

Zentrales Postfach in epilot

Anfragen strukturiert und effizient managen
— mit geteilten Postfächern, KI und Workflows

Agenda

1

Ankommen & kurze Vorstellung

2

Praktischer Teil – Aufbau und Konfiguration des zentralen Postfaches

3

Roadmap Ausblick: Was kommt als nächstes?

4

Offene Diskussion & Feedback

Das Team für euren Workshop



Kristin Liffers
Product Manager



Tanja Shervud
Onboarding Manager

Das erwartet euch im praktischen Teil

1

Live Demo: Zentrales Postfach e2e

2

Aufbau und Konfiguration des zentralen Postfaches

3

Effizientes Arbeiten mit dem Postfach

4

KI-Labels, Routing und Automatisierungen

Live Anwendung in epilot

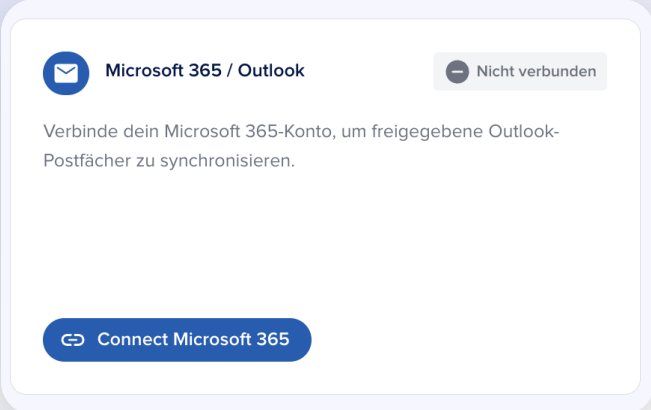
Zusammenfassung: Das haben wir heute gemacht

Outlook Integration

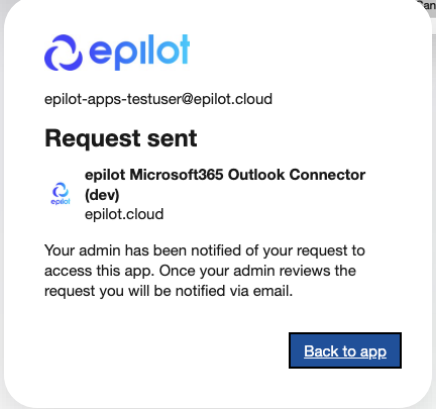
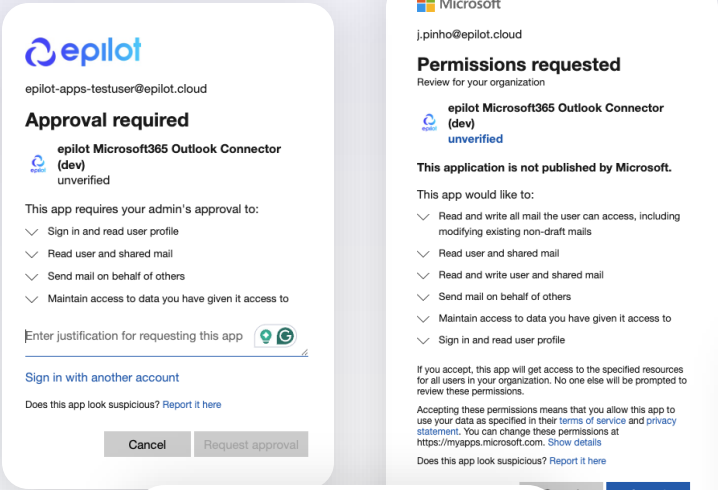
1 E-Mail Einstellungen öffnen



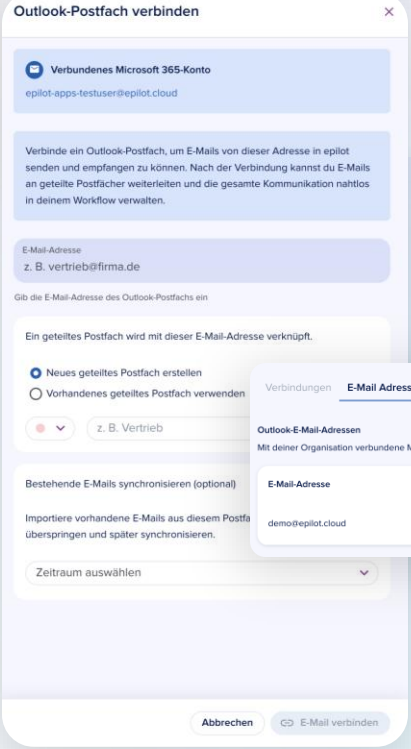
2 Outlook Verbindung anklicken



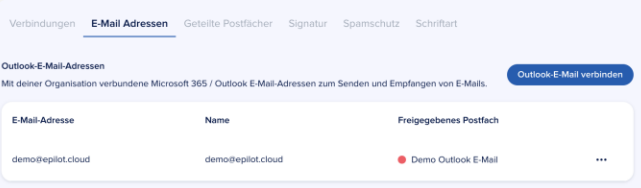
3 Berechtigung beim Administrator von Microsoft anfragen



4 Nach erfolgreicher Verknüpfung des Microsoft Kontos



5 Outlook E-Mail Adressen hinzufügen



Aufbau und Konfiguration geteilter Postfächer

1 E-Mail Einstellungen öffnen



2 Geteilte Postfächer erstellen & bearbeiten

Verbindungen E-Mail Adressen **Geteilte Postfächer** Signatur Spamschutz Schriftart

Geteilte Postfächer einrichten Geteiltes Postfach erstellen

Name	Beschreibung	Weiterleitungsadressen	Zugriff
Demo Outlook E-Mail	-	demo@epilot.cloud	...
Product	-	-	...
Service - Prio	Postfach für dringende oder eskalierte ...	-	TP RB ...
Energiedienstleistungen	Für Anfragen zu PV-Anlagen, Wärmepu...	energiedienstleistungen@sw-musterstadt...	TE ...
Anlagen Management	Für technische Rückfragen, Störungen ...	-	...
Service	Zentrales Postfach für allgemeine Kund...	news@sw-musterstadt.epilot.cloud, (2)	...
Organisationspostfach	-	commodity@sw-musterstadt.epilot.cloud,	...

Geteiltes Postfach bearbeiten

Name: Service

Beschreibung: Zentrales Postfach für allgemeine Kundenanfragen – z. B. zu Vertragsunterlagen, Abrechnungen, Änderungen von Kundendaten oder allgemeinen Informationen zu unseren Produkten.

Farbe: [Dropdown]

Zugriff: Gesamte Organisation Bearbeiten

Weiterleitungsadressen: news@sw-musterstadt.epilot.cloud, info@sw-musterstadt.epilot.cloud, service@sw-musterstadt.epilot.cloud Bearbeiten

Erstellt am: 26.01.2026 | Zuletzt bearbeitet: 27.01.2026 | Erstellt von: Kristin Liffers

Geteiltes Postfach löschen Abbrechen Speichern

3 E-Mail Adressen Postfächern zuordnen

Subdomain-E-Mails

Richte eine E-Mail-Adresse auf deiner verbundenen Subdomain ein, um E-Mails zu senden und zu empfangen. E-Mail-Adresse erstellen

E-Mail-Adresse	Absendername	Routing-Postfach	Aktiv
news@sw-musterstadt.epilot.cloud	SW News	Service	✓ ...
commodity@sw-musterstadt.epilot.cloud		Organisationspostfach	✓ ...
portal@sw-musterstadt.epilot.cloud	Portal SW 2Punkt0	Organisationspostfach	✓ ...
info@sw-musterstadt.epilot.cloud	Info SW Musterstadt	Service	✓ ...
energiedienstleistungen@sw-musterst...	Energiedienstleistungen SW Mustersta...	Energiedienstleistungen	✓ ...
service@sw-musterstadt...	Primär 1 Service SW Musterstadt	Service	✓ ...

KI-Labels, Routing und Automatisierungen

1 E-Mail Trigger auswählen

Auslöser

Wie soll dieser Workflow gestartet werden?
Wähle einen Auslöser deiner Wahl, durch den der Workflow gestartet wird.

Primärer Auslöser

Art des Auslösers
Automatisierter Auslöser

Automatisierungstyp
Entitäts-Ereignis

Neuer eingehender E-Mail-Verlauf

Service

Filtere diesen Workflow, um nur für E-Mails in bestimmten geteilten Postfächern ausgelöst zu werden. Leer lassen, um für alle Postfächer auszulösen.

Erste E-Mail des Verlaufs

Wähle, welche E-Mail-Entität als Kontext an automatisierte Aktionen in diesem Workflow übergeben wird.

+ Zugehörigen Auslöser hinzufügen

2 Automatische Antwort

⚡ Automatische Eingangsbestätigung versenden

STADTWERKE
2PUNKTO

ce E-Mail Eingangsbe...

Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen

Hallo,

vielen Dank für Ihre Nachricht!
Wir haben Ihre Anfrage erfolgreich erhalten und bearbeiten diese derzeit.
Sollten wir weitere Informationen benötigen, werden wir uns bei Ihnen melden.

Freundliche Grüße
{{organization.signature}}

f in 📡 📺

3 AI Label Agent

✦ Service Anfrage kategorisieren

🕒 Sofort

Kundenstimmung

Besorgt Verärgert Frustriert

Sprachen

🇬🇧 Englisch 🇹🇷 Türkisch 🇳🇱 Niederländisch 🇳🇴 Norwegisch 🇸🇪 Schwedisch

Agenten-Parameter

Familien*

Familien, die für die Klassifizierung verwendet werden sollen

Service Anfragen

Beschreibe diese Taxonomie-Familie

Klassifiziert die Art der Anfrage – z. B. Vertragskündigung, Umzug oder Produktbestellung.

Anwenden **Änderung Lieferadresse**

Wenn Beschreibung

Kunde möchte die Adresse ändern, an die seine Lieferung oder Dienstleistung erbracht wird, z. B. bei einem Umzug.

Anwenden **Kündigung**

Wenn Beschreibung

Kunde möchte seinen Energieliefervertrag kündigen, fragt nach Kündigungsfristen oder -terminen oder bestätigt einen

Anwenden **Störung der Anlage**

Wenn Beschreibung

Kunde meldet eine technische Störung oder einen Ausfall seiner Anlage (z. B. PV-Anlage, Wallbox, Wärmepumpe) und

4 Automatische Zuweisung

Verlauf zuweisen

Zuweisungsmethode

Gleichmäßige Verteilung

Weist automatisch dem Gruppenmitglied mit den wenigsten offenen Verläufen zu.

TS +

Effizientes Arbeiten mit dem Postfach

Erstellen, Verwalten & Teilen von Ansichten

Ansicht verwalten

Meine Ansichten | **Geteilt**

Suche

Ansicht	Geteilt von
Aktionsanfragen	KL
SER – Bankverbindung	KL
Unlinked Installments	KL
SER - Abschläge	
SER - Zählerstandsmeldungen	
Informationsanfragen	

Suche

- Mein Postfach
- Mir zugewiesen
- Favoriten
- Gesendet
- Entwürfe
- Ansichten
 - Aktionsanfragen
 - SER - Abschläge

Meine Ansichten | **Geteilt**

- Aktionsanfragen von 09.04.2026
- SER – Bankverbindung von 09.04.2026
- Unlinked Installments von 10.04.2026
- SER - Abschläge

Nachrichten als erledigt oder Favorit markieren, anpinnen oder löschen

Offen | Erledigt | Gelöscht | Wie gefällt o

Filter | Neueste

Kristina Olsen 30.04.2026

Change installment and Iban please

Hello, I'm paying way too much every month. Coul...

Zählerstand | Änderung Abschlag | Z...

Erledigt

KL +

🗑️ 📧 📌 ☆ ✓

Zusammenfassung

KL + Service Postfach

Benutzer suchen

Benutzer | Partner-Benutzer | Gruppe

- LR Linda Rohde
l.halstenbach@epilot.cloud
- FB Friedrich Blauert
friedrich.blauert@epilot.cloud

Jetzt scannen & mitnehmen

Alle wichtigen Funktionen rund um das zentrale Postfach — **kompakt zum Mitnehmen.**



Roadmap Ausblick: Was kommt als nächstes?

AI Label Agent & Lastbasierte Zuweisung

The screenshot displays the 'Workflow Builder' interface for 'Automatisierte Klassifizierung & Zuwe'. The workflow consists of two main steps:

- Automatische Eingangsbestätigung versenden**: A step with a 'Sofort' (Immediate) trigger and a 'Service E-Mail Eingangsbe...' action.
- Service Anfrage kategorisieren**: A step with a 'Sofort' trigger and an 'Email Auto-Labeling Agent' action.

The right-hand side of the interface shows the configuration for the 'Automatischer E-Mail-Labeling-Agent'. It includes a list of 'Familien' (Families) for classification, such as 'Service Anfragen', 'Änderung Lieferadresse', 'Kündigung', 'Störung der Anlage', and 'Wartung der Anlage'. Each family has a corresponding 'Wenn' (When) condition and an 'Anwenden' (Apply) button.

Verlauf zuweisen

Zuweisungsmethode

Gleichmäßige Verteilung

Weist automatisch dem Gruppenmitglied mit den wenigsten offenen Verläufen zu.

TS +

Labels für Service Anfragen

Durchsuche alle oder füge ein Neues hinzu

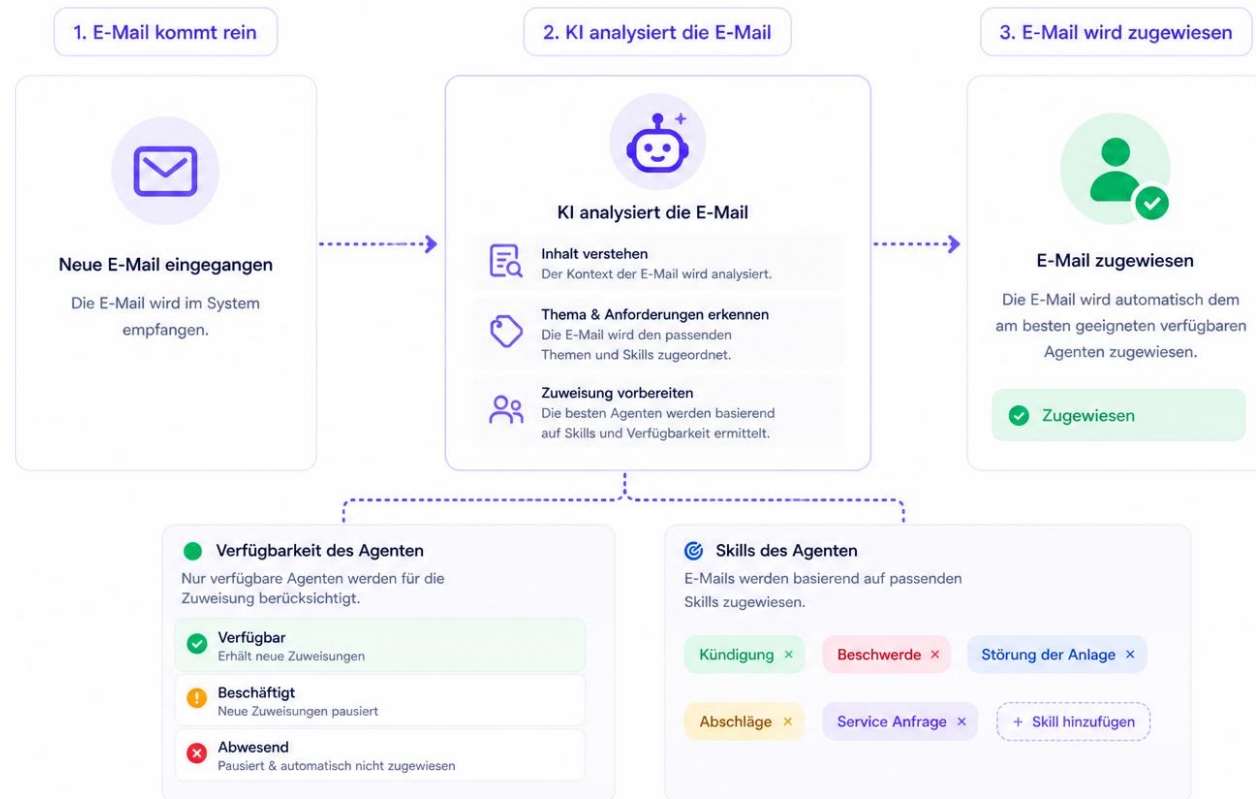
Service Anfragen

- Änderung Lieferadresse
- Kündigung
- Störung der Anlage
- Wartung der Anlage
- Sperrung
- Beschwerde
- Mahnung
- Vertragskonditionen
- Fehlende Rechnung
- Produktberatung
- Förderprogramme
- Abschläge
- Widerrufe
- Standardanliegen
- Preisanpassung
- Lieferbeginn & Lieferende
- Hardwareanfragen
- Allgemeine Anfragen
- Änderung Zahlungsinformation
- Zählerstand
- Umzugsmeldung
- Stammdatenänderung

Smart Assignment

Automatische Zuweisung von E-Mails

KI analysiert Inhalte, berücksichtigt Verfügbarkeit und Skills – und findet den richtigen Agenten.



Notizen auf E-Mails

The image displays a CRM interface with a dark blue header and sidebar. The main area is divided into three sections:

- Left Sidebar:** Navigation menu with icons for Dashboard, Opportunities, Orders, and Contacts.
- Top Panel:** Search bar, tabs for 'Open', 'Done', and 'Trash', and a 'Write Note' button.
- Central Panel:** A list of email threads. Each thread shows the sender's name, subject, and a snippet of the email content. For example, 'Darrell Steward' with subject 'R: Repair' and 'Hello, I'm having trouble using a feature on the site...'. Below the list, a detailed view of an email thread is shown, including a 'Write Note' section with a rich text editor and an 'Add note' button.
- Right Panel:** A 'Notes' panel showing a list of notes for a specific email thread. Each note is attributed to 'Joseph Reiner' and contains a summary of the email content, such as 'Technician successfully installed the house connection for Mrs. Müller. She was informed that the connection is now operational. She requested a confirmation of completed work by email.'.

Aktivitäten innerhalb der Konversation

The screenshot displays a CRM interface with a sidebar on the left containing navigation options: Dashboard, Opportunities, Orders, Contacts, Accounts, Contracts, Submissions, and Meters. The main area is divided into three sections: a list of inboxes, a list of email messages, and a detailed view of an email conversation.

Inbox List:

- My inbox
- Assigned to me (2)
- Favorites
- Sent
- Drafts
- Views
 - Urgent
 - Cologne
- Shared inboxes
 - All mail
 - Unlinked
 - Organization
 - Meter readings
 - Sales
 - Support

Email Messages:

- Darrell Steward** (22.11.2023): R: Repair. Hello, I'm having trouble using a feature on the site... (4)
- Jerome Bell** (22.11.2023): R: Incident on the document... Hello, I'm having trouble using a feature on the site... (4)
- Bessie Cooper** (22.11.2023): Intervention. Hi, I'm having trouble setting up my account. Can y... (4)
- Darlene Robertson** (22.11.2023): R: Intervention. Hey, I accidentally unsubscribed from your newslet... (3)
- Kristin Watson** (22.11.2023): R: Order_017926. Hi, I accidentally deleted some important files from... (5)
- Eleanor Pena** (22.11.2023): Order_027715. Hi, I'm trying to make a purchase but I'm getting an... (2)
- Theresa Webb** (22.11.2023): R: Installation assistance. Hello, I'm interested in upgrading my account to a... (2)
- Floyd Miles** (22.11.2023): ... (2)

Delivery Status Notification:

- Subject: Subject: Unsere letzte auftrag
- From: Frank Duras (frankduras@domain.de)
- To: James Frost (jamesfrost@domain.de)
- Date: 13.05.2024 09:14
- Annotation: Opportunity linked by Michael Scott (+3)

Conversation Content:

13.05.2024 09:14

Opportunity linked by Michael Scott (+3)

Show more

Huawei-Aktion | Wallbox inkl. Montage

Subject: Subject: Unsere letzte auftrag

From: Frank Duras (frankduras@domain.de)

To: James Frost (jamesfrost@domain.de)

- ↻ Opportunity linked by Michael Scott
- 🔍 Meter linked by Michael Scott
- 🏷️ Label "Huawei-Aktion" added by Michael Scott
- ➔ Moved to Support by 🗄️ Linked with keyword

Show less

Offene Fragen & Feedback

Reflektion & Diskussion

- ✓ Was habe ich heute gelernt?
- ✓ Wo gibt es noch offene Fragen?
- ✓ Feedback zu den Funktionen

Feedback



Kristin Liffers

Product Manager
k.liffers@epilot.cloud



Tanja Shervud

Onboarding Managerin
tanja.shervud@epilot.cloud

**Wie hat dir der Workshop
gefallen? Dein Feedback zählt!**

