



# AVA Tchibo Project Guidelines WebHelp Izmir

- 5 verschiedene AVA-Modelle werden bei einem Spezialhändler (Tchibo) in Deutschland verkauft
- Der Support für diese 5 Modelle wird über eine separate Serviceline über das Callcenter in Wittenberg erfolgen
- Die Modelle sind:
  - **AJ2000/12**
  - **AZB798T/12**
  - **BTM2660W/12**
  - **TAUH202BK/00**
  - **TAVS500/00**
- Diese Modelle werden aber nicht exklusiv bei Tchibo verkauft, sie sind auch bei anderen Händlern erhältlich.
- Der Vorgang gilt nur für Geräte, die in der aktuellen Kampagne verkauft wurden. Sollte ein Gerät im letzten Jahr oder früher bei Tchibo gekauft worden sein, ist der AVA-Support in Izmir für die Bearbeitung des Falls zuständig.

- **Situation: Kunde ruft mit einem der fraglichen Modelle an**
  - Fragen Sie den Kunden, wo und wann das Gerät gekauft wurde. Wenn die Antwort lautet:
    - Tchibo + nach dem 25.11.2019: Weiterleitung des Anrufs an **+494030187363**
    - Jeder andere Händler: wie gewohnt vorgehen
- **Situation: Kunde sendet eine E-Mail mit einem der fraglichen Modelle**
  - Fragen Sie den Kunden, wo und wann das Gerät gekauft wurde, falls die Verkaufsstelle nicht in der ursprünglichen E-Mail erwähnt wurde
  - Wenn das Gerät nicht bei Tchibo gekauft wurde oder vor November 2019 bei Tchibo gekauft wurde, gehen Sie wie gewohnt vor
  - Wenn das Gerät bei Tchibo und nach dem 25.11.2019 gekauft wurde:
    - Fügen Sie einen Beitrag im CRM+-Fall mit dem folgenden Text hinzu:
      - "*@care\_thomas eggeling*" please take the case "*tchibo*"
    - Status bearbeiten "warten auf TPV" wählen
    - Fall der Warteschlange "Sitel Wittenberg T1" zuordnen

Date	Changes	Changed by
26.11.2019	Erste Version	Tino Michlick
05.12.2019	Information über Prozess hinzugefügt, der nur für die diesjährige Tchibo Kampagne gültig ist	Tino Michlick

**Thank you**