

B.5 – KI-gestützte E-Mail-Bearbeitung

Produktbeschreibung

Mit dem Paket B.5 – KI-gestützte E-Mail-Bearbeitung wird der gesamte E-Mail-Verkehr im Kundenservice oder Vertrieb durch eine KI-Lösung unterstützt. Eingehende E-Mails werden automatisch analysiert, kategorisiert und mit passenden Antwortvorschlägen versehen. Dadurch werden Reaktionszeiten verkürzt, die Bearbeitungsqualität gesteigert und Mitarbeitende von Routineaufgaben entlastet.

Zielgruppe

Unternehmen, die ein hohes E-Mail-Aufkommen haben und ihre Kommunikation effizienter gestalten möchten – ideal für Support-Abteilungen, Vertriebsteams und Service-Desk-Umgebungen.

Leistungsumfang

- Einrichtung einer KI-gestützten Lösung zur Analyse und Bearbeitung eingehender E-Mails
- Automatische Kategorisierung und Priorisierung von Anfragen
- Erstellung von Antwortvorschlägen basierend auf vorgegebenen Richtlinien, Vorlagen und bisherigen E-Mail-Dialogen
- Möglichkeit zur automatischen Beantwortung von Standardanfragen
- CRM-Anbindung: Garantiert nur bei Workflows, die im Rahmen unserer Pakete erstellt wurden; bei externen CRM-Systemen können spezielle Adapter oder Schnittstellenlösungen erforderlich sein, die zusätzliche Kosten verursachen können
- Anpassung der Antwortlogik an Tonalität, Corporate Language und Kommunikationsrichtlinien des Kundenunternehmens

Nutzen & Vorteile

- Deutlich schnellere Reaktionszeiten im E-Mail-Verkehr
- Einheitliche und qualitativ hochwertige Antworten
- Entlastung von Mitarbeitern durch automatische Bearbeitung wiederkehrender Anfragen
- Mehr Zeit für komplexe oder individuelle Kundenanliegen

Start & Dauer

Auftragsbearbeitung beginnt sofort nach Eingang der vollständigen Angebotssumme und Auftragsbestätigung. Projektstart erfolgt nach dem im Angebot festgelegten Zeitraum (abhängig von Auftragslage) – wird vor Angebotsbestätigung vereinbart. Einrichtung in der Regel innerhalb von 5–10 Werktagen ab Projektstart (abhängig vom Umfang und den bereitgestellten Kundendaten).

Leistungserbringung

Remote – Einrichtung und Durchführung erfolgt überwiegend extern ohne Vor-Ort-Präsenz. Bei besonders umfangreichen Projekten kann ein eigener, abgeschirmter Arbeitsplatz beim Kunden erforderlich sein.

Ablauf & Abwicklung

1. Nach Auftragsbestätigung und Zahlungseingang der vollständigen Angebotssumme
2. Kunde liefert bestehende Vorlagen, Richtlinien und gewünschte Automatisierungsregeln (optional)
3. Falls noch nicht vorhanden, werden benötigte Konten für den Kunden angelegt
4. Einrichtung der Automations- und KI-Verarbeitungs-Workflows
5. Testlauf und Optimierung
6. Übergabe mit schriftlicher Anleitung (PDF oder gedruckt)
7. 1 Monat Support für Anpassungen und Fragen im definierten Rahmen

Preis & Folgekosten

Einmalpreis: 1.099 € netto (steuerbefreit nach §19 UStG)

Für den Betrieb dieses Pakets sind bestimmte externe Tools und Dienste erforderlich, die separat vom Kunden gebucht und bezahlt werden. Diese Dienste arbeiten mit Nutzungslimits (z. B. Anzahl E-Mails pro Tag, Workflow-Durchläufe pro Monat). Überschreiten diese Werte, entstehen beim jeweiligen Anbieter zusätzliche monatliche Kosten.

Erforderliche Dienste und typische Kosten (Stand: 13.08.2025):

- KI-Textgenerierung (zur Answererstellung) – GPT-3.5: ca. 3 €/Monat (Standard); GPT-4: ca. 12 €/Monat (Pro) – relevant bei sehr hoher Individualisierung
- E-Mail-Versand/-Empfangsdienst – Grundversion: oft kostenlos bis zu einer bestimmten Anzahl E-Mails pro Monat (abhängig vom Anbieter); Standardtarif: ca. 10–25 €/Monat; Business-Tarif: ab ca. 50 €/Monat
- Automations-Plattform (zur Durchführung und Verknüpfung der Prozesse) – Grundversion: 0 €/Monat (bis 1.000 Workflow-Durchläufe pro Monat); Core-Tarif: ca. 9 €/Monat (bis 10.000 Workflow-Durchläufe pro Monat); höhere Tarife für mehr Durchläufe möglich

Der Kunde erhält mit der Projektdokumentation zusätzlich eine Schwellenwert-Tabelle mit den aktuellen Grenzwerten der eingesetzten Tools, um die möglichen laufenden Kosten selbst einschätzen zu können.

Zusatzpunkte

- Voraussetzungen: Zugang zu relevanten E-Mail-Postfächern; Bereitstellung der gewünschten Kommunikationsrichtlinien; falls Konten fehlen, werden sie für den Kunden angelegt
- Leistungsgrenzen: Standard-Setup gemäß oben genannten Limits; CRM-Integration nur als Option
- Laufende Betreuung: 1 Monat Support inklusive; keine Datenpflege enthalten
- Datenschutz/DSGVO: DSGVO-Paket nicht automatisch enthalten; Pflicht-Zusatz für Unternehmen in der EU sowie für Unternehmen außerhalb der EU, wenn Leads von Personen aus der EU verarbeitet werden

Direkte Verknüpfung

Optimal kombinierbar mit B.4 (Intelligente Nachfass-Kampagne) und B.6 (Automatische Erfolgs-Analysen). Andere B-Pakete können ergänzend gebucht werden, sind jedoch nicht direkt in den Workflow eingebunden.

Praxisbeispiel

Ein mittelständisches IT-Dienstleistungsunternehmen erhielt täglich eine große Anzahl an Kunden-E-Mails, von einfachen Anfragen bis zu komplexen Supportfällen. Durch die Implementierung der KI-gestützten E-Mail-Bearbeitung konnten Standardanfragen automatisch beantwortet und komplexere Anfragen vorsortiert werden. Die Mitarbeitenden mussten nur noch bei anspruchsvollen Themen eingreifen – was zu deutlich kürzeren Antwortzeiten und höherer Kundenzufriedenheit führte.