
Πολιτική Παροχής & Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού

Document Date:	30 November 2021
Document Owner:	IT Department

1. Περιεχόμενα

1. Περιεχόμενα	2
2. Ιστορικό Εκδόσεων	2
3. Εισαγωγή	3
3.1 Σκοπός.....	3
3.2 Πεδίο Εφαρμογής.....	3
4. Ορισμοί.....	3
4.1 Arkas Hellas Group (AHG)	3
4.2 IT Department:.....	3
4.3 Third Parties:.....	3
4.4 Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός:	3
4.5 Αριθμοδότηση:.....	4
4.6 Call Groups	4
4.7 Εξερχόμενες κλήσεις μέσω VPN	4
4.8 Εξερχόμενες κλήσεις στο εξωτερικό και κινητά τηλέφωνα	5
4.9 Παροχή προσωπικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού	5
5. Κανόνες	5

2. Ιστορικό Εκδόσεων

Version No	Document Name	Change By	Date	Description
1.0	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗΣ & ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ.docx	IT Department	01.01.2019	Δημιουργία Εγγράφου
1.1	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗΣ & ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ.docx	IT Department	30.11.2021	Αναθεώρηση Εγγράφου

3. Εισαγωγή

Η Εταιρία παρέχει σε όλους τους εργαζομένους τη δυνατότητα χρήσης σταθερού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, VOIP SoftPhone για υπολογιστές – κινητές συσκευές & τηλεφωνικού Κέντρου. Η παρούσα πολιτική παρουσιάζει το πλαίσιο, το οποίο διέπει την χορήγηση και χρήση αυτού.

3.1 Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τον τρόπο και τα κριτήρια με βάση τα οποία, η Arkas Hellas Group παρέχει και διανέμει τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό στους εργαζομένους του καθώς και βασικές οδηγίες για την χρήση και την προστασία του.

3.2 Πεδίο Εφαρμογής

Πεδίο εφαρμογής αυτής της πολιτικής είναι όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία της Arkas Hellas Group με οποιαδήποτε μορφή και σχέση εργασίας, σε οποιαδήποτε διοικητική θέση. Όλοι οι υπάλληλοι υποχρεούνται να λάβουν γνώση και να ακολουθούν τα πρότυπα και τους κανόνες αυτού του εγγράφου, για οποιαδήποτε δραστηριότητα εμπίπτει στα άρθρα αυτού του εγγράφου.

4. Ορισμοί

4.1 Arkas Hellas Group (AHG)

Είναι το σύνολο των νομικών προσώπων–εταιριών στα οποία έχει μετοχική σχέση η Arkas Hellas AE συμπεριλαμβανομένης και της Arkas Hellas AE όπως περιγράφονται παρακάτω.

1. Arkas Hellas AE
2. Aegean Container Agency AE
3. Tarros Hellas AE
4. Arpac Hellas AE

4.2 IT Department:

Το υπεύθυνο τμήμα σχετικά με την μηχανογραφική υποδομή της Arkas Hellas Group και παρέχει τεχνική υποστήριξη στους εργαζομένους της.

4.3 Third Parties:

Οποιοδήποτε είδος επίσημης ή άτυπης εταιρείας, φυσικού προσώπου ή προσώπων, Πελάτες, Προμηθευτές, ανταγωνιστές, συνεργάτες εκτός του δυναμικού της Arkas Hellas Group.

4.4 Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός:

Είναι ο εξοπλισμός που παρέχει η εταιρία στους εργαζομένους για την διεκπεραίωση των επικοινωνιών τους:

- ✓ Τηλεφωνικό κέντρο στα γραφεία του Ομίλου (Πειραιάς, Θεσσαλονίκη, Κερασίни)
- ✓ Κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου
- ✓ Ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές ανά χρήστη (ενσύρματες ή ασύρματες)
- ✓ Headphone
- ✓ SoftPhone για Υπολογιστή ή κινητή συσκευή Tablet & SmartPhone

4.5 Αριθμοδότηση:

Αριθμοδότηση Εσωτερικών:

Κάθε χρήστης διαθέτει έναν τριψήφιο αριθμό ο οποίος αντιστοιχεί στο εταιρικό εσωτερικό του τηλέφωνο. Η αρίθμηση των εσωτερικών χωρίζεται σε ομάδες και διανέμονται ανά ανά εταιρία ως εξής:

- ✓ 100 – 199 Arkas Hellas SA (Πειραιάς)
- ✓ 200 – 219 Aegean Container Agency SA (Πειραιάς)
- ✓ 300 – 309 Tarros Hellas SA (Πειραιάς)
- ✓ 400 – 409 Arkas Hellas SA (Θεσσαλονίκη)
- ✓ 410 – 419 Aegean Container (Θεσσαλονίκη)

Αριθμοδότηση Απευθείας Γραμμών:

Κάθε χρήστης διαθέτει έναν απευθείας αριθμό πόλεως ο οποίος αντιστοιχεί στο εταιρικό εσωτερικό του τηλέφωνο. Η αρίθμηση των απευθείας αριθμών χωρίζεται σε ομάδες και διανέμονται ανά ανά εταιρία ως εξής:

- ✓ 2102207100 – 2102207199 Arkas Hellas SA (Πειραιάς)
- ✓ 2102207200 – 2102207219 Aegean Container Agency SA (Πειραιάς)
- ✓ 2102203300 – 2102203309 Tarros Hellas SA (Πειραιάς)
- ✓ 2312311400 – 2312311409 Arkas Hellas SA (Θεσσαλονίκη)
- ✓ 2312311410 – 2312311419 Aegean Container (Θεσσαλονίκη)

4.6 Call Groups

Για την εύρυθμη ροή των κλήσεων τα εσωτερικά τηλέφωνα των χρηστών έχουν χωριστεί στις αντίστοιχες ομάδες που ανήκουν.

Οι εισερχόμενες κλήσεις που δέχεται το τηλεφωνικό κέντρο ανακατευθύνονται στα αντίστοιχα τμήματα σύμφωνα με τις επιλογές των φωνητικών μηνυμάτων που ακούει ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος.

Η επιλογή του εσωτερικού από το τηλεφωνικό κέντρο γίνεται βάση της διαθεσιμότητας του call group και των μελών του.

4.7 Εξερχόμενες κλήσεις μέσω VPN

Έχει ενεργοποιηθεί η δυνατότητα να πραγματοποιούνται τηλεφωνικές κλήσεις στα κεντρικά γραφεία της Τουρκίας με εσωτερικό νούμερο.

Οι κλήσεις πραγματοποιούνται με απευθείας κλήση του 7ψήφιου εσωτερικού.

Εκτός από τα γραφεία στη Τουρκία η δυνατότητα αυτή έχει ενεργοποιηθεί για τα παρακάτω γραφεία της Arkas Holding:

- ✓ Hamburg (Germany)
- ✓ Tbilisi (Georgia)
- ✓ Sofia (Bulgaria)
- ✓ Lisbon (Portugal)
- ✓ Casablanca (Morocco)
- ✓ Barcelona (Spain)
- ✓ Valencia (Spain)
- ✓ Geneva (Switzerland)

4.8 Εξερχόμενες κλήσεις στο εξωτερικό και κινητά τηλέφωνα

Οι διεθνείς κλήσεις επιτρέπονται στα παρακάτω group χρηστών:

- ✓ Top Management
- ✓ Directors
- ✓ Managers
- ✓ Corporate Communication
- ✓ Port Operation
- ✓ Sales & Pricing Departments
- ✓ Customer Loyalty Departments

Η δυνατότητα κλήσης προς εθνικά κινητά παρέχεται σε όλους τους εργαζόμενους.

4.9 Παροχή προσωπικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού

Οι τηλεφωνικές συσκευές που παρέχονται στους χρήστες προκύπτουν κατόπιν αιτήματος και αξιολόγησης των αναγκών της εκάστοτε θέσης εργασίας. Παρέχονται ως εξής:

- ✓ **Top Management** – Τηλεφωνική συσκευή Yealink T46U + SoftPhone
- ✓ **Directors – Managers** - Τηλεφωνική συσκευή Yealink T43U + SoftPhone
- ✓ **Supervisors** - Τηλεφωνική συσκευή Yealink T43U + SoftPhone
- ✓ **Reception** - Τηλεφωνική συσκευή Yealink T46U + Extension Keys Pad + SoftPhone
- ✓ **Representatives** - Τηλεφωνική συσκευή Yealink T43U + SoftPhone

5. Κανόνες

- Για το σύνολο του εξοπλισμού που παρέχεται από την Arkas Hellas Group οι εργαζόμενοι οφείλουν να είναι προσεκτικοί ως προς την χρήση του και να εξασφαλίζουν ότι είναι προφυλαγμένος από απειλές όπως πτώσεις από το γραφείο, χτυπήματα, υπερέκταση καλωδίων.
- Σε περίπτωση δυσλειτουργιών ή προβλημάτων που μπορεί να εμφανίσει ο εξοπλισμός ο χρήστης οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα το IT Department για να προβεί στον έλεγχο – αξιολόγηση του προβλήματος.
- Ανανεώσεις/Αναβαθμίσεις/Αντικαταστάσεις γίνονται από το IT Department αποκλειστικά μετά από έλεγχο-αξιολόγηση και είναι στην ευθύνη του IT Department να διατηρήσει το Arkas HW Compatibility Standards Policy που θεσπίζει το IT Infrastructure Department της Arkas Holdings.
- Οι εργαζόμενοι οφείλουν να γνωρίζουν τις λειτουργίες και τις δυνατότητες των συσκευών που τους παρέχονται σύμφωνα με τις Οδηγίες χρήσης Τηλεφωνικού κέντρου που είναι αναρτημένες στο MyArkas > Η Arkas Μας > Πολιτικές > IT > [3CX Phone Manual](#)
- Οι Εργαζόμενοι οφείλουν να ελέγχουν τις χαμένες κλήσεις τους και να ανταποκρίνονται σε αυτές άμεσα.
- Δεν είναι αποδεκτό οι Τηλεφωνικές Συσκευές να είναι σε σίγαση.

- Οι εργαζόμενοι προαιρετικά μπορούν να χρησιμοποιούν το Softphone που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή τους καθώς σε συνδυασμό με την σταθερή τους συσκευή τους δίνει ευκολότερο χειρισμό.
- Οι εργαζόμενοι που διαθέτουν εταιρικό κινητό θα πρέπει να έχουν εγκατεστημένο και ενεργό το softphone στο εταιρικό κινητό τους και να είναι ενεργό τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- το 3CX SoftPhone κάνει χρήση της Σύνδεσης Internet (Wi-Fi, 5G, 4G, 3G) που είναι ενεργή στο κινητό ή τον υπολογιστή και δεν επιβαρύνει με τηλεφωνικές κλήσεις το κινητό του εργαζόμενου. Όλες οι εξερχόμενες κλήσεις επιβαρύνουν την εταιρία την .
- Οι εργαζόμενοι σε τηλεργασία θα πρέπει απαραίτητα να έχουν εγκατεστημένο και ενεργό το SoftPhone είτε στον υπολογιστή είτε εάν επιθυμούν για δική τους διευκόλυνση, στο προσωπικό τους κινητό τηλέφωνο.

Οριστικοποιήθηκε και Εγκρίθηκε:

Βάντα Κωστοπούλου, Διευθύνουσα Σύμβουλος
Φίλιππος Κωστόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος