

**MAILNEXA.AI**

# **Rollen & Rechte**

## **Business-Paket**

Dieses Dokument beschreibt das Rollen- und Berechtigungskonzept  
im MailNexa.ai Business-Paket für Team-Accounts.

Version: Stand Februar 2026 – [mailnexa.ai](https://mailnexa.ai)

# 1. Übersicht Rollenkonzept

Das Business-Paket von MailNexa.ai bietet ein mehrstufiges Rollen- und Berechtigungssystem. Damit lässt sich präzise steuern, welche Teammitglieder auf welche Postfächer, Funktionen und Einstellungen Zugriff haben.

Das System basiert auf vier Rollen mit abgestuften Berechtigungen. Jede Rolle erbt die Rechte der darunterliegenden Stufe und erweitert sie um zusätzliche Funktionen.

| Rolle         | Kurzbezeichnung | Typischer Einsatz                                    |
|---------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| Administrator | Admin           | Geschäftsführer, IT-Leiter, Account-Inhaber          |
| Manager       | Mgr             | Teamleiter, Abteilungsleiter, Projektverantwortliche |
| Agent         | Agt             | Support-Mitarbeiter, Sachbearbeiter, Vertrieb        |
| Beobachter    | View            | Controlling, Qualitätssicherung, Audit, Praktikanten |

## Hinweis:

Der Account-Ersteller erhält automatisch die Rolle Administrator. Es muss immer mindestens ein Administrator im Account vorhanden sein.

## 2. Berechtigungsmatrix

Die folgende Matrix zeigt alle Funktionsbereiche und welche Rolle darauf zugreifen kann.

### 2.1 Postfach-Verwaltung

| Funktion                                          | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|---------------------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| Postfach hinzufügen / entfernen                   | ✓     | X       | X     | X          |
| IMAP/SMTP-Zugangsdaten bearbeiten                 | ✓     | X       | X     | X          |
| OAuth-Verbindung herstellen (Gmail/Microsoft)     | ✓     | X       | X     | X          |
| Postfach-Einstellungen ändern (Intervall, Ordner) | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Zugewiesene Postfächer einsehen                   | ✓     | ✓       | ✓     | ✓          |
| Alle Postfächer einsehen                          | ✓     | ✓       | X     | X          |

## 2.2 E-Mail-Verwaltung

| Funktion                               | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|----------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| E-Mails lesen (zugewiesene Postfächer) | ✓     | ✓       | ✓     | ✓          |
| E-Mails lesen (alle Postfächer)        | ✓     | ✓       | X     | X          |
| KI-Entwürfe prüfen und freigeben       | ✓     | ✓       | ✓     | X          |
| KI-Entwürfe bearbeiten                 | ✓     | ✓       | ✓     | X          |
| KI-Entwürfe ablehnen                   | ✓     | ✓       | ✓     | X          |
| E-Mails manuell senden                 | ✓     | ✓       | ✓     | X          |
| E-Mails löschen / archivieren          | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Labels erstellen / zuweisen            | ✓     | ✓       | ✓     | X          |

## 2.3 KI-Einstellungen

| Funktion                            | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|-------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| KI-Modell wählen / ändern           | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Systemprompt erstellen / bearbeiten | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Confidence-Schwelle anpassen        | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Freigabe-Modus ändern               | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Tonalität / Sprache konfigurieren   | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Temperatur / Max Tokens anpassen    | ✓     | ✓       | X     | X          |
| KI-Einstellungen einsehen           | ✓     | ✓       | ✓     | ✓          |

## 2.4 Regeln & Automationen

| Funktion                              | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|---------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| Basisregeln erstellen / bearbeiten    | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Erweiterte Automationen konfigurieren | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Blacklist / Whitelist verwalten       | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Signaturen erstellen / bearbeiten     | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Regeln einsehen                       | ✓     | ✓       | ✓     | ✓          |

## 2.5 Kanäle & Benachrichtigungen

| Funktion                                       | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|------------------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| Telegram-Bot einrichten (global)               | ✓     | X       | X     | X          |
| Teams-Integration einrichten                   | ✓     | X       | X     | X          |
| WhatsApp-Integration einrichten                | ✓     | X       | X     | X          |
| Eigene Benachrichtigungen konfigurieren        | ✓     | ✓       | ✓     | X          |
| Benachrichtigungsregeln pro Postfach festlegen | ✓     | ✓       | X     | X          |

## 2.6 Team-Verwaltung

| Funktion                 | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|--------------------------|-------|---------|-------|------------|
| Mitglieder einladen      | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Rollen zuweisen / ändern | ✓     | X       | X     | X          |
| Mitglieder entfernen     | ✓     | X       | X     | X          |
| Postfachzuordnung ändern | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Team-Übersicht einsehen  | ✓     | ✓       | ✓     | ✓          |

## 2.7 API, Webhooks & Technik

| Funktion                     | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| API-Keys erstellen / löschen | ✓     | X       | X     | X          |
| Webhooks konfigurieren       | ✓     | ✓       | X     | X          |
| API-Dokumentation einsehen   | ✓     | ✓       | ✓     | X          |
| Webhook-Logs einsehen        | ✓     | ✓       | X     | X          |

## 2.8 Statistiken & Reports

| Funktion                                     | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|----------------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| Eigene Statistiken einsehen                  | ✓     | ✓       | ✓     | ✓          |
| Team-Statistiken einsehen                    | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Globale Reports generieren                   | ✓     | ✓       | X     | X          |
| CSV/PDF-Export durchführen                   | ✓     | ✓       | X     | X          |
| Automatische Report-Zustellung konfigurieren | ✓     | ✓       | X     | X          |

## 2.9 Abrechnung & Konto

| Funktion                                       | Admin | Manager | Agent | Beobachter |
|------------------------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| Abo verwalten<br>(Upgrade/Downgrade/Kündigung) | ✓     | X       | X     | X          |
| Zahlungsart ändern                             | ✓     | X       | X     | X          |
| Rechnungen einsehen / herunterladen            | ✓     | X       | X     | X          |
| Account-Einstellungen ändern                   | ✓     | X       | X     | X          |
| Datenexport anfordern                          | ✓     | X       | X     | X          |

## 3. Rollenbeschreibungen im Detail

### 3.1 Administrator

**Vollzugriff** auf alle Funktionen, Einstellungen und Daten des Accounts.

Der Administrator ist die höchste Berechtigungsstufe. Er hat uneingeschränkten Zugriff auf alle Postfächer, KI-Einstellungen, Team-Verwaltung, API-Konfiguration und Abrechnung. Der Account-Ersteller erhält diese Rolle automatisch.

- Verantwortlich für: Account-Verwaltung, Abrechnung, Sicherheit, globale Konfiguration
- Kann: Alles – keine Einschränkungen
- Typisch: Geschäftsführer, IT-Leiter, alleiniger Nutzer im Kleinunternehmen

**Wichtig:**

Es muss immer mindestens ein Administrator im Account vorhanden sein. Die letzte Admin-Rolle kann nicht entfernt oder herabgestuft werden. Wir empfehlen, mindestens zwei Administratoren einzurichten, um bei Abwesenheit handlungsfähig zu bleiben.

### 3.2 Manager

**Operative Steuerung** von Postfächern, Regeln, KI-Einstellungen und Team-Mitgliedern.

Der Manager kann Postfächer konfigurieren, KI-Einstellungen anpassen, Regeln erstellen und Team-Mitglieder einladen. Er hat keinen Zugriff auf Abrechnung, API-Keys oder globale Account-Einstellungen.

- Verantwortlich für: Tagesgeschäft, KI-Konfiguration, Team-Organisation
- Kann nicht: API-Keys erstellen, Abo verwalten, Rollen ändern, Mitglieder entfernen
- Typisch: Teamleiter Support, Abteilungsleiter Vertrieb, Projektverantwortliche

**Einsatzszenario:**

Der Teamleiter Support bekommt die Manager-Rolle. Er konfiguriert den Systemprompt für das Support-Postfach, passt Regeln an und lädt neue Support-Mitarbeiter als Agents ein. Die Abrechnungs- und API-Konfiguration bleibt beim IT-Leiter (Administrator).

### 3.3 Agent

**Operative Arbeit** mit E-Mails: Lesen, prüfen, freigeben und versenden.

Der Agent ist die Standardrolle für Mitarbeiter, die täglich mit dem System arbeiten. Er sieht nur die ihm zugewiesenen Postfächer, kann KI-Entwürfe prüfen, bearbeiten, freigeben oder ablehnen und eigene Benachrichtigungen konfigurieren.

- Verantwortlich für: E-Mail-Bearbeitung, Entwurfsfreigabe, Labels
- Kann nicht: Postfächer hinzufügen, KI-Einstellungen ändern, Regeln erstellen, Mitglieder verwalten
- Typisch: Support-Mitarbeiter, Sachbearbeiter, Vertriebsmitarbeiter

**Sichtbarkeit:**

Agents sehen ausschliesslich die Postfächer, die ihnen vom Administrator oder Manager zugewiesen wurden. E-Mails anderer Postfächer sind für sie nicht sichtbar. Dies ist besonders relevant für die Trennung von Abteilungen (z.B. Support sieht keine Sales-Mails).

### 3.4 Beobachter (Read-only)

**Nur Lesezugriff** – keine Änderungen möglich.

Der Beobachter kann den Posteingang und Statistiken einsehen, aber keine Aktionen durchführen. Er kann weder Entwürfe freigeben noch E-Mails senden, bearbeiten oder löschen.

- Verantwortlich für: Monitoring, Qualitätskontrolle, Audit
- Kann nicht: Entwürfe freigeben, E-Mails senden, Einstellungen ändern, Benachrichtigungen konfigurieren
- Typisch: Controlling, Qualitätssicherung, Geschäftsführung (Übersicht), Praktikanten

**Einsatzszenario:**

Das Controlling erhält die Beobachter-Rolle mit Zugriff auf alle Postfächer. So kann die Kommunikationsqualität und KI-Performance überwacht werden, ohne dass versehentlich E-Mails versendet oder Einstellungen geändert werden.

## 4. Team einrichten – Schritt für Schritt

### 4.1 Mitglieder einladen

- ① Im Dashboard: Team → Mitglieder → Neues Mitglied einladen
- ② E-Mail-Adresse des Teammitglieds eingeben
- ③ Rolle auswählen (Administrator, Manager, Agent oder Beobachter)
- ④ Postfächer zuweisen – welche Postfächer soll das Mitglied sehen?
- ⑤ Einladung senden – das Mitglied erhält eine E-Mail mit Registrierungslink
- ⑥ Das Mitglied registriert sich und hat sofort Zugriff gemäss zugewiesener Rolle

**Hinweis:**

Einladungslinks sind 7 Tage gültig. Danach muss eine neue Einladung versendet werden. Nicht eingelöste Einladungen werden unter Team → Ausstehende Einladungen angezeigt.

### 4.2 Rolle ändern

- ① Im Dashboard: Team → Mitglieder
- ② Mitglied auswählen
- ③ Unter „Rolle“ die neue Rolle zuweisen
- ④ Speichern – die Berechtigungen werden sofort aktualisiert

**Nur Administratoren:**

Nur Administratoren können Rollen ändern. Ein Manager kann zwar neue Mitglieder einladen, aber keine Rollen zuweisen oder ändern. Dies schützt vor unkontrollierter Rechteeskalation.

## 4.3 Postfachzuordnung verwalten

Unter Team → Postfachzuordnung kannst du festlegen, welches Team oder welche Person für welches Postfach zuständig ist.

| Postfach             | Zugeordnete Rollen       | Beispiel               |
|----------------------|--------------------------|------------------------|
| support@firma.ch     | 1 Manager + 3 Agents     | Support-Team           |
| sales@firma.ch       | 1 Manager + 2 Agents     | Vertriebsteam          |
| info@firma.ch        | 1 Agent                  | Office / Empfang       |
| ceo@firma.ch         | 1 Administrator          | Nur Geschäftsleitung   |
| buchhaltung@firma.ch | 1 Manager + 1 Beobachter | Finanzen + Controlling |

**Tipp:**

Jedes Postfach kann seinen eigenen Systemprompt, sein eigenes KI-Modell und eine eigene Signatur haben. Kombiniert mit der Postfachzuordnung entsteht so eine saubere Trennung zwischen Abteilungen.

## 4.4 Mitglieder entfernen

- ① Im Dashboard: Team → Mitglieder
- ② Mitglied auswählen → „Entfernen“
- ③ Bestätigung – Zugriff wird sofort entzogen

**Hinweis:**

Nach dem Entfernen verliert das Mitglied sofort den Zugriff. Bereits versendete E-Mails oder freigegebene Entwürfe bleiben im System erhalten. Wird ein Admin entfernt, muss vorher ein anderer Admin existieren.

## 5. Best Practices für Team-Organisation

### 5.1 Empfohlene Rollenverteilung

| Firmengrösse   | Administratoren | Manager | Agents | Beobachter |
|----------------|-----------------|---------|--------|------------|
| 1–3 Personen   | 1–2             | 0–1     | 0–1    | 0          |
| 4–10 Personen  | 2               | 1–2     | 2–6    | 0–1        |
| 11–20 Personen | 2               | 2–4     | 5–12   | 1–2        |
| 20+ Personen   | 2–3             | 3–5     | 10+    | 2–4        |

### 5.2 Sicherheitsempfehlungen

- Mindestens 2 Administratoren einrichten (Vertretungsregelung)
- Rollen nach dem Minimalprinzip vergeben – nur so viele Rechte wie nötig
- Bei Mitarbeiterwechsel: Rolle sofort entfernen oder anpassen
- Regelmässige Überprüfung der Rollenverteilung (z.B. quartalsweise)
- Beobachter-Rolle für Audit und Compliance nutzen – kein Risiko versehentlicher Änderungen
- Postfachzuordnung strikt nach Abteilung trennen

### 5.3 Häufige Fragen

**Kann ein Agent seine eigene Rolle ändern?** Nein. Rollenänderungen sind ausschliesslich Administratoren vorbehalten.

**Kann ein Manager einen Administrator einladen?** Ein Manager kann Mitglieder einladen, aber nur als Agent oder Beobachter. Die Admin-Rolle kann nur von einem bestehenden Admin vergeben werden.

**Was passiert, wenn ein Mitglied sein Passwort vergisst?** Unter dem Login-Formular auf „Passwort vergessen“ klicken. Ein Reset-Link wird an die hinterlegte E-Mail gesendet.

**Kann ein Beobachter Benachrichtigungen erhalten?** Nein. Beobachter können keine eigenen Benachrichtigungen konfigurieren. Sie überwachen ausschliesslich über das Dashboard.

**Gibt es ein Limit für Team-Mitglieder?** Im Business-Paket können unbegrenzt Team-Mitglieder eingeladen werden. Es gibt keine Beschränkung der Nutzerzahl.

## Hilfe & Support

**Hotline:** +41 (0)56 300 00 64 (Mo–Fr, 09:00–17:00)

**E-Mail:** support@mailnexa.ai (24h SLA im Business-Paket)

**Kontaktformular:** mailnexa.ai/Informationen/Kontakt