

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 reclamatie 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
- Klachtinformatie Beschrijving van het Defect invullen
 - Email + form
 - summary of the problem

Later toevoegen wanneer nodig:

- Case details subject invullen

https://docs.google.com/document/d/1HgE1EH1_OXb2_kdn6SSalOCZEwVFSTTZ/edit

The screenshot shows the Hisense Europe Case Management System interface. The main window displays several tabs: 'Opdrachtgever', 'Account voor toestel eigenaar', 'Factuur adres', 'Case details', 'Modelnummer', 'Standard Fault', and 'Klachtinformatie'. The 'Case details' tab is active. Key fields highlighted with yellow boxes include:

- Opdrachtgever:** Note: 'Mijn vaatwasser pompt het water niet weg'
- Account voor toestel eigenaar:** Note: 'Mijn vaatwasser pompt het water niet weg'
- Case details:** Onderwerp: 'Reclameformulier de Reos/Peigelm/739723/Mijn vaatwasser pompt het water niet weg'
- Modelnummer:** Modelnummer: 'GWV241L VAATWASSER PEL'
- Klachtinformatie:** Beschrijving van het defect: 'Mijn vaatwasser pompt het water niet weg, gaat nu ook niet meer aan, geen foutcode zichtbaar'

