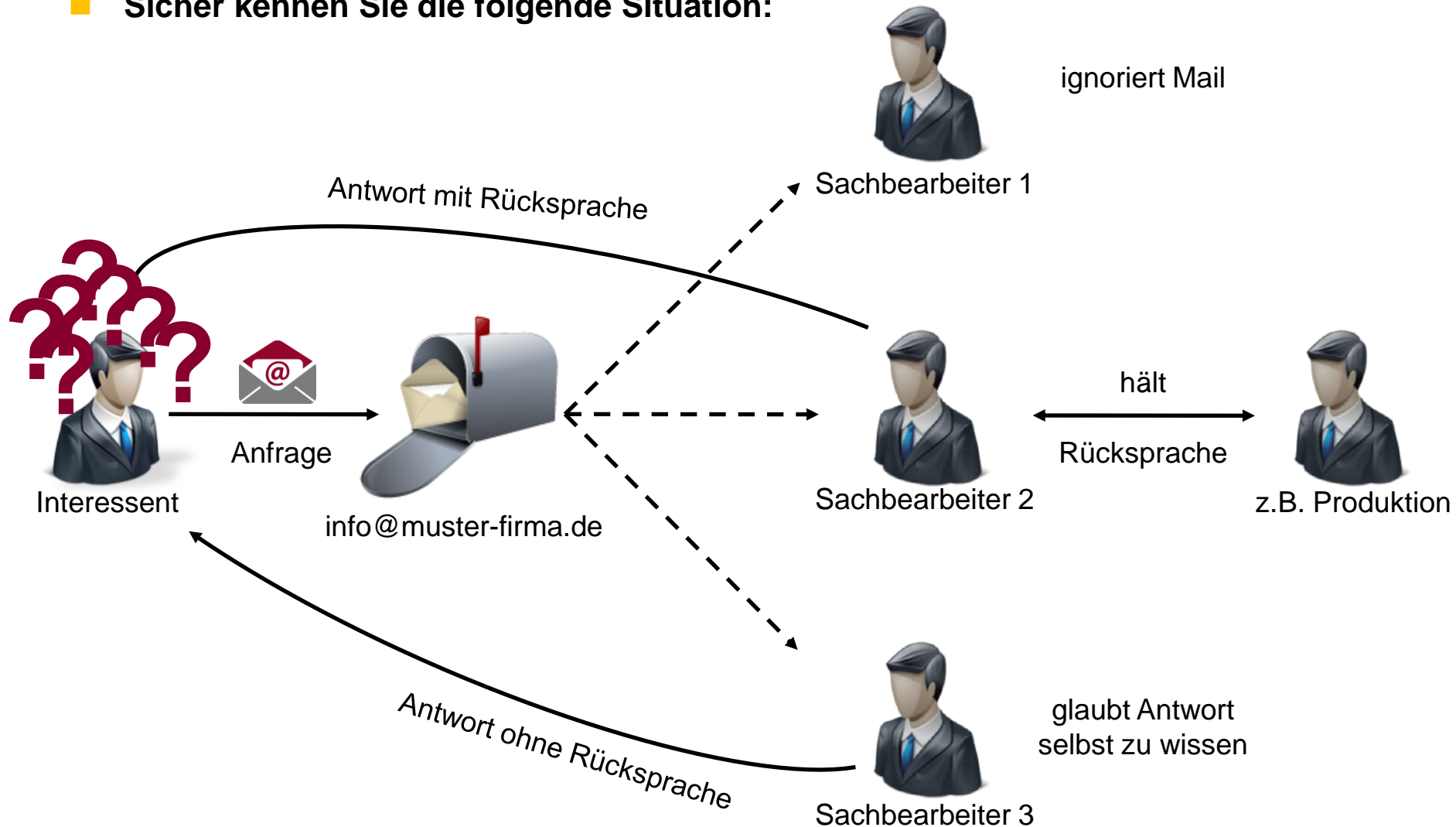


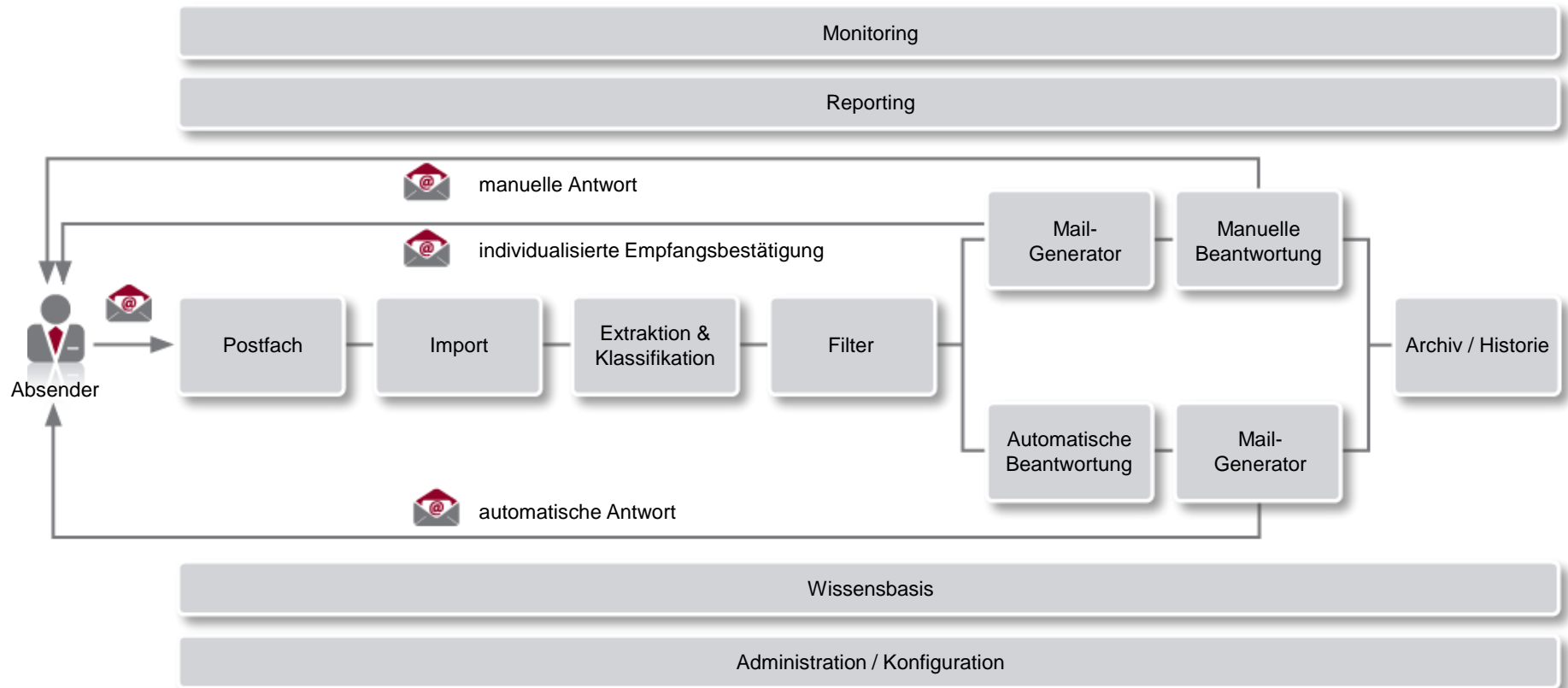
Intelligentes E-Mail Management

E-Mail Kommunikation (Schema)

- Sicher kennen Sie die folgende Situation:



■ ELO E-Mail-Management



- **Als E-Mail-Management-System der Zukunft kann DocXtractor REPLY die Anforderungen an die E-Mail-Kommunikation effektiv abfedern, indem es...**
 - eine automatische Klassifizierung und Zuordnung zu relevanten Geschäftsvorfällen vornimmt und damit **Mails an die richtige Stelle im Unternehmen** leitet oder selbst beantwortet
 - mit Antwortvorschlägen und vollautomatischen Antworten die Bearbeitungszeit für die Mitarbeiter minimiert und damit **Ressourcen für andere Aufgaben frei** macht
 - mit der Einordnung in mehrperspektivischen Ablagestrukturen einen einfachen, **bedarfsorientierten Zugriff auf archivierte Mails** erlaubt
 - durch **wissensbasierte Überwachung** gesetzlicher **Vorschriften** und **Regeln** sowie unternehmensspezifischen Regeln die E-Mail-Kommunikation absichert

- **Nachfolgend werden die einzelnen Workflowschritte kurz beschrieben:**
 - Import
 - Klassifikation/Extraktion
 - Filter
 - Mailgenerator – Empfangsbestätigung
 - Mailgenerator – Antwortmail
 - Manuelle Beantwortung
 - Archiv/Historie/Weiterleitung
 - Wissensbasis
 - Monitoring
 - Reporting
 - Administration

- **Der Import überwacht definierte (allgemeine) Postfächer und übernimmt eingegangene E-Mails**
 - Import von E-Mails ...
 - ... ohne Anlagen
 - ... mit einer Anlage
 - ... mit mehreren Anlagen
 - ... mit E-Mails als Anlagen
 - ... inklusive aller Metadaten
 - Verschieben der E-Mails in ...
 - ... Working Folder, solange die E-Mail in Bearbeitung ist
 - ... Archive Folder, nach der abschließenden Bearbeitung
 - ... Clearing Folder, im Fehlerfall

- **Importierte E-Mails werden zunächst klassifiziert und relevante Information extrahiert**
 - **Klassifikation**
 - der E-Mail
 - der Anlageninklusive Vorgangs- und Dokumenttrennung
 - **Extraktion**
 - definierter Informationen aus der E-Mail und den Anlagen
 - Validierung nach definierten Regeln
 - **Ggf. manuelle Korrektur/Bestätigung erforderlich**
 - innerhalb der Applikation
 - in Verbindung mit der Vorgangsbearbeitung

- **Der Verarbeitungsworkflow ist in jeder Stelle über Filterregeln beeinflussbar**
 - Filterregeln werden über Meta-Daten definiert, die
 - beim Import bereits vorliegen (Absender, Empfänger, Timestamp, Betreff, etc.)
 - durch Klassifikation und Extraktion erzeugt werden im Verarbeitungsprozess
 - und somit in der Mail oder ihren Anlagen vorhanden sind
 - Filterregeln beeinflussen jeden einzelnen Schritt des definierten Verarbeitungsworkflows
 - Aussteuern ja/nein
 - Clearing ja/nein
 - Auto-Antwort ja/nein
 - Weiterleiten/Verschieben/Parken/Rückfragen
 - Bearbeiterfindung
 - Archivierung
 - etc.

- **Für jede E-Mail kann eine individualisierte oder auch allgemeine Empfangsbestätigung erzeugt werden**

- Mailgenerator – Empfangsbestätigung
 - Erzeugt automatisierte Empfangsbestätigungen, die individuell gestaltet sein können
 - Personalisierte Anrede
 - Individualisierter Inhalt in Abhängigkeit von Klassifikation und Datenextraktion sowie Anlagen
 - oder einen ganz allgemeinen Text
 - Antwortmails werden mit der Kommunikationshistorie verknüpft und abgelegt

- **Für vordefinierte Szenarien können Antwortmails formuliert werden**

- Mailgenerator – Antwortmail
 - Erzeugt automatisierte Antwortmails aus Textbausteinen, die mit
 - Der Klassifikation und
 - Der Datenextraktion verknüpft sind
 - Textbausteine können individuell gepflegt oder aus bestehenden Textsystemen importiert werden
 - Die Wissensbasis kann lernend gestaltet werden
 - Antwortmails können manuell kontrolliert und editiert oder automatisiert versendet werden
 - Antwortmails können auch aus Rückfragen bei unvollständigen Informationen bestehen
 - Antwortmails werden mit der Kommunikationshistorie verknüpft

- **Eine manuelle Beantwortung von E-Mails ist jederzeit möglich**
 - Manuelle Beantwortung
 - Unabhängig von der automatisierten Beantwortung von E-Mails kann jederzeit eine individuelle Antwort auf eine eingehenden E-Mail formuliert werden
 - Diese kann durch einzelne Textbausteine ergänzt und angereichert werden
 - Antwortmails werden mit der Kommunikationshistorie verknüpft

- **Schnittstellen zu Nachbarsystemen können implementiert und genutzt werden**
 - Anbindung von (E-Mail-) Archiven zur Erfüllung von Compliance Anforderungen
 - Verknüpfung mit der Vorgangs- und Kommunikationshistorie, um jederzeit den vollständigen Status zu überblicken
 - Weiterleitung der E-Mail an Drittsysteme, falls eine Antwort und fallabschließende Bearbeitung nicht in DocXtractorREPLY vorgesehen ist

- **Die Wissensbasis des Systems speichert alle verarbeitungsrelevanten Informationen zentral ab**
 - Inhalte der Wissensbasis
 - Überwachte Postfächer
 - Filterregeln
 - Klassifikationsregeln
 - Extraktionsregeln
 - Textbausteine
 - Selbstlernen
 - Exportregeln
 - Verknüpfungen ins Archiv
 - Berechtigungen (siehe Administration/Konfiguration)
 - Konfigurationen (siehe Administration/Konfiguration)

- **Das Monitoring dient als Leitstand und Informationsmedium über den aktuellen Bearbeitungsstatus**
 - Aktuelle Anzeige
 - E-Mails (unterteilt nach Postfächern, Klassen, Prioritäten, SLA's etc.)
 - Anzahl User bzw. Skills
 - Prognose der Verarbeitungszeiten
 - KPI's
 - Individuellen Auswertungen
 - Eingriffsmöglichkeit für
 - ... Lastverteilung
 - ... Skillzuordnungen
 - ... Priorisierung

- **Periodische, vergangenheitsbezogene Auswertung der Verarbeitung**
 - Reporting
 - ... über Zeitverläufe
 - ... je Postfach
 - ... je Klasse, Extraktionsmerkmal
 - ... unterteilt in manuelle und automatisierte Schritte
 - ... je Workflowschritt
 - ... nach Prioritäten
 - ... individuell konfigurierbar

- **Die Systemüberwachung und grundlegende Systemeinstellungen werden zentral vorgenommen**
 - Administration
 - Überwachung aller Prozesse im System
 - Protokollierung aller Verarbeitungsschritte
 - Manuelle Eingriffsmöglichkeiten für Start und Stop von Prozessen, Zurücksetzen von Vorgängen und Beeinflussung von Workflows
 - Konfiguration
 - Benutzerprofile, Berechtigungen
 - Postfächer
 - Regeln, Filter
 - Prioritäten
 - Workflows
 - etc.

■ Anwendung (Prototyp)

The screenshot displays the smartEMAIL application interface. The main window shows a list of emails with columns for 'Betreff', 'Von', and 'Erhalten'. A detailed view of an email titled 'AW: §14 Steuerprüfung' is open, showing the sender 'm.burgard@insiders-technologies.de', recipient 'support@insiders-technologies.de', and subject 'AW: §14 Steuerprüfung'. The email content includes a greeting to Marie and a request for assistance regarding a customer's tax status.

Betreff	Von	Erhalten
Neue Anmeldung im Partnerportal.	partner@insiders-technologies.de	31.01.2011 14:07
Folgeantrag - Erweiterung	rjohannimloh@bpi-solutions.de	23.03.2011 16:29
WG: Anfrage bzgl. Termin mit Insiders Technologies GmbH	info@insiders-technologies.de	09.03.2011 08:26
French ECM Specialist looking for partnership	ozkan.kural@arondor.com	28.02.2011 15:11
WG: Follow up -Offshore Data Entry & Data Capture Services	info@insiders-technologies.de	08.02.2011 12:59
AW: Reseller-Angebotsanfrage	torsten.meyer@prianto.com	20.01.2011 13:26
Meldung "die Bestelldaten haben sich seit der letzten Nachebearbeitung geändert"	temmer@wjp.de	24.02.2011 14:26
Ermittlung manuelle Dokumenttrennung	MNeugebauer@foxray.de	17.02.2011 11:11
WG: Update-Mel...	support@insiders-technologies.de	10.02.2011 14:36
		01.2011 15:39
		01.2011 09:18
		03.2011 18:12
		03.2011 18:01

AW: §14 Steuerprüfung

Von: m.burgard@insiders-technologies.de
 An: support@insiders-technologies.de
 Betreff: AW: §14 Steuerprüfung

Anhänge:

Ja, klar, mache ich.

Grüße
 Marie

Von: Support
 Gesendet: Donnerstag, 10. März 2011 18:06
 An: Burgard, Marie
 Cc: Partner
 Betreff: WG: §14 Steuerprüfung

Hallo Marie,

laut CAS ist dies ein GAA-Kunde bei dem du als verantwortliche Mitarbeiter eingetragen bist.

Kannst du dich bitte hierum kümmern?

Gruß,
 Melissa

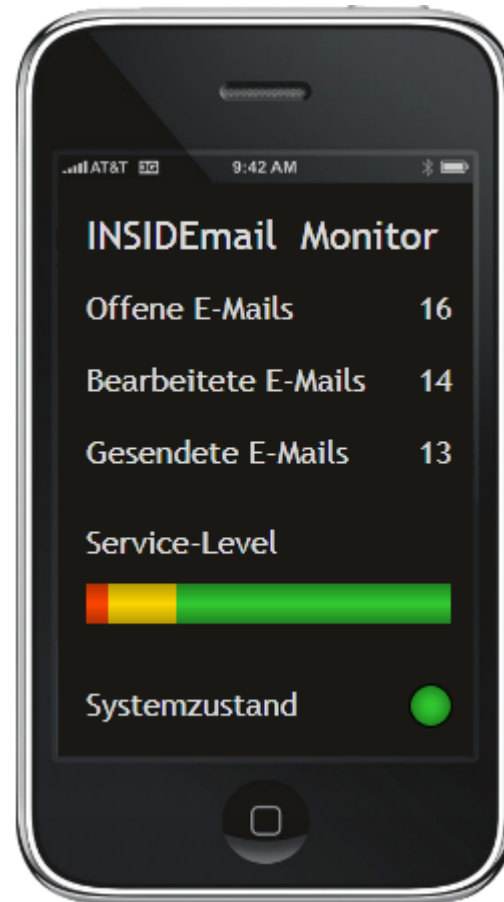
Kategorien:

- Allgemein
- Anmeldung Partnerportal
- Lizenzanfrage
- Partnerschaftsanfrage
- Partnersupport

Konversationen:

- §14 Steuerprüfung
 - 10.03.2011 - 18:12
 - 10.03.2011 - 18:05

- **Monitoring (Prototyp)**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Pierre Himmelmann
ELO Digital Office GmbH