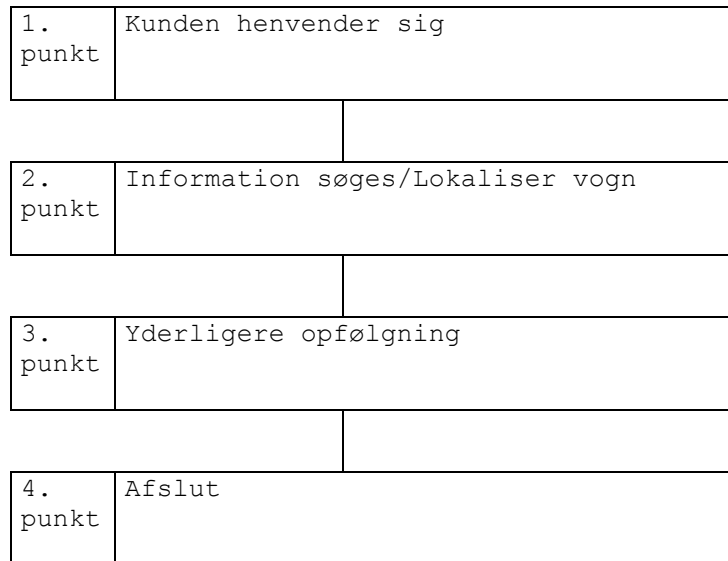


DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 2
Godkendt	DanInfo Kundehenvendelse pr telefon	Procedure 9e

Formål At kvalitetsstyre telefonbetjeningen. 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 på telefon vedrørende DanLink.

Handlingsforløb



Beskrivelse

1. Kunden henvender sig.

Telefonen tages og *Telefon blanket (Bilag 1.2.11)* udfyldes efter kundens oplysninger. Kunden anmoder om lokalisering af en vogn eller søger anden oplysning.

Hvis henvendelsen drejer sig om en reklamation oprettes den i *Sagssystemet* og *procedure 1b* følges.

2. Information søges/Lokaliser vogn.

Ønsker kunden oplysninger om en vogn? DanInfo søger denne information, og en forventet ankomst gives hvis det ønskes og informationen kendes. Ønsker kunden en positionering af en eller flere vogne gives denne. Hvis kunden ikke har brug for yderligere information kan *Telefon blanket (Bilag 1.2.11)* afsluttes med det samme. Ønsker kunden andre oplysninger, f.eks. om togforsinkelser søges disse i *RDS (Bilag 1.3.01)*, TC, og/eller hos DB AG & SJ.

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 2
Godkendt	DanInfo Kundehenvendelse pr telefon	Procedure 9e

3. Yderligere opfølgning.

Vognen overvåges frem til bestemmelsesstationen hvis kunden ønsker det. Ved afvigelser følges proceduren *forsinkede vogne Procedure 9c*. Hvis ønsket information ikke kan gives med det samme, gå til punkt 2. DanInfo ringer tilbage til kunden senere.

4. Afslut.

Når befordringen eller oplysningen er givet og *Telefonblanket (Bilag 1.2.11)* er afsluttet, arkiveres den i den grønne bakke mærket (*ISO 1.2.12*).

Ansvarsmatrix

Punkt i procedure	1	2	3	4				
Stilling								
Info-medarbejder	A	A	A	A				
Leder af DanInfo	(I)			(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?
Telefon blanket <i>Bilag 1.2.11</i>	Grøn bakke <i>ISO 1.2.12</i>	3 måneder

Filnavn

\\Gods2\data\Kunde-c\Basisopgaver\Kvalitet\DanLink
Kvalitetshaandbog\Word Kvalitetshaandbog\AFSNIT09\Procedure
9e.doc

