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

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.VERA – Service-Agentin für Outbound & Terminmanagement**

**VERA ruft Kund:innen aktiv an, bestätigt oder verschiebt Termine, verifiziert Daten und dokumentiert jeden Kontakt präzise. Sie hält Prozesse verbindlich, schafft Transparenz und sorgt für kontinuierlich reibungslose Abläufe.**

**Kurzbeschreibung**

VERA telefoniert aktiv im Service: Sie arbeitet auf Call‑Listen, verifiziert Identitäten, bestätigt/verschiebt Termine, erfasst Zusatzwünsche, beantwortet prozessbezogene Rückfragen und dokumentiert alles mit strukturierten Logs – gemäß Deinem definierten Ablauf.

Optional CRM-/Kalender‑Anbindung (nicht Teil des Standard‑Angebots).

**Nutzen für KMU**

* Weniger No‑Shows: Aktive Terminbestätigung/-verschiebung
* Entlastung: Standardisierte Nachfass‑ und Service‑Calls
* Konsistente Qualität: Einheitlicher Prozess, vollständige Protokolle
* Transparenz & Skalierung: Ergebniscodes, Reports, Kampagnen in jeder Größe

**Kernfunktionen und Regeln**

* Prozess: CSV‑Call‑Liste → Auto‑Dial → Authentifizierung → Prozessgespräch → Parameterabfrage → Zusammenfassung → Ergebniscode/Log
* Identitätsprüfung: Konfigurierbare Verfahren (z. B. Kunden-/Vorgangs‑ID, PLZ+Geburtsdatum, Einmalcode)
* Fallback/Eskalation: Ticket‑E‑Mail oder Warm‑Transfer zu freigegebenen Zielen; Wiederholversuche bei Nichterreichbarkeit
* Datenerfassung: Pflichtfelder je Kampagne (z. B. neuer Terminzeitraum, Standort, Zusatzwünsche)
* Kanäle & Ton: Telefon (Outbound‑Fokus), freundlich, professionell, Deutsch
* Wissensquellen: Strukturelemente (Vorrang), RAG (Dokumente/URLs) für Prozess/FAQ
* Governance: Anrufzeitfenster/Kontaktversuche, DSGVO, keine Anhänge, nur freigegebene Listen/Skripte

**Pflege durch den Kunden**

* Call‑Listen bereitstellen, Prozessleitfaden/Skript, Auth‑Regeln, Pflichtfelder, Ergebniscodes
* Inhalte über heronOS pflegen; Empfänger‑E‑Mail für Tickets/Reports hinterlegen
* Optional Integrationszugänge für CRM/Kalender

**Was VERA bewusst nicht macht**

* Keine Abweichung vom freigegebenen Prozess
* Keine Vermutungen, keine Anhänge
* Keine direkten CRM-/Kalender‑Änderungen ohne Integration

**Onboarding – so schnell bist Du live**

* Ziele, Anrufzeitfenster, Kontaktversuche und Ergebniscodes definieren.
* Prozessleitfaden, Authentifizierung und Pflichtfelder festlegen.
* Inhalte in heronOS pflegen (Strukturelemente, Dokumente, URL‑Quellen/RAG).
* Call‑Liste importieren, Empfänger‑E‑Mail für Tickets/Reports hinterlegen, Testlauf, Go‑Live.

**Dein Mehrwert in Kürze**

* Höhere Verbindlichkeit und weniger No‑Shows.
* Saubere, auswertbare Rückinfos und klare Next Steps.
* Spürbare Entlastung im Service – VERA übernimmt den aktiven Nachfass.