##JustGo## -Prozess/ CNRC

Saturday, August 25, 2018 8:39 PM

Bei allen Kunden, die im Morningcall nicht erreichbar waren, soll eine Anfahrt ohne vorherigen telefonischen Kontakt versucht werden (die Anfahrt muss wirtschaftlich vertretbar sein - andere Calls dürfen dadurch nicht gefährdet werden); wenn der Service nicht durchgeführt werden kann weil der Kunde vor Ort nicht anzutreffen ist, wird zur Kompensation der Anfahrt der folgende Eintrag vorgenommen (ab gibt keine 2. Anfahrt nach JustGo-Prozess):

-Uhrzeiten eintragen wie gewohnt
-beim Part Status: "NOR - PART NOT USED / KNI - Kept for Next intervention" eintragen
-Diagnostic Code: A1 - Not Qualified
-Int Type: 0J - Customer not Available
-Close Code: F3 - neue Intervention wird erstellt & Call durch Disp erneut vergeben

Es steht im Narrative

#Just Go 09/02/2023 14:16:44 CNA

Ungeeignet

CNA vs. JustGo

Kommunikation:

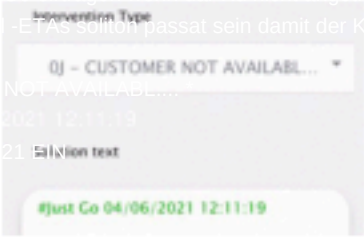
CNA Meldungen: Generell gibt es CNA in der ursprünglichen Form **nicht mehr**.

- Kunden mit Mobile Nummer als Kontakt 1 rufen wir nicht an, wir fahren die Kunden so an, wie sie in der Tour passen, bzw nicht anteuern und im JustGo eingetragen (wichtig A1 – 0J – F3 // PartsScreen: NOT USED – KEPT FOR NEXT INTERVENTION) – **Keine Kommentare in PartSuggestion einfügen**
- Kunden mit Festnetznummer als Kontakt 1 rufen wir bis 10 Uhr 2-mal an **(die** Teile sind am **HomePads mitzunehmen!)** Nach 10 Uhr informiert ihr bitte Dispatch über CNA – solltet ihr bis dahin den Kunden nicht erreicht haben, Dispatch versucht dann ebenfalls den Kunden zu erreichen. Aber auch hier gilt, erreichen wir niemanden, fahren wir dennoch hin… Nicht alle gehen bei unbekannten Rufnummern ans Telefon – ist der Kunde nicht da – dann JustGo.

023 14:16:44 CHAN NOR und KNI ausgetragen.

Diagn Code – A1

Int Type – 0J (bitte beachten)



Close Code: F3

-Kd. mit Mobilfunknummer bekommen keinen morning call sondern werden ohne Kontakt angefahren (ggf. vor Ort JustGo eintragen wenn der Kd nicht angetroffen wird);
-ETAs sollten gesetzt sein damit der Kd. über das Dell-Portal die EOS-ETA abrufen kann;