**Ein Bild, das Menschliches Gesicht, Person, Kleidung, Lächeln enthält.

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.ANNA – Virtuelle Empfangsmitarbeiterin & Telefonzentrale**

**ANNA ist Deine virtuelle Zentrale und 1st‑Level‑ Telefonservice. Sie erkennt Anliegen, beantwortet freigegebene FAQs und stellt bei eindeutigem Ziel direkt zu Person, Team oder Abteilung durch – ohne Terminvereinbarung.**

**Kurzbeschreibung**

ANNA nimmt Anrufe freundlich entgegen, erkennt Anliegen blitzschnell und beantwortet freigegebene FAQs. Sie leitet gezielt weiter, sorgt für dauerhafte Erreichbarkeit und entlastet Dein Team zuverlässig im täglichen Kommunikationsfluss.

**Good To Know:**

* Anbindung per SIP Nebenstelle
* 500 gleichzeitige User
* 80 Sprachen
* Optional an das CRM-System anbindbar
* E-Mail Versand inklusive

**Bereit, Deine Erreichbarkeit auf das nächste Level zu bringen? Mit Anna sorgst Du für professionelle Erstkontakte – jederzeit und nach Deinen Regeln.**

**Dein Mehrwert in Kürze**

* Null verpasste Anrufe
* Klare Weiterleitung, saubere Tickets.
* Einheitliche Servicequalität – unabhängig vom Anrufaufkommen.
* Weniger Unterbrechungen im Team, mehr Fokus auf das Wesentliche.

**Kernfunktionen und Regeln**

* Rolle: Virtuelle Zentrale, 1st‑Level am Telefon
* Intent & FAQ: Nur freigegebene Inhalte; keine Vermutungen
* Transfer: Klare Ziele → direkte Durchstellung; sonst kurze Rückfrage.
* Weiterleitung nur zu freigegebenen Zielen und innerhalb der Gesprächszeiten
* Fallback: Strukturierte Ticket‑E‑Mail, wenn keine direkte Erledigung/Weiterleitung möglich ist
* Datenerfassung: Vorname, Nachname, E‑Mail, Telefon, Thema/Kontext
* Kanäle & Ton: Telefon im Fokus; optional Chat/Messenger, freundlich, professionell, deutsch
* Wissensquellen: Strukturelemente (Vorrang), RAG aus Dokumenten/URLs (keine Bilder)
* Governance: Nutzung der Öffnungszeiten, DSGVO, keine Anhänge im Telefonprozess

**Pflege durch den Kunden**

* Inhalte in heronOS pflegen: Strukturelemente, RAG‑Quellen (Dokumente/URLs)
* Transferziele/Zeiten definieren, Empfänger‑E‑Mail für Tickets hinterlegen
* Was Anna bewusst nicht macht:
  + Keine Terminvereinbarung
  + Keine Weiterleitung außerhalb definierter Zeiten oder zu nicht freigegebenen Zielen
  + Keine Vermutungen, keine Anhänge

**Onboarding – so schnell bist Du live**

* Ziele und Gesprächszeiten festlegen, Weiterleitungsziele freigeben.
* Inhalte pflegen: Strukturelemente (Stammdaten/Zuständigkeiten/Regeln) und optionale RAG‑Quellen (Dokumente/URLs).
* Empfänger‑E‑Mail für Tickets hinterlegen, kurzer Testanruf, Go‑Live.