

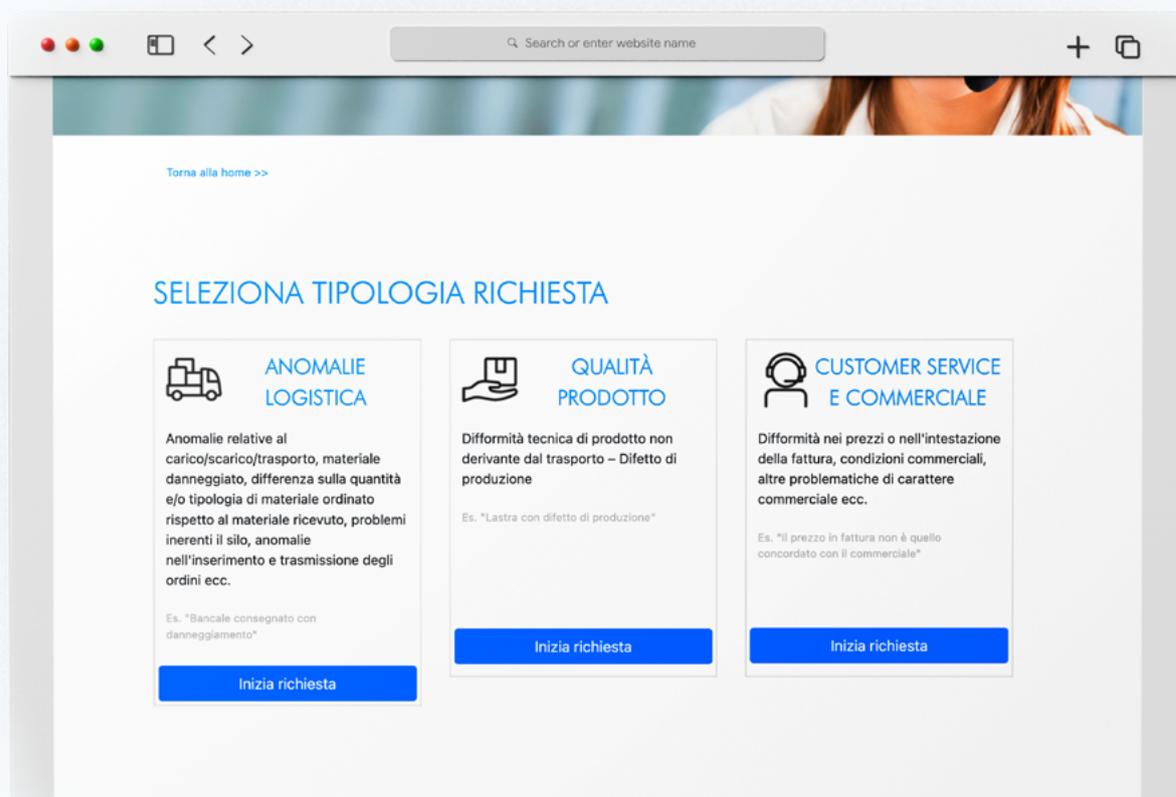
# GUIDA AL CUSTOMER CARE

## INSERIMENTO NUOVA RICHIESTA (apertura reclamo)

Una volta effettuato il login selezionare dal menu in alto **Servizi e Strumenti** e poi **Knauf Customer Care**. Cliccare su **Apri Nuova Richiesta**.

### 1. Selezionare la tipologia di richiesta:

- ANOMALIE LOGISTICA
- QUALITÀ PRODOTTO
- CUSTOMER SERVICE E COMMERCIALE;



- 2. Oggetto del reclamo;**
- 3. Descrizione:** descrizione dettagliata della non conformità riscontrata;
- 4. Materiali e Quantità:** ammontare complessivo (mq, ml, kg, ecc.);
- 5. DDT/Fattura:** numero DDT/Fattura (**per intero**) e data del documento.
- 6. Allegati:** Copia del DDT/Fattura ed eventuali foto esemplificative della non conformità. In caso di danneggiamento da trasporto si prega di allegare copia del DDT con annotazione del trasportatore, ed eventuali altri allegati utili alla risoluzione). Una volta selezionati gli allegati dal tasto **Scegli il File** è necessario cliccare il tasto giallo **Carica il File Selezionato**;

Al momento dell'inserimento del reclamo scegliere a quale email fare arrivare le email di risposta, inserendolo nel box a destra.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Nuova richiesta Customer Care - Customer Service e Commerciale' form. The form is divided into two main sections: 'DETTAGLI RECLAMO' and 'LA SUA ANAGRAFICA'. The 'DETTAGLI RECLAMO' section includes fields for 'Oggetto reclamo', 'Descrizione Reclamo', and 'Materiali e quantità'. The 'LA SUA ANAGRAFICA' section displays customer details and a warning message: 'ALCUNI DATI DELLA SUA ANAGRAFICA CI RISULTANO INCOMPLETI. PER POTER CONTINUARE DOBBIAMO ESSERE SICURI CHE I DATI NEL NOSTRO ARCHIVIO SIANO CORRETTI ED AGGIORNATI.' Below this warning is a red button labeled 'MODIFICA I DATI ANAGRAFICI'. The 'Email' field is highlighted with a red circle and a blue arrow pointing to it, indicating the required action.

**Nuova richiesta Customer Care - Customer Service e Commerciale**

Gentile Cliente, inserisca nella maschera sottostante tutte le informazioni necessarie a gestire il suo reclamo, facendo riferimento puntuale alla tipologia di disservizio ricevuto, ai prodotti ed alle quantità coinvolte.

**DETTAGLI RECLAMO**

**Oggetto reclamo \***  
es. "Prezzo in fattura errato"

**Descrizione Reclamo \***  
descrizione dettagliata del reclamo. es "il costo del prodotto in fattura non è quello concordato con il commerciale"

**Materiali e quantità \***  
es "Lastra GKB 1200x3000mm 1 bancale"

**LA SUA ANAGRAFICA**

Ecco in breve i sui dati presenti nel nostro archivio.

Cliente: **Stella 200**  
Via Lombrone 20, 80140 Casertina (Caserta) (CN)

**codice SAP:**  
P.IVA  
email : [grillo.giovanni74@gmail.com](mailto:grillo.giovanni74@gmail.com) - tel 082 88271

**ALCUNI DATI DELLA SUA ANAGRAFICA CI RISULTANO INCOMPLETI.**  
PER POTER CONTINUARE DOBBIAMO ESSERE SICURI CHE I DATI NEL NOSTRO ARCHIVIO SIANO CORRETTI ED AGGIORNATI.

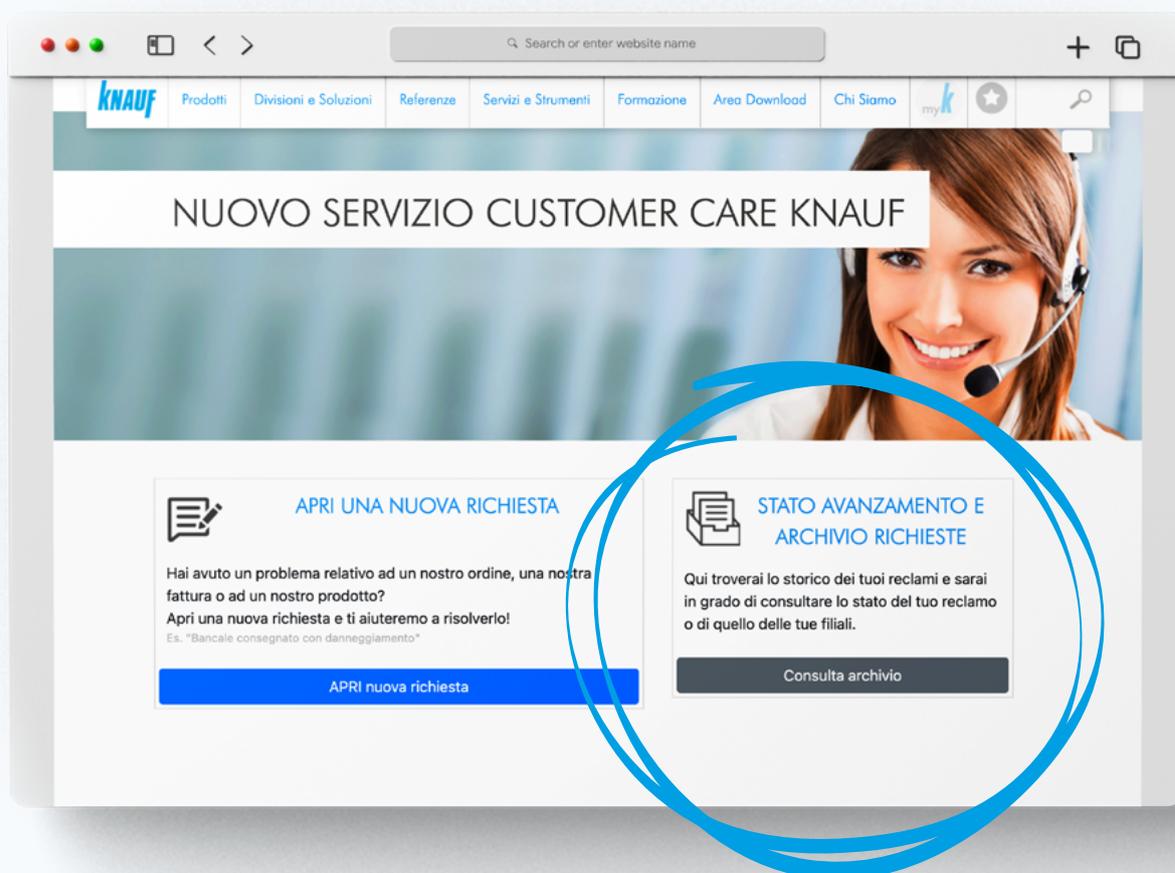
**MODIFICA I DATI ANAGRAFICI**

**Email \***  
Le notifiche verranno inviate all'indirizzo mail sotto riportato.  
E' possibile digitare indirizzo diverso da quello preimpostato.

**Telefono \***  
E' possibile digitare numero diverso da quello preimpostato.

## 4. VISUALIZZAZIONE DEI RECLAMI INSERITI

Visualizzazione dello storico delle richieste inviate e consultazione dello stato delle stesse.





[www.knauf.it](http://www.knauf.it)  
[knauf-italy@knauf.com](mailto:knauf-italy@knauf.com)

Sede:  
Castellina Marittima (PI)  
Tel. 050 692201  
Fax 050 692301

Stabilimento Sistemi a Secco:  
Castellina Marittima (PI) Tel.  
050 692201  
Fax 050 692301

Stabilimento Sistemi Intonaci:  
Gambassi terme (FI)  
Tel. 0571 6307  
Fax 0571 678014

K-Centri:  
Knauf Milano  
Rozzano (MI)  
Tel. 02 52823711

Knauf Pisa  
Castellina Marittima (PI)  
Tel. 050 692201

Tutti i diritti sono riservati ed oggetto di protezione industriale. Le modifiche dei prodotti illustrati, anche se parziali, potranno essere eseguite soltanto se esplicitamente autorizzate dalla società Knauf di Knauf S.r.l. S.a.s. di Castellina Marittima (PI), che, pertanto, non risponde di un eventuale uso improprio degli stessi. Tutti i dati forniti ed illustrati sono indicativi e la società Knauf si riserva di apportare in ogni momento eventuali modifiche che riterrà opportune, in conseguenza delle proprie necessità aziendali e dei procedimenti produttivi.