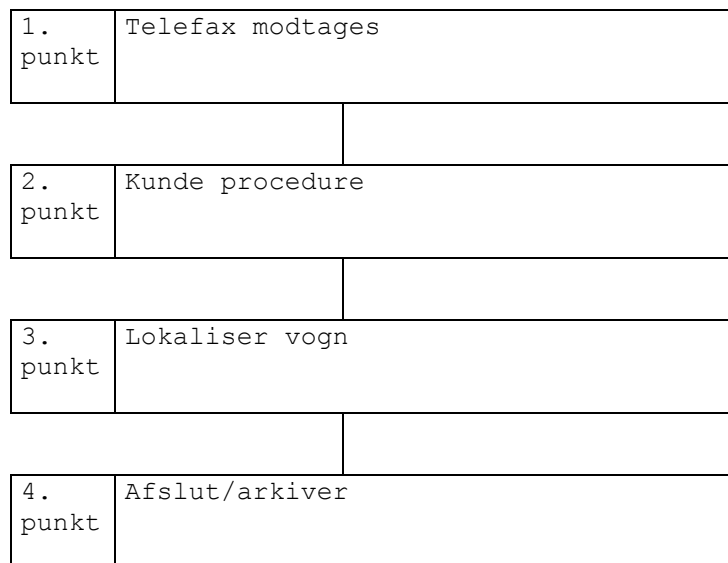


|          |   |              |
|----------|---|--------------|
| DanLink  | ISO 9002<br>Kvalitetsstyringssystem     | Side 1 af 3  |
| Godkendt | DanInfo<br>Kundehenvendelser pr telefax | Procedure 9d |

Formål At kvalitetsstyre behandlingen af modtagne telefaxer. At sikre hurtig og korrekt information til kunder og samarbejdspartnere. At få flere og tilfredse kunder, og at fastholde de kunder vi har.

Gyldighedsområde Ved kundehenvendelser pr telefax vedrørende vogne på DanLink.

Handlingsforløb



Beskrivelse

1. Telefax modtages.

Når telefax indløber undersøger medarbejderen om der findes en for kunden aftalt procedure ved hjælp af indholdsfortegnelsen i *Mappe 1 (Bilag B)*, der findes i reolen i DanInfo.

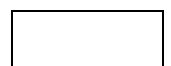
2. Kunde procedure.

Er kunden og proceduren kendt og aftalt, lægges faxen i kundemappen og proceduren følges.

Øvrige telefaxer, hvor kunden ikke er kendt i DanInfo, lægges i kundemappen *Diverse (Bilag 4.6.01) kunder* og proceduren for denne mappe følges. Proceduren kan findes ved hjælp af indholdsfortegnelsen i *Mappe 1, procedure 1 (Bilag B)*, der findes i reolen i DanInfo.

3. Lokaliser vognen.

Vognen lokaliseres og oplysningen noteres på telefaxen. Telefaxen sendes med de påførte oplysninger til kunden. Det vurderes om alle kundens ønsker opfyldes. Hvis "ja" gå videre til punkt 4, hvis "nej" start forfra på punkt 3.



|          |   |              |
|----------|---|--------------|
| DanLink  | ISO 9002<br>Kvalitetsstyringssystem     | Side 2 af 3  |
| Godkendt | DanInfo<br>Kundehenvendelser pr telefax | Procedure 9d |

|          |   |              |
|----------|---|--------------|
| DanLink  | ISO 9002<br>Kvalitetsstyringssystem     | Side 3 af 3  |
| Godkendt | DanInfo<br>Kundehenvendelser pr telefax | Procedure 9d |

#### 4. Afslut/arkiver.

Når befordringen er afsluttet arkiveres blanketten i kundebakken (Bilag 1.2.06).

#### Ansvarsmatrix

| Punkt i procedure | 1   | 2 | 3   | 4   |  |  |  |  |
|-------------------|-----|---|-----|-----|--|--|--|--|
| Stilling          |     |   |     |     |  |  |  |  |
| Info-medarbejder  | A   | A | A   | A   |  |  |  |  |
| Leder af DanInfo  | (I) | M | (M) | (I) |  |  |  |  |
| Kunde             |     |   | I   |     |  |  |  |  |
|                   |     |   |     |     |  |  |  |  |

G = Godkendelse. Hvem skal godkende?

A = Ansvar. Hvem har ansvar/Initiativpligt?

M = Medindflydelse. Hvem skal have medindflydelse?

I = Information. Hvem skal informeres?

(I) = Information under særlige omstændigheder.

#### Registreringer

| Hvad gemmes?        | Hvor gemmes det? | Hvor længe gemmes? |
|---------------------|------------------|--------------------|
| Telefax-overvågning | Kundebakke       | 3 måneder          |
|                     |                  |                    |

#### Filnavn

\\Gdiv1\data\DSISYS\THA\W95-ISO\AFSNIT09\AG09D.DOC

|  |
|--|
|  |
|--|