**NEU KUNDE ( New Case )= IW**

**1. Guten Tag, Willkommen bei Philips /Audio/TV, mein Name is Ali Wie kann ich/ Behilflich sein ?**

**1.1 Kunde Problem Schildern lassen und Notizen Schreiben...........**

**2. Garantieabfrage: ( Wann Haben sie den ihr Gerät gekauft ? ) IW = innerhalb der Garantie**

**OOW = Auserhalb der Garantie**

**3. Haben Sie uns zuvor kontaktiert? JA = Bestandskunde**

**NEIN = Neu Kunde ( New Case )**

**4. Kunde Anlegen ( Service Console----Account------Neu )**

**5.Verbraucherkont-----( Weiter )**

**6.Acountinformationen :**

**. Anrede**

**. Vorname**

**. Nachname Ausfüllen und Speichern**

**. Email**

**.Telefon**

**. Land ( DE / AT / SW**

**7.Vermögenswerte -------------Neu-------**

**8. Neuer vermögenswert--------------( Regular Asset )---------------Weiter,---------- Klicken**

**.Vermögenswername ( TV / AVA )**

**. Produckt Ausfüllen & Speichern**

**.Serienummer**

**.Kaufdatum**

**9. Verwandt-------------Fälle.............................Neu ( Anklicken )**

**.Accountname ( Kunden Kennung )**

**. Kontakt Name ( Kunden Name )**

**.Produktfamilie ( Fernseher / Audio........)**

**.Type ( Produkt Support )**

**. Vorgangsgrund**

**.Problem Code**

**10. Beschreibungsinformation**

**.Thema ( Kein bild oder audio komt nicht ect............... )**

**.Beschreibung ( Kurze beschreibung worin das Problem besteht vom kunden )**

**Kunden nach dem Problem fragen und aussprechen lassen. Kunden fragen, wann das Problem aufgetreten ist. Z.B. Kunde hat kein Bild. Hintergrundbeleuchtung?**

Speichern

**11.Fäll-Details**

**. Status............Umstellen auf ( In Bearbeitung )**

**.Substatus .......Umstellen auf ( In Bearbeitung )**

**12.Email**

**.Knowledge**

**Problem suchen ( Stichwort artig )**

**.Problem behebungs nummer Aufnotieren zb... 000001241 ( Links ) & ( Rechts Pfeil )**

**.Artickel in Mail Hinzufügen & email Fehlende kunden daten ( Erbitten zum Nachtragen ) Senden**

**13.Anruf protokolieren**

**.Kommentar ( von oben aus der Beschreibung Kopieren )**

**. Disposition Code ( Umstellen auf ) New Case ( Neu Kunde ) Speichern**

**14. NVM Call Notes**

**.Call Reason ( Umstellen auf ) New IW Case**

**Link Call to ( Kein bild ) Anklicken**

**.Call Notes ( Von Komentar oder beschreibung des problems Eintragen )**

**.SAVE / Abschluss**

.**Kunde auf die Bewertung aufmerksam Machen ganz Wichtig Und Verabschieden.**