

Effiziente E-Mail-Triage mit KI – automatisierte, fehlerfreie Verteilung für Ihr Unternehmen

In der heutigen dynamischen Geschäftswelt ist es entscheidend, die Prozesse zur Bearbeitung eingehender E-Mails zu optimieren, um die Produktivität zu erhöhen und sowohl Kunden als auch Mitarbeitern einen erstklassigen Service zu gewährleisten.

Die manuelle Sichtung und Verteilung von E-Mails aus zentralen Postfächern ist langsam, arbeitsintensiv und fehleranfällig. Verzögerungen, gebundene Ressourcen und Compliance-Risiken sind die Folge. Mit der KI-basierten E-Mail-Triage auf der Automatisierungsplattform OCTO werden eingehende E-Mails automatisch klassifiziert, priorisiert und sicher verteilt. OCTOidp, OCTOai und OCTOagent greifen dabei nahtlos ineinander und ermöglichen eine schnelle, fehlerfreie und skalierbare Verarbeitung.

Ihre Vorteile:



Selbstlernende KI-Modelle & OCR für höchste Automatisierung:

Die E-Mail-Triage nutzt angepasste KI-Algorithmen und maschinelles Lernen, unterstützt von modernster OCR, um E-Mails immer präziser zu erkennen und automatisiert zu verarbeiten. Dadurch steigt die Automatisierungsrate kontinuierlich, und manuelle Eingriffe werden auf ein Minimum reduziert.



Verbesserte Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterentlastung:

Dank deutlich kürzerer Reaktionszeiten und dem Abbau mühsamer manueller Sortierarbeit verbessert sich die Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern messbar. E-Mails werden zügiger bearbeitet, was zu besserem Service und motivierteren Teams führt.



Individuelle Unterstützung jederzeit verfügbar:

Bei Bedarf steht Ihnen unser Team zur Seite. Massgeschneiderte Support-Pakete und Wartungsservices gewährleisten von Anfang an einen reibungslosen Betrieb und geben Ihnen Sicherheit in jeder Projektphase.



Schnelle Einführung & rascher ROI: Durch die intuitive No-Code-Konfiguration und unseren optimierten Implementierungsprozess kann die E-Mail-Triage-Lösung in wenigen Tagen produktiv gehen. Ihre bestehenden Abläufe werden dabei nicht gestört – Sie sparen sofort Zeit und Kosten und erzielen einen schnellen Return on Investment.

Leistungsmerkmale der E-Mail-Triage-Lösung:

Flexibel erweiterbare Eingangskanäle: Starten Sie mit der Automatisierung Ihrer zentralen E-Mail-Postfächer (bis zu 10 Mailboxen sind parallel möglich). Bei wachsendem Bedarf lässt sich die Lösung zu einer Multi-Kanal-Triage (Digital Mailroom) ausbauen: Zusätzlich zu E-Mails können dann auch weitere Kanäle wie Web-Portale, Scanner/MFPs, Dateiordner oder mobile Geräte integriert werden. So entsteht ein unternehmensweiter digitaler Posteingang, der beliebig skaliert und alle Eingangskanäle abdeckt. Selbst umfangreiche Dokumentensätze in verschiedensten Formaten (über 150 Dateiformate werden unterstützt) können medienbruchfrei verarbeitet werden.

KI-gestützte Klassifikation & optionale Datenextraktion: Das System nutzt KI-Modelle (via OCTOai) und OCR-Technologie für die automatische Klassifizierung eingehender E-Mails und ihrer Anhänge. Anhand definierter Kriterien werden Nachrichten in vordefinierte Kategorien einsortiert (z.B. bis zu 10 Kategorieklassen in der E-Mail-Triage-Basislösung, erweiterbar auf bis zu 30 Klassen in der Multi-Kanal-Stufe). Dies ermöglicht eine zuverlässige Trennung nach Themen oder Dringlichkeit. Zusätzlich kann bei Bedarf eine tiefgehende Datenextraktion erfolgen: Inhalte aus strukturierten, halb- oder unstrukturierten Dokumenten (z.B. Formulare, Anhänge) werden auf Feldebene ausgelesen und validiert. Hier kommt die IDP-Komponente OCTOidp ins Spiel, die selbst unbekannte Dokumenttypen dank KI (z.B. Zero-Shot-Lernen) verarbeiten und relevante Informationen herausfiltern kann. Durch den Abgleich mit Geschäftsregeln oder vorhandenen Stammdaten werden alle extrahierten Informationen überprüft und die Genauigkeit weiter erhöht.

Automatische Verteilung & nahtlose Integration: Sofort nach der Klassifikation werden die E-Mails bzw. Dokumente gemäss definierten Regeln automatisch an die richtige Abteilung, Person oder in den passenden Folgeprozess weitergeleitet. Die OCTO-Plattform ermöglicht dabei eine tiefe Integration in bestehende IT-Systeme: Über Standardschnittstellen (z.B. RESTful APIs) und die OCTOagent-Technologie können Microsoft 365 / Outlook sowie Drittsysteme (wie CRM-, Ticketing- oder Fachanwendungen) direkt angebunden werden. Dadurch erfolgt die Zustellung oder Weiterverarbeitung vollständig automatisiert in Ihrem bestehenden Workflow und bei Bedarf mit „Human-in-the-Loop“ Mechanismen.

Transparenz, Reporting & Auditierung: Die Lösung beinhaltet eine integrierte Überwachung und Berichterstattung aller verarbeiteten E-Mails. Standard-Reports (z.B. Excel-Auswertungen) zeigen Volumina, Durchlaufzeiten und Erfolgsquoten auf einen Blick. In der erweiterten Ausbaustufe stehen individuelle Dashboards und Power-BI-Reports zur Verfügung, ebenso wie vollständige Protokollierungs- und Audit-Funktionen für maximale Nachvollziehbarkeit und Compliance.

Die Automatisierung der E-Mail-Triage bildet oft den ersten Schritt zur digitalen Organisation. Zahlreiche führende Unternehmen beginnen mit der E-Mail-Automatisierung und erweitern diese anschliessend auf alle Kanäle (Brief, Portale, etc.), um sicherzustellen, dass jede Kundeninformation innerhalb von Sekunden verarbeitet wird.

Schritt-für-Schritt zum automatisierten E-Mail-Posteingang:

Schritt 1 – Unverbindlicher Start:

Füllen Sie unser kurzes Onboarding-Formular aus, damit wir Ihren aktuellen E-Mail-Workflow und Ihre Anforderungen genau verstehen. Auf dieser Grundlage erhalten Sie eine individuelle Erstberatung und Demo.

Schritt 2 – Einrichtung & Konfiguration:

Unser erfahrenes Team begleitet Sie durch den kompletten Einrichtungsprozess. Wir stellen sicher, dass alle Anforderungen erfüllt werden, und liefern Ihnen eine leicht verständliche Schritt-für-Schritt-Anleitung. So können Sie – dank No-Code-Oberfläche – das System bei Bedarf auch eigenständig konfigurieren und anpassen.

Schritt 3 – Klassifizierung & Routing:

Anschliessend richten Sie die automatische E-Mail-Klassifizierung nach Ihren Vorgaben ein (bis zu 10 Kategorien in der Basisversion) und definieren Regeln für die Weiterleitung. Damit stellen Sie sicher, dass jede eingehende E-Mail unmittelbar zur richtigen Abteilung oder zuständigen Person gelangt – ohne Zeitverlust.

Schritt 4 – Produktiver Einsatz:

Sie sind startklar! Unser optimierter Implementierungsansatz gewährleistet, dass Sie die E-Mail-Triage innerhalb kürzester Zeit live nutzen können. Bestehende Arbeitsabläufe werden nicht unterbrochen und Sie profitieren sofort von der automatisierten, fehlerfreien E-Mail-Verarbeitung.

Über TCG Process

TCG Process, mit Hauptsitz in der Schweiz, ist ein international tätiger Softwareanbieter für intelligentes Input-Management und Prozessautomatisierung. Die Lösungen – darunter die End-to-End-Automatisierungsplattform OCTO – werden weltweit in Branchen wie Banken, Versicherungen, Gesundheitswesen und öffentlicher Verwaltung eingesetzt, um dokumentenbasierte Geschäftsprozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. TCG Process ist global tätig und betreut Kunden sowohl direkt als auch in Zusammenarbeit mit Partnern auf der ganzen Welt.

