



UPPSALA  
UNIVERSITET

UFV2011/104

# Riktlinjer för telefoni

---

Uppsala universitet

Fastställd av Universitetsdirektören 2011-06-30

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ansvar</b>	<b>3</b>
2.1	Enheten för Telefoni	3
2.2	Prefekt/motsvarande	3
2.3	Kontaktperson	3
2.4	Enskilda medarbetare	3
<b>3</b>	<b>Omfattning och mål</b>	<b>4</b>
3.1	Enskilda medarbetare	4
3.2	Telefonväxeln/telefonisterna	4
3.3	Teleservice	4
3.4	Sekretess och integritet	4
<b>4</b>	<b>Strategier/Tillämpning</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Implementering</b>	<b>4</b>

# 1 Inledning

Telefonin vid UU är en viktig resurs som binder samman hela organisationen och är en kanal för att snabbt och säkert få kontakt med rätt kompetens. Det bemötande som ges vid kontakt via telefoni har en väsentlig betydelse för hur Uppsala universitet uppfattas av omvärlden.

Enheten för Telefoni skall med hög servicenivå verka för att studenter, allmänhet och anställda skall kunna kommunicera med god tillgänglighet och komma i kontakt med rätt kompetens.

Fast telefoni utgör basen för telefonin. Alla anställda bör ha personlig telefonanknytning.

## 2 Ansvar

### 2.1 Enheten för Telefoni

Enheten för Telefoni har ansvar för

- den tekniska plattformen
- telefonister i Televäxeln.

### 2.2 Prefekt/motsvarande

Prefekt/motsvarande vid varje institution/motsvarande har ansvar för

- en väl fungerande telefonservice
- att endast UU:s upphandlade avtal för mobiltjänster används vid institutionen/motsvarande.
- att anskaffning av utrustning som telefoner, mobiltelefoner, kringutrustning etc. sker enligt UU:s gällande inköpsrutiner
- att riktlinjerna tillämpas.

### 2.3 Kontaktperson

Vid varje institution/motsvarande inom UU skall det finnas en kontaktperson för telefoni som utses av prefekt/motsvarande. Uppgift om kontaktperson skall meddelas Teleservice. Dessutom ska uppgiften finnas med i universitetets gemensamma adressdatabas, AKKA.

Kontaktpersonen har till uppgift

- att ansvara för uppdatering av telefonirelaterade uppgifter i AKKA
- att vara ansvarig för nybeställningar, ändringar och flyttar rörande telefoni
- att informera nyanställda om riktlinjer och lämpligt handhavande av telefoni.

### 2.4 Enskilda medarbetare

Alla anställda vid UU har ett ansvar för den egna telefonen/anknytningen och är samtidigt representanter för UU vid varje telefonkontakt.

Det åligger användaren att tillse att man har det mest lämpade och kostnadseffektiva abonnemanget, inom ramen för tjänsteavtalet, för de tjänster man utnyttjar.

## 3 Omfattning och mål

### 3.1 Enskilda medarbetare

Alla inkommande samtal bör bli besvarade. Som besvarade samtal räknas

- ett personligt svar
- en hänvisning
- en vidarekoppling till tjänstemobil eller annan anknytning
- ett samtal som kopplas vidare till röstbrevlåda med personligt svarsbesked.

När det gäller hantering av telefoni bör den enskilda medarbetaren nyttja de tjänster som ingår i abonnemanget på ett kostnadsmedvetet sätt.

### 3.2 Telefonväxeln/telefonisterna

Telefonisterna ansvarar för

- att allmänheten ska få vänligt bemötande och korrekt information
- att samtal kopplas vidare till rätt kompetens eller person på institution/motsvarande
- att vara ett stöd för den interna verksamheten på UU.

### 3.3 Teleservice

Teleservice är en funktion som ansvarar för

- att tillhandahålla erforderlig växelutrustning
- att erbjuda mobilabonnemang och mobila bredband från upphandlad operatör
- att administrera den fasta och mobila telefonin
- att upprätthålla kontinuerlig drift av telefonin i händelse av avbrott eller krissituation.

### 3.4 Sekretess och integritet

Sekretess regleras i sekretesslagen. Lagen gäller alla enskilda medarbetare. Vid all telefonering är det viktigt att tänka på att det som sägs kan komma att uppfattas av obehöriga.

Personer med skyddad identitet hanteras enligt AKKA:s regelverk och exporteras inte till telefonins stödsystem.

## 4 Strategier/Tillämpning

Telefonin inom Uppsala universitet bör följa den tekniska utvecklingen och möta verksamhetens behov.

## 5 Implementering

Uppsala universitets riktlinjer för telefoni skall vara vägledande för anställda och samarbetspartners i den dagliga verksamheten.