

E-Mails automatisch vorsortieren

Phase: Pilotierung Typ: Praxisfall Stand: Mai 2025

Von Hoteliers für Hoteliers – Mailflut reduzieren, Relevantes priorisieren.

Steckbrief

 <p>Betriebstyp Hotelgruppe / digital geführter Hotelbetrieb</p>	 <p>Praxisfeld Administration / Gäste-kommunikation</p>	 <p>Reifegrad Fortgeschritten / skalierbar</p>	 <p>Umsetzungsdauer ca. 6–10 Wochen</p>	 <p>Übertragbarkeit hoch / für hohe Mailvolumen</p>
--	---	--	---	---

1. Ausgangslage im Betrieb

b_smart verarbeitet täglich viele E-Mails über verschiedene Postfächer. Neben relevanten Kundenanfragen treffen Werbung, Newsletter, Veranstaltungshinweise, Plattformmeldungen und Bewerbungen ein. Rund 3'000 E-Mails wurden mit KI geprüft. Ziel war es, die Mailflut zu reduzieren und den Fokus auf wichtige Kunden- und Betriebsanfragen zu legen.

2. Problemstellung

Täglich gehen viele E-Mails ein, die nicht direkt Gäste, Buchungen oder den Betrieb betreffen.

- Werbung, Newsletter und Veranstaltungshinweise und vieles mehr erschweren den Überblick an Rezeption und Administration.
- Kundenanfragen, Buchungsfragen und Bewerbungen müssen rasch erkannt und richtig zugeordnet werden.

3. Vorgehen im Innovationslab



Der bestehende E-Mail-Prozess wurde analysiert und in klare Kategorien übersetzt. Danach wurde ein KI-gestützter Ablauf pilotiert, der Mails liest, vorsortiert, relevante Anfragen priorisiert und Bewerbungen in das zuständige Postfach verschiebt. Die Trefferqualität wurde laufend überprüft und nachgeschärft.

4. Getestete Lösung

- KI liest und klassifiziert eingehende E-Mails nach definierten Kategorien.
- Werbung, Newsletter und Veranstaltungshinweise werden ausgeschieden oder abgelegt.
- Bewerbungen werden verschoben; Kundenanfragen werden priorisiert und mitbearbeitet.

5. Aufwand / Voraussetzungen



Erforderlich

- Zugriff auf relevante Postfächer.
- Klare Kategorien und Bearbeitungsregeln.
- Separates Postfach für bspw. Bewerbungen oder Weiteres.
- Testphase mit manueller Kontrolle.



Zu beachten

- Datenschutz bei Mail- und Bewerbungsdaten klären.
- Keine automatische Löschung in der Startphase.
- Unklare Fälle menschlich prüfen.
- Regeln regelmässig nachschärfen.



6. Ergebnis / Nutzen

- Zeitersparnis:** Mailflut wird spürbar reduziert und vorsortiert.
- Entlastung:** Mitarbeitende konzentrieren sich auf relevante Kundenanfragen.
- Servicequalität:** schnellere, konsistentere oder bessere Abläufe.

Nutzenprofil



7. Learnings / Stolpersteine

- Klare Kategorien entscheiden über die Qualität der Vorsortierung.
- Die Startphase braucht manuelle Kontrolle.
- Kritische oder unklare Mails bleiben in menschlicher Verantwortung.
- Regeln müssen regelmässig geprüft und angepasst werden.

8. Für wen übertragbar?

Geeignet für Hotelbetriebe mit hohem Mailaufkommen, zentraler Administration oder digitaler Rezeption. Besonders wirksam ist der Ansatz, wenn wiederkehrende Mailtypen klar erkennbar sind und Kundenanfragen rasch priorisiert werden sollen.

Mail-Triage
 digitale Rezeption
 zentrale Administration



Kernaussage

KI-gestützte E-Mail-Triage reduziert die Mailflut und schafft Fokus auf Kundenanfragen. Entscheidend sind klare Kategorien, Datenschutz, kontrollierte Pilotierung und laufende Qualitätsprüfung im Team.