

Riktlinjer för telefoni för Stockholms universitet

Kvalitet och service är viktiga ledord för vår verksamhet.

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 de som vill komma i kontakt med personer på universitetet.

De upplevelser som man får när man söker kontakt med oss är av stor betydelse för hur vi 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.

Frågor, felanmälan, beställning? Kontakta Helpdesk!

Webb: su.se/serviceportalen
Telefon: 08-16 1999

Servicefunktioner (t ex studentexpedition, studievägledare, studierektor)

För servicefunktioner inom Stockholms universitet gäller:

- Att telefonen ska vara *påslagen* och *bemannad* under telefontiden.
- Om en medarbetare inte kan svara under telefontiden p.g.a. semester eller annan frånvaro bör ersättare utses.

Medarbetare

Generell användning

Din telefon är ditt personliga ansvar.

- Ha alltid din telefon påslagen under arbetstid.
- Aktivera hänvisning (t.ex. via su.se/mintelefon) eller sätt din telefon på ljudlöst när du inte kan svara.
- Ha alltid röstbrevlådan aktiverad (inom Sverige).
- Ange ditt direktnummer, ej mobilnummer, när du ska lämna ut kontaktinformation.
- Dra inte ur sladden ur väggen (fast telefon), det orsakar onödig felsökning som debiteras.
- Se till att din anknytning (08-16xxxx) finns på din profilsida på su.se.

Rekommendationer

- Lyssna av röstbrevlådan snarast möjligt och ring tillbaka till den som lämnat meddelande.
- Stäng av roaming och röstbrevlådan vid resa utanför EU/EES för att undvika extrakostnader.
- Använd och förvara din telefon på ett säkert och bra sätt så att obehöriga inte får tillgång till känslig information.
- Kontakta Helpdesk om du förlorar din telefon (så att de kan spärra SIM-kortet).
- Informera telekontaktansvarig på din institution/motsvarande när dina uppgifter ändras (t. ex. ny titel eller funktion, byte av institution osv.)
- Se till att du inte har oavlyssnade meddelanden i röstbrevlådan när du slutar eller går på tjänstledighet.

Frågor, felanmälan, beställning? Kontakta Helpdesk!

Webb: su.se/serviceportalen
Telefon: 08-16 1999



Chef

Du som chef ansvarar för:

- Att nyanställda får information och genomgång av telefoni inom universitetet.
- Att medarbetarna får tillgång till rätt utrustning för sin tjänst/funktion enligt universitetets rekommendationer.
- Att universitetets upphandlade telefonioperatör används.
- Att utrustning köps in via inköpsportalen Wisum.
- Att utrustning som inte längre används töms på information och hanteras enligt universitetets miljöpolicy.
- Att Skatteverkets regler kring förmånsbeskattning följs.

Telekontaktansvarig

Du som telekontaktansvarig ansvarar för:

- Att vara en informationskanal mellan IT-avdelningen och den egna institutionen/motsvarande avseende telefoni.
- Att beställa/avsluta/ändra teleabonnemang och mobila bredband samt tilläggstjänster.
- Att se till att det inte finns oavlyssnade meddelanden i röstbrevlådan när du avslutar en anknytning pga avslut eller tjänstledighet.
- Att beställa telefoner och tillbehör.
- Att beställa flyttning av fast telefoni.
- Att felanmälningar görs vid behov.

Rekommendation för teletjänster

- Mobilsurf/surfvolym
 - Undvik att beställa mer mobilsurf via SMS (när aktuell surfvolym har uppnåtts) eftersom det blir mycket dyrare. Kontakta istället Helpdesk för att öka surfvolymen/månad.
- Nummerupplysning
 - Använd nummerupplysning via webben framför andra tjänster (t.ex. nummerupplysning via telefon), för att hålla kostnaderna nere.
- Konferenstjänster
 - Använd Telekonferenstjänsten istället för operatörernas tjänster (t. ex. Telia telemöte), för att hålla kostnaderna nere. Telekonferenstjänsten ingår i ditt teleabonnemang. Aktivera på su.se/mintelefon
- Surf i mobil/läsplatta inom Sverige
 - Inom universitetsvärlden - Nyttja WiFi (eduroam) istället för mobilsurf.
 - Vid resa - nyttja t. ex. WiFi istället för mobilsurf.
- Surf i mobil/läsplatta utomlands
 - Stäng av automatisk synkning av t. ex. e-post.
 - Stäng av roaming vid resor utanför EU/EES.
 - Nyttja WiFi istället för mobilsurf.

Frågor, felanmälan, beställning? Kontakta Helpdesk!