

# ATAG mandatory fields for phase 2 - automation

## Fields to fill when answering automatically:

- **Status** = waiting for customer
- **Categorization** - Ben fills this like this:
  - Niveau 1 = Reclamation (andere categorieën worden geëscaleerd)
  - Niveau 2 = Ben decides warranty based on purchase date from reclamation form or email → warranty = 2 years
    - if purchase date is unknown → out of warranty
    - when customer fills form and ticks box that purchase date is unknown, web form will show purchase date = 2099-01-01 → out of warranty
  - Niveau 3 = Defect
- **Email address** - Ben zal het antwoord naar het emailadres uit het formulier / afzender van email sturen. Als het om reclamation form gaat, pakt Ben het email adres uit het formulier. Als het om een normale email gaat, pakt Ben het email adres uit de afzender.
- **Klachtinformatie foutcode** = --

## Toevoegen:

- Modelnummer - invullen wanneer klant dit in open email noemt. Bij reclamatieformulier is hij al gevuld.
  - **open email**
- Informatie in klantkaart bijwerken → emailadres gebeurt al, de rest ook
  - **Form**
  - we update case reporter - account object in API
    - Naam
    - telefoonnummer

- adres

- Case details subject invullen

The screenshot displays the Hisense Service Center CRM interface. The top navigation bar includes the Hisense logo, user information (Hensine Service Co., Case), and a search bar. The main content area is divided into several sections:

- Opdrachtgever (Customer):** Displays the customer's name (de Roos), contact details (phone, email), and address (Kloosterstraat 88, 6961 WX EERDEEK, Netherlands).
- Account voor toestel eigenaar (Appliance Owner Account):** Similar to the customer section, showing the owner's details.
- Factuur adres (Billing Address):** A section for the billing address.
- Case details:** A section containing the case description, registration form, and a list of related cases.
- Case Categorization:** A section for categorizing the case, including a list of categories and a selection of the primary category.
- Programmer:** A section for programming the appliance, including a list of programs and a selection of the primary program.
- Standard Fault:** A section for selecting a standard fault code.
- Klachteninformatie (Complaint Information):** A section for providing complaint information, including a selection of the complaint type and a description of the issue.

The interface is designed to be user-friendly, with clear sections and a logical flow of information. It includes a search bar at the top and a sidebar on the right for navigation.

**Hisense EUROPE**

Hisense Service Co... Cases

06958181 | Case 06964786 - Zoeken 06964786 | Case

**Opdrachtgever**

Jacek.kucharski@hotmail.com  
Netherlands  
Classificatie: NL Particulier  
E-mail: jacek.kucharski@hotmail.com  
ASS/VRA Toestemming: Nee

Ontbrekende gegevens op account. [Bezoek account.](#)

**Account voor toestel-eigenaar**

Account naam

Postcode en huisnummer

Telefoon

E-mail

Land

Postcode

**Case**

**Kees nummer 06960499**

+ Volgen Open New Case Change Queue Eigenaar wijzigen

Casenummer 06964786 Caseherkomst Email Land ISO 2 NL Case-eigenaar Heidi Löwenthal Caserecordtype Support proces

In Behand. In de Wac... Toegewe... Wacht op ... Oplossing... Reactie O...

Status: In Behandeling Status aanduiden als voltooid

**Feed** Details Klacht Werkorders Interne Notities Meer

E-mail Nieuwe taak Interne notities Posten

Een e-mailbericht schrijven... Opstellen

**Modelnummer**

**NIUW TOESTEL TOEVOEGEN**

Account naam jacek.kucharski@hotmail.com

Extra ID

Zoek op Extra ID

\*Modelnummer

Zoek op toestelnummer

Serienummer

Plaats van aankoop Aankoopdatum

Zoek winkels

Factuur nr.

Aangepaste toestel locatie

Omni-Channel (Bezet) Phone (Logged Out) LogACall History Notes Visual Remote Assistant - Video Dashboard

**Hisense EUROPE**

Hisense Service Co... Cases

06958181 | Case 06964786 - Zoeken 06964786 | Case

**Opdrachtgever**

Jacek.kucharski@hotmail.com  
Netherlands  
Classificatie: NL Particulier  
E-mail: jacek.kucharski@hotmail.com  
ASS/VRA Toestemming: Nee

Ontbrekende gegevens op account. [Bezoek account.](#)

**Account voor toestel-eigenaar**

Account naam

Postcode en huisnummer

Telefoon

E-mail

Land

Postcode

**Case**

**Kees nummer 06960499**

+ Volgen Open New Case Change Queue Eigenaar wijzigen

Casenummer 06964786 Caseherkomst Email Land ISO 2 NL Case-eigenaar Heidi Löwenthal Caserecordtype Support proces

In Behand. In de Wac... Toegewe... Wacht op ... Oplossing... Reactie O...

Status: In Behandeling Status aanduiden als voltooid

**Feed** Details Klacht Werkorders Interne Notities Meer

E-mail Nieuwe taak Interne notities Posten

Een e-mailbericht schrijven... Opstellen

**NIUW TOESTEL TOEVOEGEN**

Account naam jacek.kucharski@hotmail.com

Extra ID

Zoek op Extra ID

\*Modelnummer

739723

Complete this field.

739723 / Pelgrim / GVV261L / DW302

Plaats van aankoop Aankoopdatum

Zoek winkels

Factuur nr.

Aangepaste toestel locatie

Annuleren Creëren

**Knowledge**

Omni-Channel (Bezet) Phone (Logged Out) LogACall History Notes Visual Remote Assistant - Video Dashboard

**Hisense EUROPE**

Hisense Service Co... Cases

06958181 | Case 06964786 - Zoeken 06964786 | Case

**Opdrachtgever**

Jacek.kucharski@hotmail.com  
Netherlands  
Classificatie: NL Particulier  
E-mail: jacek.kucharski@hotmail.com  
ASS/VRA Toestemming: Nee

Ontbrekende gegevens op account. [Bezoek account.](#)

**Account voor toestel-eigenaar**

Account naam

Postcode en huisnummer

Telefoon

E-mail

Land

Postcode

**Case**

**Kees nummer 06960499**

+ Volgen Open New Case Change Queue Eigenaar wijzigen

Casenummer 06964786 Caseherkomst Email Land ISO 2 NL Case-eigenaar Heidi Löwenthal Caserecordtype Support proces

In Behand. In de Wac... Toegewe... Wacht op ... Oplossing... Reactie O...

Status: In Behandeling Status aanduiden als voltooid

**Feed** Details Klacht Werkorders Interne Notities Meer

E-mail Nieuwe taak Interne notities Posten

Een e-mailbericht schrijven... Opstellen

**NIUW TOESTEL TOEVOEGEN**

Account naam jacek.kucharski@hotmail.com

Extra ID

Zoek op Extra ID

\*Modelnummer

739723 / Pelgrim / GVV261L / DW302

Serienummer

Titel

DISHWASH DW30.2 GVV261L PEL

Merk Pelgrim Model GVV261L

Type DW30.2 Service index 02 (22.3.2022 - )

Plaats van aankoop Aankoopdatum

Zoek winkels

Factuur nr.

Omni-Channel (Bezet) Phone (Logged Out) LogACall History Notes Visual Remote Assistant - Video Dashboard