



# Notes

Kick-off 06082025 notes

JSON Salesforce example

Design Intake notes

intro Marien

Email categories and responses

standard responses

Pelgrim volumes

Beta test feedback

ATAG Ben Minutes Saved

Technical design Ben case handling

ATAG Categorization

ATAG mandatory fields for phase 2 - automation

ATAG Ben - workshop automation

ETNA/Hisense escalation queues

ETNA/Hisense footer information

**NL**

Hisense

ACC

- TV
- ETNA
- Pelgrim

## BE

- Hisense
- ETNA
- Pelgrim

## to do:

- classification FR / VL
- Merge Ben into 1
- Last queue id so cases go back to original queue when customer responds
- 

## 2 weeks

3 brands - 2 countries per brand

ETNA, Hisense, Pelgrim

NL, BE

- refactor Salesforce integration - 2 days
  - bring variables to app
  - align SF integration and ATAG SF integration → apply learnings
- set up ETNA (BE+NL), Hisense (BE+NL), Pelgrim (BE) - 1 day
- hypercare - 1 day

## Aannames:

- same logic in SF for all the brands?
- Same set up with the AI ben queue?

## Nodig:

- email address to send from
- template id
  - in a folder with rights to edit
- Ben queue per merk
  - in sandbox
  - in production
- queue per merk om cases uit te pakken
  - in sandbox
  - in production

## After go live

Fill the Fault Code field -

*As far as I can see, yes it is field ATAG\_Standard\_Fault\_Id\_\_c.*

*It looks like value 0 results in ---*

## Acties Freeday

**Formatting**

- Asterixen

~~no answer fallback verbeteren~~

- ~~Wanneer monteur nodig is en Ben dit aangeeft als resolution → footer aanpassen naar: reageer op deze email als je een monteur wil~~
- Samenvatting case doorgeven aan medewerker voor inplannen monteur
- Escaleren naar correcte queue
- Belgse cases escalaeren naar BE queue → ATAG levert beslispunten aan wanneer we dit doen
- Bijlagen/foto's uitlezen
- Beslisboom verwerken in kennis Ben
- Doorgegeven klantinformatie begrijpen en niet meer uitvragen
- ~~Email in account is anders dan in web form → web form reply to gebruiken~~

### **Needed for rollout brands**

- template per brand