



# SAMRES

Lund 2011-08-09

## Inspelning av telefonsamtal

### ALLMÄNT/ SYFTE OCH MÅL

#### SYFTE

Inspelning av telefonsamtal i SAMRES görs för att:

- följa vårt avtal med uppdragsgivare (vissa uppdrag),
- säkra vår kvalitet,
- utveckla rutiner och utbildningsmaterial,
- utreda incidenter eller felbokningar i vissa specifika fall

Regler i form av policy samt överenskommelser med uppdragsgivare reglerar hur detta sköts i detalj.

Våra regler avser att ange riktlinjer och skapa tydlighet avseende:

- att säkra den personliga integriteten för våra medarbetare och beställare
- vem som har rätt att lyssna på inspelade samtal
- i vilket syfte lyssning av inspelade samtal sker
- vem som återrapporterar till medarbetaren vars telefonsamtal har lyssnats på och varför så skett
- ansvarsfördelningen vid implementering och uppföljning av regelverket

#### GENERELLA BESTÄMMELSER

Vår policy gäller samtliga anställda inom företaget. Samtliga samtal spelas in, men vissa anknytningar och direktnummer filtreras bort och sparas därmed inte, detta kan även gälla vissa speciella köer. Samtalen sparas normalt i åtta (8) veckor.

## ALTERNATIV KONTAKTVÄG

För de inringande till Samres som inte önskar få sina samtal inspelade, så finns det ett alternativt nummer man kan ringa på.

I vissa fall kan den uppringande komma att bli vidarekopplad eller bli uppringd om den person som svarar på samtalet inte har rätt kompetens för det aktuella samtalet.

Det telefonnummer som gäller är 0270-245831. Var vänlig uppge vilken region/vilket område samtalet gäller samt vilket ärende samtalet gäller, t ex bokning av resa, avbeställning av resa, fasta resor etc.

Med vänliga hälsningar

Björn Falk  
VD  
Samres AB