dessa meddelanden kan bli dyra.
- Du är själv ansvarig för att kontrollera kostnader för samtal och data i det land du ska besöka.

### **Förlust av mobilabonnemang och telefon/mobilt bredband**

- Vid förlust av mobilabonnemang eller det mobila bredbandet är du själv ansvarig att spärra abonnemanget hos Alltele support 0910-79 80 30, som har öppet dygnet runt.
- Har du blivit bestulen ska du också göra en polisanmälan på [www.polisen.se](http://www.polisen.se)
- Nytt SIM-kort beställs via servicedesk på anknytning 610 10. Vid beställningen måste du kunna visa upp din polisanmälan.
- Kommunen kan kräva att du ersätter en stulen/borttappad telefon om det orsakats av felaktig förvaring eller vårdslöst handlande.

### **När du börjar din anställning**

När du börjar din anställning så är det din närmaste chef som är ansvarig för att du har en telefon tillgänglig när du börjar.

### **När du byter telefon**

Det är mycket viktigt att du spar och förvarar dina koder till din telefon!

När någon annan ska ta över din telefon eller om du tar över en telefon från någon annan behövs dessa koder för att kunna nollställa telefonen.

Det är också mycket viktigt att du säkerställer att dina kontaktuppgifter i telefonkatalogen Informera på intranätet blir uppdaterade (om du har fått nytt telefonnummer).

### **När du slutar din anställning**

- Telefon, tillbehör, abonnemang (SIM-kort), koder etc ska återlämnas till kommunen. Hör efter med din chef om vad som gäller på just din förvaltning.
- Mobilnummer tillhörande kommunen kan inte överlåtas till medarbetare vid anställningens upphörande. Du är själv ansvarig att be behörig beställare att avbeställa delad faktura via service desk anknytning 610 10. Detta så att din efterträdares samtal inte debiteras på dig.

### **Till dig som är chef**

#### *Den egna förvaltningens kvalitetsansvar*

Kommunens förvaltningar ansvarar för att de mobila enheterna kan användas, på ett för verksamheterna fullgott sätt i sina lokaler.

Finns frågor/farhågor kring exempelvis inomhustäckning i avsedda lokaler bör förvaltningen kontakta IT-stöd som följer en process för att ta frågan vidare.

Om en sådan mätning visar bristande inomhustäckning står förvaltningen för kostnaden att avhjälpa täckningsproblemet. Detta sker i första hand via uppgörelse med hyresvärd och åtföljande hyresjustering eller i andra hand via direktinvestering beställd hos kommunledningsförvaltningen.

#### *Verksamhetens telefonkostnader*

De grundläggande komponenterna i verksamhetens telefonkostnader är abonnemang och trafikostnader som faktureras per anknytning/abonnemang.

Varje verksamhet ansvarar för anskaffning och kostnader för telefoner.

Abonnemangskostnaden består av en eller flera av följande komponenter:

- Abonnemangskostnader till operatören
- Respektive anknytnings andel av kostnad för stödsystem (ex. hänvisningssystem)
- Respektive anknytnings andel av kostnad för teleadministration

Eventuella justeringar av abonnemangskostnader sker normalt sett i samband med årsbudgeten.

Trafikkostnader består av alla rörliga kostnader för fast telefoni, mobil telefoni, SMS, MMS och bredbandstelefoni.

Trafikkostnader faktureras normalt sätt utifrån operatörens prislista utan tillägg.

Telefonikostnader internfaktureras elektroniskt månadsvis. Vid sena betalningar har IT-processen rätt att kräva förseningsavgift.