

Was ein E-Mail-System in Ihrem Postfach tut

Technisch erklärt, in einfachen Worten. Was automatisch passiert, was nicht, und wo Ihr Team die Kontrolle behält.

ABLAUF

Jede eingehende E-Mail durchläuft drei Schritte

01 · LESEN

Eingang erfassen

Das System liest neue E-Mails samt Anhängen direkt aus Ihrem Postfach, etwa Outlook oder IMAP.

02 · EINORDNEN

Kategorie & Dringlichkeit

Anfrage, Reklamation, Terminwunsch oder Rechnung? Wie eilig ist es? Das wird nach Ihren Kategorien bestimmt.

03 · AUSLESEN

Daten strukturieren

Name, Anliegen, Fristen, Vertrags- oder Vorgangsnummern werden herausgezogen und übersichtlich abgelegt.

↓ Danach wählt das System einen von drei Wegen. Welcher Fall welchen Weg nimmt, legen Sie fest.

STANDARDFALL

Automatische Antwort

Nur für Fälle, die Sie ausdrücklich freigegeben haben, z. B. Eingangsbestätigungen. Immer nach Ihrer Vorlage.

NORMALFALL

Antwortentwurf

Das System schreibt einen fertigen Entwurf. Ein Mitarbeiter prüft, passt an und sendet mit einem Klick.

HEIKLER FALL

Weiterleitung

Unklar, kritisch oder mit Tragweite: Die E-Mail geht mit Kurzzusammenfassung an die zuständige Person.

BEISPIEL

Aus einer E-Mail wird ein fertiger Vorgang

EINGANG · 08:14 · m.becker@beispiel.de

Guten Tag, unser Termin am Donnerstag, 14 Uhr, passt leider nicht mehr. Ginge auch Freitagvormittag? Es geht um das Angebot Nr. 2024-118. Viele Grüße, Martin Becker

KATEGORIE	Terminwunsch
DRINGLICH	Mittel, Termin in 2 Tagen
KUNDE	Martin Becker
BEZUG	Angebot 2024-118
WEG	Antwortentwurf

„Guten Tag Herr Becker, vielen Dank für Ihre Nachricht. Freitag um 10 Uhr ist bei uns möglich. Passt Ihnen das? ...“

KONTROLLE

Wo Ihr Team entscheidet

- Sie bestimmen, welche Fälle automatisch beantwortet werden dürfen. Alles andere wartet auf Freigabe.
- Antworten mit rechtlicher oder finanzieller Tragweite gehen nie ohne Prüfung raus.
- Alle Vorgänge sind in einer Übersicht nachvollziehbar: was kam, wie es eingeordnet wurde, was passiert ist.

GRENZEN

Was das System nicht tut

- × Es trifft keine Entscheidungen, die ein Mensch bewusst treffen soll, etwa Kulanz, Kündigung oder Preise.
- × Es versendet nichts außerhalb der Fälle, die Sie freigegeben haben.
- × Es ersetzt keine Mitarbeiter, sondern nimmt ihnen Sortier- und Schreibarbeit ab.

EINSCHÄTZUNG

Wann sich ein E-Mail-System lohnt

> 20

ähnliche E-Mails pro Woche

Anfragen, Terminwünsche oder Meldungen, die immer nach demselben Muster ablaufen.

Zeit

Antwortzeiten sind ein Problem

Kunden warten spürbar, oder Ihr Team verliert täglich Zeit mit Sortieren und Weiterleiten.

Wissen

Wissen hängt an einzelnen Personen

Wenn jemand fehlt, bleibt das Postfach liegen, weil nur er weiß, wohin was gehört.

Genauer prüfen? Unsere **Checkliste Automatisierungsreife** bewertet einen konkreten Prozess in zehn Minuten, inklusive Kostenrechnung. Kostenlos unter aivora-agents.de.

Sehen Sie es an Ihrem Postfach.

Schreiben Sie uns, welche E-Mails bei Ihnen am meisten Zeit kosten. Wir zeigen Ihnen, wie das System damit umgehen würde.

- DSGVO-konform
- Kein Versand ohne Freigabe

E-Mail

info@aivora-agents.de

Web

aivora-agents.de