

Design Intake notes

▼ Notes Guust:

teamleiders op proces

kwaliteit

chat bots en AI

Salesforce

Wendy - content

Nora, Eugene - teamleiders

Support - dubbelingen met Konstantina

druk op cs

recall - problemen met onderdelen

ziekte

sjablonen worden aangepast door een medewerker

op basis van wat klant al heeft gestuurd

gegevens worden ook meegenomen uit salesforce account van klant

sneltekst

casehistorie = email

phone, web

web + reclamatie

Nieuw

In behandeling - toegewezen aan medewerker, tracking start van hoe lang het duurt,

met concept hier inzetten met case eigenaar = Ben

filter in werkvoorraad zetten zodat team het ook zichtbaar heeft in de Wacht - niet gebruikt

Toegewezen - naar andere queue

Wacht op klant - antwoord is verstuurd

bij automatisch antwoord

Oplossing zoeken - uitvragen andere afdeling

Reactie ontvangen -

Internally responded

Toegewezen aan monteur

Gesloten

SAG - monteurssysteem

elke week gaat er een mail uit naar klanten over update rondom onderdelen

RE: ...

reacties op reclamatieformulier

Hrvoje

gorenj partner

einstein features salesforce

gorenj is in negotiation

dusan is single point of contact for change requests in Gorenje IT
he has to be up to date and supporting

Case owner can be a queue and a user

▼ **Notes Philip:**

- Escalation queue(s) need to be created
- Status updating not necessary, done via Ben
- Incoming traffic:
 - Web Form (reclamation, contact)
 - Phone
 - Email
- Case categorization (dependent dropdown!) phase .. (later), required for monteursafspraken
- Currently CSAT form **only** sent after service appointment is made (based on SF export, sent from outside of SF so won't interfere Ben's process)
- GSD: platform containing all manuals and knowledge of atag
- Template management: content team (Kim & Wendy)
 - Ellen will share HTML export of *blank (!) template*
- Proces:
 1. Use Pelgrim KB and answer
 2. Check in SAG whether mechanic is coming (= Escalation path, future phase?)
- Technical To Do's :
 1. Hrvoje
 - a. (Freeday) Share POST endpoint to which we want permissions for sending draft/email
 - b. (Freeday) Share solution overview

- c. For acceptance test, create user with email (Philip Verdonk, p.verdonk@freeday.ai)
- d. Ask for who can best be the owner for the case in SF during the case handling (user or queue decision, ATAG prefers user for monitoring purposes)

2. Ellen

- a. HTML body of blank template
- b. Credentials UI login to Salesforce env (Philip Verdonk, p.verdonk@freeday.ai)