



Digitaler Posteingang – End-to-End automatisiert

Posteingänge in Minuten statt Tagen: Mit OCTO digitalisieren und orchestrieren Sie die Verarbeitung Ihrer Eingangspost kanalübergreifend – KI-gestützt mit OCTOidp, No-Code und gesetzeskonform. So beschleunigen Sie die Dokumentenverteilung, erhöhen die Verarbeitungsqualität und entlasten Ihre Teams.

Die Herausforderung – Multikanaler Posteingang im digitalen Zeitalter

Unternehmen müssen täglich Hunderte Dokumente in unterschiedlichsten Formaten und über zahlreiche Kanäle verarbeiten. Kunden, Partner und Behörden nutzen je nach Präferenz Briefpost, E-Mail, Web-Formulare, Portale oder mobile Anwendungen. Dieser multikanale Posteingang ist zu einer zentralen Schnittstelle zwischen Organisation und Aussenwelt geworden. Gleichzeitig steigen die Erwartungen an Geschwindigkeit, Transparenz und Servicequalität. Der komplexe Posteingang bringt damit erhebliche Herausforderungen mit sich: hohe Verteilungsaufwände, fehlende einheitliche Standards, stark schwankende Volumina sowie wachsende Anforderungen an Nachvollziehbarkeit und Compliance. Ohne eine strukturierte, digitale Herangehensweise wird der Posteingang schnell zum Engpass für Effizienz und Kundenzufriedenheit.

Typische Hürden im Posteingang

Hohe organisatorische Komplexität

Unternehmen sind oft in verschiedene Abteilungen und Geschäftsbereiche gegliedert, die jeweils eigene Vorgaben zur Postbearbeitung haben. Jeden Tag treffen Hunderte Dokumente zu unterschiedlichsten Prozessen ein – von Anträgen über Verträge bis hin zu Serviceanfragen. Diese Flut an Unterlagen manuell an die richtigen Stellen zu verteilen, erfordert grossen Koordinationsaufwand. Saisonale Spitzen (z. B. Jahresendgeschäft) verstärken das Problem: Es müssen zusätzliche Mitarbeiter eingearbeitet werden, was aufwändig ist und die Fehleranfälligkeit erhöht.

Keine Standards, viele Kanäle

Dokumente gelangen über diverse Kanäle und Formate ins Haus – Briefpost, E-Mail, Web-Formulare, Portale, Fax oder Apps. Einheitliche Standards fehlen. Mal sind es eingescannte PDFs, mal Fotos oder Office-Dateien. Die Poststelle muss alles verarbeiten können, unabhängig vom Eingangsweg. Unterschiedliche Kundenpräferenzen führen zu verteilten Silos, die schwer zu kontrollieren sind. Erst wenn alle Informationen in einer einheitlichen digitalen Akte zusammengeführt werden, kann der Fall vollständig bearbeitet werden – im klassischen Posteingang passiert dies oft zu spät oder gar nicht.

Dokumentenflut & Variantenvielfalt:

Die Menge eingehender Korrespondenz kann überwältigend sein. In grossen Organisationen sind täglich tausende Seiten Posteingang keine Seltenheit. Zudem existiert eine hohe Vielfalt an Dokumententypen: Formulare, Anträge, Rechnungen, Nachweise, Kundenbriefe, Verträge, behördliche Bescheide und mehr. Ähnliche Dokumente treten in unzähligen Varianten auf – je nach Kunden, Regionen oder Version. Die Poststelle muss treffsicher erkennen, um welche Art von Dokument es sich handelt und welchen Prozess es auslösen soll. Ohne Automatisierung steigt die Fehlerquote: Dokumente landen falsch oder bleiben liegen, was Bearbeitungszeiten verlängert und Kundenzufriedenheit senkt.

Mangelnde Nachvollziehbarkeit & Compliance-Risiken:

Die manuelle Postbearbeitung führt leicht zu Intransparenz. Wurde ein Dokument schon gesichtet? Wer hat es zuletzt bearbeitet? Ohne digitales Tracking sind solche Fragen kaum zu beantworten. Compliance-Vorgaben – etwa Datenschutz, Aufbewahrungsfristen und interne Kontrollen – verlangen jedoch lückenlose Dokumentation und Zugriffssteuerung. In papierbasierten oder E-Mail-Prozessen sind diese Anforderungen kaum erfüllbar – ein Albtraum für Audits und ein hohes Risiko für Sanktionen.

Die Konsequenz: Unternehmen müssen ihre Posteingangsverarbeitung modernisieren, um Dokumente schneller, effizienter und fehlerfrei zu bearbeiten und dabei Service-Level sowie Compliance-Vorgaben einzuhalten. Genau hier setzt OCTO als Lösungsplattform an.

End-to-End Posteingangs- automatisierung mit OCTO & OCTOidp

OCTO (mit der KI-gestützten Dokumentenverarbeitung OCTOidp, vormals DocProStar) ermöglicht es Unternehmen, den Posteingang von der Dokumentenannahme bis zur Weiterverarbeitung komplett digital und automatisiert abzuwickeln. Die Plattform vereint Intelligent Document Processing (IDP) und Prozess-Orchestrierung in einer No-Code-Umgebung, die sich nahtlos in bestehende Anwendungen (DMS, ERP, CRM etc.) einfügt. Das Ergebnis ist ein durchgängiger, KI-gestützter Workflow, der manuelle Tätigkeiten minimiert, Fehler von vornherein ausschliesst und Kunden wie Mitarbeitern spürbar Zeit spart.

Der OCTO Ansatz in drei Schritten: COLLECT - UNDERSTAND - ACT

Collect (Erfassen & Normieren)

Alle eingehenden Dokumente – unabhängig von Kanal oder Format – werden zentral entgegengenommen, digitalisiert und in ein einheitliches Format überführt. OCTO bündelt sie in einer digitalen Posteingangsakte und prüft automatisiert, ob alle erforderlichen Informationen vollständig und lesbar vorliegen. Fehlende oder unleserliche Inhalte erkennt das System sofort und kann automatisiert Nachforderungen auslösen. So wird sichergestellt, dass Vorgänge vollständig sind, bevor sie weiterbearbeitet werden, und der Posteingang kanalübergreifend transparent bleibt.

The logo for OCTO, featuring a stylized 'O' that resembles an infinity symbol, followed by the letters 'CTO' in a bold, sans-serif font. The entire logo is rendered in a dark grey color. Below the logo, there is a large, solid green L-shaped graphic element that extends towards the bottom right corner of the page.

Understand (Verstehen & Extrahieren)

Künstliche Intelligenz (KI) analysiert und klassifiziert jedes eingehende Dokument automatisch nach Typ (z.B. Schreiben, Antrag, Formular, Rechnung). Diese KI-gestützte Erkennung funktioniert auch bei unstrukturierten Inhalten und ist auf die Dokumente des Unternehmens trainiert. OCTOidp extrahiert parallel alle relevanten Informationen wie Referenzen, Kundendaten oder Beträge. Anschliessend werden die Daten regelbasiert und über Quervergleiche auf Vollständigkeit und Konsistenz geprüft. Integrierte Compliance-Checks erkennen Unstimmigkeiten oder Regelverstösse frühzeitig, sodass nur geprüfte und belastbare Informationen weiterverarbeitet werden.

Act (Prüfen & Abschliessen)

OCTO steuert die Weiterverarbeitung gemäss definierter Geschäftsregeln. Vollständige und regelkonforme Vorgänge werden automatisiert an Zielsysteme oder Archive übergeben. Bei Abweichungen erzeugt das System gezielte Aufgaben für die zuständige Fachabteilung mit klaren Hinweisen zur Nachbearbeitung. Prüfungen erfolgen in einer übersichtlichen Oberfläche mit allen relevanten Informationen im Kontext. Nach Abschluss werden Dokumente revisionssicher archiviert, Daten übergeben und – falls vorgesehen – Absender automatisch informiert.



Mit OCTO wird der digitale Posteingang zu einem durchgängig digitalen, beschleunigten Workflow.

Eingangspost wird zentral erfasst, intelligent verarbeitet und regelbasiert weitergeleitet – bei voller Transparenz und Kontrolle vom Eingang bis zur Archivierung.

© HochleyM2peopleimages.com – stock.adobe.com

Ihre Vorteile mit OCTO im Überblick

Mit OCTO & OCTOidp optimieren Sie die Posteingangsverarbeitung ganzheitlich – von der ersten Erfassung eingehender Dokumente bis zur regelkonformen Übergabe oder Archivierung.

- **Höhere Servicequalität & Kundenzufriedenheit:** Eingehende Anliegen werden automatisch erfasst und gezielt weitergeleitet. Bearbeitungs- und Reaktionszeiten verkürzen sich deutlich, Rückmeldungen erfolgen schneller und zuverlässig. Ihr Unternehmen tritt als moderner, reaktionsschneller Ansprechpartner auf.
- **Lückenlose Compliance & mehr Kontrolle:** Alle Verarbeitungsschritte werden regelbasiert ausgeführt und vollständig dokumentiert. Datenschutz-, Aufbewahrungs- und Kontrollanforderungen werden zuverlässig eingehalten, Risiken durch manuelle Fehler sinken deutlich. Audits lassen sich jederzeit transparent nachvollziehen.
- **Agilität & Skalierbarkeit:** OCTO ermöglicht es Unternehmen, ihre Posteingangsprozesse flexibel und zukunftssicher zu gestalten. Neue Dokumenttypen, geänderte Abläufe oder zusätzliche Prüfregeln lassen sich dank No-Code schnell und ohne aufwändige IT-Projekte umsetzen. Gleichzeitig skaliert die Plattform bei steigenden Volumina oder saisonalen Lastspitzen automatisch mit – performant und stabil, ohne zusätzlichen Personaleinsatz. So bleibt der digitale Posteingang auch bei wachsenden Anforderungen jederzeit leistungsfähig und anpassungsfähig.
- **Signifikante Effizienzsteigerung & schneller ROI:** Durch die Automatisierung entfallen zeitaufwändige Routinetätigkeiten wie Sortierung, Datenerfassung und manuelle Prüfungen. Mitarbeitende können deutlich mehr Vorgänge in kürzerer Zeit bearbeiten, während Durchlaufzeiten spürbar sinken. Der höhere Durchsatz und die reduzierte Fehlerquote führen zu messbaren Kosteneinsparungen und ermöglichen in vielen Fällen einen schnellen Return on Investment.
- **Optimale Nutzung bestehender Systeme:** OCTO integriert sich nahtlos in die vorhandene IT-Landschaft – von Archiv- und DMS-Lösungen über CRM bis zu Fachanwendungen. Bestehende Workflows werden nicht ersetzt, sondern gezielt ergänzt und automatisiert. So steigern Sie den Nutzen Ihrer aktuellen Systeme, vermeiden aufwändige Systemablösungen und erzielen schnelle Ergebnisse bei überschaubarem Implementierungsaufwand.
- **Entlastete Mitarbeiter & Fokus aufs Kerngeschäft:** Indem OCTO monotone Aufgaben wie Dokumentenverteilung, Dateneingabe und Standardprüfungen übernimmt, werden Ihre Teams deutlich entlastet. Sie gewinnen Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten wie Kundenbetreuung, Entscheidungsfindung oder komplexe Sonderfälle. Gleichzeitig steigt die Prozessqualität, da standardisierte und automatisierte Abläufe Fehler reduzieren und die tägliche Arbeit planbarer machen.

Über OCTO

OCTO ist die intelligente End-to-End-Automatisierungsplattform für dokumentenzentrierte Prozesse – branchenübergreifend einsetzbar, z. B. in Finanzdienstleistung, Versicherungen, öffentlicher

Verwaltung oder Business Process Outsourcing. Sie deckt eine Vielzahl von Anwendungsfällen ab – von Kontoeröffnungen, Kredit- und Kreditkartenanträgen über Neuabschlüsse im Versicherungsbereich bis hin zu digitalen Posteingängen, Rechnungseingangsverarbeitung und vielen weiteren Dokumentenprozessen.

OCTOidp, die KI-basierte Komponente für Dokumentenverarbeitung innerhalb von OCTO, erkennt, klassifiziert und extrahiert Inhalte aus sämtlichen Dokumentenformaten vollautomatisch. Modernste Technologien wie Robotic Process Automation (RPA), Künstliche Intelligenz (KI) und Business Rules Engines sind nahtlos integriert, um maximale Effizienz in administrativen Abläufen zu erreichen.

Die No-Code-Architektur der Plattform ermöglicht es, Prozesse ohne Programmierung selbst zu erstellen und flexibel anzupassen. Flexible Bereitstellungsoptionen (Cloud oder On-Premises) gewährleisten eine schnelle Implementierung und erleichtern die Einhaltung regulatorischer Anforderungen. Unternehmen, die OCTO einsetzen, reduzieren Kosten, beschleunigen Durchlauf- und Reaktionszeiten, minimieren Risiken und bieten Kunden sowie Partnern ein erstklassiges digitales Erlebnis. Bereit, Ihren Posteingang auf das nächste Level zu heben?

Erleben Sie mit OCTO, wie Ihr Unternehmen Dokumenteingänge schneller, sicherer und effizienter verarbeitet. Kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren oder eine Live-Demo zu vereinbaren!



Kontaktieren Sie uns:

E-Mail: info.che@tcgprocess.com

Telefon: +41 41 754 52 52

www.tcgprocess.ch