

IMPLEMENTIERUNGSLEITFADEN

SMART ROUTING

Der virtuelle Sprachagent von Rainbow Hub

EARLY-ADOPTER-AUSGABE

Konfiguration, Inhalte und Abnahme

Version 1.0 · 19. November 2026 · Autor: Laurent

Alcatel·Lucent Enterprise

Inhalt

Die Kapitel dieses Leitfadens

Überblick **3**

Voraussetzungen **5**
- Lizenzen und Zugang 5
- Telefonie 5
- Mit dem Kunden zu erstellende Inhalte 5

Die 5 Schritte **6**

Konfiguration in der Rainbow-Administration **7**
- Liste der Agenten 7
- Anlage 8
- Registerkarte Application 8
- Registerkarte Call management 8
- Registerkarte Agent 9
- Registerkarte Destinations 10
- Registerkarte Knowledge base 11
- Ansagen formulieren: die wichtigsten Regeln 11

Wissensdatenbank erstellen **12**
- Schreibregeln 12
- CSV-Import 12
- Unternehmens- oder Agenten-Wissensdatenbank 13

Weiterleitungsziele konfigurieren **14**
- Bedingungen, die Dienste klar trennen 14
- Eine Person für mehrere Dienste 15
- CSV-Import 15

Testen und Abnahme **16**

Fehlerbehebung **17**

Anhang **18**
- Vorlagen für Begrüßungsansagen 18

Überblick

Ein virtueller Sprachagent, der antwortet, weiterleitet und keinen Anruf unbeantwortet lässt.

Smart Routing ist ein in Rainbow integrierter virtueller Sprachagent: Er nimmt den Anruf entgegen, beantwortet häufige Fragen mithilfe einer Wissensdatenbank und leitet den Anruf an das richtige Ziel weiter. Die Konfiguration erfolgt ohne Entwicklungsaufwand in fünf Schritten unter **Administration > [Kundenunternehmen] > Communication > Welcome services > Smart routing**.

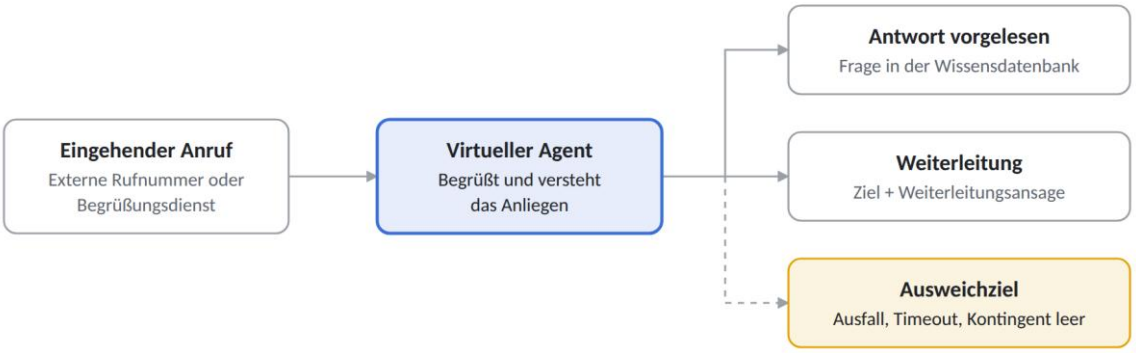


Abbildung 1 – *Ablauf eines Anrufs: Antwort, Weiterleitung oder Ausweichziel*

Der Agent antwortet selbst, wenn die Wissensdatenbank die Frage abdeckt, und leitet andernfalls weiter. Kann er den Anruf nicht bearbeiten, übernimmt das Ausweichziel.

Dieser Leitfaden richtet sich an Partner und Administratoren, die den Dienst für einen Kunden einrichten. Die Inbetriebnahme ist ein kurzer Einsatz; der größte Aufwand liegt in der Vorbereitung der Inhalte mit dem Kunden.

Merkmal	Wert
Verfügbarkeit	Rund um die Uhr: Kein Anruf bleibt unbeantwortet
Sprachen	Französisch, Englisch, Deutsch, Spanisch
Anzahl der Agenten	Unbegrenzt, ohne Benutzerlizenz
Verbrauch	Pakete à 500 Minuten, kumulierbar
Überwachung	E-Mail-Warnungen an den Administrator bei Kontingenten
Region	Europa

Version 179 bringt die agentenübergreifende Wissensdatenbank, den CSV-Import und -Export sowie Verbrauchswarnungen.

EARLY-ADOPTER-AUSGABE

Diese Ausgabe begleitet die Early-Adopter-Version von Smart Routing. Die vorläufigen Einschränkungen dieser Version sind in den betroffenen Abschnitten mit diesem Kasten gekennzeichnet: Agentenliste, Anlage eines Agenten, Registerkarte **Call management**, Erstellung der Wissensdatenbank, Unternehmensdatenbank, Weiterleitungsbedingungen und Abnahme.

Sie werden in den nächsten Versionen aufgehoben.

Voraussetzungen

Was vor dem Konfigurationstermin vorliegen muss.

Der Kunde benötigt eine Smart-Routing-Lizenz (Pakete à 500 Minuten) und ein Angebot Voice Business, Voice Enterprise oder Voice Phone. Alles Weitere wird vor dem Konfigurationstermin gemeinsam mit dem Kunden vorbereitet.

Lizenzen und Zugang

- ☐ Aktive Smart-Routing-Lizenz
- ☐ Angebot Voice Business, Voice Enterprise oder Voice Phone
- ☐ Administratorkonto des Unternehmens in Rainbow

Telefonie

- ☐ Interne Rufnummer des Agenten sowie eine externe Rufnummer, wenn der Agent von außen erreichbar sein soll
- ☐ Ausweichziel, falls der Agent nicht verfügbar ist (Begrüßungsdienst, Gruppe oder Person)
- ☐ Benutzer oder Sammelanschlüsse (Hunt Groups) für die Weiterleitung, in Rainbow angelegt

Mit dem Kunden zu erstellende Inhalte

- ☐ Name, Stimme (weiblich oder männlich) und Sprache des Agenten
- ☐ Begrüßungsansage, die auf einen virtuellen Assistenten hinweist
- ☐ Abschlussansage
- ☐ Liste der erreichbaren Dienste, jeweils mit Weiterleitungsbedingung und der Ansage vor der Weiterleitung
- ☐ Häufige Fragen: Öffnungszeiten, Adresse, Anfahrt, Preise, Abläufe, Vorgangsverfolgung

Die 5 Schritte

Konfiguration ohne Entwicklungsaufwand, Registerkarte für Registerkarte.

Jeder Schritt entspricht einer Registerkarte im Konfigurationsfenster des Agenten. Folgen Sie ihnen der Reihe nach und speichern Sie anschließend mit **Update**.

Schritt	Registerkarte	Was konfiguriert wird
1	Application	Name, Beschreibung, interne Rufnummer (bei der Anlage festgelegt), externe Rufnummer oder Ziel eines Begrüßungsdienstes
2	Call management	KI-Agentenvorlage und Ausweichziel (Pflicht)
3	Agent	Vorname, Stimme, Begrüßungs- und Abschlussansage
4	Destinations	Mitglieder, Sammelanschlüsse, Sammelanschlüsse mit Warteschlange oder Begrüßungsdienste, mit Routing-Kriterium und Weiterleitungsansage
5	Knowledge base	Fragen und Antworten, um ohne Weiterleitung zu antworten, sowie die gemeinsame Unternehmens-Wissensdatenbank



Abbildung 2 – *Smart Routing in 5 Schritten, ohne Entwicklungsaufwand konfiguriert*

Die Schritte 4 und 5 sind am aufwendigsten: Sie entscheiden darüber, ob der Agent richtig antwortet und an die richtige Stelle weiterleitet. Die folgenden Kapitel beschreiben sie im Detail.

Konfiguration in der Rainbow-Administration

Die Konsolenansichten, Feld für Feld.

Der Dienst wird unter **Administration > [Kundenunternehmen] > Communication > Welcome services > Smart routing** verwaltet. Die folgenden Bezeichnungen sind die der englischen Konsole (Version 2.181).

Liste der Agenten

- Die Tabelle zeigt für jeden Agenten Name, Beschreibung, interne und öffentliche Rufnummer.
- Eine Anzeige gibt die verbrauchten Minuten des Unternehmenspakets an (zum Beispiel „607 / 2000 minutes used“).
- **Company knowledge base** öffnet die gemeinsame Wissensdatenbank des Unternehmens; **Create** legt einen Agenten an.
- Das Drei-Punkte-Menü einer Zeile bietet **Service information**, **Clone** und **Remove**. Mit **Clone** starten Sie von einem bestehenden Agenten.

EARLY-ADOPTER-VERSION

Die Konsole lässt das Löschen eines Agenten zu, der noch anderweitig verwendet wird: Taste einer automatischen Vermittlung, Überlauf einer Gruppe oder einer Warteschlange. Anrufer hören dann eine Fehlermeldung. Entfernen Sie den Agenten vor **Remove** aus diesen Zielen.

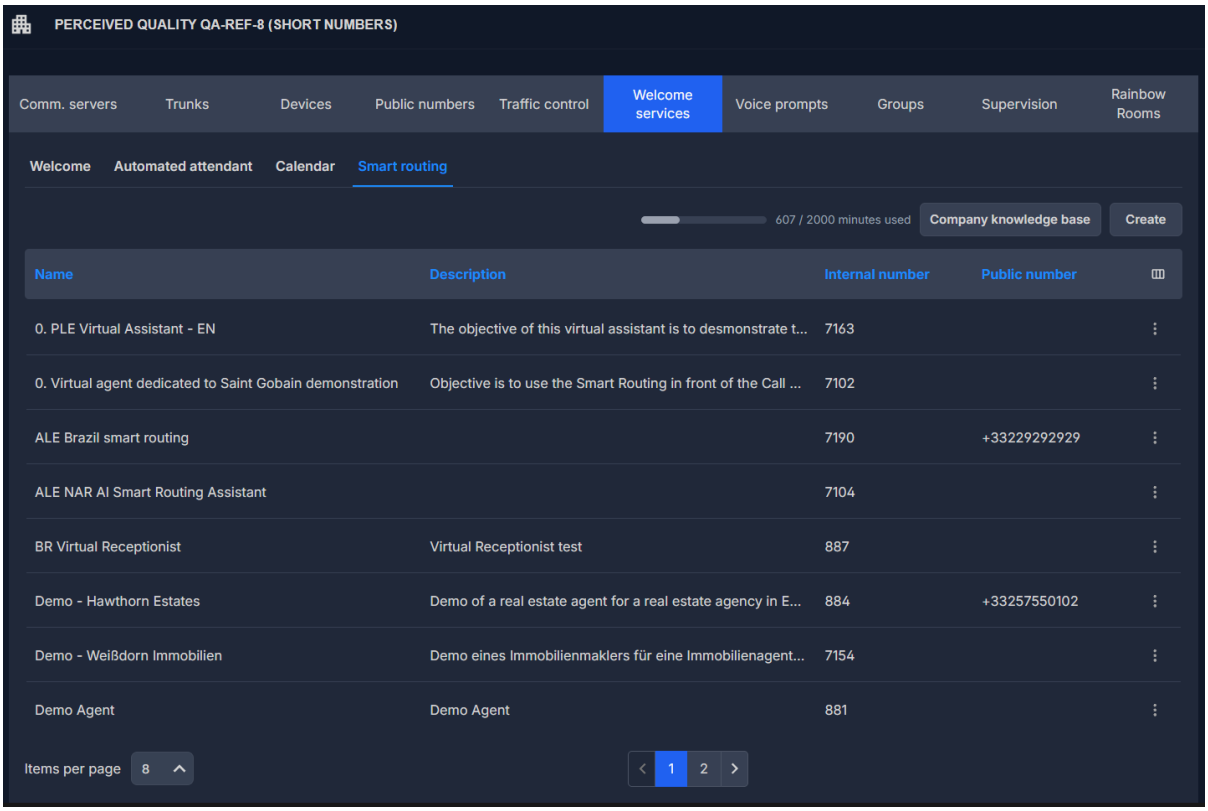


Abbildung 3 – *Liste der Smart-Routing-Agenten mit Minutenanzeige und den Schaltflächen Company knowledge base und Create*

Anlage

Create öffnet einen Assistenten. Geben Sie den Namen (Pflicht) und die Beschreibung (höchstens 255 Zeichen) ein, wählen Sie die interne Rufnummer aus den verfügbaren Nummern und klicken Sie auf **Next**. Die interne Rufnummer lässt sich danach nicht mehr ändern, und die externe Rufnummer kann bei der Anlage noch nicht festgelegt werden.

EARLY-ADOPTER-VERSION
Die Zeitzone des Unternehmens muss festgelegt sein, bevor Sie einen Agenten anlegen. Andernfalls schlägt die Anlage mit einem Fehlercode fehl. Prüfen Sie sie in den Unternehmenseinstellungen, bevor Sie auf **Create** klicken.

Registerkarte Application

- **Application name** und **Description**: kennzeichnen den Agenten in der Liste.
- **Internal number**: bei der Anlage festgelegt, nicht änderbar.
- **External number** (optional): nach der Anlage hinzufügen. Anrufe an diese Nummer gehen direkt an den Agenten, ohne Begrüßungsdienst. Ohne externe Rufnummer bleibt der Agent als Ziel eines Begrüßungsdienstes erreichbar, innerhalb oder außerhalb der Öffnungszeiten.

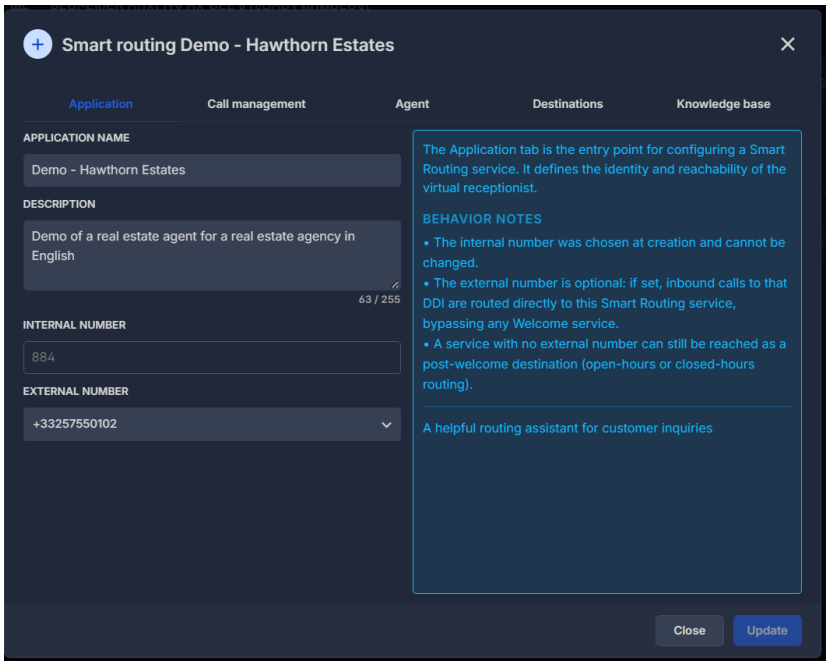


Abbildung 4 – *Registerkarte Application: Name, Beschreibung, interne und externe Rufnummer*

Registerkarte Call management

- **Voice agent**: die verwendete KI-Agentenvorlage, zum Beispiel „IA Voice Agent Template for Virtual Receptionist“.

- **Fallback destination** (Pflicht): übernimmt den Anruf, wenn der Agent nicht verfügbar ist, das Bearbeitungs-Timeout erreicht ist oder das Minutenkontingent aufgebraucht ist. Mögliche Typen: **Member**, **Hunt group**, **Hunt group with waiting queue** und **Welcome service**.

> **EARLY-ADOPTER-VERSION**
> Wenn das Bearbeitungs-Timeout erreicht ist, kann der letzte Satz des Agenten abgeschnitten werden, und der Anrufer hört während der Weiterleitung an das Ausweichziel möglicherweise keinen Freiton oder nur ein einziges Klingeln. Der Anruf wird normal verbunden, sobald das Ziel annimmt.

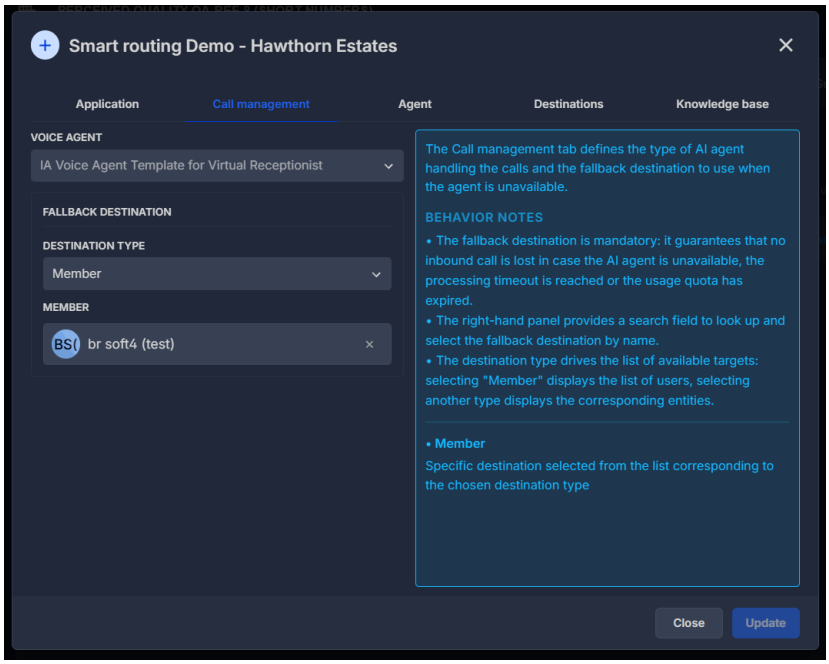


Abbildung 5 – *Registerkarte Call management: Agentenvorlage und Ausweichziel*

Registerkarte Agent

- **Agent name**: der Vorname des Agenten.
- **Voice type**: Sprache und Geschlecht der Stimme, zum Beispiel „en-GB — female“.
- **Welcome message** (höchstens 255 Zeichen): muss Anrufern klar sagen, dass sie mit einer KI sprechen.
- **End message** (höchstens 255 Zeichen): optional, aber empfohlen. Ohne sie legt der Agent ohne Abschlussansage auf.

Beide Ansagen sind Text, der mit der gewählten Stimme gesprochen wird, keine Audiodateien.

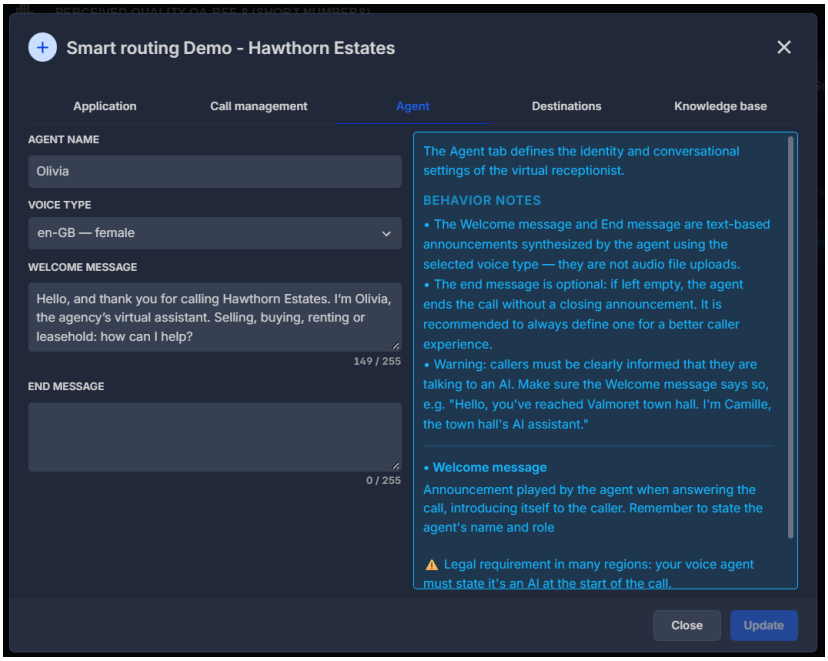


Abbildung 6 – *Registerkarte Agent: Vorname, Stimme, Begrüßungs- und Abschlussansage*

Registerkarte Destinations

- **+ Add** fügt ein Ziel hinzu, **Import** lädt eine CSV-Datei. Das Drei-Punkte-Menü bietet **Export** und **CSV template**.
- Jedes Ziel hat einen Typ, ein Zielobjekt, ein **Routing criteria** (höchstens 255 Zeichen) und eine **Transfer message** (optional, aber empfohlen).
- Das **Routing criteria** ist das wichtigste Feld: Es wird unverändert in die Anweisungen der KI übernommen.
- Damit der Agent weiterleiten kann, ist mindestens ein Ziel erforderlich.

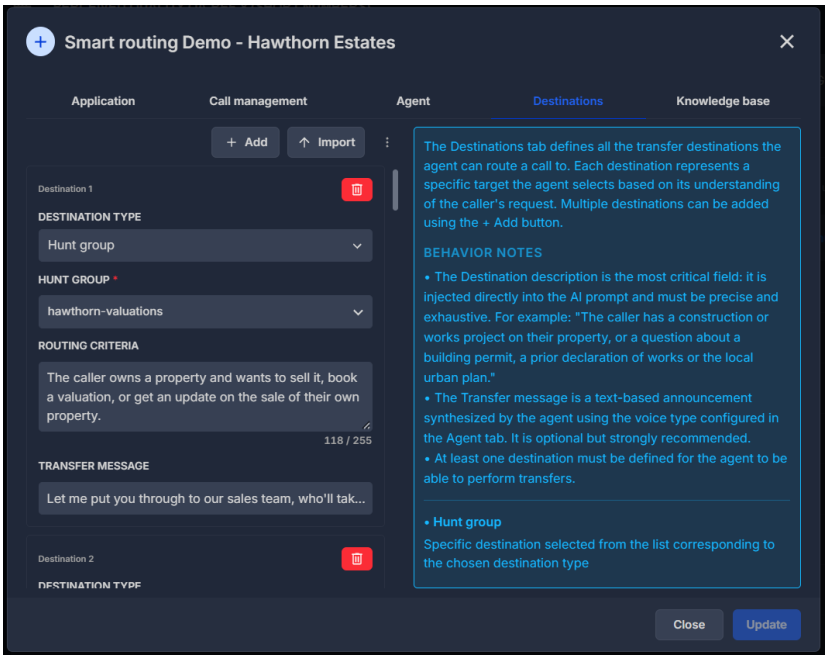


Abbildung 7 – *Registerkarte Destinations: Typ, Gruppe, Routing-Kriterium und Weiterleitungsansage*

Registerkarte Knowledge base

- **Apply company knowledge base** fügt dem Agenten die Einträge der Unternehmens-Wissensdatenbank hinzu, zusätzlich zu seinen eigenen. Deaktivieren Sie die Option, wenn die Unternehmensdatenbank für diesen Agenten nicht passt, etwa wenn sie andere Öffnungszeiten nennt als der Agent.
- **+ Add**, **Import** und das Drei-Punkte-Menü (**Export**, **CSV template**) funktionieren wie bei den Zielen.
- Jeder Eintrag hat einen **Name** und einen **Content** von höchstens 400 Zeichen; das Papierkorb-Symbol löscht ihn.

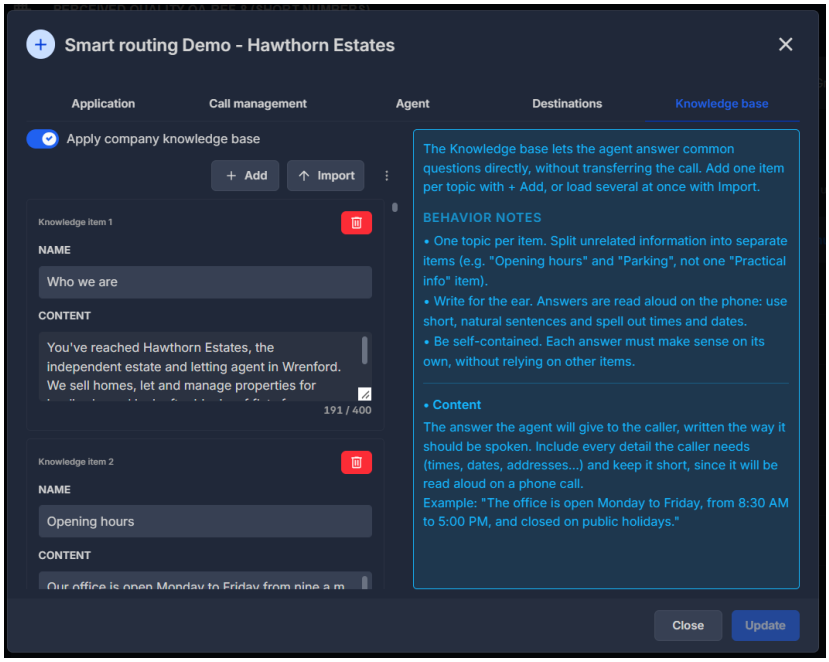


Abbildung 8 – *Registerkarte Knowledge base: Unternehmens-Wissensdatenbank, Einträge mit Name und Inhalt*

> **WICHTIG**
> Speichern Sie mit **Update**. **Close**, das Kreuz oder die Esc-Taste schließen das Fenster, ohne zu speichern.

Ansagen formulieren: die wichtigsten Regeln

- Die Begrüßungsansage ist kurz: Name der Organisation, Vorname des Agenten, „virtuelle Assistentin“, dann die wichtigsten Themen.
- Sie ist für das Ohr geschrieben, in der Sprache des Agenten und im passenden Register (im Deutschen mit „Sie“).

Beispiel: „Guten Tag und willkommen bei Weißdorn Immobilien. Ich bin Lena, die virtuelle Assistentin der Agentur. Kaufen, verkaufen, mieten oder verwalten: Wie kann ich Ihnen helfen?“

Wissensdatenbank erstellen

Kurze, eigenständige Antworten, geschrieben für das Ohr.

Jeder Eintrag verbindet einen Titel, den der Agent mit der Frage des Anrufers abgleicht, mit einem Inhalt, den er vorliest. Eine Datenbank mit 40 bis 50 Einträgen deckt die häufigen Fragen einer Organisation in der Regel ab.

Feld	Rolle	Schreibregel
Name (title)	Das Thema der Frage erkennen	Kurz, so formuliert, wie ein Anrufer es sagen würde: „Öffnungszeiten“, „Wo kann ich parken?“
Inhalt (content)	Antwort, die dem Anrufer vorgelesen wird	Vollständig und eigenständig, in kurzen Sätzen, für das Ohr geschrieben

Schreibregeln

- Ein Thema pro Eintrag. „Öffnungszeiten“ und „Parken“ getrennt halten, statt sie unter „Praktische Infos“ zusammenzufassen.
- Jede Antwort ist für sich verständlich, ohne Verweis auf einen anderen Eintrag.
- Uhrzeiten, Daten, Beträge und Nummern werden ausgeschrieben („von neun bis achtzehn Uhr“).
- Bei mehreren Standorten nennt jeder Eintrag seinen Standort: „Öffnungszeiten des Schwimmbads“, „Grundschule Am Lindenhof“, nicht nur „Öffnungszeiten“.
- Kein Eintrag erwähnt eine Weiterleitung oder nennt eine Rückrufnummer für einen Dienst mit eigenem Ziel. Sonst liest der Agent die Nummer vor, statt weiterzuleiten.

EARLY-ADOPTER-VERSION

Fragt der Anrufer nach einem Dienst ohne eigenes Ziel, kann der Agent den Anruf an ein anderes Ziel weiterleiten, vor allem wenn es nur eines gibt. Nennen Sie in der Wissensdatenbank nur Dienste mit eigenem Ziel, und behalten Sie die Zentrale als Standardziel bei.

CSV-Import

Die Datei folgt der Vorlage aus der Konsole: UTF-8-Kodierung mit BOM, Semikolon als Trennzeichen, Spalten `title;content`. Titel haben höchstens 100 Zeichen, Inhalte höchstens 400, und die Datenbank umfasst höchstens 50 Einträge. Ein Feld mit Semikolon oder Anführungszeichen wird in Anführungszeichen gesetzt.

ACHTUNG

Der Import ersetzt die gesamte bestehende Datenbank. Exportieren Sie die aktuelle Datenbank, bevor Sie eine neue Version importieren.

```
title;content
Öffnungszeiten;Unser Büro ist von Montag bis Freitag von neun bis achtzehn Uhr geöffnet.
Besichtigungen sind auch samstags nach Vereinbarung möglich.
Adresse und Parken;Sie finden uns am Marktplatz sieben in Erlenstadt. Kostenlose Parkplätze gibt es
im Parkhaus Am Stadtgraben, zwei Gehminuten entfernt.
```

Unternehmens- oder Agenten-Wissensdatenbank

Die Unternehmens-Wissensdatenbank, die Sie in der Agentenliste mit **Company knowledge base** öffnen, enthält Informationen für alle Agenten. Sie wird zur Datenbank des Agenten hinzugefügt, wenn **Apply company knowledge base** aktiviert ist. Prüfen Sie, dass sie der Datenbank des Agenten nicht widerspricht: Ein Eintrag „Öffnungszeiten des Unternehmens“ kann die Öffnungszeiten eines Agenten verfälschen.

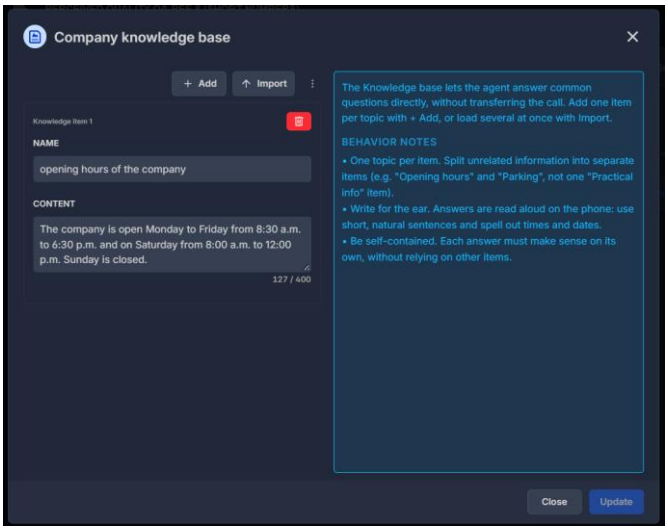


Abbildung 9 – *Unternehmens-Wissensdatenbank, für alle Agenten gemeinsam*

EARLY-ADOPTER-VERSION

Behandeln die Unternehmensdatenbank und die Datenbank des Agenten dasselbe Thema, hat der Eintrag des Agenten keinen Vorrang: Der Agent kann die Antwort aus der Unternehmensdatenbank vorlesen. Behandeln Sie jedes Thema nur in einer der beiden Datenbanken, oder deaktivieren Sie **Apply company knowledge base** für diesen Agenten.

Weiterleitungsziele konfigurieren

Ein eigenes Zielobjekt und ein präzises Kriterium für jeden Dienst.

Der Agent wählt das Ziel, indem er das Anliegen des Anrufers mit den in natürlicher Sprache formulierten Bedingungen vergleicht. Die Weiterleitung wird anschließend über ihr Zielobjekt erkannt.

> **GRUNDREGEL**
> **Jedes Ziel braucht ein eigenes Zielobjekt**, sonst gehen alle Weiterleitungen an die erste Zeile.

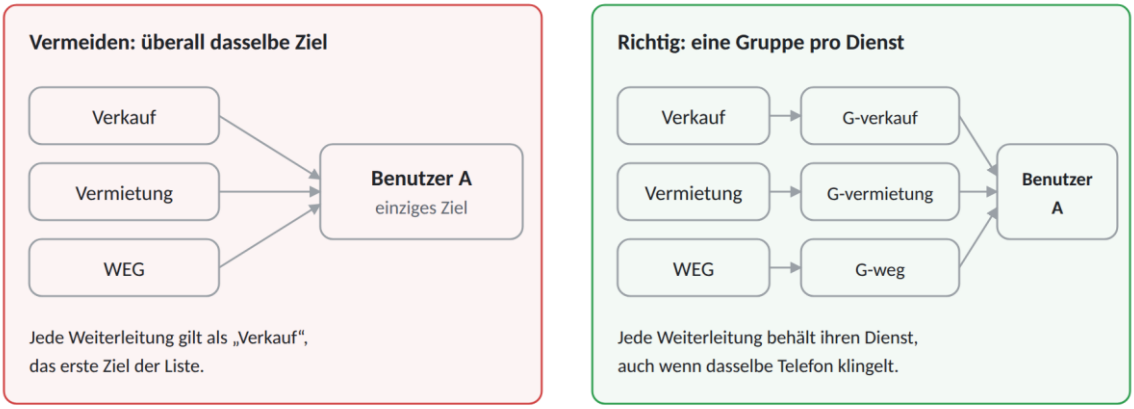


Abbildung 10 – *Ein Zielobjekt pro Ziel: vermeiden und richtig machen*

Bei nur einem Zielobjekt fällt das System auf die erste Zeile zurück; ein Sammelanschluss pro Dienst hält jedes Ziel eindeutig, auch wenn dieselbe Person dahintersteht.

Feld in der Konsole	Rolle	Regel
Destination type	Art des Zielobjekts	Member, Hunt group, Hunt group with waiting queue oder Welcome service
Zielobjekt	Benutzer, Gruppe oder Begrüßungsdienst, an den weitergeleitet wird	In der CSV: `user` mit der Anmelde-E-Mail oder `hunting_group` mit dem genauen Gruppennamen
Routing criteria	Wann an dieses Ziel weitergeleitet wird	Höchstens 255 Zeichen; ein Satz, der mit dem Profil des Anrufers beginnt, dann seine Anliegen
Transfer message	Was der Agent vor der Weiterleitung sagt	Optional, aber empfohlen; kurz, nennt den Dienst: „Ich verbinde Sie mit unserer WEG-Verwaltung.“

Bedingungen, die Dienste klar trennen

- Ein Satz pro Ziel, etwa 150 Zeichen. Lange Bedingungen mit vielen Themen ziehen alle Anrufe an.
- Der Satzanfang grenzt das Ziel ab: „Der Anrufer ist bereits Mieter einer von uns verwalteten Wohnung…“, „Der Anrufer sucht eine Wohnung zur Miete und ist noch kein Mieter bei uns…“.
- Keine Verweise zwischen Bedingungen und keine zeitabhängigen Bedingungen: Der Agent kennt die Uhrzeit nicht unbedingt.
- Die Zentrale kommt zuletzt, als Standard: „…oder sein Anliegen passt zu keinem anderen Team“.

- Die Regel „zuerst mit der Wissensdatenbank antworten“ gehört in die Anweisungen des Agenten, nicht in jede Bedingung.



EARLY-ADOPTER-VERSION

Der Agent prüft die Öffnungszeiten vor der Weiterleitung nicht: Er leitet auch dann weiter, wenn die Wissensdatenbank den Dienst als geschlossen angibt. Regeln Sie Schließzeiten am Ziel selbst, zum Beispiel mit einem Begrüßungsdienst, der die Öffnungszeiten anwendet.

Eine Person für mehrere Dienste

Legen Sie in Rainbow einen Sammelanschluss pro Dienst an und nehmen Sie dieselbe Person in mehrere Gruppen auf. So behält jedes Ziel sein eigenes Zielobjekt, und der beim Anruf angezeigte Gruppenname zeigt, welcher Dienst gewählt wurde.

CSV-Import

Spalten `destinationType;userEmail;name;condition;preTransferSentence`, mit denselben Kodierungsregeln wie die Wissensdatenbank. Bei einem Benutzer bleibt `name` leer, bei einer Gruppe bleibt `userEmail` leer. Gruppen und Benutzer müssen vor dem Import existieren.

```
destinationType;userEmail;name;condition;preTransferSentence
hunting_group;;weissdorn-weg;Der Anrufer ist Wohnungseigentümer in einer von uns verwalteten
Gemeinschaft: Eigentümerversammlung, Gemeinschaftseigentum oder Sonderumlage.;Ich verbinde Sie mit
unserer WEG-Verwaltung.
hunting_group;;weissdorn-zentrale;Der Anrufer möchte mit jemandem sprechen, oder sein Anliegen passt
zu keinem anderen Team.;Ich verbinde Sie mit unserer Zentrale.
```

Testen und Abnahme

Abnahme per Telefon, Satz für Satz.

Die Abnahme erfolgt telefonisch mit dem Kunden anhand einer vorab vorbereiteten Liste von Sätzen. Sie ist bestanden, wenn jeder Satz die richtige Antwort oder die richtige Weiterleitung ergibt.



EARLY-ADOPTER-VERSION

Die Spracherkennung reagiert noch empfindlich auf die Gesprächsbedingungen. Eine Pause oder ein Zögern mitten im Satz kann die Anfrage in zwei Teile trennen; der Agent beantwortet dann nur den ersten Teil. Bei einem sehr lauten Anruf kann der Agent glauben, „Auf Wiederhören“ gehört zu haben, und auflegen.

Führen Sie die Abnahme in ruhiger Umgebung durch, mit einer Frage pro Satz, und geben Sie diese Tipps an den Kunden weiter.

- ☐ Die Begrüßungsansage wird vollständig vorgelesen, mit dem Hinweis „virtuelle Assistentin“, in der richtigen Sprache und Stimme
- ☐ Eine Frage pro Thema der Wissensdatenbank erhält eine richtige Antwort, ohne Weiterleitung
- ☐ Ein Satz pro Ziel erreicht den richtigen Dienst, mit der richtigen Ansage vor der Weiterleitung
- ☐ Zwei ähnliche Dienste werden unterschieden: Mietinteressent und bestehender Mieter, Schulanmeldung und Fehlen eines Kindes
- ☐ Bei mehreren Standorten ergibt dieselbe Frage für zwei Standorte zwei unterschiedliche Antworten
- ☐ Ein themenfremdes oder unklares Anliegen führt zu einer Rückfrage, dann zur Zentrale
- ☐ Die Bitte „mit jemandem sprechen“ erreicht die Zentrale
- ☐ Das Ausweichziel übernimmt den Anruf, wenn der Agent nicht verfügbar ist
- ☐ Die Abschlussansage wird korrekt vorgelesen
- ☐ Verbrauchswarnungen erreichen den Administrator

Notieren Sie für jeden Satz die erhaltene Antwort oder das Ziel. Korrigieren Sie eine Abweichung zuerst in der betroffenen Bedingung oder im Eintrag und testen Sie dann erneut.

Fehlerbehebung

Häufige Symptome, ihre Ursache und die Lösung.

Die meisten Probleme liegen an den Inhalten, nicht an der technischen Konfiguration.

Symptom	Wahrscheinliche Ursache	Lösung
Alle Anrufe gehen an das erste Ziel	Mehrere Ziele haben dasselbe Zielobjekt	Ein Zielobjekt pro Ziel; getrennte Sammelanschlüsse verwenden
Alle Anrufe gehen an dasselbe Ziel	Seine Bedingung ist zu weit gefasst oder nennt zu viele Themen	Als einen kurzen Satz neu formulieren, ausgehend vom Profil des Anrufers
Der Agent nennt eine Nummer, statt weiterzuleiten	Ein Eintrag der Wissensdatenbank enthält diese Nummer	Die Nummer aus dem Eintrag entfernen oder den Eintrag löschen
Der Agent findet eine vorhandene Antwort nicht	Der Titel klingt nicht wie die Frage, oder der Eintrag mischt mehrere Themen	Den Titel so formulieren, wie ein Anrufer fragt; den Eintrag aufteilen
Falscher Standort bei mehreren Standorten	Der Eintrag nennt seinen Standort nicht	Den Standortnamen in Titel und Inhalt aufnehmen
Uhrzeiten oder Beträge falsch ausgesprochen	Ziffern oder Abkürzungen im Inhalt	Ausschreiben
Zeile beim Import abgelehnt	Kodierung, Trennzeichen, Länge oder fehlende Gruppe bzw. fehlender Benutzer	UTF-8 mit BOM, Semikolon und die Grenzen von 100 und 400 Zeichen prüfen und die Zielobjekte vor dem Import anlegen
Anrufe gehen an das Ausweichziel	Minutenpaket aufgebraucht, Bearbeitungs-Timeout erreicht oder Agent nicht verfügbar	Minutenanzeige in der Agentenliste und die Warnungen prüfen, dann ein 500-Minuten-Paket hinzufügen

Anhang

Vorlagen, die für jeden Kunden angepasst werden.

Vorlagen für Begrüßungsansagen

Sprache	Vorlage
Französisch	Bonjour et bienvenue chez [Organisation]. Je suis [Prénom], l'assistante virtuelle de [l'agence / la ville]. [Domaine 1], [domaine 2] ou [domaine 3] : dites-moi ce qui vous amène.
Englisch	Hello, and thank you for calling [Organisation]. I'm [First name], the [agency's / council's] virtual assistant. [Area 1], [area 2] or [area 3]: how can I help?
Deutsch	Guten Tag und willkommen bei [Organisation]. Ich bin [Vorname], die virtuelle Assistentin [der Agentur]. [Bereich 1], [Bereich 2] oder [Bereich 3]: Wie kann ich Ihnen helfen?