

## Generelle stikord for udarbejdelse af telefonpolitik

- Ikke løsningsspecifik

Pkt.	Emne	Bemærkning
1	Nummervisning	Visning af hovednummer eller direkte nummer ved udgående kald
2	Opkaldsflow	Opsætning af opkaldsflow på såvel hovednummer- som lokalnummerplan inkl. afklaring af diverse timere
3	Velkomst	Standard for velkomst - anvendes automatiske velkomst- og kø-meddelelser? - hvilken personlig præsentation anvendes ved besvarelse af kald?
4	Højtider/velkomst	Hvem indtaler og aktiverer evt. alternative svar (jul, påske m.m.)
5	Omstilling	Standard for anvendelse af annonceret overførsel eller straksoverførsel
6	Parkering	Standard for parkering - må man parkere "ovenpå" igangværende samtale? - anvendes Lokal eller Global parkering via FrontDesk? - erstattes parkering af mulighed for, at lægge besked på voicemail/mobilsvar?
7	Telefonpolitik Agentfravær	Standard for anvendelse af Pause samt Login/logud - fremgår i statistik som "Tid logget på" og "Tid i pause" - evt. indikation af kort fravær med "Pause" og længere fravær med "Logud" - evt. regel for minimum antal tilgængelige agenter
8	Generelt fravær	Standard for registrering af fravær på lokalnummerplan - kalender - "Forstyr ikke" (fastnet) - evt. aktivering af fravær på telefon (fastnet)
9	Bryd "Forstyr ikke"	Planlægges "Forstyr ikke" anvendt, og vil det i så fald være OK at bryde spærringen (systemafhængig løsningsmodel)?
10	Personoplysninger	Standard for indtastning af personoplysninger ( <i>hvem</i> taster hvad <i>hvor</i> ?) - inkl. definition af stikord
11	Opkalderdatabase	Standard for indtastning af eksterne oplysninger ( <i>hvem</i> taster hvad <i>hvor</i> ?)
12	Mobilsvar	Fælles regler for aktivering af mobilsvar ved optaget og ej svar
13	Telefonsvarer	Fælles regler for aktivering af personlig telefonsvarer ved optaget og ej svar
14	PABC Søgegrupper	Evt. søgegrupper for forenklet omstilling fra FrontDesk
15	Musik/ringetone	Standard for musik eller ringetone ved vent, omstilling m.m.
16	Nødprocedure	Afklaring af fremgangsmåde for opkaldshåndtering i tilfælde af servernedbrud