

standard responses

Hierbij de info naar aanleiding van je mail.

- **standaard antwoord retailers**

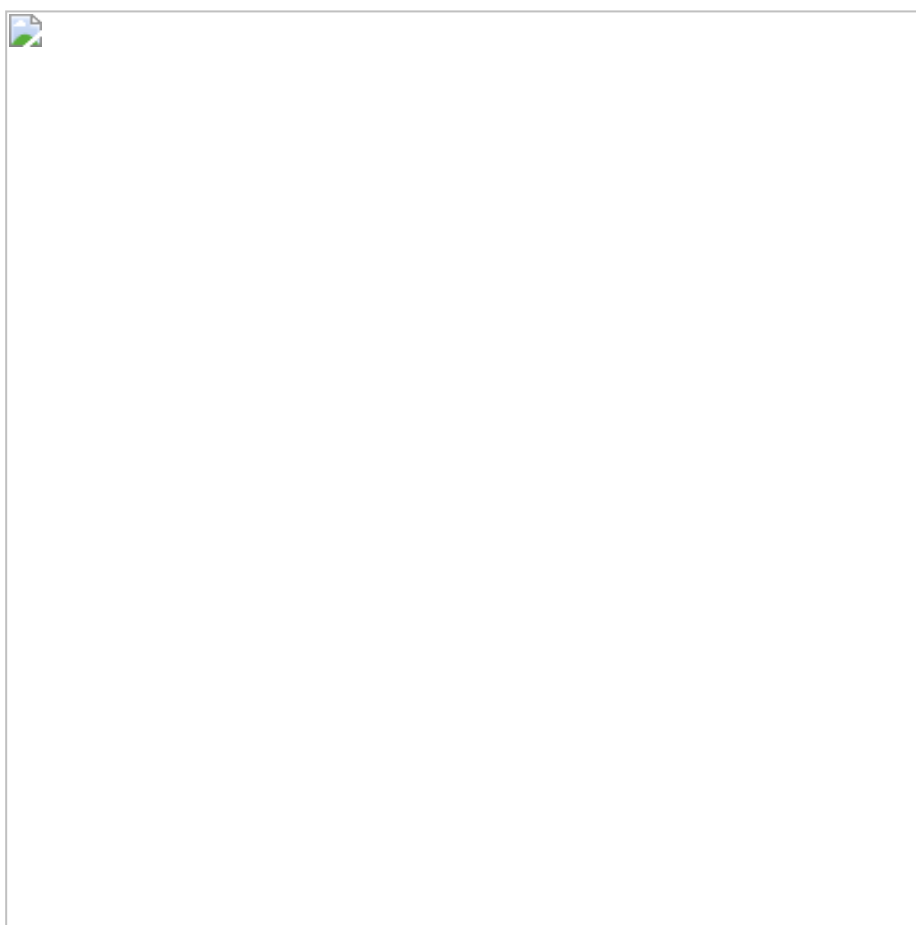
Bedankt voor jouw bericht. Helaas kunnen we jouw melding niet in behandeling nemen. Sinds 1 september 2025 verwerken we alleen nog meldingen die via de Dealerportal of via het storingsformulier worden ingestuurd. We streven ernaar om jouw melding binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen.* Maak je gebruik van een geautomatiseerd meldingssysteem, dan mag je deze e-mail als niet verzonden beschouwen.

- **lijst retailers uitgesloten van standaard antwoord**

SLA klanten: Media Markt, ZesGoed, Bol.com, Coolbleu en DMG.

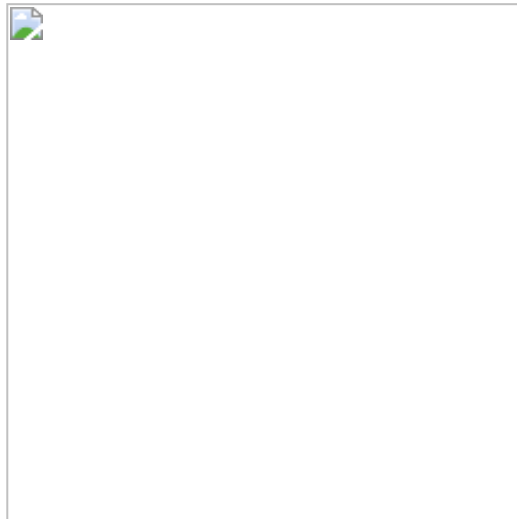
Herkomst van case is 'Web', dan moet deze altijd uitgesloten worden.

Ook wanneer er een PDF en XML bestand in de case staan. Zie print scree.



- **standaard antwoord case closed**

Wanneer de consument reageert dat informatie heeft geholpen, dan kan Ben hierop reageren en moet de case de status 'wacht op klant' krijgen. Let ook op categorisatie.



Daar moeten in ieder geval de eerste twee niveaus worden ingevuld en het liefst de eerste drie.

- **standaard antwoord status service request**

Hier hebben we (nog) geen duidelijk antwoord op. Er kunnen verschillende standaardantwoorden van toepassing zijn voor verschillende klanten. Hiervoor hebben we een klantverdeellijst, waarin veel klanten zijn verwerkt.

Hiervoor hebben wij een vraag. We missen namelijk nog de domeinnaam (@....nl) van alle klanten. In de bijlage is deze lijst te vinden. Is het mogelijk dat jullie/AI een rol van betekenis kan spelen in het vergaren van deze data uit Salesforce of op het Internet? De domeinnaam is namelijk nodig om onderscheid te maken of de service request vanuit een consument of een retailer komt. De retailer zal dan een standaardantwoord krijgen en de consument moet door een medewerker verder op worden gepakt.

Hopelijk kunnen jullie hier wat mee. We spreken elkaar maandag.