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

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.CLARA – Kundenservice-Assistentin im 1st-Level-Support**

**CLARA beantwortet häufige Fragen, bietet passende Services oder Termine an und leitet bei Bedarf direkt weiter. Sie stellt sicher, dass keine Anfrage verloren geht – schnell, freundlich und strukturiert im täglichen Kundenkontakt.**

**Kurzbeschreibung**

CLARA ist Deine virtuelle Zentrale und der 1st‑Level‑ Customer‑Service. Sie erkennt Anliegen, beantwortet freigegebene FAQs, bietet passende Services/Termine an und stellt bei eindeutigem Ziel direkt zum richtigen Team oder Ansprechpartner durch – damit keine Anfrage liegen bleibt.

Nutzen für KMU

* Immer erreichbar: 24/7 inkl. sauberer Rückruf‑/Ticketaufnahme außerhalb der Zeiten
* Entlastung im Service: Standardfragen, Vorqualifizierung und Routing übernimmt Clara
* Einheitliche Qualität: Vollständige Datenerfassung und verlässliche Übergabe
* Skalierbar: Von Einzelanrufen bis Peak‑Last ohne Personalspitzen

**Kernfunktionen und Regeln**

* Rolle: Virtuelle Zentrale und 1st‑Level‑Customer‑Service
* Intent & FAQ: Antwortet nur auf freigegebene Inhalte; keine Vermutungen
* Services/Termine: Bietet Optionen an und erfasst alle Pflichtangaben; Übergabe zur Bestätigung (keine direkte Kalenderbuchung)
* Transfer: Klare Ziele → direkte Durchstellung; sonst kurze Rückfrage. Weiterleitung nur zu freigegebenen Zielen und innerhalb der Gesprächszeiten
* Fallback: Strukturierte Termin‑/Ticket‑E‑Mail, wenn keine direkte Erledigung/Weiterleitung möglich ist
* Datenerfassung: Standard (Vorname, Nachname, E‑Mail, Telefon, Thema/Kontext) plus je Ticket‑/Terminart definierte Pflichtfelder
* Kanäle & Ton: Telefon, WebChat, Messenger; freundlich, professionell, deutsch
* Wissensquellen: Strukturelemente (Stammdaten/Zuständigkeiten/Regeln) mit Vorrang; RAG aus Dokumenten/URLs (keine Bilder)
* Governance: Nutzung der ausgeschriebenen Zeiten, nur freigegebene Ziele, keine Anhänge im Telefonprozess, DSGVO‑konform

**Pflege durch den Kunden**

* Inhalte in heronOS pflegen: Strukturelemente, RAG‑Quellen (Dokumente/URLs)
* Ticket‑/Terminarten, Pflichtfelder und Transferziele konfigurieren
* Empfänger‑E‑Mail für Termin‑/Ticket‑Eingang hinterlegen

**Was Clara bewusst nicht macht**

* Keine Terminvereinbarung ohne Kalender
* Keine Beratung ohne WaWi
* Keine Datenänderung ohne Freigabe und CRM
* Keine Weiterleitung außerhalb definierter Zeiten oder zu nicht freigegebenen Zielen
* Keine Vermutungen, keine Anhänge

**Onboarding – so schnell bist Du live**

* Ziele, Gesprächszeiten und Weiterleitungsziele festlegen.
* Termin-/Ticketarten und Pflichtfelder definieren.
* Inhalte pflegen: Strukturelemente, Dokumente, URL‑Quellen (RAG).
* Empfänger‑E‑Mail für Termin-/Ticket‑Eingang hinterlegen, kurzer Test, Go‑Live.

**Dein Mehrwert in Kürze**

* Null verpasste Anfragen, klare Weiterleitung, saubere Tickets.
* Einheitliche Servicequalität über Telefon, Chat und Messenger.
* Entlastung im Team – mehr Fokus auf Lösungsfindung und Kundenzufriedenheit.