

# Instruktion- Inkommande samtal till supporttelefoner

## Syfte

Säkerställa att inkommande samtal till supporttelefoner inom Koncerninköp och Verksamhetssystem och digitala processer (VSDP) besvaras och hanteras enligt gällande rutiner.

## Ansvar

- Schemalagd handläggare ansvarar för att bemanna respektive knappval.
- Schemalagd handläggare ansvarar för att logga ut ur telefonisystemet.
- Alla handläggare ansvarar för att registrera, hantera och dokumentera frågor enligt gällande rutiner.
- Teamledare ansvarar för att planera bemanningen och genomföra ändringar i knappvalen och öppettider (stängning)
- Teamledare ansvarar för att följa upp och återrapportera samtalsstatistik till chef.

## Omfattning/Definition

Instruktionen omfattar inkommande samtal till supporttelefon 010-441 02 00 och knappval.

Information om knappvalen samt öppettider finns på [marknadsplatsens hemsida](#).

## Utförande/Beskrivning

- Samtal till Koncerninköp besvaras med Välkommen till Koncerninköp + du pratar med + förnamn
- Samtal till Marknadsplatssupporten besvaras med Välkommen + du pratar med + förnamn.
- Felaktigt inkomna samtal kopplas vidare till rätt instans alternativt hänvisas till VGR-växel 010-441 00 00
- Ändringar i knappvalen anmäls till IT via [VGR serviceportal](#). Vid akuta ändringar kontaktas IT på telefon 010-473 71 00.
- All dokumentation sker i ärendehanteringssystemet ÄSS och utförs enligt specifika rutiner för vad som ska registreras.

## Relaterade dokument

- [Inloggning CC-bridge](#)
- [Rutin för ärendehantering](#)