

# Email categories and responses

Type	Description	Answer / action Ben	How to recognize	Queue for escalation
Reclamation form	Customer fills the storingsformulier and has a problem	<p>Send self service instruction</p> <p>OR</p> <p>Escalate to queue if no answer can be formulated (no answer fallback)</p>	Case origin = web AND starts with <b>ReclamationForm</b>	NL CC Service Pelgrim (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
Support form	Customer fills the <u>support form</u> on the ATAG website. Ben handles these forms as normal emails, as the content of the email can be diverse	Depends on the content of the form filled by the customer	Case origin = web	
Troubleshooting - no info	Customer sends email with an issue and the information for a resolution is incomplete, so Ben needs to ask for clarification.	<p>Request customer for needed information (article number, error code, etc.)</p> <p>OR</p> <p>send self service instruction based on generic FAQ</p>	LLM model	N/A
Troubleshooting - info	Customer sends email with an issue and the information for a resolution is complete, so Ben can send a self service instruction.	Send self service instruction	LLM model	N/A
Troubleshooting - registered product	Email referring to a registered device, but without user information. Or the customer indicates that incorrect information about their case is registered in ATAG's system (e.g., wrong appliance model recorded, wrong problem description on file, wrong customer details).	escalate to human colleague	LLM model	NL CC Service Pelgrim (ID: 00GTi000005VXmeMAG)

Type	Description	Answer / action Ben	How to recognize	Queue for escalation
Request for mechanic	Customer sends email with a request for a mechanic	send self service instruction  OR  Request customer for needed information (article number, error code, etc.)	LLM model	N/A
Request for mechanic - retailer	A retailer or dealer is requesting a mechanic for one of their customers. This category MUST be chosen when the email contains structured fields indicating a retailer request:  CustomerNumber and ReferenceNumber fields together, Simar cases, or when the email clearly originates from a retailer/dealer system. When both CustomerNumber and ReferenceNumber fields are present in the email, this category takes absolute priority over all other categories (including complex_case, complaints, status, etc.), regardless of the email content describing problems, repeated issues, or complaints.	escalate to human colleague	Classification = NL Retailer  OR contains "Simar"  OR  Web form contains filled Customer Number and/or Reference Number	<span style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">NL CC Vakzaken</span> (ID: 00GTi000005VXmhMAG)
Self service reply - success	Customer replies to self service instruction and says it worked.	escalate to human colleague	LLM model	<span style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">NL CC Service Pelgrim</span> (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
Self service reply - no success	Customer replies to self service instruction and says it did not work.	escalate to human colleague	LLM model	<span style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">NL CC Service Pelgrim</span> (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
KB ticket	The user gives feedback about KB articles, a chat or documentation. You can recognize it if the message contains "Wil je kijken naar ticket".	escalate to human colleague in the correct queue	KB ticket always contains article feedback in subject	<span style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">NL_CC_Service_Pelgrim</span> (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
Parts	The customer asks for ordering or requesting parts of their appliance.	escalate to human	LLM model	<span style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">NL CC Onderdelen Pelgrim</span> (ID: 00GTi000005VXmWMAW)

Type	Description	Answer / action Ben	How to recognize	Queue for escalation
		colleague in the correct queue		
Complaints	Email with complaints about customer service quality, support experience, or service delivery issues. NOTE: Do NOT use this category if the email contains both CustomerNumber and ReferenceNumber fields, as those indicate request_for_mechanic_retailer instead.	escalate to human colleague in the correct queue	LLM model	NL_CC_Service_Pelgrim (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
Status	The customer is following up on an existing service request or asking about the status of a scheduled appointment (e.g., replying to a previous ATAG email with a reference number, asking when the mechanic will come). This entity is unique and is separate from all others.	escalate to human colleague	LLM model	NL_CC_Support (ID: 00GTi000006X261MAC)
Other	Any other email that does not fit into the other categories.	escalate to human colleague	LLM model	NL_CC_Service_Pelgrim (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
Campaign reply	Customer responds to a no reply email about a campaign.	escalate to human colleague	6878820 Email sender is Freshworks	NL_CC_Service_Pelgrim (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
Complex	Customer sends an email about a problematic case that has been going on for a longer period of time, involving multiple service visits or unresolved issues. NOTE: Do NOT use this category if the email contains both CustomerNumber and ReferenceNumber fields, as those indicate request_for_mechanic_retailer instead, regardless of whether the case is complex or has been ongoing.	escalate to human colleague	Customer indicates a mechanic visited multiple times or a case is older than 5 years	NL_CC_Service_Pelgrim (ID: 00GTi000005VXmeMAG)
TV	Cases about Hisense TV need to be escalated to the TV queue		the case contains a message about TVs  AND/OR	NL_TP_Hisense_TV

Type	Description	Answer / action	How to recognize	Queue for escalation
		Ben	the model number contains <b>TV</b>	

Web Form Details

Beschrijving  
verticale lijn over beeld,  
zie foto matt

Notes :  
- Bereikbaar:  
-----  
- Phonenumbers:  
- Phone: 0742504444  
-----  
Origin:"ServiceVisit\_Complaint"  
CRM Id: ATAG20260121113204  
-----  
Case Reporter:

Additional Categorization

Categorization 3

Product Category  
TV

Merk  
Hisense

Case Categorization is missing.

Modelnummer  
**TV SET 55A7KQ HSN**

### Scenarios:

reclamation

1. Send self service instruction → footer 1
2. no self service - issue needs a mechanic → footer 2

email

1. send self service resolution → footer 3
2. no self service possible → footer 4

### Tekst - footer 1

Is de storing niet verholpen? Dan kunnen wij een monteur inplannen. Reageer dan op deze e-mail. Daarna ontvang je van ons een e-mail met daarin een link om een monteursbezoek in te plannen of een monteur neemt contact met je op voor het maken van een afspraak.

Met vriendelijke groet,

Ben - de AI support medewerker van Pelgrim

### Tekst - footer 2

Voor een monteursbezoek kunnen er kosten in rekening worden gebracht. We horen graag of je hiermee akkoord gaat.

Wat zijn de mogelijke kosten van het monteursbezoek?

De kosten van het monteursbezoek zijn afhankelijk van de garantieperiode die voor jouw apparaat geldt en of het defect binnen onze garantievooraarden valt.

- **Fabrieksgarantie eerste 2 jaar: Geen kosten**
- **Garantie Plus (het 3e tot het 5e of 8e jaar): Garantie Plus tarief € 99,- (Indien je, jouw toestellen hiervoor geregistreerd hebt.)**
- **Is je apparaat ouder dan de voor jou geldende garantievoorraarden of betreft het een defect dat buiten de garantie valt? Dan brengen wij de volgende kosten in rekening: Starttarief € 149,- + kosten voor eventueel gebruikte onderdelen.**

**Twijfel je over welke kosten voor jou gelden? Deze vind je onder het kopje garantie op onze site.**

**Met vriendelijke groet,**

**Ben - de AI support medewerker van Pelgrim**

### **Tekst - footer 3**

**Is de storing niet verholpen? Dan kunnen wij een monteur inplannen. Reageer dan op deze e-mail met de volgende gegevens:**

- **Artikelnummer:**
- **Leverdatum:**
- **Achternaam:**
- **Straat:**
- **Huisnummer:**
- **Postcode:**
- **Telefoonnummer:**

**Zodra wij alle gegevens hebben ontvangen verwerken wij je serviceaanvraag. Daarna ontvang je van ons een e-mail met daarin een link om een monteursbezoek in te plannen of een monteur neemt contact met je op voor het maken van een afspraak.**

**Met vriendelijke groet,**

**Ben - de AI support medewerker van Pelgrim**

### **Tekst - footer 4**

**<monteurs is nodig .... >**

**Om een monteur in te plannen hebben wij onderstaande gegevens nodig:**

- **Artikelnummer:**
- **Leverdatum:**
- **Achternaam:**
- **Straat:**
- **Huisnummer:**
- **Postcode:**
- **Telefoonnummer:**

**Zodra wij alle gegevens hebben ontvangen verwerken wij je serviceaanvraag. Daarna ontvang je van ons een e-mail met daarin een link om een monteursbezoek in te plannen of een monteur neemt contact met je op voor het maken van een afspraak.**

**Met vriendelijke groet,**

**Ben - de AI support medewerker van Pelgrim**

### Goed voorbeeld:

Beste Tournier,

Bedankt voor je bericht.

De foutcode FE op je Pelgrim vaatwasser GVWC270L (article number 739873/01) duidt op een specifiek probleem. Helaas is de exacte betekenis van deze foutcode niet direct beschikbaar in de informatie die wij hebben.

Om het probleem op te lossen, kun je de volgende stappen proberen:

1. Reset de vaatwasser door deze uit te schakelen, de stekker uit het stopcontact te halen en na enkele minuten weer aan te sluiten. Dit kan helpen om de foutcode te wissen.

2. Controleer of er geen verstoppingen zijn in de afvoer of filters van de vaatwasser. Reinig deze indien nodig.

3. Controleer of de watertoever goed is aangesloten en of de kraan volledig open staat.

Is de storing niet verholpen? Dan kunnen wij een monteur inplannen. Reageer dan op deze e-mail. Daarna ontvang je van ons een e-mail met daarin een link om een monteursbezoek in te plannen of een monteur neemt contact met je op voor het maken van een afspraak.

Met vriendelijke groet,

Ben - de AI support medewerker van Pelgrim