



## E-Mail Assistent

Kategorisieren Ihrer E-Mails

Individuell anpassbar

Automatisiertes Antworten

Zeit- und Kostenersparnis



# E-Mail ASSISTENT

## Mehr Effektivität durch KI

Unternehmen empfangen täglich unzählige E-Mails. Für die Bearbeitung werden u.a. funktionale Postfächer z.B. info@ eingerichtet, die von Sachbearbeiter abgearbeitet werden. In diesem Kontext müssen zum großen Teil wiederholte, oft mit viel „Handarbeit“ verbundene, fehlerträchtige, und wenig anspruchsvolle Tätigkeiten erledigt werden.

### Hier setzt der KENBUN E-Mail Assistent an.

Mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz ordnen wir Ihre E-Mails nach Ihren Vorgaben in verschiedene Gruppen ein, die dann von einem zuständigen Team bearbeitet werden. Im nächsten Schritt können wir aus den empfangenen E-Mails Informationen extrahieren, die zur Weiterbearbeitung erforderlich sind.

Schließlich werden dann voll- oder semiautomatisierte Antworten generiert. Im vollautomatischen Fall wird dem Kunden direkt geantwortet. Im semiautomatischen Fall wird einem Sachbearbeiter eine vorbereitete Antwort E-Mail vorgelegt, dieser prüft, ggf. ergänzt und versendet die E-Mail.

# BEISPIELE



## Zählerstandsmeldungen

Der E-Mail Assistent erkennt Informationen wie Zählerstandsnummern, Zählerstand, Ablesedatum und Zählerart. Hierbei wird automatisch auf Vollständigkeit geprüft. Unvollständige Informationen werden automatisiert beim Kunden per E-Mail angefordert. Alle Daten werden direkt in das Stadtwerke Backend-System eingetragen. Der Assistent erzeugt und versendet eine Bestätigungsmail an den Kunden.

## Adressänderungen:

Der E-Mail Assistent erkennt Kundennummer, Absender-E-Mail-Adresse oder die neue Adresse. Die neue Kundenadresse wird direkt in das Stadtwerke Backend-System eingetragen. Der Kunde erhält eine vom Assistenten verfasste Bestätigungsmail.

## Beschwerdemanagement

Anhand bestimmter Begriffe, Formulierungen und Stimmung erkennt der E-Mail Assistent, dass es sich um eine Beschwerde handelt. Automatisiert wird die Beschwerde im System eingetragen und an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Der verärgerte Kunde erhält automatisch eine vom Assistenten erzeugte Bestätigungsmail.

## Ihre individuelle Lösung erarbeiten wir mit Ihnen!

Im Integrations- und Implementierungsprozess, den wir mit Ihnen gemeinsam durchführen, wird das System weiter trainiert und optimiert. Unsere KI-Agenten sind skalierbar, erweiterbar und anpassungsfähig.

## Kontakt:

KENBUN IT AG  
Haid-und-Neu-Str. 7  
76131 Karlsruhe

Tel: +49 721 781 503 02  
E-Mail: [office@kenbun.de](mailto:office@kenbun.de)  
[www.kenbun.de](http://www.kenbun.de)