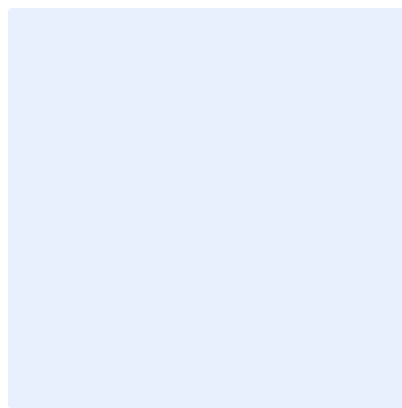


Telefoniriktlinjer



Dokumentnamn Telefoniriktlinjer	Dokumenttyp Riktlinje	Verksamhetsområde IT		Upprättat av Daniel Smith
Beslutad av Kyrkoherde	Giltigt fr.o.m. 2021-04-19	Reviderad ---		Sida (Totalt) 1 (6)

Svenska kyrkan  MALMÖ	Dokumenttyp	Verksamhetsområde		Sida (Totalt)
	Riktlinje	IT		2 (6)
Dokumentnamn	Upprättat av	Beslutad av	Giltigt fr.o.m.	Reviderad
Telefonriktlinjer	Daniel Smith	Kyrkoherde	2021-04-19	---

Innehållsförteckning

Inledning	3
Abonnemang	3
Samtal och meddelande.....	3
Datatrafik.....	3
Röstbrevlåda.....	4
Växelfunktioner	5
Hänvisning	5
Vidarekoppling/Medflyttning	5
Svarsgrupper (ACD)	5
Beställning, ändringar och undantag	6

Svenska kyrkan  MALMÖ	Dokumenttyp Riktlinje	Verksamhetsområde IT		Sida (Totalt) 3 (6)
Dokumentnamn Telefonriktlinjer	Upprättat av Daniel Smith	Beslutad av Kyrkoherde	Giltigt fr.o.m. 2021-04-19	Reviderad ---

Inledning

Telefonin är ett mycket viktigt redskap i Svenska kyrkans verksamhet. Den är ett av Svenska kyrkans ansikten utåt och ska därför användas med omdöme.

Som medarbetare får du möjlighet att använda telefonitjänster: samtal, meddelande, datatrafik och utvalda tilläggstjänster. Arbetsgivaren står för abonnemang, samtalskostnader samt tilläggstjänster som är arbetsrelaterade. Medarbetare ansvarar för sin egen telefonidisciplin i enlighet med Malmö pastorats riktlinjer.

Abonnemang

Arbetsgivaren tillhandahåller ett abonnemang med fast och mobil anslutning.

Samtal och meddelande

I abonnemanget ingår fria samtal och meddelande inom Sverige.

Använd fastnummer (040-27 9x xx) som ditt officiella telefonnummer utåt. Dolt nr får endast användas i undantagsfall och bör förankras med närmaste chef.

Samtal och meddelanden ska besvaras/behandlas skyndsamt.

Privata samtal ska om möjligt undvikas.

Användning utomlands/utlandssamtal är som standard spärrat och undantag förankras med närmaste chef. Felaktig användning kan resultera i löneavdrag.

Betaltjänster är inaktiverade.

Det är inte tillåtet att blockera interna nr.

Datatrafik

I abonnemanget ingår 5 GB datatrafik inom EU/ESS.

Utökad datamängd bestäms av aktuell tjänst/roll. Medarbetaren har en skyldighet att hushålla med tilldelad datamängd och trådlöst nätverk skall användas där det finns tillgängligt. Utökning utöver godkänd tilldelad datamängden bekostas av medarbetaren själv.

Arbetsgivaren tillhandahåller inte privat internet.

Datatrafik i utlandet (utanför EU/ESS) är spärrat. Användning utanför Sverige förankras med närmaste chef. Felaktig användning kan resultera i löneavdrag.

Medarbetaren förbinder sig att följa gällande policys för [e-post och internetanvändning](#).

Svenska kyrkan  MALMÖ	Dokumenttyp	Verksamhetsområde		Sida (Totalt)
	Riktlinje	IT		4 (6)
Dokumentnamn	Upprättat av	Beslutad av	Giltigt fr.o.m.	Reviderad
Telefonriktlinjer	Daniel Smith	Kyrkoherde	2021-04-19	---

Röstbrevlåda

Medarbetaren ansvarar för att tala in ett röstmeddelande eller att inaktivera funktionen med hänvisning till alternativ kontaktväg.

Rekommenderad talsvar är: Du har kommit till Namn Efternamn, Tjänstetitel, Arbetsplats. Tala in ditt meddelande efter tonen.

Medarbetaren ansvarar för att lyssna av meddelande kontinuerligt och hantera dessa skyndsamt.

Svenska kyrkan  MALMÖ	Dokumenttyp	Verksamhetsområde		Sida (Totalt)
	Riktlinje	IT		5 (6)
Dokumentnamn	Upprättat av	Beslutad av	Giltigt fr.o.m.	Reviderad
Telefonriktlinjer	Daniel Smith	Kyrkoherde	2021-04-19	---

Växelfunktioner

Arbetsgivaren tillhandahåller en gemensam växel som ansvarar för att vidarekoppla samtal.

Växeltelefonist kopplar samtal till medarbetaren om inte en hänvisning är aktiverad. Det är viktigt att du hänvisar din telefon och att det finns rätt uppgifter i växelsystemet.

Medarbetarens personuppgifter som namn, titel, telefonnr, e-post, sökord och tillgänglighet kan lämnas ut till personer som efterfrågar det om inget annat är överenskommet. Medarbetarens uppgifter kommer att sparas i växelsystemet under anställningstiden.

Hänvisning

Medarbetaren har en skyldighet att meddela tillgänglighet via vår växellösning. Medarbetaren kan hänvisa sig via telefonis, app och outlook kalender. Att använda Outlook kalender för hänvisning rekommenderas.

Som standard hänvisas både ditt fasta och mobila nummer.

Vidarekoppling/Medflyttning

Inom organisationen kan medarbetaren vidarekoppla till önskat nummer efter överenskommelse med mottagande part. Vidarekoppling till externa nummer används endast i undantagsfall och förankras med närmaste chef.

Som standard vidarekopplas både ditt fasta och mobila nummer.

Svarsgrupper (ACD)

Möjlighet till gemensamt nummer till enhet/funktion där flera medarbetare besvarar samtal.

Minst två medlemmar ska vara tillgängliga för att hantera samtal med tillval för en tredje. Endast en medarbetare behöver vara inloggad.

En utsedd administratör hanterar meddelande, öppettider och ändringar till svarsgruppen.

Svenska kyrkan  MALMÖ	Dokumenttyp Riktlinje	Verksamhetsområde IT		Sida (Totalt) 6 (6)
Dokumentnamn Telefonriktlinjer	Upprättat av Daniel Smith	Beslutad av Kyrkoherde	Giltigt fr.o.m. 2021-04-19	Reviderad ---

Beställning, ändringar och undantag

Närmaste chef beställer abonnemang och ändringar i enlighet med riktlinjer för vem som får vilken utrustning i förhållande till anställningen via IT.

Kontaktuppgifter rättas via behörighetswebben av användaren själv eller via beställning till IT.

Undantag och för att häva spärrar hanteras av närmaste chef i samråd med IT och/eller relevant enhetschef.