

Mall för telefonpolicy



INTRO

Mall för telefonpolicy

Hej! Det här är en mall för telefonpolicy som du kan klippa och klistra i (eller sno rakt av) till ditt företag eller organisation. Syftet är att ni ska få en lättförståelig, enkel och smart policy att använda praktiskt i er verksamhet. Telefonpolicyn hjälper dig att prata med kunder på rätt sätt, få koll på din telefon och använda rätt hänvisning när du är i möte, på lunch eller på semester. Oavsett om du är IT-chef, arbetar i supporten, eller har hoppat in som tillfällig vikarie i kundservice är det skönt att ha en telefonpolicy att följa – så alla gör likadant på företaget.

Vi på Telavox har tagit fram den här mallen för att underlätta för dig och alla dina kollegor. Om ni ska köpa in ett större system eller skaffa en molnväxel är det perfekt att uppdatera telefonpolicyn i samma veva!

/Telavox



Innehåll

4	Bakgrund		
5	Telefonstrategi		
6	Liten telefoni-ordlista		
8	Kontaktpersoner		
9	Mobila anknytningar		
9	Grundinställning för mobila anknytningar		
10	Röstbrevlåda		
11	Speciella inställningar för olika roller		
12	Surfpaket		
13	Mobiltelefoner		
14	Privata mobiltelefoner		
15	Fasta anknytningar		
15	Grundinställning för fasta anknytningar		
15	Röstbrevlåda		
15	Speciella inställningar för olika roller		
17	Telefonkö / Svarsgrupp		
17	Gemensamma rutiner för telefonkö		
18	Hälsningsfras		
18	Grundinställningar för telefonkö		
19	Kompletterande rutiner		
20	Profilhantering / Hänvisning		
21	Standardprofiler och hänvisningar		
23	Speciella profiler		
24	Övrigt		
24	SMS		
25	Spärrade utlandssamtal		
25	Inspelade samtal		



SYFTET

Bakgrund

Under Bakgrund är det smart att förtydliga varför ni har en telefonpolicy överhuvudtaget, vilket syfte telefonpolicyn har, och vilka som ska använda den.

Här kommer ett exempel!

[Företaget AB:s] telefonpolicy gäller för alla anställda och inhyrda konsulter i organisationen. Telefonin är strategiskt viktig för att vi ska kunna kommunicera på rätt sätt med varandra, våra kunder, partners och omvärlden. Syftet med vår telefonpolicy är därför att stödja och hjälpa alla medarbetare att kommunicera enkelt, effektivt och korrekt.



VARFÖR

Telefonstrategi

Under Telefonstrategi kan ni specificera hur ni använder fasta respektive mobila telefonnummer i organisationen. Förklara gärna varför man ska göra på ett visst sätt, och hur det underlättar för kunder och kollegor.

På [Företaget AB] är det i första hand vårt fasta direktnummer [XXX-XXX-XXX] som kunder, samarbetspartners, leverantörer, m.fl. når oss på. Vårt fasta nummer är även det som vi dagligen använder och hänvisar till utåt i kontakt med olika personer. Om en person inte kan vara nåbar av någon anledning ska vi använda hänvisningar, som ger våra kunder snabb och korrekt information om hur de kan få hjälp med sitt ärende. Personliga mobilnummer ska endast kommuniceras externt i undantagsfall, för att skilja den professionella rollen från privatpersonen. Under arbetstid ska mobilnumret i första hand bara vara tillgängligt för privata samtal. Genom att alltid använda vårt fasta direktnummer säkerställer vi att någon alltid kan svara i telefon eller fånga upp kommunikationen – även vid sjukdom, semester eller avslutad anställning. Samtidigt undviker vi att medarbetarna blir störda efter kontorstid, genom att inte exponera mobilnumret till kunder och arbetsrelaterade kontakter.

Vid avslutad anställning är det inte tillåtet att vidarekoppla eller flytta med sitt mobilnummer (s.k. portering) – utan särskilt tillstånd från [Företaget AB]. Eventuella avvikelser från telefonpolicyn hanteras av närmaste chef.



Liten telefoni-ordlista

Med ordlistan ser ni till att alla medarbetare får gemensamt språk när det handlar om telefonin. Dessutom är den ett bra hjälpmedel för att lära sig ett nytt telefoni- eller växelsystem – och såklart för att fatta själva telefonpolicyn!

Funktion	Beskrivning
Administratör	En person med rättighet att hantera och redigera användares behörigheter i växeln, t.ex.
Grålistade destinationer	En lista med länder som det inte går att ringa utlands- samtal till eller ta emot inkommande samtal från.
Hänvisning	Anledningen till att man inte kan besvara samtal för tillfället – och vad den som ringer kan göra istället.
Knappval	Olika alternativ den som ringer kan göra genom att välja en siffra.
Kösystem/ Svargrupp	Hur och i vilken turordning den som ringer ska tas emot i telefonkön.
Mobil anknötning	Ett nummer som besvaras av en mobiltelefon med SIM-kort.



MEX	“Mobile Extension” – en mobil anknytning som är likvärdig med fast anknytning.
Nummervisning	Det nummer som visas när en användare ringer ut. Kan vara olika för olika profiler, mobil, fast anknytning, etc.
Profiler/Hänvisning	Individuella inställningar för varje användare som styr hanteringen av telefonin.
Samtalsdirigering	Hantering av samtal för varje användare – tex. kortnummer eller destinationer.
Svarstjänst	Extern samarbetspartner som svarar med vårt namn och tar emot meddelanden.
Talad hänvisning	En automatisk röst som meddelar aktuell hänvisning – t.ex. till röstbrevlåda, annat nummer, eller valet att bli uppringd.
Telefonkö	Ett telefonnummer som besvaras av en grupp användare i verksamheten.
Top up	Tilläggsbeställning av datamängd för mobilanvändare.



Kontaktpersoner

Här kan ni lista vilka nyckelpersoner i verksamheten som är ansvariga för särskilda delar i ert telefoni- och växelsystem. **Exempel:**

Funktion/roll	Namn	Ansvarsområde
Telefoniansvarig/ administratör	[Namn Efternamn]	Administrerar växelfunktioner
IT-chef	[Namn Efternamn]	Administrerar växelfunktioner Lägger till och tar bort användare Administrerar tilläggstjänster
Marknadschef	[Namn Efternamn]	Ägare av telefonpolicyn som en del av kommunikationsstrategin Ansvarig för spridning internt (tillsammans med HR)



Mobila anknytningar

Under Mobila anknytningar kan ni beskriva på vilket sätt ni arbetar med era mobiltelefoner i verksamheten. Vilken status har de? Är ett mobilnummer likvärdigt ett fast nummer? När ska mobilnumret användas, på vilket sätt och hur personlig ska telefonsvararen vara?

Alla medarbetares mobiltelefoner på [Företaget AB] ingår i telefonisystemet. Mobiltelefonen är en vanlig anknytning i växeln, precis som ett fast nummer.

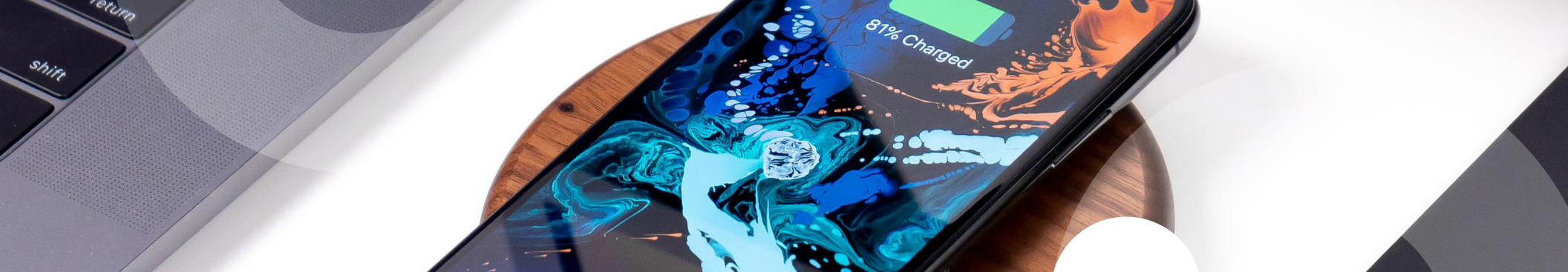
Grundinställning för mobila anknytningar

Tips!

Använd profilhantering eller hänvisning i ert telefonsystem för att ge bästa möjliga service till kunden. Lägg t.ex. upp ett schema för din arbetstid, så den som ringer får meddelandet "På lunch" mellan kl. 12-13 eller "Slutat för dagen" efter kl. 17 på vardagar.

- 1 Nummervisning för utgående samtal ska vara verksamhetens fasta nummer
- 2 Om användaren är upptagen i telefon ska samtalet kopplas till röstbrevlåda
- 3 Om användaren är upptagen av en annan anledning (t.ex. i möte) ska samtal kopplas till receptionist





Röstbrevlåda

Här kan ni beskriva hur ni ska jobba med telefonsvarare och röstbrevlådan. Ska det funka likadant över hela verksamheten, och vad måste finnas med i meddelandet?

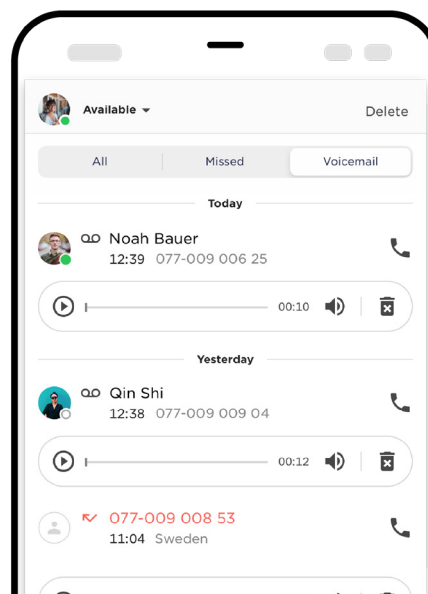
Varje medarbetare på [Företaget AB] ska tala in ett personligt meddelande i sin telefonsvarare enligt följande mall:



Hej! Du har kommit till [**Namn Efternamn**] på [**Företaget AB**].

Jag kan tyvärr inte ta ditt samtal just nu, men lämna gärna ett meddelande så återkommer jag till dig så fort jag kan.

Tack för att du ringde!



Psst!

Visste du att hela 80% ringer till en konkurrent om du inte har en personlig hälsning, utan bara en robotröst som upprepar numret? Att inte ha en röstbrevlåda kan alltså göra att du tappar mängder av potentiella kunder!



Speciella inställningar för olika roller

För verksamheter med många olika roller, avdelningar eller team kan det finnas behov av särskilda inställningar för mobiltelefonerna. **Här är två exempel på roller som skiljer sig åt:**

Säljare

- Det personliga mobilnumret ska synas i nummervisning för utgående samtal
- Om personen är upptagen i telefon ska samtalet kopplas direkt till receptionist
- Om personen är upptagen av annan anledning (t.ex. i möte) ska samtalet kopplas till säljarnas gemensamma telefonkö
- Meddelandet "Slutat för dagen" kommer från kl. 18

Teknisk service

- Det gemensamma numret för teamet Teknisk service ska visas vid utgående samtal
- Om personen är upptagen i telefon ska samtalet kopplas till den gemensamma telefonkön för teamet Teknisk Service
- Om personen är upptagen av annan anledning (t.ex. i möte) ska samtalet kopplas direkt till receptionist

Viktigt!

Olika roller har olika behov – men det är lika viktigt att skilja på arbete och ledighet för både chefer och supportmedarbetare. Man måste kunna välja när (och hur) man vill vara nåbar!



Surfpaket

Här kan ni lista era abonnemang och den surfmängd som gäller för olika medarbetare, team eller avdelningar, och klargöra vad som gäller för dataanvändningen.

När du är i [Företaget AB:s] lokaler ska du använda vårt eget trådlösa nätverk. Om du vistas utanför kontoret på ställen med trådlöst nätverk ska även detta användas i första hand.

Roll	Storlek	Kan köpa mer	Utlandsdata
Kontor	1 GB	Nej	Max 50 Euro
Sälj	10 GB	Ja	Max 50 Euro
Projektledare	5 GB	Nej	Max 50 Euro
Ledning	10 GB	Ja	Ingen spärr
Teknisk service	5 GB	Nej	Max 50 Euro

Vad är egentligen lagom surfmängd?

Snittförbrukningen i Sverige är faktiskt bara 2,5 gb per månad – så ni kanske kan slopa 50 gb-abonnemangen. Ingen ska väl sitta och kolla massa långfilm i 4k under arbetstid ändå?



Mobiltelefoner

Vilka mobiler kan era medarbetare välja mellan? **Lista dem här!**

Roll	Namn
Kontor	Mobil 1
Sälj	Mobil 2
Projektledare	Mobil 3
Ledning	Mobil 4
Teknisk service	Mobil 5

Tips!

Genom att bara erbjuda några utvalda modeller av mobiltelefoner sparar ni både tid och pengar på support och extratillbehör. Det finns ingen medarbetare som alltid behöver ha den senaste Iphonen!

Privata mobiltelefoner

Här beskriver ni vad som ska gälla för medarbetarnas egna telefoner som inte tillhör er verksamhet. När ska ni godkänna privata mobiler i jobbet och hur ska det fungera rent praktiskt?

I vissa fall får en privat mobiltelefon som inte tillhör [Företaget AB] kopplas till vårt telefonisystem och växeln. Detta bör dock vara en lösning i undantagsfall, som i första hand gäller för tillfällig personal, timanställda, konsulter eller innan en ny medarbetare fått sitt SIM-kort.

Obs!

Att ha privata mobiler kopplade till växeln en längre period kan ofta bli rörigt. Om någon t.ex. sitter fast i ett eget abonnemang kan en privat telefon vara den bästa lösningen tills vidare.



BESKRIVNING

Fasta anknytningar

Här beskriver ni vad som ska gälla för medarbetarnas fasta telefonnummer. Har ni fasta gruppnummer som är unika för särskilda avdelningar eller team? Finns det medarbetare som inte ska ha mobiltelefon? Hur ska ens fasta anknytning hanteras?

Psst!

Idag är skillnaden mellan en fast anknytning och en mobil anknytning egentligen inte så stor – varken för användaren eller den som ringer. Upplevelsen är exakt densamma oavsett om du sitter vid datorn med en softphone eller pratar i mobiltelefon ute på språng. Riktlinjerna för fasta kontra mobila anknytningar behöver alltså inte skilja sig särskilt mycket!

Grundinställning för fasta anknytningar

- 1 Nummervisning för utgående samtal ska vara direktnumret till den fasta anknytningen
- 2 Om användaren är upptagen i telefon ska samtalet kopplas till röstbrevlådan
- 3 Om användaren är upptagen av annan anledning (t.ex. i möte) ska samtalet kopplas till receptionist

Röstbrevlåda

Hanteras på samma sätt som för mobila nummer.

Speciella inställningar för olika roller

Hanteras på samma sätt som för mobila nummer.





Tips!

För många verksamheter är det viktigt att kommunicera med sina kunder och partners primärt genom den fasta anslutningen, för att bibehålla en gemensam profil utåt och samla alla sina inkommande samtal på ett och samma ställe. Därför är det ofta direktnumret som visas vid utgående samtal och hänvisas till i kommunikation med kunder.

Enhetligheten först, helt enkelt!



RUTINER

Telefonkö/Svarsgrupp

Under Telefonkö eller Svarsgrupp (beroende på vad det kallas i ert system) kan ni förtydliga vad som gäller kring väntetider, knappval och vad ni ska säga till den som ringer. Olika telefonköer kan ha olika rutiner, beroende på avdelning eller team.

Här är ett par exempel!

Gemensamma rutiner för telefonkö

- Ingen kund ska behöva göra mer än 2 knappval/**IVR*** för att komma fram och få prata med en medarbetare.
- Ingen kund ska behöva vänta mer än 3 minuter i telefonkö under våra öppettider (vardagar kl 8-18).
- Alla kunder får information om vilken plats de har i kön samt meddelandet "Tack för att du väntar".
- Alla kunder ska ha möjlighet att lämna ett meddelande, oavsett tid på dygnet.
- Musiken som spelas i telefonkön ska alltid vara instrumental.

Tänk på!

Ofta ingår musik i ert valda telefonsystem, men om ni väljer någon annan musik utifrån – tänk på att den bör vara royaltyfri för att inte riskera att bryta mot upphovsrätt.

*** IVR = Interactive Voice Response, en talad hänvisning.**



Hälsningsfras

Alla medarbetare som svarar på ett samtal i en telefonkö ska svara på samma sätt, enligt följande:



Hej och välkommen till [**Företaget AB**], du pratar med [**Namn**]. Hur kan jag hjälpa dig?

Grundinställningar för telefonkö

- Nummervisning för utgående samtal är [Företaget AB:s] huvudnummer [XXX-XXX-XXX]
- Inkommande samtal ska besvaras i kronologisk ordning
- Inkommande samtal ringer samtidigt till alla personer som svarar i telefonkön
- Öppettider är vardagar kl 08-17
- Samtal som kommer in utanför öppettiderna vidarekopplas till vald röstbrevlåda
- Samtal som har kommit in innan klockan 17 måste besvaras även om klockan slagit 17



Kompletterande rutiner

För specifika telefonkön “Sälj”

- Gemensam nummervisning för utgående samtal är “Telefonkö Sälj”.
- Inkommande samtal besvaras av den person i kön som varit tillgänglig längst
- Öppettider är vardagar kl 08-18
- Samtal som kommer in utanför öppettiderna vidarekopplas till extern svarstjänst

För specifika telefonkön “Support”

- Det nummer som visas för utgående samtal är respektive användares direktnummer
- Inkommande samtal besvaras i prioriterad ordning (VIP-nummer och storkunder i första hand).
- Öppettider är vardagar kl 07-16
- Samtal som kommer in utanför öppettiderna vidarekopplas till extern svarstjänst



Profilhantering/Hänvisning

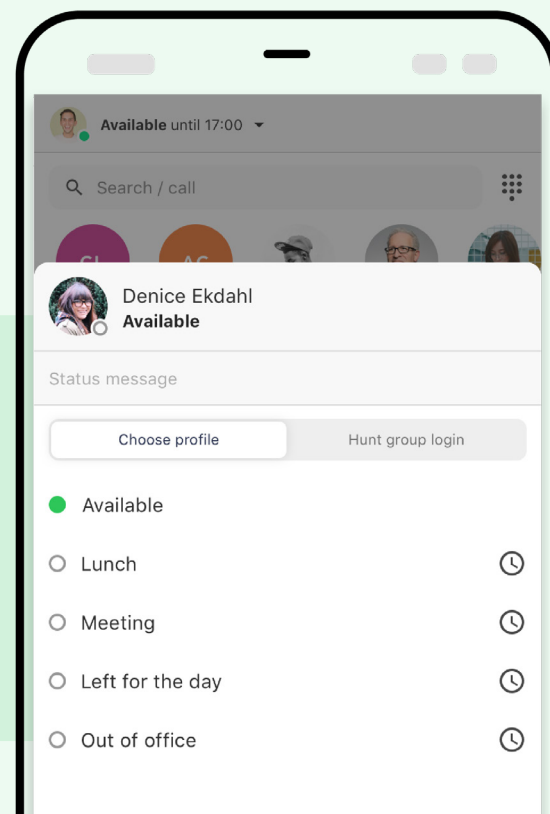
Under Profilhantering eller Hänvisning (beroende på vad det kallas i ert system) kan ni enkelt sköta tillgängligheten hos var och en av medarbetarna, beroende på aktuell situation. Här är exempel på några standardprofiler som ni kan ha användning av – och särskilda profiler som kan vara specifika för just er verksamhet.

För att ge korrekt information och bästa service till både kunder och kollegor använder vi profilhantering. I vår växellösning kan du som är administratör skapa och redigera egna profiler som är enkla för varje medarbetare att välja vid olika tillfällen, beroende på aktuell situation.

Tips!

Erbjud gärna kunden flera olika alternativ när du inte är tillgänglig att svara i telefon. Det kan t.ex. vara att personen kan lämna ett meddelande, bli uppringd senare, eller att kopplas till ett annat valt nummer. Detta kallas vanligen för "talad hänvisning", som ju syftar till att hänvisa kunden vidare med sitt ärende direkt – istället för att man ska slippa vänta kvar i telefonkö.

Enkel och bra service!



Standardprofiler och hänvisningar

Detta är de vanligaste profiler och hänvisningar som ska användas på [Företaget AB] och som gäller vid olika tillfällen. Beroende på situation kopplas inkommande samtal till olika nummer eller mottagare, och nummervisningen för utgående samtal skiljer sig åt.

Profilnamn	Fast telefon	Mobiltelefon	Gäller
Tillgänglig	Kan svara på samtal Fastnummer visas	Kan svara på samtal Fastnummer visas	Vardagar kl 08-17
Ej tillgänglig	Samtal kopplas till talad hänvisning Fastnummer visas	Samtal kopplas till talad hänvisning Fastnummer visas	Tillsvidare
I möte	Samtal kopplas till talad hänvisning Fastnummer visas	Samtal kopplas till talad hänvisning Fastnummer visas	Standardlängd: 1 timme (om ej tid anges)
Slutat för dagen	Samtal kopplas till mobiltelefon Mobilnummer visas	Samtal kopplas till mobiltelefon Mobilnummer visas	Standardlängd: Till kl 8 nästföljande vardag (om ej tid och datum anges)
Tjänsteresa	Samtal kopplas till mobiltelefon Fastnummer visas	Samtal kopplas till mobiltelefon Fastnummer visas	Standardlängd: Till kl 8 nästföljande vardag (om ej tid och datum anges)
Sjuk	Samtal kopplas till talad hänvisning Mobilnummer visas	Samtal kopplas till talad hänvisning Mobilnummer visas	Standardlängd: Till kl 8 nästföljande vardag (om ej tid och datum anges)



Lunch	Samtal kopplas till mobiltelefon Fastnummer visas	Samtal kopplas till mobiltelefon Fastnummer visas	Standardlängd: 1 timme (om ej tid anges).
Semester	Samtal kopplas till talad hänvisning Mobilnummer visas	Samtal kopplas till talad hänvisning Mobilnummer visas	Standardlängd: Till kl 8 nästföljande vardag (om ej tid och datum anges).
Vård av barn	Samtal kopplas till mobiltelefon Mobilnummer visas	Samtal kopplas till mobiltelefon Mobilnummer visas	Standardlängd: Till kl 8 nästföljande vardag (om ej tid och datum anges).



Speciella profiler

Detta är de särskilda profiler som gäller på [Företaget AB] och som används av grupper och avdelningar, beroende på roller och behov.

Profilnamn	Fast telefon	Mobiltelefon	Gäller
Tillgänglig sälj	Kan svara på samtal	Kan svara på samtal	Vardagar kl 08-18
I säljmöte	Samtal kopplas till talad hänvisning Mobilnummer visas	Samtal kopplas till talad hänvisning Mobilnummer visas	Standardlängd: 2 timmar (om ej tid anges).
Projektid	Samtal kopplas till Telefonkö Service Fastnummer visas	Kan svara på samtal Mobilnummer visas	Standardlängd: Till kl 8 nästföljande vardag (om ej tid och datum anges).
Support	Tar emot samtal på Telefonkö Service Könummer visas	Tar emot samtal på Telefonkö Service Könummer visas	Användare loggas in på Telefonkö Service

Speciella profiler kan vara olika typer av hänvisningar som inte gäller för hela verksamheten.

Här kan ni ange vad som gäller för vissa branschspecifika roller – om lärare är i lektion eller en läkare är upptagen i operationssalen, till exempel.



DETALJER

Övrigt

Här kan ni lista övriga detaljer som gäller för verksamhetens telefonpolicy – exempelvis SMS som går ut från företaget, om ni eventuellt spärrar vissa nummer eller destinationer för att förhindra bluffsamtal eller vad som gäller för att spela in samtal. Ert telefonsystem innehåller sannolikt många olika mindre – men viktiga! – funktioner som även de kan behöva särskilda rutiner och riktlinjer. **Beskriv det här!**

● SMS

När vi skickar SMS till våra kunder och partners ska avsändare vara texten [Företaget AB] – och inget telefonnummer. Inga kunder kan svara på SMS, och inga enskilda medarbetares mobilnummer visas utåt.

Skicka som SMS



Hej, vi vill påminna dig som medlemskund om|



- **Spärrade utlandssamtal**

På grund av bluffsamtal från vissa länder har vi aktiverat ett filter som ska blockera samtal till dessa. Listan kallas Grålistade destinationer och uppdateras löpande för att förhindra utgående samtal till nummer som ej ska gå att ringa.

- **Inspelade samtal**

För dig som har tillgång till tjänsten "Inspelade samtal" ska du spela in samtliga samtal till fasta nummer såväl som mobilnummer under vardagar kl 08-18. Inspelning av samtal gäller inte under frånvaro, som sjukdom eller semester.



**Lycka till
med er telefonpolicy!**



