

Principper for anvendelse af Skype for Business

Skype er ikke kun vores daglige kommunikationsplatform, det er også en service vi fælles opretholder over for hinanden. Skal vi have det bedste ud af Skype, kræver det at vi forholder os til og ensretter vores brug. Derfor er der udarbejdet følgende principper for Brønderslev Kommunes brug af Skype for Business.

1. Afhold Skype for Business-møder frem for fysiske møder

Benyt først og fremmest Skype til afholdelse af møder, i de situationer hvor et telefon- eller videomøde fint kan erstatte det fysiske møde, så mødekulturen effektiviseres og i højere grad foregår digitalt end fysisk.

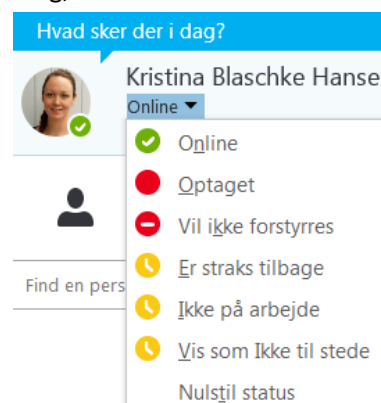
2. Tag ansvar for din tilgængelighed

Du skal forholde dig aktivt til hvad andre møder, når de forsøger at kontakte dig, når du ikke er online eller ikke sidder fysiske på din arbejdsplads. Det er uanset om du kort forlader din plads, er til møde, på kursus, arbejder hjemme, arbejder på en anden fysisk placering, holder ferie el. l.

3. Angiv din tilstedeværelse i Skype for Business og Outlook

Skype afspejler Outlook-kalenderen og aktiviteten på din computer. Hold derfor din kalender ajourført og brug aktivt statusfunktionerne i Skype til at vise Omstillingen og dine kollegaer din tilgængelighed.

Booker du dig selv i kalenderen, så tag stilling til i hvilken grad du er tilgængelig for Omstillingen og dine kollegaer undervejs.

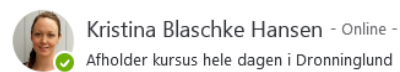


Outlook kalender	Skype	Dette signalerer du
Foreløbig	Online	Du modtager opkald og chat – men har måske booket dig selv til en opgave, hvorunder du godt kan forstyrres
Optaget	Optaget	Du er booket, men signalerer at du modtager vigtige opkald og chatbeskeder
	Vil ikke forstyrres	Du er booket og modtager kun opkald og chatbeskeder fra din arbejdsgruppe
	Ikke til stede	Du har været inaktiv i minimum 5 minutter - dit visitkort fortæller evt. mere
Ikke til stede	/ / Fre	Du er fraværende/arbejder hjemme – visitkortet fortæller evt. mere

Bemærk at du stadig kan modtage opkald og chatbeskeder selvom din status angiver, at du sidder i møde. Aftal internt i afdelingen hvornår I benytter "Vil ikke forstyrres" og hvordan I evt. vil bruge fortrolighedsforholdet arbejdsgruppe.

Informér via din personlige status (Hvad sker der i dag?)

Her kan du fortælle Omstillingen og kollegaer, der har tilføjet dig som kontaktperson i Skype, hvis du fx sidder på en anden fysisk arbejdsplads, har viderestillet eller andet der har betydning for om du kan træffes. Husk at fjerne beskeden igen når den ikke længere er gældende.



4. Chat som supplement

Brug chatten aktivt som supplement til mail og telefonopkald – også på tværs af afdelinger og lokationer. Og husk samtidig at tilkendegive at din kollegas chatbesked er læst – et ok eller en smiley er nok. Får du ingen respons på din chatbesked, så gå ud fra at din kollega ikke har set beskeden.

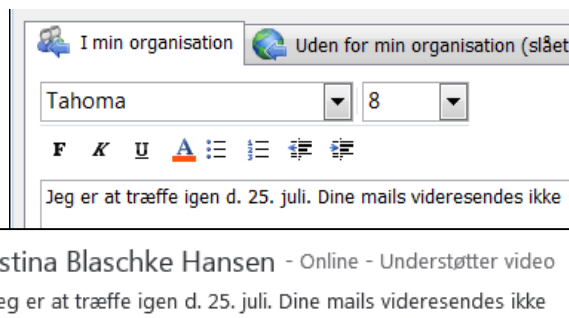
5. Brug din "Ikke til stede"-assistent

Er du væk fra din mail en arbejdsdag eller mere, skal du slå "Autosvar" til under "Filer" i Outlook, så der kommer autosvar på alle e-mails til dig, om hvornår du igen er at træffe.

Til personer uden for organisationen skriver du en høfligt, kort og præcist besked, om hvornår du er tilbage, om dine mails bliver videresendt og hvem de evt. kan kontakte i stedet.

Personer inden for organisationen, har mulighed for at aflæse dit autosvar via Skype, hvorfor det her blot skal være kort og præcist og stå på øverste linje i autosvaret.

Aftalt internt i afdelingen hvordan I ensretter jeres autosvar (især ved fravær af hele afdelingen), hvor længe der går før de kan forvente svar eller hvem de kan kontakte i stedet.



6. Tænk over hvordan du viderestiller Skype for Business

Har du ikke mulighed for at besvare Skype via din PC, hvis du fx arbejder hjemme eller på en anden fysisk placering, bør du viderestille til din mobil. Viderestiller du til din private telefon, skal du dog være opmærksom på at ubesvarede opkald ender på din private telefonsvarer.

Som udgangspunkt bør du bruge din telefonsvarer frem for at viderestille til en kollega, hvis du ikke er tilgængelig på din telefon. Ignorerer din kollega opkaldet, ender borgeren hos kollegaens telefonsvarer i stedet for hos din og det skaber forvirring hos borgeren.

Har I oprettet en teamopkaldsgruppe, vil din kollegas telefon ringe samtidig på din telefon – også selvom du er i et andet opkald. En viderestillet telefon vil i stedet melde optaget.

Aftal internt i afdelingen om I benytter viderestilling eller teamopkaldsgrupper.

7. Hold din telefonsvarer opdateret

Husk altid at have en opdateret telefonsvarer, især når du holder fri eller er optaget i hverdagen.

Telefonsvarerbeskeden skal kort og præcist fortælle;

- Hvor længe du er væk
- Hvornår der kan forventes svar
- Hvem der kan kontaktes i stedet
- Opfordre til at der lægges en besked med telefonnummer eller e-mail

Er du væk i længere tid, skal der henvises til et andet telefonnummer, der kan ringes til.

Aftalt internt i afdelingen hvordan I ensretter jeres telefonsvarer (især ved fravær af hele afdelingen), hvor længe der går før der kan forventes svar eller hvem der kan kontaktes i stedet.

8. Oplys dit kommunalt betalte mobilnummer

Har du et kommunalt betalt mobiltelefonnummer, skal nummeret være indtastet i Outlook, så det er muligt at få fat på dig, hvis du fx arbejder et andet sted, end på din sædvanlige plads og ikke har åbent Skype.

9. Vis dit billede på Skype for Business

Hav et professionelt og vellignede billede på Skype, så dine kollegaer og eksterne samarbejdspartnere, med Skype for Business, kan se hvem de taler i telefon med. Det gør det både mere personligt og lettere at identificere dig efterfølgende.