**Kurzbeschreibung**

**CARSTEN plant Außendiensttermine, informiert Techniker in Echtzeit und dokumentiert Einsätze automatisch. Er sorgt für klare Abläufe, nahtlose Kommunikation und höchste Transparenz im Serviceeinsatz.**

**Kurzbeschreibung**

CARSTEN ist Deine digitale Disposition für den Außendienst. Er koordiniert Einsatztermine mit Endkunden, informiert Techniker in Echtzeit über das optional angeschlossene Field Service Management (FSM) System oder per E‑Mail und dokumentiert die Kundenkommunikation automatisch. Er unterstützt Self‑Service bei einfachen Problemlösungen und organisiert Terminverlegungen, z. B. bei Krankheit, transparent und nachvollziehbar im Aufnahmeprozess.

(Anbindung EAP/WaWi und Field Service Mangement Tool möglich)

**Mehrwert in Kürze**

* Null verpasste Einsatzanfragen, strukturierte Disposition, saubere Protokolle.
* Einheitliche Qualität in Kommunikation und Einsatzdaten.
* Entlastung der Dispo- und Technikteams, höhere Erstlösungsquote vor Ort.

**Nutzen für KMU**

* Reaktionsschnell: 24/7 Anfragenaufnahme mit sauberer Termin-/Ticketvorqualifizierung.
* Effiziente Dispo: Vollständige Einsatzdaten vor Erstkontakt des Technikers.
* Transparenz: Einheitliche Protokolle, klare Statusmeldungen, weniger Rückfragen.
* Skalierbar: Von Einzelanfragen bis Peak-Last ohne zusätzliche Disponenten.

**Kernfunktionen und Regeln**

* Rolle: Digitale Disposition und Koordination des Außendienstes (Field Service).
* Intent & Lösungshilfe: Gibt nur freigegebene, passende Self‑Service‑Schritte, wenn Lösungshilfe aktiv ist; sonst Ticket/Terminaufnahme gemäß Schema.
* Terminierung/Einsatz: Bietet Zeitfensteroptionen an, erfasst Pflichtfelder (z. B. Einsatzort, Asset/Seriennummer, Zugang, Sicherheit, Dringlichkeit) und übergibt an FSM oder per E‑Mail zur Bestätigung/Einplanung. Kein direktes Buchen ohne Kalender-/FSM‑Connector.
* Live‑Benachrichtigung: Informiert Techniker/Teams nur zu freigegebenen Zielen und innerhalb der Gesprächszeiten; außerhalb Zeiten → strukturierte Ticket‑/E‑Mail.
* Dokumentation: Automatisches Gesprächsprotokoll inkl. Änderungen/Verlegungen.
* Fallback: Strukturierte Ticket‑E‑Mail, wenn keine direkte Einplanung möglich ist.
* Datenerfassung: Standard (Vorname, Nachname, E‑Mail, Telefon, Thema/Kontext) plus einsatzspezifische Pflichtfelder (siehe Ticketarten).
* Kanäle & Ton: Telefon, Web‑Chat, Messenger; professionell, verbindlich, deutsch.
* Wissensquellen: Strukturelemente (Stammdaten/Zuständigkeiten/Regeln) mit Vorrang; RAG aus Dokumenten/URLs (keine Bilder).
* Governance: Nutzung ausgeschriebener Zeiten, nur freigegebene Weiterleitungsziele, HSE/Sicherheitsvorgaben beachten, DSGVO‑konform.

**Pflege durch den Kunden**

* Strukturelemente in heronOS pflegen: Standorte, Abteilungen/Teams, Personen, Eskalationen, Betriebsstatus, Support‑Ticket (Empfänger‑E‑Mail, Pflichtfelder).
* FSM‑Ziele/Dispatch‑E‑Mail definieren: Technikergruppen/Regionen als Weiterleitungsziele.
* RAG‑Quellen: Einsatzleitfäden, Sicherheitsvorgaben, Zutrittsprozesse, Service‑Checklisten, SLA/Response‑Matrizen.

**Was CARSTEN bewusst nicht macht, sofern nicht an Drittsysteme angeschlossen**

* Keine verbindliche Terminbuchung ohne Kalender-/FSM‑Connector.
* Keine Preis-/Angebots- oder SLA‑Zusagen außerhalb der gepflegten Struktur.
* Keine technische Ferndiagnose mit Haftungswirkung.
* Keine Datenänderungen in CRM/WaWi ohne Freigabe.
* Keine Weiterleitung außerhalb definierter Zeiten oder zu nicht freigegebenen Zielen. Keine Anhänge im Telefonprozess.

**Onboarding – so schnell bist Du live**

* Ziele/Weiterleitungsziele, Gesprächszeiten und Regionen/Technikerteams festlegen.
* Ticket-/Terminarten, Pflichtfelder, Empfänger‑E‑Mails konfigurieren.
* Inhalte pflegen: Strukturelemente, RAG‑Dokumente/URLs (keine Bilder).
* Kurzer End‑to‑End‑Test (Termin anfragen → Dispo‑E‑Mail/FSM → Bestätigung), Go‑Live.