

# E-Mails – das eigentliche Problem im Unternehmen

# Ausgangslage

- Viele Informationen in einer einzigen E-Mail
  - Manuelle Prüfung durch Mitarbeiter
  - Weiterleitung und Erstellung von Geschäftsprozessen
  - Versendung von zeitnaher und passender Antwort-Mail schreiben
- **Das blockiert Ressourcen, die für andere wertvolle Tätigkeiten fehlen.**





42

Mails pro Tag werden durchschnittlich in beruflichen Postfächern empfangen (Stand 2023)



+62%

Wachstum in zwei Jahren



639.000

Unbesetzte Stellen in Deutschland (Stand 04/2025)

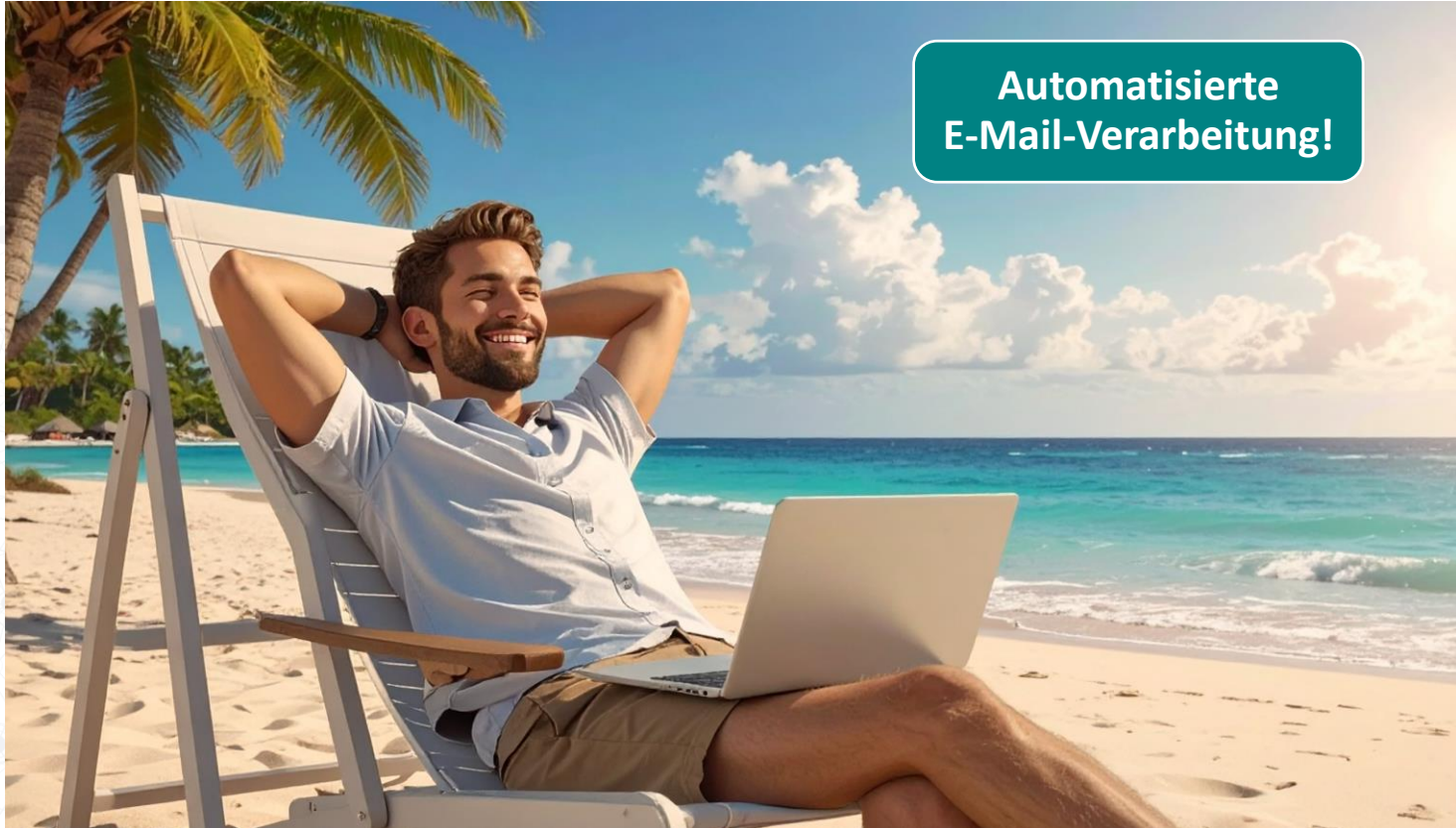
# 1. Lösungsvorschlag

# 1. Lösungsvorschlag: E-Mail-Verarbeitung

- Bewältigung der E-Mail-Flut in **Öffentlichen Postfächern**
- **Manuelle Sortierung** durch Mitarbeiter
  - Lesen der E-Mails und per Drag & Drop auf Fachpostfächer verteilen
  - Anhänge durcharbeiten (ggfs. gescannte Rückläufer)
- Rückstände durch **manuelle Tätigkeiten**
- **Ausdrucken**, wieder **einscannen**
- **Dringlichkeit** einzelner E-Mail feststellen
- **Abtippen** der Informationen aus E-Mails in ein Fachsystem

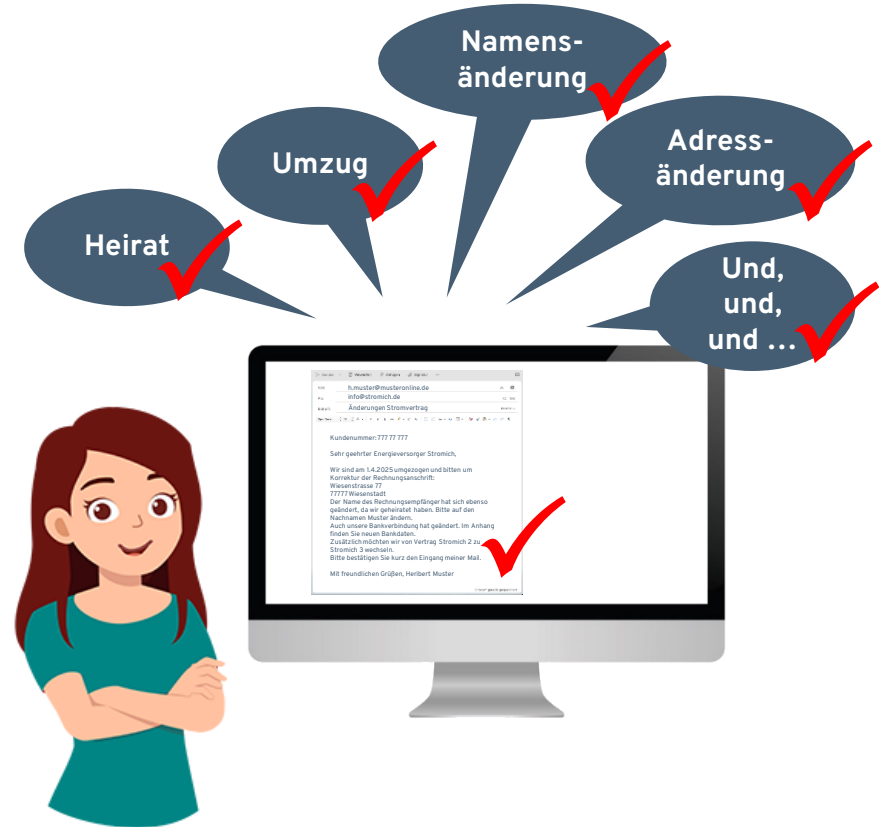
## 2. Lösungsvorschlag

## 2. Lösungsvorschlag: E-Mail-Verarbeitung



# AUTOMATISIERTE E-MAIL-VERARBEITUNG

- **Automatische Analyse** eingehender Dokumente
  - **Konvertierung** in Ihr Wunschformat für die Weiterverarbeitung und rechtssichere **Archivierung**
  - Gewinnung wertvoller **Geschäftsdaten**
  - **Geschäftsprozesse** in Sekunden abgeschlossen
- **Automatisierung von arbeitsintensiven Entscheidungsprozessen**



# Automatisierte Mailverarbeitung ist...

## EINFACH.

- Vorkonfigurierte Workflows
- Schnell implementiert
- Flexibel erweiterbar

## AUTOMATISCH.

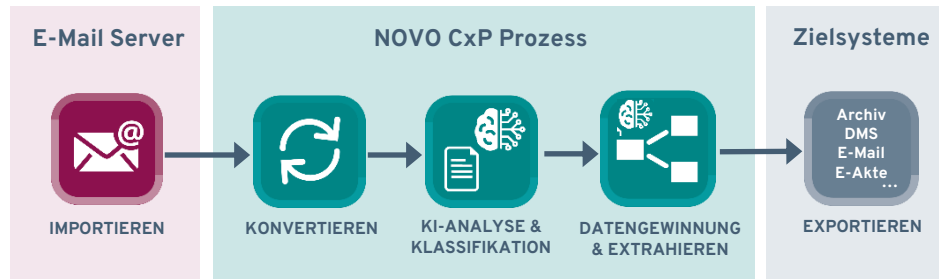
3 Prozessabschnitte für Ihre Automatisierung:

- Importieren
- Verarbeiten
- Exportieren

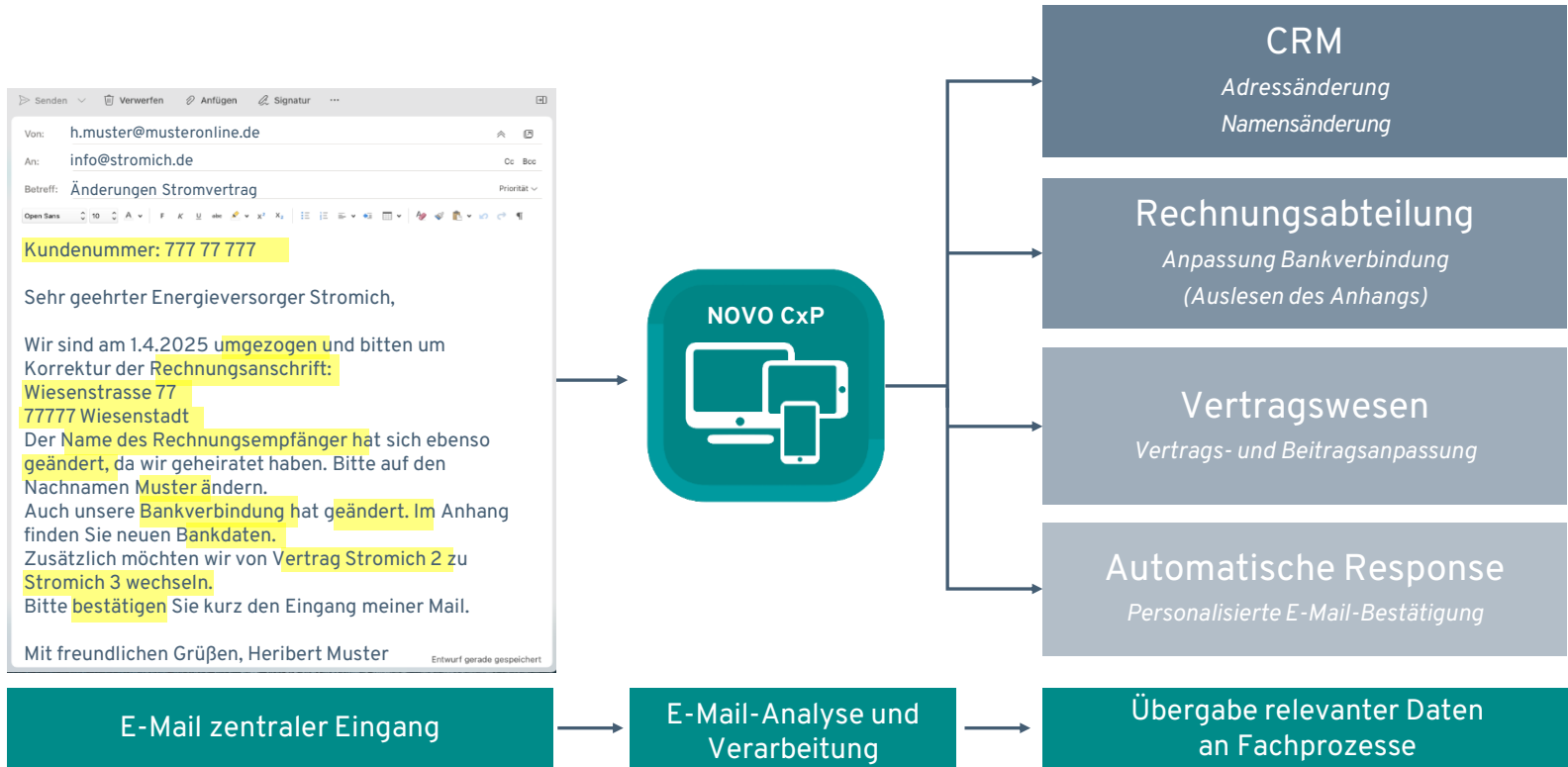
## SMART.

Innovative Technologien im Einsatz:

- Künstliche Intelligenz
- Machine Learning
- Semantische Klassifikation



# Konkretes Beispiel: E-Mail Automatisierung mit NOVO CxP



# TECHNISCHE UMSETZUNG

## Einfaches Routing durch Bedingungen:

- Absender-Adresse
- Informationen im Betreff
- Informationen im Mailbody

**Absender inovoo** [X]

Konditionaler Ausdruck [?]

Operatoren: **EQ** **NEQ** **IN**

Verknüpfungen: **AND** **OR** **NOT**

`{%FROM%}.Contains("@inovoo.com")`

Ausdruck kompilieren

**OK** **Abbrechen**

**Betreff** [X]

Konditionaler Ausdruck [?]

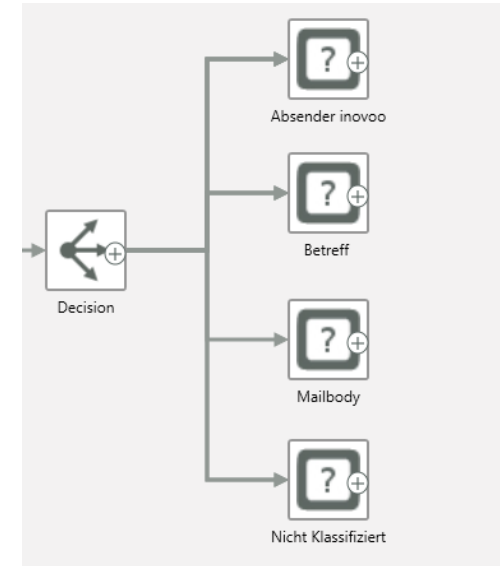
Operatoren: **EQ** **NEQ** **IN**

Verknüpfungen: **AND** **OR** **NOT**

`{%Subject%}.Contains("Gesundheitskarte") OR  
{%Subject%}.Contains("Krankenkassenkarte") OR  
{%Subject%}.Contains("Lichtbild")`

Ausdruck kompilieren

**OK** **Abbrechen**



# Automatisierungsmöglichkeiten – Anhangsanalyse

- Barcodeleser für Rückläufer



- OCR für Image- / PDF-Dokumente aufbereiten



## NOVO BARCODE+



Modulname

Name des Rückgabeattributs

Auf Seiten einschränken

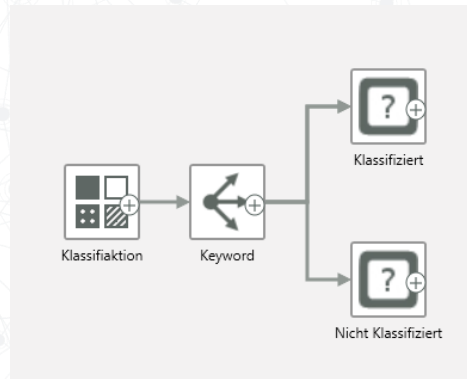
### Zu scannende Barcodetypen

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Industrial2of5  | <input checked="" type="checkbox"/> UPCA        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Inverted2of5    | <input checked="" type="checkbox"/> EAN8        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Interleaved2of5 | <input checked="" type="checkbox"/> UPCE        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Iata2of5        | <input checked="" type="checkbox"/> ADD5        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Matrix2of5      | <input checked="" type="checkbox"/> ADD2        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Code39          | <input checked="" type="checkbox"/> Aztec       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Codeabar        | <input checked="" type="checkbox"/> DataMatrix  |
| <input checked="" type="checkbox"/> BcdMatrix       | <input checked="" type="checkbox"/> QRCode      |
| <input checked="" type="checkbox"/> DataLogic2of5   | <input checked="" type="checkbox"/> MicroQRCode |
| <input checked="" type="checkbox"/> Code128         | <input checked="" type="checkbox"/> PDF417      |
| <input checked="" type="checkbox"/> CODE93          | <input checked="" type="checkbox"/> Patchcode   |
| <input checked="" type="checkbox"/> EAN13           |   |

Erkennungsmodus

# Automatisierungsmöglichkeiten – Keyword Classification

- Einfache Klassifikation mittels Schlüsselwörter



Klassifikation

Klassen	Klasse hinzufügen	Regeln	Regel hinzufügen	Schlüsselwörter	Schlüsselwort hinzufügen
Kündigung	✎ ✕	Regel1	✎ ✕	Kündigung	✎ ✕
Immatrikulationsbescheinigung	✎ ✕	Regel2	✎ ✕		
Firmenfragebogen	✎ ✕	Regel3	✎ ✕		
		Regel4	✎ ✕		

Konfiguration testen

OK Abbrechen

# Automatisierungsmöglichkeiten – Intelligent Classification

- Machine Learning Klassifikation mit Trainingsdokumenten
  - Inhaltsklassifikator
  - Layoutklassifikator
  - Bildklassifikator
  - Textregelklassifikator
  - Benchmarking

The screenshot displays the inOVOO software interface. On the left, a 'Projekt-Hierarchie' (Project Hierarchy) tree shows a folder 'Demoklassifikationstestproj' containing various document types like 'FS Elternzeiten', 'FS Familienleistungen', etc. A table below it lists classification results for 'FS Elternzeiten' with a confidence of 100.0% for all items. The main window shows a scanned document with the following text:

Name: Lisa Rotenbaum  
KV-Nr. : NI237895428  
**Bitte kurzfristig zurücksenden - Danke**

Antwort  
BKK inovoo  
Heinrich-Hertz-Straße 1  
86179 Augsburg

**EINGEGANGEN AM**  
15. Juli 2019

BBNR 204789655  
Ende der Schutzfrist: 30.08.2019  
Einbindungstag : 30.06.2019

Guten Tag, Frau Rotenbaum,  
**Ihre Schutzfrist** läuft bald ab. Deshalb **benötigen** wir noch **einige Angaben** über Ihr **Versicherungsverhältnis**.  
Bitte senden Sie diese **Erklärung ausgefüllt** an tns zurück. Vielen Dank.  
Mit freundlichen Grüßen  
Ihre BKK inovoo

On the right side of the interface, a 'Klassifikationsergebnis' (Classification Result) panel shows a bar chart for 'FS Elternzeiten' with a 'Gesamtergebnis' (Overall Result) of 100.0% and a 'Konfidenz' (Confidence) of 100.0%. Below it, a table shows the results for 'FS Elternzeiten' (100.0%), 'MG Kündigungen' (1.9%), and 'MG Elternzeitbescheid' (0.1%).

# KI-Unterstützung mit AI Studio

- Klassifikation mit AI Studio Template / Dringlichkeit feststellen

Klassenbeschreibung

Klasse: Immatrikulationsbescheinigung: - Dokumente, bei denen eine Immatrikulationsbescheinigung übersendet wird  
Klasse: Bankverbindung: - Dokumente, bei denen eine Änderung von Bankdaten mitgeteilt wird  
Klasse: Elterngeld: - Dokumente, bei denen Elterngeld beantragt wird  
Klasse: Kündigung: - Dokumente, bei denen ein Vertrag gekündigt wird  
Klasse: Dringlichkeit: Dokumente, bei denen der Kunde dringend eine Antwort haben möchte

Beschreiben Sie in natürlicher Sprache, welche möglichen Klassen zur Verfügung stehen.

- Zusammenfassung der E-Mail an Fachsysteme weitergeben

Feld	Wert
result	- Thema: Auslandsreiseversicherung - Name des Absenders: Thomas Schneider - Adresse: Pistenstraße 10, 4711 Bergdorf - Anfrage: Angebot für Auslandsreiseversicherung mit Unfallabsicherung - Dringlichkeit: Spontaner Urlaub

- Extraktion von Fachdaten für definierte Dokumentklassen

Formular Extraktion	Freie Extraktion	GKV Osteopathie	GKV Prävention
GKV PZR Rechnungen	SEPA Mandat	Gescannte Dokumente Extraktion	Policen Extraktion
Rechnungen Extraktion	Aufträge Extraktion	Sprache Extraktion	Dokumente Extraktion

# Fazit

- **Entlastung** Mitarbeiter, Einsatz in anderen Bereichen
- **Sortierung** in Fachpostfächern durch Kombination von Modulen
- **Extraktion** von Fachdaten
- **Übergabe per REST- oder SOAP-Schnittstelle** an Fachsysteme
- **Schnelle Einführung** der Lösung
- **Hohe Automatisierungsquote** bei Sortierung  
z.B. 90 % in einem Kundenprojekt

# WAS KÖNNEN WIR FÜR SIE TUN?

inovoo®



**Hans-Jürgen Sadlo**  
Head of Professional Services  
(Partner, Kunde, Training)

+49 8143 999 57-0  
h.sadlo@inovoo.com