

Dokumentnamn: Instr företagsväxlar 112.dok		Version: 0.1	Sida: 1 (6)
Utfärdat av:		Datum: 2016-02-19	
Godkänt av:	Dokumentägare:	Informationsklass: öppen	

Instruktion för konfigurering av företagsväxlar med avseende på nödnumret 112

Installatörer av företagsväxlar behöver följa dessa instruktioner vid konfigurering av företagsväxlar för att rätt information skall komma till SOS Alarm vid användande av nödnumret 112

Dokumentnamn: Instr företagsväxlar 112.dok		Version: 0.1	Sida: 2 (6)
Utfärdat av:		Datum: 2016-02-19	
Godkänt av:		Dokumentägare:	Informationsklass: öppen

Revisionshistorik

Version	Datum	Utfärdat av	Godkänt av	Händelse/Åtgärd
0.1	2016-03-14			1a Utgåva

Innehåll

1	ATT TÄNKA PÅ VID INSTALLATION AV FÖRETAGSVÄXLAR GÄLLANDE NÖDSAMTAL.....	3
1.1.1	KONTROLLERA INKOPPLINGSPUNKT	3
1.1.2	KONTROLLERA VILKET TELEFONNUMMER SOM VISAS FÖR SOS ALARM	3
1.1.3	KONTROLLERA VILKEN ADRESS SOM ÄR KOPPLAD TILL TELEFONNUMRET.....	3
2	HUR RINGER MAN 112 FRÅN FÖRETAGSVÄXLN?.....	4
2.1.1	PROVRING.....	4
2.1.2	NÄTGRUPPERADE VÄXLAR	5
2.1.3	PROBLEM FÖR 112 OM FÖRETAGSVÄXLN INTE KONFIGURERAS RÄTT	6

Dokumentnamn: Instr företagsväxlar 112.dok		Version: 0.1	Sida: 3 (6)
Utfärdat av:		Datum: 2016-02-19	
Godkänt av:	Dokumentägare:	Informationsklass: öppen	

1 ATT TÄNKA PÅ VID INSTALLATION AV FÖRETAGSVÄXLAR GÄLLANDE NÖDSAMTAL

Det finns risk för att ett nödsamtal till 112 ser ut att komma från en helt annan plats om man inte konfigurerar sin företagsväxel rätt.

Detta dokument ger några hållpunkter och rekommendationer att tänka på så att du i en nödsituation snabbt kan nå närmaste SOS-central och ge möjlighet för den SOS-operatör som svarar att se rätt telefonnummer och adress där du ringer ifrån.

1.1.1 KONTROLLERA INKOPPLINGSPUNKT

Kontrollera var företagsnätet är kopplat mot telenätet. Om inkopplingspunkten ligger i en annan kommun än där det lokala kontoret ligger så kontrollera med din teleoperatör vilken kommunkod som kommer att visas för SOS Alarm. Om fel kommunkod visas måste det rättas av teleoperatören.

1.1.2 KONTROLLERA VILKET TELEFONNUMMER SOM VISAS FÖR SOS ALARM

SOS Alarm använder det mottagna telefonnumret för att kunna bestämma adressen för den som ringer in. Om det t.ex. är företagets huvudnummer som visas för ett kontor som ligger i en annan kommun än huvudkontoret är det stor risk att SOS Alarm skickar hjälp till fel adress.

För att undvika detta bör det vid konfiguration av företagsväxeln kontrolleras vilka nummer som sänds ut mot telenätet vid 112-samtal. En rekommendation kan vara att åtminstone ha ett nummer per geografiskt åtskilt kontor.

1.1.3 KONTROLLERA VILKEN ADRESS SOM ÄR KOPPLAD TILL TELEFONNUMRET

Teleoperatören lägger in den adress som företaget har angivit då abonnemanget öppnades. I många fall kan det vara fakturaadressen vilket kan bli helt fel vid nödsamtal till 112.

Kontrollera därför t.ex. på www.hitta.se eller www.eniro.se vilken adress som är kopplad till telefonnumret. Om den inte stämmer kontaktar du teleoperatören. (det är de adressuppgifter som teleoperatören har avseende abonnenten som kommer att visas hos adressleverantörerna).

Dokumentnamn: Instr företagsväxlar 112.dok		Version: 0.1	Sida: 4 (6)
Utfärdat av:		Datum: 2016-02-19	
Godkänt av:	Dokumentägare:	Informationsklass: öppen	

Anknytningar i växeln

Om du väljer att släppa ut enskilda anknytningar i växeln så bör du fundera på vilken adress som visas för den enskilda anknytningen. Observera att det finns en fördel för SOS Alarm att kunna se den anknytning man ringer ifrån efter kontorstid då växeln är stängd. Detta ifall SOS Alarm behöver ringa tillbaka till den hjälpsökande och då riskerar att fastna i den stängda växeln

Om du är osäker på om anknytningar presenteras eller inte går det enkelt att testa genom att ringa en kollegas mobiltelefon och se vad som presenteras.

Tänk på att, om möjligt, inte använda nummer i växeln till anknytningar som påminner om 112 för att minimera felringningar till 112.

Mobile extension

När man ringer 112 från en mobiltelefon som är en mobile extension ska mobiltelefonen använda det underliggande RIKTIGA mobilnumret. I och med det kommer mobilnätoperatören sätta korrekt kommunkod. Om företaget använder mobile extension kan detta behöva kontrolleras eftersom det inte alltid är rätt konfigurerat.

2 HUR RINGER MAN 112 FRÅN FÖRETAGSVÄXELN?

Tänk på att tydligt informera medarbetarna om hur man ringer 112; ska man slå prefix före eller inte, t ex 00?

2.1.1 PROVRING

Gör testsamtal från varje kontor till SOS Alarm efter konfigurering eller någon större förändring så att du säkerställer att allt visas rätt.

Ring 112, ange att det är ett test. Fråga därefter om följande:

- Vilken kommun kommer samtalet ifrån
- Vilket telefonnummer visas
- Vilken adress visas

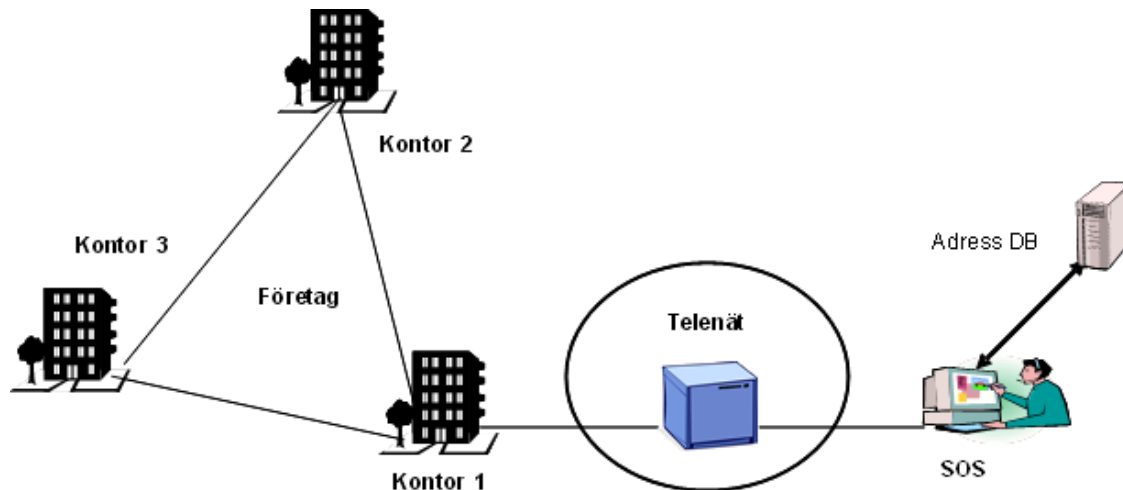
Dokumentnamn: Instr företagsväxlar 112.dok		Version: 0.1	Sida: 5 (6)
Utfärdat av:		Datum: 2016-02-19	
Godkänt av:	Dokumentägare:	Informationsklass: öppen	

SOS Alarm ser helst att dessa samtal görs under lågtrafiktid på 112, d v s helst mellan kl 07-09 vardagar.

Det kan också vara en god idé att regelbundet INTERNT testa växelns funktion.

2.1.2 NÄTGRUPPERADE VÄXLAR

Ett problem för SOS Alarm är 112-samtal från nätgrupperade företagsväxlar. Många företag har kontor i olika städer. Kontoren hänger ihop med ett internt nät. Endast ett kontor är kopplat till telenätet. Om då en anknytning i något av de kontor som ligger i andra orter ringer ett nödsamtal till 112 så kommer ofta den kommunkod för kontoret som är kopplat till telenätet (Kontor 1) att föras över till SOS Alarm. Samtalet besvaras då av en SOS-central som kan ligga i en annan del av landet och ser ut att komma från en annan kommun, och kanske t o m adress, än vad det egentligen gör.



Figur: Nätgrupperad företagsväxel

Oftast är det teleoperatören som sätter kommunkoden utifrån kundens nätanslutningspunkt. I bilden är det Kontor 1. En lösning på detta kan möjligen vara att företaget själv sätter rätt kommunkod. Detta förutsätter dock att företagets teleansvarige har mycket god kontroll över det interna nätet och att detta görs i dialog med teleoperatören.

Dokumentnamn: Instr företagsväxlar 112.dok		Version: 0.1	Sida: 6 (6)
Utfärdat av:		Datum: 2016-02-19	
Godkänt av:	Dokumentägare:	Informationsklass: öppen	

Ytterligare ett problem är att företag ofta använder telefonnumret med riktnumret för det kontor som är kopplat till telenätet. Om SOS Alarm i figuren ovan gör en adressfråga blir svaret adressen för Kontor 1. Detta löser man genom att föra korrekta anknyningsnummer med riktnummer för det område de andra kontoren ligger i.

2.1.3 PROBLEM FÖR 112 OM FÖRETAGSVÄXELN INTE KONFIGURERAS RÄTT

Problemet för 112 kan alltså bli, om företagsväxeln inte konfigurerats rätt:

- 1: Det kan visas fel telefonnummer – går ej att ringa tillbaka och ger ej korrekt adress
 - 2: Fel adress kan presenteras – räddningsenheter skickas till fel plats
 - 3: Ett annat riktnummer än där man ringer från visas – osäkerhet om vad som är rätt
 - 4: En annan kommun visas än där man ringer från - samtalet styrs till fel SOS-central
- Ovanstående kan leda till en fördröjning av hjälpen och att hjälpresurser skickas till fel plats.

Ett exempel ur verkligheten:

Ett företag ringer 112, man behöver ambulans omedelbart. Telefonnumret som visas i nummerpresentationen hos SOS Alarm är 031-1234567 men medarbetaren uppger att numret är 08-7654321. Kommunen som visas för SOS-operatören är Lund. Adressen kopplat till 031-numret går till ett företag i Göteborg, en sökning på 08-numret ger en adress till ett annat företag i Johanneshov i Stockholm, men den rätta adressen visar sig till slut ligga i Upplands Väsby. Det tar tid att komma fram till de riktiga uppgifterna vilket leder till en fördröjning av ambulans. Allt går dock bra till slut.

ÖVRIGT

Har du ytterligare frågor är du välkommen att höra av dig till SOS Alarm på 112@sosalarm.se