



Linköpings universitet

2009-10-26

BESLUT

Dnr LiU-2009-01442

1(3)

Telefonpolicy för Linköpings universitet

Universitetets huvuduppgifter är undervisning, forskning och samverkan med det omgivande samhället. Telefonin är väsentlig för universitetets tillgänglighet och service och en väl fungerande telefoni är en mycket viktig kanal för inkommande kontakter. De upplevelser som man som kontaktsökande får är av stor betydelse för hur universitetet uppfattas av omvärlden. Det är därför av stor vikt att institutioner och enheter fastställer och upprätthåller en servicenivå som uppfyller såväl interna som externa krav på tillgänglighet.

Vilka tjänster erbjuds

| | |
|-----------------|---|
| Fast telefoni | Fast telefoni utgör basen för telefonin. Alla anställda bör ha tillgång till fast telefon såvida inte speciella behov föreligger. |
| MEX-telefon | Växelansluten mobiltelefon ger en bra telefonlösning för medarbetare som har behov av att vara nåbara även när man inte har tillgång till fast telefon. Det kan gälla medarbetare med flera arbetsplatser eller medarbetare som ofta vistas på annan plats än det egna kontoret (inom eller utanför LiU). |
| Mobilabonnemang | Fristående mobilabonnemang skall enbart användas i de fall MEX-anslutning inte fungerar eller vid tillfälligt behov av närbarhet utanför arbetsplatsen. |
| Mobilt bredband | För datoruppkoppling vid resa inom Sverige. |
| Fax | Varje institution/enhet bör vara nåbar via fax. |

Linköpings universitet

Universitetsledningen

Teleservice

Teleservice är en LiU-intern tjänst som omfattar såväl manuella som automatiska tjänster.

Telefonistfunktionen kan förutom löpande service bistå med ett antal tjänster.

- Beställning/avbeställning av abonnemang, flyttning etc
- Beställning av mobilt bredband
- Beställning av telefonapparater (ingår i abonnemanget)
- Uppkoppling av telefonmöte
- Nummerupplysning
- Mottagning och vidarebefordran av meddelande
- Uthyrning av t ex konferenstelefon och mobiltelefon

Automatiska tjänster

- Hänvisningsfunktion för i- och urkoppling av telefonanknytning
- Röstbrevlåda för meddelanden vid obesvarade telefonsamtal
- Automatisk telefonist, en talstyrd tjänst som på anknytning 6665 uppdaterar hänvisningsdatabasen och på 6666 kopplar upp telefonsamtal med hjälp av röststyrning

Institution/Enhet

Varje institution/enhet ansvarar för telefonitjänster inom enheten. I detta ansvar ingår att fastställa en servicenivå som svarar mot den egna verksamhetens behov och krav från övriga universitetet, inklusive studenter, samt det omgivande samhället. Därvid bör riktlinjer utarbetas för:

- Telefonpassning
- Hänvisning
- Röstbrevlåda

Därutöver ansvarar institutionen/enheten för att:

- Beställa telefoni åt medarbetare
- Informera telefonväxeln om förändringar inom enheten
- Kommunicera telefonpolicy inom enheten
- Utse kontaktperson/informationsmottagare

Regler för telefonanvändning

- Telefonitjänster är avsedda för användning i tjänsten men får i begränsad omfattning användas för privata ändamål.
- Betaltjänster via SMS får inte användas för privat bruk.
- Resor i tjänsten som betalas med SMS skall specificeras på reseräkning.
- På grund av prissituationen bör framför allt mobilt bredband men även mobiltelefoni användas sparsamt utomlands. På operatörernas hemsidor kan man jämföra priser mellan alternativa mobiltelefonoperatörer i varje land.

Frånvaromeddelanden

Obemannad anknytning bör antingen hänvisas eller vidarekopplas till röstbrevlåda.

Hänvisning av telefon kan göras via:

- "inknappning" på egen anknytning
- Samtal till automatisk telefonist, 6665, från egen anknytning
- Webbgränssnitt
- Anmälan till telefonist

Hänvisningskoder

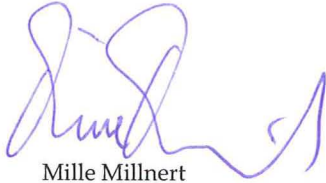
Följande hänvisningskoder gäller:

- 1 Återkommer klockan.....
- 2 Återkommer den.....
- 3 Sjuk
- 4 Tjänstledig

Kontaktpersoner

Inom varje institution/enhet skall finnas en kontaktperson i telefonifrågor som fungerar som mottagare av information och som har ansvar för att sprida information inom den egna enheten. Därutöver kan varje medarbetare hitta information på <http://www.liu.se/insidan/it/telefoni>.

Beslut i detta ärende har tagits av undertecknad rektor efter föredragning av IT-strategen Gun Djerf i närvaro av universitetsdirektören Curt Karlsson och administrative direktören Peter Värbrand.



Mille Millnert
Rektor



Gun Djerf
IT-strateg

Kopia till:

Universitetsledningen
Fakulteterna
Institutionerna
Universitetsförvaltningen
De lokala fackliga organisationerna