

VORGANGSFÜHRUNG MIT KI · SCHWEIZ

Operating Desk

Der Operating Desk führt die Vorgänge Ihres Betriebs und verbindet dafür die Systeme, die Sie schon nutzen: E-Mail, Dateiablage, Vertragsablage, CRM und ERP. Ausser den Vorgangsdaten und, wenn gewünscht, dem Adressbuch arbeitet der Desk mit den Daten dieser Systeme. So muss niemand für jeden Vorgang in ein anderes System. Die KI bereitet vor, Ihre Mitarbeitenden prüfen und entscheiden.



Durchgezogen: verfügbar. Gestrichelt: geplant.

Inbox für Ihre Eingänge.

Geteilte Postfächer und auf Wunsch der Ordner «Desk» eines persönlichen Postfachs. Jede Mail wird ein Vorschlag für die zuständige Rolle. Eingänge ohne Mail, etwa gescannte Post, erfasst jemand von Hand.

Vorgang mit Ziel.

Jeder Vorgang hält fest, was erreicht sein muss, wenn er erledigt ist. Dazu Rolle, Person, Frist und die vollständige Historie.

Rollen, Übergabe, Genehmigung.

Übernehmen, zuweisen oder mit Begründung an eine andere Rolle übergeben. Wo eine Genehmigung verlangt ist, schliesst erst die berechnigte Rolle ab.

Ablage in Ihrer Dateiablage.

Anhänge und die Originalmail kommen in die Vorgangsablage und bleiben beim Vorgang auffindbar, auch für die nächste zuständige Person.

Antwort als Entwurf im Postfach.

Die KI schlägt eine Antwort vor. Der Desk legt sie als Entwurf im Postfach an, gesendet wird aus Ihrem Mailprogramm.

Verträge mit Prüftermin.

Verträge stehen mit Anlagen und Fassungen bei der Gegenpartei. Aus dem PDF füllt die KI die Vertragsfelder vor. Der Prüftermin wird rechtzeitig zum Vorgang.

Seit Oktober 2026 bei zwei Schweizer Betrieben im Testbetrieb mit echten Daten.

WAS DER DESK LEISTET

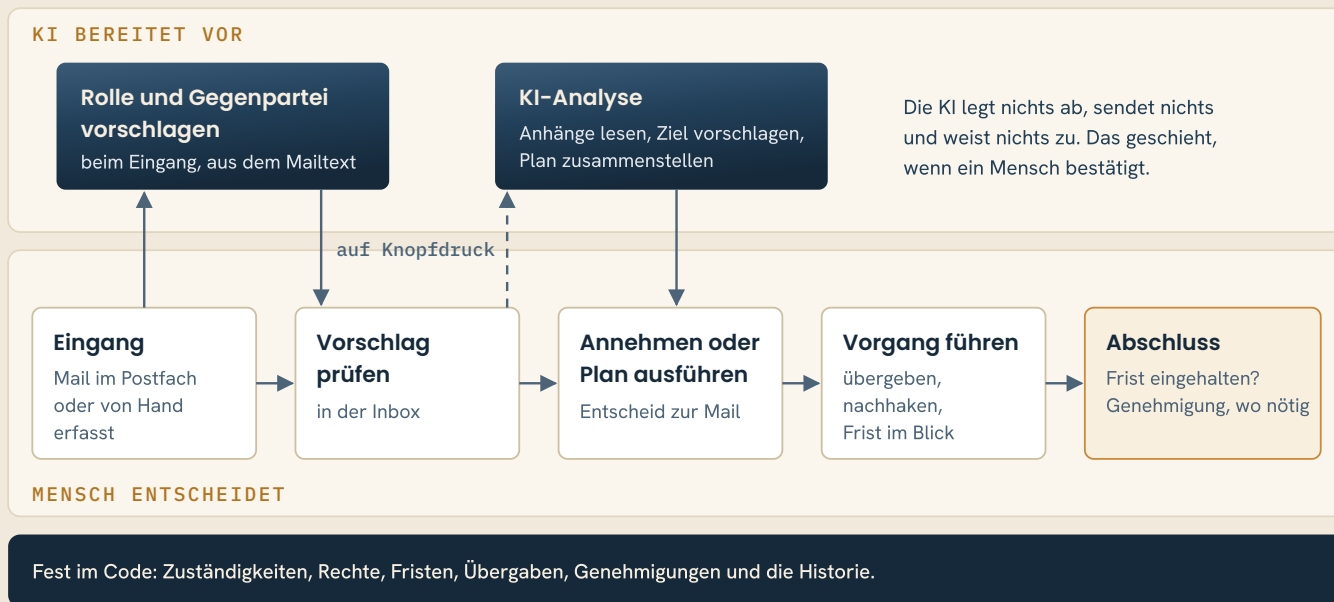
- **Weniger Management by E-Mail.** Zuständigkeit, Stand und Freigabe stehen beim Vorgang. Interne Weiterleitungen und Nachfragen zum Stand entfallen.
- **KI an festen Stellen.** Die KI schlägt Rolle, Gegenpartei, Ziel und Antwort vor und stellt auf Knopfdruck einen Plan zusammen. Zuständigkeiten, Fristen, Rechte und Freigaben stehen als feste Regeln im Code. Ohne KI geht die Arbeit von Hand weiter.
- **Ihre Systeme bleiben.** Mails bleiben im Mailsystem, Dateien in der Dateiablage, die Buchhaltung im ERP. Der Desk führt die Vorgänge und hält Verweise auf Mails und Dateien.
- **Inстанz und Code bei Ihnen.** Instanz in der Schweiz oder auf Ihrer eigenen Infrastruktur. Das Sprachmodell ist Claude von Anthropic, wählbar zwischen Claude Opus 5.5 und Claude Sonnet 5.5; auf Anfrage ein Modell von OpenAI oder ein lokal gehostetes. Den Quellcode erhalten Sie auf Wunsch als Sicherheitskopie oder als Grundlage für eigene Weiterentwicklungen.

iConference AG

Grafenastrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch

So arbeitet der Desk



01

Eingang wird Vorschlag.

Der Desk liest die freigegebenen Postfächer; Eingänge ohne Mail, etwa gescannte Post, erfasst jemand von Hand in der Inbox. Beim Eingang schlägt die KI aus dem Mailtext die zuständige Rolle vor, dazu die Gegenpartei aus dem Adressbuch. Fehlt sie, schlägt die KI einen neuen Eintrag vor. Auf Knopfdruck («KI-Analyse») liest sie auch die Anhänge (PDF, Word, PowerPoint, Textdateien), schlägt das Ziel vor und stellt einen Plan zusammen.

Begründung Empfangsbereich

KI hat Rolle **Verkauf** zugewiesen, bitte prüfen.

KI schlägt Gegenpartei **Zuger Immobilien AG** vor, bitte prüfen.

ABSENDER: verwaltung@zuger-immobilien.ch

EINGANG: 08.10.2026, 09:05

POSTFACH: info@nothing-toulouse.ch

GEGENPARTEI: —

AUSZUG: Guten Tag. Wir möchten den Empfangsbereich unserer Liegenschaft begrünen und bitten um einen Rückruf. Freundliche Grüsse, Verwaltung, Zuger Immobilien AG, Zug

Annehmen ...

Zu Vorgang legen

Verwerfen

KI-Analyse

Inbox: Vorschlag mit Rolle und Gegenpartei der KI. Beispieldaten.

02

Prüfen und annehmen.

Wer die Rolle hält, prüft die Vorschläge und nimmt an, oder prüft den Plan der KI und führt ihn mit einem Klick aus. Gewählte Anhänge und die Originalmail kommen in die Vorgangsablage Ihrer Dateiablage. Eine Folgemail erscheint als neuer Eingang, der Desk schlägt den bestehenden Vorgang vor. Ein Klick hängt sie an, die zuständige Person sieht «neue Post». Vorgänge lassen sich auch von Hand anlegen.

DIALOG MIT DER KI

Opus 5.5 · high · gelesen 08.10.2026, 08:50

► 1-mal im Bestand nachgeschlagen

INFO KI, 08:50
Alpenblick Logistik AG möchte im 2. OG eine zweite lebende Wand, Lieferung bis Ende November. Der Grundriss liegt als PDF bei. Die erste Wand in der Eingangshalle steht seit dem Frühjahr.

ZIEL KI, 08:50
Alpenblick Logistik AG hat eine Offerte für die Wand im 2. OG mit Lieferung bis Ende November.

PLAN KI, 08:50
1. Neuen Vorgang anlegen, du bearbeitest ihn. Titel: «Offerte zweite Wand 2. OG». Rolle: Verkauf. Ziel: «Alpenblick Logistik AG hat eine Offerte für die Wand im 2. OG mit Lieferung bis Ende November.». Gegenpartei: Alpenblick Logistik AG. Anhänge: Grundriss_2OG.pdf.
2. Als Entwurf in Outlook anlegen. Antworttext: «Guten Tag Herr Keller

Danke für Ihre Anfrage und den Grundriss. Wir prüfen den Standort im 2. OG und senden Ihnen die Offerte bis Mitte nächster Woche. Die Lieferung bis Ende November ist machbar.

Freundliche Grüsse
Karl Kautabak»

Der Desk führt die 2 Schritte der Reihe nach in deinem Namen aus, jeden wie einen Klick. Beim ersten Nein hält er an. Gesendet wird in Outlook.

FRAGE ODER ANWEISUNG AN DIE KI

Die KI antwortet hier, passt den Plan an oder fragt zurück, führt aber nichts aus.

Senden**Plan ausführen****Annehmen ...****Zu Vorgang legen****Verwerfen**

Plan der KI zum Prüfen und Ausführen. Beispieldaten.

03

Führen bis zum Abschluss.

Übernehmen, zuweisen, an eine Rolle übergeben. Wartet ein Vorgang auf eine Antwort, trägt er ein Datum zum Nachhaken. Fristen zeigen Vorwarnung und Überfälligkeit an. Beim Abschluss hält der Desk fest, ob die Frist eingehalten wurde. Ist eine Genehmigung verlangt, gilt der Vorgang erst mit ihr als erledigt.

Bewässerung Wand Eingangshalle tropft

T-16 · Ticket P2 · Wartet auf Antwort, nachhaken am 08.10.2026 · Worauf: Foto vom Wasserfleck · Behebung bald fällig am 08.10.2026 14:20 · Service · Karl Kautabak · Ansprechperson: Martin Keller

INTERN

Melder setzen

PRIORITÄT

P2 Funktion eingeschränkt

Ändern

EINGANG

07.10.2026, 14:20

ZEITEN

nach Firmenvorgabe

REAKTION

bis 07.10.2026 18:20 · eingehalten

BEHEBUNG

bis 08.10.2026 14:20 · bald fällig

Uhr als erfüllt eintragen

GEGENPARTEI

Alpenblick Logistik AG ·

Gegenpartei ändern

Was wahr sein muss, wenn das erledigt ist

Die Bewässerung der Wand in der Eingangshalle ist dicht.

Ändern

KI-Vorschlag holen

Historie

08.10.2026, 09:30	System	Fristzustand von Vorgang T-16 geändert.
08.10.2026, 09:00	Karl Kautabak	Mail von m.keller@alpenblick-logistik.ch «AW: Bewässerung Wand Eingangshalle tropft» zum Vorgang gelegt.
07.10.2026, 15:15	Karl Kautabak	Vorgang T-16 wartet auf Antwort der Gegenpartei, nachhaken am 08.10.2026.
07.10.2026, 15:12	Karl Kautabak	Reaktion auf Vorgang T-16 eingehalten. Von Hand eingetragen (07.10.2026, 15:10): Rückruf beim Kunden
07.10.2026, 14:40	Karl Kautabak	Vorschlag angenommen, Vorgang T-16 erstellt.

Überblicke

Wartet auf dich: alles, was eine Person angeht, mit dem Grund dafür, und der Pool ihrer Rollen.

Wer trägt was: offene Arbeit je Person und Rolle.

Von mir vergeben: was sie weitergegeben oder für andere erfasst hat, mit Stand und Frist.

Wartet auf dich 5 in deinen Rollen · 3 auf dich gebucht · 2 im Pool

[Hilfe](#)

T-16

Service · Karl Kautabak

P2

Bewässerung Wand Eingangshalle tropft

Behebung bis
08.10.2026 14:20

Wartet auf Antwort · Bald fällig

●

neue Post

Nachhaken fällig seit 08.10.2026 · Behebung: bald fällig am 08.10.2026 14:20 · P2

T-15

Service · Pool

P4

Beleuchtung der Wand im Empfang defekt

Reaktion bis
07.10.2026 17:00

Offen · Überfällig

Übernehmen oder die Rolle weitergeben.

T-14

Service · Pool

P1

Pumpe Wand Sitzungszimmer Genf ausgefallen

Reaktion bis
08.10.2026 09:50

Offen · Bald fällig

Übernehmen oder die Rolle weitergeben.

T-17

Geschäftsleitung · Karl Kautabak

Contrat-cadre NT-2024-206 : renouvellement

12.10.2026 17:00

In Arbeit · Bald fällig

T-1

Geschäftsleitung · Karl Kautabak

Vertrag prüfen: Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206

30.10.2026 17:00

In Arbeit · Frist läuft

Wartet auf dich: was die Person angeht, mit Grund. Beispieldaten.

Überblicke

Termine: alle offenen Fristen der Firma in zeitlicher Folge, auf Wunsch nur die Prüftermine der Verträge.

Liste und Suche: Suche über Kennung, Titel, Ziel, Bemerkung und Dateinamen. Zuschaltbar ist die semantische Suche mit KI, die einen Satz in Filter übersetzt.

Offene Fenster ziehen Änderungen ohne Neuladen nach. Arbeitet jemand an einem Vorgang, sehen es die anderen.

Termine 6 gesamt · 6 offen · 1 überfällig · 1 bald fällig		Hilfe
Alle Fristen · Nur Verträge		
T-21	Verwaltung · Lea Brunner	
Lieferantenrechnungen September prüfen		
06.10.2026 17:00	In Arbeit · Überfällig	
T-17	Geschäftsleitung · Karl Kautabak	
Contrat-cadre NT-2024-206 : renouvellement		
12.10.2026 17:00	In Arbeit · Bald fällig	
T-18	Verwaltung · Lea Brunner	
Offene Posten Alpenblick Logistik AG abgleichen		
16.10.2026 17:00	In Arbeit · Frist läuft	
T-20	Verkauf · Lea Brunner	
Referenzfotos der Wand Eingangshalle aufnehmen		
23.10.2026 17:00	In Arbeit · Frist läuft	
T-22	Verwaltung · Lea Brunner	
Servicebesuch Wand Genf planen		
27.10.2026 17:00	In Arbeit · Frist läuft	
T-1	Geschäftsleitung · Karl Kautabak	
Vertrag prüfen: Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206		
30.10.2026 17:00	In Arbeit · Frist läuft	
Prüftermin V-1		

Termine: alle offenen Fristen der Firma. Beispieldaten.

Tickets und Auswertung

Tickets: Ein Vorgang mit Priorität (P1 bis P4) wird zum Ticket. Der Desk rechnet die Termine für Reaktion und Behebung, nach Firmenvorgabe oder nach Vertrag, auf Wunsch nur in Servicezeiten. Wartet das Team auf den Kunden, kann die Behebungszeit ruhen.

Vorgänge mit Priorität

3 offen · 1 überfällig · 2 bald fällig · 0 Bestätigung offen

[Hilfe](#)

P4 T-15

Offen
Service · Pool

Beleuchtung der Wand im Empfang defekt

Alpenblick Logistik AG

Reaktion

07.10.2026 17:00

überfällig

Behebung

19.10.2026 17:00

offen

P1 T-14

Offen
Service · Pool

Pumpe Wand Sitzungszimmer Genf ausgefallen

Léman Consulting SA · V-1

Reaktion

08.10.2026 09:50

bald fällig

Behebung

08.10.2026 15:50

offen

P2 T-16

Wartet auf Antwort
Service · Karl Kautabak

Bewässerung Wand Eingangshalle tropft

Alpenblick Logistik AG

Reaktion

07.10.2026 18:20

eingehalten

Behebung

08.10.2026 14:20

bald fällig

► ABGESCHLOSSEN

12

Tickets mit Priorität, Reaktions- und Behebungszeit. Beispieldaten.

Tickets und Auswertung

Auswertung: Für einen Zeitraum zeigt der Desk, wie viele Tickets ihre Reaktions- und Behebungszeit eingehalten haben, je Kunde und Priorität, und listet die verspäteten. Export als Excel: je Ticket für die interne Arbeit oder als Bericht ohne Titel und Beschreibung zur Weitergabe.

Léman Consulting SA					
P1 1 Ticket					
	eingehalten	verspätet	offen	entfallen	Quote eingehalten
Reaktion	0	1	0	0	0 %
Behebung	1	0	0	0	100 %
P3 2 Tickets					
	eingehalten	verspätet	offen	entfallen	Quote eingehalten
Reaktion	2	0	0	0	100 %
Behebung	1	1	0	0	50 %
P4 1 Ticket					
	eingehalten	verspätet	offen	entfallen	Quote eingehalten
Reaktion	1	0	0	0	100 %
Behebung	1	0	0	0	100 %

Auswertung: eingehaltene Zusagen je Kunde und Priorität. Beispieldaten.

Vertragswerk	
Hauptvertrag	
Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206 mit Nachtrag 1.pdf	
Frühere Fassungen: Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206.pdf	
Anlage 1 Standort Genève	
Anlage 1 Standort Genève.pdf	
Gültig: «Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206 mit Nachtrag 1.pdf».	
Bestätigt von Karl Kautabak am 15.09.2026, 11:05.	
Prüftermin	
T - 1	Geschäftsleitung · Karl Kautabak
Vertrag prüfen: Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206	
30.10.2026 17:00	In Arbeit

Vertrag mit Anlagen, Fassungen und Prüftermin. Ausschnitt, gekürzt. Beispieldaten.

KI und feste Regeln

Was die KI tut: Eingänge lesen und einordnen, Rolle, Gegenpartei und Ziel vorschlagen, auf Knopfdruck einen Plan erstellen und Fragen dazu beantworten, Antworten entwerfen, Vertragsfelder aus dem PDF vorschlagen, die Suche übersetzen.

Ohne KI: Der Desk läuft weiter. Vorgänge werden dann von Hand erfasst und eingeordnet.

Nachvollziehbar für Audits: Jede Handlung steht mit Person und Zeitpunkt in der Historie des Vorgangs; diese Einträge werden nur angehängt, nie geändert oder gelöscht. Auch jeder Eintrag im Dialog mit der KI wird nur angehängt. Eine Prüfsummenkette zeigt, ob am Server etwas verändert oder entfernt wurde.

Was fest im Code steht: Zuständigkeiten, Rechte, Fristen, Übergaben, Genehmigungen und die Historie. Die KI legt nichts ab, sendet nichts und weist nichts zu. Das geschieht, wenn ein Mensch bestätigt.

Kosten im Blick: Jeder Modellaufruf wird protokolliert, die Monatskosten stehen in der Kopfleiste.

Log des Dialogs

Jeder Eintrag im Dialog mit der KI wird nur angehängt, nie geändert oder gelöscht, auch nicht von der Verwaltung. Eine Prüfsummenkette über alle Einträge zeigt, ob am Server etwas verändert oder entfernt wurde.

Kette prüfen

Kette unversehrt, 8 Einträge. Geprüft 08.10.2026, 09:30.

Beim Start am 08.10.2026, 09:30: unversehrt, 8 Einträge.

Protokoll der KI mit Prüfkette. Beispieldaten.

Frag den Desk

Der Desk antwortet aus diesem Handbuch. Frage und Antwort werden nicht gespeichert.

DEINE FRAGE

Wie nehme ich einen Vorschlag an?

Fragen

So nimmst du einen Vorschlag an:

Öffne die «Inbox» und suche die Karte des Vorschlags.

Klicke auf «Annehmen ...»; Rolle und Gegenpartei sind vorgelegt, du kannst sie ändern.

Trage das «Ziel» ein: was wahr sein muss, wenn der Vorgang erledigt ist.

Unter «Anhänge in den Vorgang kopieren» wählst du, welche Anhänge mitkommen.

Klicke dann auf «Für mich annehmen» oder «An die Rolle geben».

Mit KI prüfst du stattdessen den Plan und führst ihn mit «Plan ausführen» aus.

Als Fehler oder Wunsch senden

«Frag den Desk» beantwortet Fragen zum Handbuch. Beispieldaten.

Anbindung und Betrieb

UMSYSTEME

UMSYSTEM	SYSTEME	LIEST	SCHREIBT
Anmeldung	Microsoft Entra ID, auf Anfrage Google und andere Single-Sign-on-Verfahren	Anmeldung mit dem Firmenkonto	nichts
E-Mail	Microsoft 365 (Exchange Online), auf Anfrage Google Workspace	Posteingang geteilter Postfächer; bei persönlichen Postfächern nur den Ordner «Desk»; Anhänge	Antwortentwurf im Quellpostfach (geteilte Postfächer); sendet nie
Dateiablage	SharePoint, auf Anfrage Google Drive	freigegebene Bibliotheken und Ordner, Suche, Vorschau	nur die Vorgangsablage
CRM / ERP	bexio, auf Anfrage CashCtrl und Abacus	Kontakte für das Adressbuch, mit Vorschau vor der Übernahme	optional: neue Adressen, wenn das Adressbuch dort geführt wird
Dokumentenmanagement (optional)	auf Anfrage, zum Beispiel M-Files, DocuWare oder ELO	Dokumente und Ablageorte, Suche, Vorschau	nur die Vorgangsablage
Sprachmodell	Claude von Anthropic, auf Anfrage OpenAI oder ein lokal gehostetes Open-Weight-Modell	Vorschläge, Pläne und Antworten	nichts

Claude-Anbindung (MCP). Zuschaltbar: Eine berechtigte Person fragt den Desk mit ihrer Anmeldung aus ihrem eigenen Claude ab, zum Beispiel nach einzelnen Vorgängen oder nach verwandten Vorgängen, die nicht miteinander verknüpft sind. Mails und Dateien gibt der Desk dabei nur als Verweis heraus.

DATEN UND BETRIEB

- Eine isolierte Instanz je Betrieb: ein Bestand, ein Adressbuch.
- Gehostet in der Schweiz oder als Container auf Ihrer eigenen Infrastruktur.
- Der Desk speichert Vorgänge, Historie, Adressbuch, Verträge, Verweise, Antworttexte und das Protokoll der Kl. Mails bleiben im Postfach, Dateien in der Dateiablage.
- Für Vorschläge, Analysen und Fragen gehen Mailinhalt, Anhänge und die nötigen Angaben aus Vorgängen, Verträgen und Dateien an das Sprachmodell. Bei Claude verarbeitet Anthropic diese Daten, mit einem lokal gehosteten Modell bleiben sie im eigenen Haus.
- Automatische Datensicherung, vor dem Überschreiben älterer Sicherungen geprüft.
- Adressbuch: Der Betrieb entscheidet, ob es zentral im Desk geführt wird oder im CRM oder ERP.
- Verwaltung in der Oberfläche: Personen, Rollen und Rechte, Postfächer, Ablageorte, Feiertage, Tagesende.
- Oberfläche auf Deutsch und Englisch.
- Weitere Umsysteme bindet ein eigener Connector an. Anmeldung über Microsoft Entra ID, andere Single-Sign-on-Verfahren auf Anfrage.

Abgrenzung. Der Desk ist kein ERP, kein CRM und keine zweite Ablage. Buchhaltung bleibt im ERP, Dateien bleiben in der Dateiablage, Mails im Mailsystem. Der Desk führt die Arbeit dazwischen.

Häufige Fragen

Wir haben schon DMS, CRM und ERP. Wozu brauchen wir den Desk?

Weil zwischen den Systemen offen bleibt, wer als Nächstes handeln muss, bis wann, und wer es bemerkt, wenn nichts passiert. Heute überbrücken das Mails, Chats und persönliches Nachfassen. Der Desk verankert diese Koordination im Vorgang: mit einem Ziel, einer verantwortlichen Rolle, einer Frist und einem dokumentierten Abschluss.

Müssen wir bestehende Systeme ersetzen?

Nein. Die Fachsysteme behalten ihre Aufgaben: Dokumente bleiben im DMS oder in der Dateiablage, Aufträge und Belege im ERP, Kundenbeziehungen im CRM. Der Desk arbeitet mit deren Daten und hält selbst nur die Vorgangsdaten und, wenn gewünscht, das Adressbuch. Für Spezialaufgaben bleiben die Fachsysteme der Arbeitsplatz; die MWST-Abrechnung gehört weiter in die Buchhaltung.

Was hat die Geschäftsleitung davon?

Sie sieht, welche Arbeit offen ist, wer sie trägt und wo ein Entscheid fehlt: in «Wer trägt was», in den «Terminen» und in der Auswertung der Tickets. Nachfragen per Mail entfallen.

Entscheidet die KI für uns?

Nein. Sie liest, ordnet ein, schlägt vor und entwirft. Ihre Vorschläge zeigt der Desk mit «bitte prüfen» an. Ablegen, zuweisen, freigeben und senden bleibt bei Ihren Mitarbeitenden. Einen Plan der KI führt eine Person mit einem Klick in ihrem Namen aus.

Wo liegen unsere Daten?

Die Instanz läuft in der Schweiz oder bei Ihnen. Mails bleiben in Ihrem Mailsystem, Dateien in Ihrer Dateiablage. Was an das Sprachmodell geht, verarbeitet bei Claude Anthropic, bei einem lokal gehosteten Modell Sie selbst.

Passt der Desk zu unseren Systemen?

Ja. Der Desk ist gebaut wie ein Rechner mit USB-Anschlüssen: Der Kern mit Vorgängen, Rollen, Fristen und KI steht, die Umsysteme werden über Connectoren angeschlossen. Microsoft 365 und bexio sind angeschlossen. Für Google Drive, CashCtrl, Abacus oder Ihr DMS bauen wir den passenden Connector, der Kern bleibt derselbe.

Was gewinnen unsere Mitarbeitenden?

Weniger Suchen, weniger doppelte Erfassung, weniger interne Statusmails. Zuständigkeit, Stand und Frist stehen beim Vorgang, und unter «Wartet auf dich» sieht jede Person ihre nächste Handlung. Niemand muss für jeden Vorgang in ein anderes System.

Ist der Desk ein weiteres CRM oder ERP?

Nein. Kein ERP, kein CRM, keine zweite Ablage. Er führt Vorgang, Zuständigkeit und Frist und verweist auf Belege und Dateien in Ihren Systemen.

Welches Sprachmodell nutzt der Desk?

Claude von Anthropic. In der Oberfläche wählen Sie zwischen Claude Opus 5.5 und Claude Sonnet 5.5. Auf Anfrage stellen wir auf ein Modell von OpenAI, eines anderen API-Anbieters oder ein lokal gehostetes Open-Weight-Modell um; der Aufwand dafür ist gering. Wir empfehlen ein Frontier-Modell, heute Claude Opus 5.5.

Sieht die KI mehr, als ich sehen darf?

Nein. Im Dialog liest die KI Dateien mit dem Zugang der angemeldeten Person. Was jemand in der Dateiablage nicht öffnen darf, bekommt er auch nicht über eine Zusammenfassung der KI.

Häufige Fragen

Was geschieht, wenn die KI oder ein Umsystem ausfällt?

Fällt die KI aus, geht die Arbeit von Hand weiter; Regeln, Fristen und Historie gelten unverändert. Fällt ein Umsystem aus, zeigt der Desk den Fehler an, und dessen Daten fehlen, bis es wieder läuft.

Liest der Desk unsere persönlichen Postfächer?

Nur wenn eines in der Konfiguration eingetragen ist, und dann nur den Ordner «Desk» unter dem Posteingang. Was dort liegt, bestimmt die Person selbst.

Wie läuft die Einführung?

Wir richten die Instanz ein, schliessen Ihre Umsysteme an und tragen Postfächer, Ablageorte und Rollen ein. Danach arbeitet Ihr Team mit echten Vorgängen.

Wie lernt unser Team den Desk?

Das Handbuch steht im Desk, auf Deutsch und Englisch, und jede Seite führt zum passenden Kapitel. «Frag den Desk» beantwortet Fragen dazu mit KI.

Was passiert, wenn eine Übertragung scheitert?

Der Fehler bleibt sichtbar. Dieselbe Mail legt der Desk nie zweimal an. Scheitert beim Annehmen eine Datei, sagt es der Desk, und der Vorgang bleibt angelegt. «Plan ausführen» hält beim ersten Schritt an, der nicht geht.

Was müssen wir vor der Einführung festlegen?

Welches System für welche Angabe führt, zum Beispiel ob das Adressbuch im Desk oder im CRM liegt. Dazu die Rollen: wer einen Vorgang übernimmt oder vertritt, wer Fristen ändert und wer genehmigt. Aus widersprüchlichen Beständen macht auch die KI keinen gültigen.

Können wir unsere Vorgänge in einem Audit belegen?

Ja. Jede Handlung steht mit Person und Zeitpunkt in der Historie des Vorgangs; Einträge werden nur angehängt, nie geändert oder gelöscht. Fristen, Übergaben und Genehmigungen sind darin festgehalten, das Protokoll der KI sichert zusätzlich eine Prüfsummenkette. Die Auswertung belegt eingehaltene Reaktions- und Behebungszeiten.

Bekommen wir den Quellcode?

Auf Wunsch, in zwei Varianten. Als Sicherheitskopie für Ihren Betrieb, zweimal jährlich nachgeführt; eigene Weiterentwicklungen sind damit nicht vorgesehen. Oder als Grundlage für die eigene Weiterentwicklung in Ihrem Betrieb, ohne Weiterverkauf. Weiterentwicklungen begleiten wir auf Wunsch als Dienstleistung.

ALLES IM EIGENEN HAUS

Können wir alles bei uns betreiben, auch die KI?

Ja. Der Desk läuft als Container auf Ihrer eigenen Infrastruktur, und auf Anfrage arbeitet er mit einem Open-Weight-Modell auf Ihren eigenen Servern. Dann verlässt auch die Inferenz Ihr Haus nicht. Liegen Mail und Dateien ebenfalls in eigenen Systemen, bleiben sämtliche Daten bei Ihnen. Die Qualität der Vorschläge hängt dann vom gewählten Modell ab.