

TELEFONPOLITIK

- Fokuspunkter for telefonadfærden

Telefonpolitikken fastlægger de overordnede retningslinjer for telefonbetjeningen i Albertslund Kommune, og den er gældende for alle ansatte.

Målsætningen er at alle telefoniske opkald besvares i telefontiden. Der foretages så få omstillinger som muligt, og der ydes aktiv service. Det vil sige, at borgeren ikke er nødt til at ringe tilbage.

Derfor skal du:

- altid "trække" din kollegas telefon, hvis den ikke bliver besvaret og tage imod besked, så borgeren ikke selv skal ringe tilbage.
- huske at viderestille din telefon til en kollega, hvis du forlader din plads i længere tid
- vide, at det er din opgave at hjælpe borgeren, hvis du ikke er den rette at tale med. Stil borgeren videre til den kollega, enhed eller afdeling, der kan hjælpe. Stil ikke retur til Omstillingen, så skal borgeren vente i kø på ny.

Når du præsenterer dig

Når du ringer op på vegne af Albertslund Kommune, præsenterer du dig med navn, Albertslund Kommune og evt. afdeling. Ved besvarelse af opkald præsenterer du dig med afdeling og navn. Vær bevidst om at have en venlig og imødekommende stemmeføring.

Viderestil telefonen ved møde og frokost

Når du forlader din plads i længere tid for at gå til møde eller frokost, skal telefonen viderestilles til en kollega. Du skal sikre dig, at den kollega du viderestiller til, er klar over, at dine samtaler er viderestillet.

En telefonsvarer kan også give service

Voicemail er en personlig telefonsvare, der kan benyttes i tilfælde, hvor telefonbetjeningen ikke kan finde sted på anden måde.

I tilfælde, hvor borgere kun kan betjenes af en bestemt person, kan voicemail tages i brug ved fravær. Dog må der ikke benyttes voicemail ved længere tids fravær.

Ved sygdom skal telefonen stadig besvares

Ved sygdom er det lederens ansvar, at der tages hånd om den fraværendes telefon.

Ved fravær over en dag (fx ferie eller sygdom) må der ikke benyttes telefonsvarer. Telefon skal i stedet medflyttes til en kollega.

Yd aktiv service – tag imod besked

Vi tager imod besked, så borgeren ikke selv skal ringe tilbage. Det kalder vi "AKTIV service", og det betyder, at borgeren får noget ud af sit opkald, også selvom en bestemt medarbejder ikke lige er til stede.

For det andet kan det være med til at spare en masse ressourcekrævende genkald, fordi borgeren må ringe igen (og igen) med det samme ærinde.

Når vi tager imod besked huskes følgende:

- Der må ikke ligges telefonbeskeder til medarbejdere, der er væk i mere end et døgn, medmindre borgeren er blevet informeret om dette.
- Undgå at oplyse borgere om irrelevante fraværsårsager, såsom sygdom, ferie eller frokost. Der skal i stedet oplyses, hvornår medarbejderen kan forventes at træffes igen.

Hold kalender og kompetencer ajour

Din kalender skal altid være opdateret, så kollegaer og Omstillingen kan give korrekt besked om mulige træffetider.

Desuden har du ansvaret for at de kompetencer der er opgivet i Find medarbejder afspejler dine arbejdsopgaver, så Omstillingen kan foretage en korrekt viderestilling af borgerne.

Giv Omstillingen besked om lukninger

Hvis en hel afdeling er fraværende pga. møde eller anden aktivitet i telefontiden, må der ikke stilles om til Omstillingen – medmindre, der er truffet aftale forinden.

Alle lukninger eller møder, hvor en hel afdeling ikke kan tage telefonerne, skal fremgå af "Rådhuslukninger" på medarbejdersiden.

FIND VEJLEDNINGER

på medarbejdersiden.albertslund.dk/telefoni

AKTIV SERVICE

Vi tager imod besked, så borgeren eller virksomheden ikke selv skal ringe tilbage.

Oplys ikke om fraværsårsager, men fortæl hvornår din kollega kan træffes

EN KORREKT TELEFONSVARER

Sørg for at din telefonsvarer eller voicemail lyder noget i stil med:

”Du har ringet til (navn + afdeling). Jeg kan ikke besvare telefonen i øjeblikket. Læg dit navn og nummer, så ringer jeg tilbage indenfor et døgn eller vend retur til Omstillingen ved at taste #9 . Indtal din besked efter klartonen”.

Voicemailen skal som minimum aflyttes en gang i døgnet.

Adgangskoden til voicemailen skal altid være 1 + eget lokalnummer, så er koden nem at huske og desuden kan den aflyttes af en kollega.

Ved sygdom skal telefonen stadig besvares

Ved sygdom er det lederens ansvar, at der tages hånd om den ansattes telefon.

Ved fravær over en dag (fx ferie eller sygdom) må der ikke benyttes telefonsvarer. Telefon skal i stedet medflyttes til en kollega.

Telefonpolitik med borgeren i centrum

- Der ydes aktiv service, så borgeren ikke er nødt til at ringe tilbage.
- Der ringes tilbage på telefonbeskeder inden for et døgn.
- Opkald til fraværende medarbejdere bliver besvaret