**Ein Bild, das Person, Auto, Kleidung, Landfahrzeug enthält.

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.DANIEL – Serviceberater & Kundenannahme im Autohaus**

**DANIEL ist die virtuelle Zentrale und die Kundenservice-annahme im Autohaus. Er erkennt Anliegen, beantwortet freigegebene FAQs, bietet passende Services/Termine an (z. B. Probefahrt, Service/Inspektion) und stellt bei eindeutigem Ziel direkt zum richtigen Ansprechpartner durch – damit kein Lead und keine Serviceanfrage verloren geht.**

**Kurzbeschreibung**

DANIEL erkennt Kundenanliegen, beantwortet freigegebene FAQs und bietet Services oder Probefahrten an. Er stellt gezielt zum passenden Ansprechpartner durch, sichert Leads und steigert Servicequalität im Autohausbetrieb.

**Nutzen für Autohäuser**

* Mehr Leads, weniger No‑Shows: Qualifizierte Termin‑/Serviceaufnahme und gezieltes Routing.
* Immer erreichbar: 24/7 – auch außerhalb der Öffnungszeiten mit sauberer Rückruf-/Terminaufnahme.
* Entlastung im Team: Standardfragen, Vorqualifizierung und Weiterleitung übernimmt Daniel.
* Einheitliche Servicequalität: Klare Regeln, vollständige Datenerfassung, verlässliche Übergabe.
* Skalierbar: Von einzelnen Anrufen bis zur Peak‑Last ohne Personalspitzen.

**Kernfunktionen und Regeln**

* Rolle: Virtuelle Zentrale und 1st‑Level‑Service für Vertrieb und Aftersales.
* Intent & FAQ: Beantwortet nur freigegebene Inhalte; keine Vermutungen.
* Services/Termine: Bietet passende 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, Anliegen) plus je Terminart definierte Pflichtfelder (z. B. gewünschter Zeitraum, Standort, Fahrzeugdaten).
* Kanäle & Ton: Telefon, WebChat, Messenger; freundlich, professionell, in deutsch.
* Wissensquellen: Strukturelemente (Stammdaten/Zuständigkeiten/Regeln) mit Vorrang; RAG für Produktdetails (Dokumente/URLs, keine Bilder).
* Governance: Nutzung der ausgeschriebenen Zeiten, Weiterleitung nur an freigegebene Ziele, keine Anhänge im Telefonprozess, DSGVO‑konform.

**Pflege durch den Kunden**

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

**Was Daniel bewusst nicht macht**

* Keine Vermutungen außerhalb freigegebener Inhalte.
* Keine Weiterleitung außerhalb definierter Zeiten oder zu nicht freigegebenen Zielen.
* Keine direkte Kalenderbuchung; Übergabe an das Team zur Bestätigung.

**Onboarding – so schnell bist Du live**

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

**Dein Mehrwert in Kürze**

* Null verpasste Anrufe und Leads – qualifizierte Termin- und Serviceanfragen inklusive.
* Einheitliche Servicequalität über Telefon, Chat und Messenger.
* Entlastung für Dein Team – mehr Fokus auf Verkauf und Werkstatt-Auslastung.