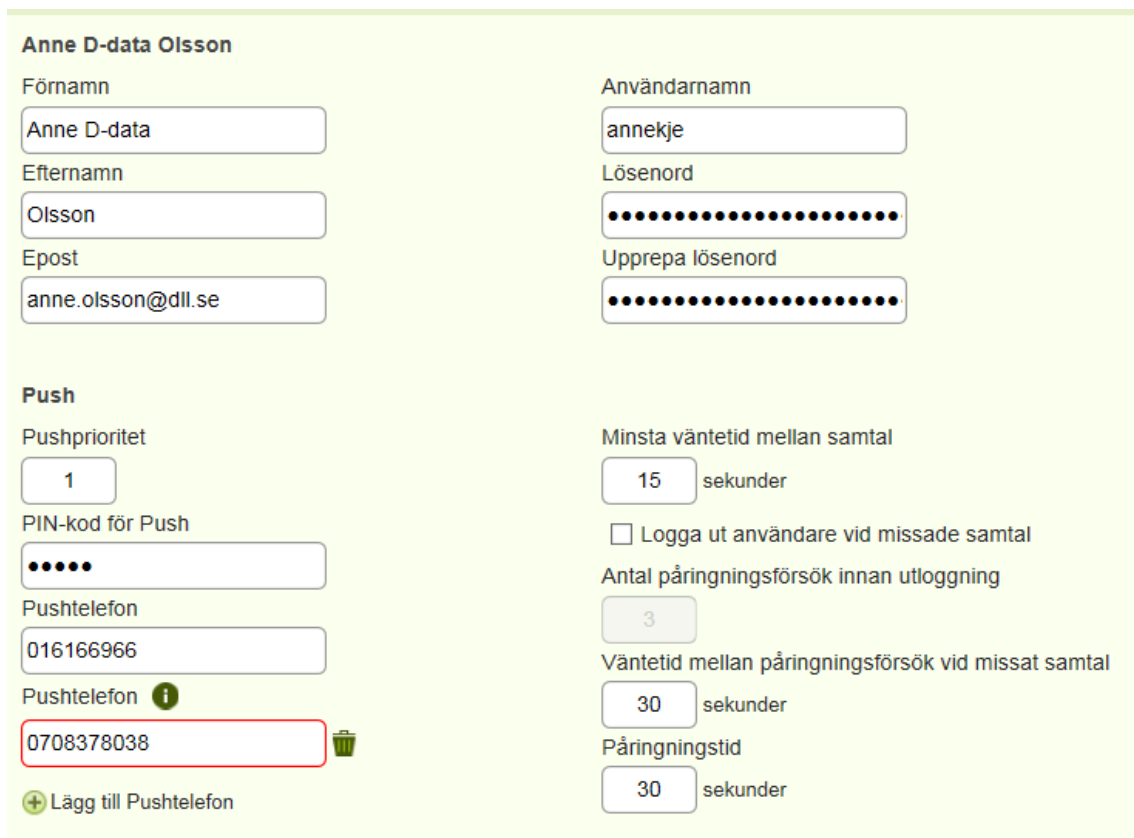


Särskilda händelser

Reservrutin TeleQ

1. Om telefonerna inte fungerar men dator/internet samt TeleQ är okej. Logga ur bordstelefonen och logga in på TeleQ och uppdatera push telefonen med mobilnumret. Samtalen kommer då att gå till mobilen istället. Ingen omkoppling av 03200 i växeln behövs.



The screenshot shows a user profile for 'Anne D-data Olsson'. It contains two main sections: personal information and 'Push' settings. The personal information section includes fields for 'Förnamn' (Anne D-data), 'Efternamn' (Olsson), 'Epost' (anne.olsson@dll.se), 'Användarnamn' (annekje), and 'Lösenord' (masked with dots). The 'Push' section includes 'Pushprioritet' (1), 'PIN-kod för Push' (masked with dots), 'Pushtelefon' (016166966), and a second 'Pushtelefon' field (0708378038) which is highlighted with a red border and has an information icon. There are also checkboxes for 'Logga ut användare vid missade samtal' and 'Lägg till Pushtelefon'. On the right side, there are settings for 'Minsta väntetid mellan samtal' (15 sekunder), 'Antal påringningsförsök innan utloggning' (3), 'Väntetid mellan påringningsförsök vid missat samtal' (30 sekunder), and 'Påringningstid' (30 sekunder).

I TeleQ Push kan du lägga upp flera nummer på sin användarprofil, du kan bara vara inloggad på ett nummer i taget.

2. Om telefoner, dator/internet inte fungerar men TeleQ är okej. Ring då 010 499 85 97 och följ instruktionen för att logga in mobiltelefonen nr. XX. Samtalen kommer då att gå till mobilen istället. Ingen omkoppling av 03200 i växeln behövs.

Handläggare
Sofia Josefsson

Dokumentdatum
2019-05-23

Giltig från
2019-05-23

Dokumentnummer
19-3046

Dokumentansvarig
Kundservice (1)

Dokumentkategori
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer
01

Beslutad av

3. Om Tele Q ligger nere, ring växeln (0155-24 50 00) från mobil och be att vidarekoppla 03200 till kundtjänstmobilen, alternativt till sin egen mobil. Be dem även att lägga en notering att telefonerna ligger nere.
4. Ring till D-data servicedesk för att göra en felanmälan telefonerna, (016-10 53 50, knappval 2). Vi måste säga att det är akut.
5. Meddela jouren på fastighetsservice att Kontaktcenters telefon ligger nere. Lagg ut information på insidan att vi har begränsad tillgång.

Jour MSE 070-233 12 09
Jour NLN 070-333 27 64
Jour KSK 070-346 02 48
6. När telefonerna åter är i bruk, ring växeln för att ta bort vidarekopplingen. Be webbredaktör att ta bort informationen på Insidan, meddela jouren på fastighetsdriften att Kontaktcenters telefon åter fungerar.
7. Informera gruppchef för Servicecenter och kundtjänst, för utredning vad som har hänt för att förebygga i framtiden.

Brand/brandlarm

Går det ett brandlarm och det inte är brandlarmsprov så lämna lokalen och gå till återsamlingsplatsen som är vid flaggstången vid huvudentrén. När man är ute vid återsamlingsplatsen ring växeln (0155-24 50 00) och meddela att Kontaktcenter inte finns på plats på grund av utrymning för brandlarm.

Kan man inte använda lokalerna inom 30 minuter måste fastighetsservice informeras. Be telefonin koppla 03200 till samma läge som efter 16.00 då samtalen kopplas till jourtelefon. Meddela sedan fastighetsdriften på respektive jourtelefon.

Jourtelefon MSE 070-233 12 09
Jourtelefon NLN 070-333 27 64
Jourtelefon KSK 070-346 02 48

Handläggare
Sofia Josefsson

Dokumentdatum
2019-05-23

Giltig från
2019-05-23

Dokumentnummer
19-3046

Dokumentansvarig
Kundservice (1)

Dokumentkategori
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer
01

Beslutad av

När allt är normalt igen, ring växeln för återställning av kopplingen av telefonerna samt informera fastighetsdriften på respektive jourtelefon.

Strömavbrott

Om strömmen försvinner för Kontaktcenter fungerar telefonerna i alla fall då dessa får ström från nätverksuttagen.

Om de inte fungerar ring till växel (0155-24 50 00) och meddela att 03200 är ur funktion och be dem koppla om telefonerna till jourtelefonerna.

Jourtelefon MSE 070-233 12 09

Jourtelefon NLN 070-333 27 64

Jourtelefon KSK 070-346 02 48

Speciella händelser t ex Vattnet försvinner från sjukhuset

Håll kontakten med fastighetsdriften som får information från Tjänsteman i beredskap (TIB).

Vi ringer alltid jouren för att få första information. Vill de inte vara kontaktperson måste vi få namn och telefonnummer till den person som ska hålla oss informerad.

För stora nyheter på Insidan måste webbredaktionen eller tjänsteman i beredskap (TIB) kontaktas.