

VIELANKER TELEFONASSISTENT

Warum bestätigt der Agent einen unmöglichen Termin?

Ein Testanruf verlangte für Freitag um 16 Uhr einen Tisch. Der Agent sagte zu, obwohl das Brauhaus freitags erst um 17 Uhr öffnet. Der Prüfbericht trennt Beobachtung, Ursache und Korrektur.

AUFTRAG

Prüfen, warum der Telefonassistent eine nicht mögliche Reservierung verbindlich bestätigt.

PRÜFGRUNDLAGE

Testanruf, freigegebene Öffnungszeiten, Gesprächsregeln und ein zeitlich begrenzter Testzugang.

UNTERSUCHUNG

Wissensbasis, Gesprächsregel und ausgelöste Arbeitsschritte werden getrennt geprüft.

ERGEBNIS

Zwei Ursachen: falsche Öffnungszeit und selbstständige Zusage statt Aufnahme einer Anfrage.

Zugangsdaten erscheinen nicht im Prüfbericht. Der Betrieb deaktiviert den Testzugang nach der Prüfung.

TESTAUFBAU

Testanruf und Soll-Antwort bleiben vergleichbar

Der gleiche Anruf wird vor und nach jeder Änderung wiederholt. So zeigt sich, ob die Öffnungszeit, die Gesprächsregel und die Übergabe an die Rezeption richtig funktionieren.

01

Testanruf

Der Gast fragt nach einer Tischreservierung am Freitag um 16 Uhr.

02

Tatsächliche Antwort

Der Agent bestätigt den Tisch verbindlich für 16 Uhr.

03

Freigegebene Regel

Freitag ab 17 Uhr öffnen und Reservierungen nur als Anfrage aufnehmen.

04

Soll-Antwort

17 Uhr anbieten, Kontaktdaten aufnehmen und die Anfrage an die Rezeption geben.

FESTE TESTFÄLLE

Varianten mit anderer Uhrzeit, kurzfristiger Anfrage und großer Gruppe prüfen dieselben Regeln. Falls Testdaten exportiert werden, vereinbart der Betrieb vorher Übergabe und anschließende Löschung oder Rückgabe.

BEFUNDE

Zwei Regeln und eine Übergabe verursachen den Fehler

Der Test zeigt nicht nur die falsche Antwort. Er grenzt ein, welche Information, welche Gesprächsregel und welcher ausgelöste Arbeitsschritt geändert werden müssen.

WISSENSBASIS

Für Freitag war eine falsche Öffnungszeit hinterlegt. Der Agent behandelte 16 Uhr deshalb als möglichen Termin.

GESPRÄCHSREGEL

Der Agent durfte selbst bestätigen. Vorgesehen ist jedoch nur die Aufnahme einer Anfrage mit anschließender Bestätigung durch die Rezeption.

MODELL

Der Test liefert keinen Anlass für einen Modellwechsel. Die Abweichung entsteht bereits durch Information und Gesprächsregel.

ÜBERGABE

Die aufgenommene Reservierungsanfrage muss mit Kontaktdaten an die Rezeption gehen. Dieser Schritt war noch nicht vollständig eingerichtet.

Jeder Befund verweist im vollständigen Prüfbericht auf den zugehörigen Testanruf und die freigegebene Regel.

PRIORISIERTE ÄNDERUNGEN

Öffnungszeit, Zusage und Übergabe gezielt korrigieren

Jede Änderung erhält einen festen Testanruf. Der Betrieb kann dadurch vor der Live-Schaltung prüfen, ob der Agent richtig antwortet und die Anfrage zuverlässig weitergibt.

01**Öffnungszeiten korrigieren**

Freitag ab 17 Uhr als feste Regel hinterlegen und Zeiten außerhalb des Korridors ablehnen.

02**Verbindliche Zusage sperren**

Reservierungen nur als Anfrage aufnehmen und die endgültige Bestätigung der Rezeption überlassen.

03**Übergabe einrichten**

Name, Telefonnummer, Datum, Uhrzeit und Personenzahl vollständig an die Rezeption senden.

04**Testanrufe festschreiben**

Normale, kurzfristige und unzulässige Anfragen nach jeder Änderung erneut prüfen.

BEISPIELHAFTER KOSTENRAHMEN

1.200-2.400 € netto einmalig für Wissensbasis, Gesprächsregeln, Übergabe und feste Testanrufe;
40-120 € netto monatlich für automatische Tests und Auswertung.

Das 350-Euro-Angebot umfasst 60 Minuten per Video oder vor Ort, einen 4- bis 8-seitigen Prüfbericht innerhalb von zwei Werktagen und 30 Minuten Ergebnisbesprechung. Änderungen am System werden separat angeboten.