

MAILNEXA.AI

Schnellstartanleitung

Business-Paket

Paket: Business – CHF 69.90/Monat (monatlich) oder CHF 59.90/Monat (jährlich)

Umfang: 20 Postfächer (IMAP, Gmail, Outlook), KI Auto-Reply, Telegram, Teams & WhatsApp,
Team-Accounts & Rollen, API & Webhooks, Erweiterte Automationen, Professionelle Reports

Hosting: EU/CH-Datenhaltung (Hetzner DE) – DSGVO-konform, kein Drittland-Transfer

Infrastruktur: Cluster-Instanz – Priorisierter Support (24h SLA)

Einrichtung: ca. 20 Minuten (mit Onboarding-Support verfügbar)

Version: Stand Februar 2026 – mailnexus.ai

Schritt 1: Account erstellen & Abo buchen

- ① Gehe zu mailnexa.ai/account/login und klicke auf Registrieren
- ② E-Mail-Adresse und Passwort angeben, Bestätigungsmail abwarten
- ③ Nach dem Login: Business wählen auf der Preisseite
- ④ Zahlungsart wählen (Kreditkarte via Mollie) – monatlich oder jährlich
- ⑤ Abo wird sofort aktiviert – du landest im Dashboard

Hinweis:

Keine Mindestlaufzeit. Kündigung jederzeit unter Mein Konto → Abonnements. Upgrade auf Enterprise ist jederzeit möglich. Bei einem Downgrade auf Profi oder Starter wird die Differenz anteilig verrechnet.

Onboarding-Support inklusive:

Im Business-Paket ist ein persönlicher Onboarding-Support enthalten. Nach der Registrierung kannst du unter Dashboard → Support → Onboarding einen Setup-Call buchen. Unser Team begleitet dich durch die gesamte Einrichtung – von der Postfach-Anbindung bis zur Team-Konfiguration.

Schritt 2: Postfächer verbinden

Das Business-Paket unterstützt bis zu 20 Postfächer. Du kannst klassische IMAP/SMTP-Postfächer sowie Gmail und Microsoft Outlook/Office 365 via OAuth 2.0 anbinden. Bestehende Team-Postfächer (z.B. info@, support@, sales@) lassen sich zentral verwalten.

2.1 Postfach via IMAP/SMTP verbinden

Im Dashboard unter Postfach → Neues Postfach verbinden → IMAP/SMTP:

Feld	Eingabe
E-Mail-Adresse	Vollständige E-Mail-Adresse (z.B. info@meinefirma.ch)
IMAP-Server	Serveradresse deines Providers (z.B. imaps.bluewin.ch , imap.sunrise.ch)
IMAP-Port	993 (SSL/TLS) – Standard bei fast allen Providern
SMTP-Server	Serveradresse für Versand (z.B. smtpauths.bluewin.ch)
SMTP-Port	465 (SSL/TLS) oder 587 (STARTTLS) – je nach Provider
Benutzername	Meist die volle E-Mail-Adresse
Passwort	E-Mail-Passwort oder App-Passwort (bei T-Online, iCloud etc. zwingend)

Wichtig – Providerhinweise:

Bei T-Online ist ein separates „Passwort für E-Mail-Programme“ zwingend. Bei GMX/Web.de muss IMAP erst im Webmail freigeschaltet werden. Siehe IMAP/SMTP-Anleitung (PDF im Download-Bereich unter mailnexa.ai/Anleitungen).

2.2 Gmail-Postfach via OAuth 2.0 verbinden

Im Business-Paket kannst du Gmail-Konten direkt per OAuth 2.0 verbinden – kein App-Passwort nötig.

- ① Im Dashboard: Postfach → Neues Postfach verbinden → Gmail (OAuth)
- ② Du wirst zu Google weitergeleitet und meldest dich mit deinem Google-Konto an
- ③ Google zeigt einen Sicherheitshinweis: „Google hasn't verified this app“
- ④ Klicke auf „Advanced“ (bzw. „Erweitert“) und dann auf „Go to Mailnexa.ai (unsafe)“
- ⑤ Wähle die angeforderten Berechtigungen aus (E-Mails lesen, senden, verwalten) und klicke „Allow“
- ⑥ Du wirst zurück zum MailNexa-Dashboard geleitet – das Postfach ist verbunden

Wichtig – Google-Verifizierungshinweis:

Da sich MailNexa.ai derzeit im Verifizierungsprozess bei Google befindet, erscheint beim Verbinden eines Gmail-Kontos die Warnung „Google hasn't verified this app“. Dies bedeutet NICHT, dass die App unsicher ist – es zeigt lediglich an, dass die Google-Überprüfung noch läuft. Du kannst die Verbindung bedenkenlos herstellen, indem du auf „Advanced“ → „Go to Mailnexa.ai (unsafe)“ klickst. Deine Daten werden weiterhin ausschliesslich auf EU/CH-Servern verarbeitet und gespeichert.

Angeforderte Berechtigungen bei Gmail:

Read, compose, send, and permanently delete all your email from Gmail – Send email on your behalf – Read, compose, and send emails from your Gmail account. Diese Berechtigungen sind notwendig, damit MailNexa E-Mails lesen, analysieren und Antwortentwürfe versenden kann.

2.3 Microsoft Outlook / Office 365 via OAuth 2.0 verbinden

Im Business-Paket kannst du Microsoft-Konten (Outlook.com, Hotmail, Office 365) per OAuth 2.0 anbinden.

Private Microsoft-Konten (Outlook.com, Hotmail)

- ① Im Dashboard: Postfach → Neues Postfach verbinden → Microsoft (OAuth)
- ② Du wirst zur Microsoft-Anmeldeseite weitergeleitet
- ③ Melde dich mit deinem Microsoft-Konto an
- ④ Microsoft zeigt: „Angeforderte Berechtigungen – Mailnexa Shop – nicht überprüft“
- ⑤ Prüfe die Berechtigungen und klicke auf „Akzeptieren“
- ⑥ Du wirst zurück zum Dashboard geleitet – das Postfach ist verbunden

Hinweis – Microsoft-Verifizierung:

Auch bei Microsoft erscheint der Hinweis „nicht überprüft“. MailNexa.ai befindet sich im Verifizierungsprozess. Die angeforderten Berechtigungen (Read and write access to your mail, Access to sending emails from your mailbox) sind für die Funktionalität zwingend notwendig.

Geschäftliche Microsoft-Konten (Office 365 / Firmen-Accounts)

WICHTIG – IT-Freigabe durch den Administrator erforderlich!

Wenn du ein geschäftliches Microsoft-Konto (z.B. name@firma.ch) mit MailNexa verbinden möchtest, erscheint die Meldung „Administratorgenehmigung erforderlich“. Dies bedeutet, dass die IT-Abteilung bzw. der Microsoft-Administrator deiner Firma die App zuerst freigeben muss, bevor du sie nutzen kannst. Ohne diese Freigabe ist eine Verbindung NICHT möglich.

So gehst du vor:

- ① Kontaktiere die IT-Abteilung / den Microsoft-Administrator deiner Firma
- ② Bitte um Freigabe der App „Mailnexa Shop“ im Azure Active Directory / Microsoft Entra Admin Center
- ③ Der Administrator kann die Berechtigungen unter <https://myapps.microsoft.com> prüfen und erteilen
- ④ Alternativ: Der Admin meldet sich über den Link „Wenn Sie über ein Administratorkonto verfügen, melden Sie sich mit diesem an“ an und erteilt die Zustimmung
- ⑤ Nach der IT-Freigabe: Wiederhole den Verbindungsvorgang im MailNexa-Dashboard

Für IT-Administratoren – Benötigte Berechtigungen:

Read and write access to your mail – Access to sending emails from your mailbox – Zugriff auf Daten beibehalten, für die Sie Zugriff erteilt haben. Die Checkbox „Zustimmung im Namen Ihrer Organisation“ kann optional aktiviert werden, um die Freigabe für alle Benutzer der Organisation zu erteilen.

Tipp für Business-Kunden:

Leite diese Anleitung (oder den Abschnitt zu Microsoft-Firmenkonten) direkt an deine IT-Abteilung weiter. Alternativ kann unser Onboarding-Support den Prozess gemeinsam mit deinem IT-Team durchführen. Kontakt: support@mailnexa.ai

2.4 Abfrage-Intervall

Im Business-Paket prüft MailNexa dein Postfach alle 45 Sekunden auf neue E-Mails – nahezu Echtzeit-Verarbeitung für schnellste Reaktionszeiten.

2.5 Verarbeitung & Ordnerstruktur

Nur neue E-Mails: MailNexa verarbeitet ausschliesslich E-Mails, die ab dem Zeitpunkt der Einrichtung eingehen. Bereits vorhandene E-Mails werden ignoriert.

Automatischer Ordner „Mailnexa“: Sobald die KI eine eingehende E-Mail verarbeitet hat, wird diese automatisch in den IMAP-Ordner Mailnexa verschoben. Dein Posteingang bleibt sauber.

Schritt 3: KI-Assistent konfigurieren

Das Herzstück von MailNexa. Hier bestimmst du, wie die KI auf eingehende E-Mails reagiert. Im Business-Paket stehen dir alle KI-Modelle und erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung.

3.1 KI-Modell wählen

Unter Dashboard → KI-Einstellungen → Modellauswahl:

Modell	Eigenschaften	Geeignet für
GPT-4o	Höchste Textqualität, versteht Kontext und Nuancen sehr gut	Anspruchsvolle Geschäftskommunikation
GPT-4o mini	Solide Qualität, schnelle Verarbeitung	Alltagsmails, FAQ-Anfragen
DeepSeek	Open-Source, stark bei logischem Denken	Technische Anfragen, Support-Tickets
Claude Haiku	Extrem schnell, kompakt, sicherheitsbewusst	Hohes Volumen, kurze Bestätigungen
Gemini 2.0	Exzellente Mehrsprachigkeit	Internationaler Mailverkehr
Mailnexa LLM	Eigenes Modell, auf E-Mail trainiert (in Entwicklung)	Zukünftiges Update

Empfehlung Business:

GPT-4o als Standard für maximale Qualität. Bei hohem Volumen: GPT-4o für wichtige Postfächer (z.B. sales@), Claude Haiku für Info-Postfächer mit Standardanfragen. Du kannst pro Postfach ein unterschiedliches Modell wählen.

3.2 Systemprompt definieren

Der Systemprompt ist die Persönlichkeit deines KI-Assistenten. Du findest ihn unter KI-Einstellungen → Systemprompt. Im Business-Paket kannst du pro Postfach einen eigenen Systemprompt hinterlegen.

Element	Beschreibung & Beispiel
Rollenidentität	Wer ist die KI? z.B. „Du bist der E-Mail-Assistent der Firma Muster AG.“
Tonalität / Stil	Formell, halbformell oder locker? z.B. „Verwende Sie-Form und einen sachlichen Ton.“
Sprache(n)	z.B. „Antworte immer in der Sprache der eingehenden E-Mail. Falls unklar: Deutsch.“
Verbotene Inhalte	z.B. „Versprich niemals Rabatte oder Fristen, die nicht abgesprochen sind.“
Eskalationsregeln	z.B. „Bei Beschwerden: Nur Entwurf, markiere als Manuell prüfen.“
Firmeninfos / FAQ	z.B. „Unsere Öffnungszeiten: Mo–Fr 8–17 Uhr. Lieferzeit: 3–5 Werktage.“
Signatur-Hinweis	z.B. „Füge am Ende hinzu: Mit freundlichen Grüßen, Team Muster AG“

Wichtig:

Je präziser der Systemprompt, desto besser die Antwortqualität. Teste jeden Systemprompt mit mindestens 3 verschiedenen Test-Mails, bevor du den automatischen Versand aktivierst.

3.3 Automatisierungsschwelle (Confidence Threshold)

Einstellung unter KI-Einstellungen → Automatisierung → Confidence-Schwelle:

Schwelle	Wert	Verhalten	Geeignet für
Konservativ	90–100%	Kaum automatische Antworten	Sensible Branchen (Recht, Medizin)
Ausgewogen	70–89%	Standardanfragen automatisch, Komplexes zur Freigabe	Empfohlener Standard
Offensiv	40–69%	Die meisten Mails direkt beantwortet	Hohes Volumen, einfache Anfragen

Empfehlung:

Starte mit 80%. Im Business-Paket kannst du die Schwelle pro Postfach individuell einstellen – z.B. konservativ für das Reklamations-Postfach, offensiv für das Info-Postfach.

3.4 Freigabe-Workflow einstellen

Modus	Beschreibung
Automatisch senden	E-Mails über der Schwelle werden sofort versendet. Unterhalb: Entwurf zur Freigabe.
Immer zur Freigabe	Jede KI-Antwort wird als Entwurf gespeichert. Maximale Kontrolle.
Hybrid (empfohlen)	Nur bekannte Muster automatisch. Alles andere: Entwurf. Regelbasiert konfigurierbar.

3.5 Tonalität & Sprache

Unter KI-Einstellungen → Tonalität stehen Schnellvorlagen zur Verfügung:

Voreinstellung	Stil	Anrede
Formell-Geschäftlich	Sachlich, respektvoll, keine Umgangssprache	Sie
Freundlich-Professionell	Warm aber professionell	Sie / Du
Locker-Modern	Entspannt, direkt, Start-up-Vibe	Du
Individuell	Komplett über Systemprompt gesteuert	Frei definierbar

Spracherkennung: MailNexa erkennt automatisch die Sprache der eingehenden Mail. Fallback-Sprache unter KI-Einstellungen → Sprache konfigurierbar.

3.6 KI-Temperatur & Max Tokens

Parameter	Wert	Verhalten
Temperatur 0.0–0.3	Deterministisch	Rechnungsanfragen, Support-Tickets
Temperatur 0.4–0.7	Ausgewogen (empfohlen)	Die meisten Geschäftsmails
Temperatur 0.8–1.0	Kreativ	Marketing – nicht für Auto-Reply empfohlen
Max Tokens 150–250	Kurze Antworten	Bestätigungen, Kurzantworten
Max Tokens 300–500	Standard (empfohlen)	Allgemeine Kommunikation
Max Tokens 800–1000	Ausführlich	Komplexe Antworten, Dokumentationen

Schritt 4: Telegram-Benachrichtigung einrichten

Im Business-Paket enthalten: Telegram-Benachrichtigungen bei neuen oder wichtigen E-Mails. Anhänge werden automatisch per Telegram weitergeleitet.

4.1 Chat-ID ermitteln

- ① Öffne Telegram und suche nach @mailnexa_bot
- ② Starte den Bot mit dem Befehl /start
- ③ Der Bot antwortet mit deiner Chat-ID (z.B. 123456789)
- ④ Kopiere diese Chat-ID

4.2 Chat-ID im Dashboard eintragen

- ① Gehe im Dashboard zu Benachrichtigungen → Telegram
- ② Füge deine Chat-ID ein
- ③ Wähle Benachrichtigungstypen: Alle neuen E-Mails / Nur priorisierte / Nur Freigaben / E-Mails mit Anhängen
- ④ Speichern – du erhältst sofort eine Testbenachrichtigung

Tipp:

Im Business-Paket kannst du für verschiedene Postfächer unterschiedliche Telegram-Empfänger konfigurieren – z.B. Sales-Postfach an den Vertrieb, Support-Postfach an das Support-Team.

Schritt 5: Microsoft Teams-Integration einrichten

Benachrichtigungen und Freigabe-Anfragen direkt in Microsoft Teams empfangen.

- ① Im Dashboard: Benachrichtigungen → Microsoft Teams
- ② Klicke auf „Mit Teams verbinden“
- ③ Melde dich mit deinem Microsoft-Konto an und erteile die Berechtigungen
- ④ Wähle den Teams-Kanal oder Chat für Benachrichtigungen
- ⑤ Konfiguriere die Benachrichtigungstypen (analog zu Telegram)
- ⑥ Speichern – eine Testnachricht wird gesendet

Hinweis für Firmen-Teams-Konten:

Bei geschäftlichen Microsoft-Konten kann eine Administratorgenehmigung erforderlich sein. Wende dich in diesem Fall an deine IT-Abteilung (siehe Abschnitt 2.3 – Geschäftliche Microsoft-Konten).

Schritt 6: WhatsApp-Integration einrichten

Business-exklusiv: Ab dem Business-Paket kannst du WhatsApp als Benachrichtigungs- und Kommunikationskanal nutzen. Die Anbindung erfolgt über die offizielle WhatsApp Business API.

6.1 Voraussetzungen

Für die WhatsApp-Integration benötigst du:

- Ein Meta Business-Konto (business.facebook.com)
- Eine verifizierte Telefonnummer für die WhatsApp Business API
- Zugang zur WhatsApp Business Platform (Meta Cloud API oder über einen Provider wie 360dialog)

Kein WhatsApp Business API-Zugang?

Falls du noch keinen WhatsApp Business API-Zugang hast, unterstützt dich unser Onboarding-Team bei der Einrichtung. Wir empfehlen die Meta Cloud API (kostenloser API-Zugang, nur Nachrichtengebühren pro Konversation) oder 360dialog (EU-gehostet, besonders DSGVO-freundlich). Kontaktiere uns unter support@mailnexa.ai oder buche einen Setup-Call im Dashboard.

6.2 WhatsApp mit MailNexa verbinden

- ① Im Dashboard: Kanäle → WhatsApp → Neue Verbindung
- ② API-Provider wählen (Meta Cloud API oder 360dialog)
- ③ API-Token / Access-Token eingeben (aus deinem Meta Business Manager oder Provider-Dashboard)
- ④ Telefonnummer bestätigen
- ⑤ Webhook-URL wird automatisch generiert – diese im Provider-Dashboard als Callback eintragen
- ⑥ Testnachricht senden – du erhältst eine Bestätigung im Dashboard

6.3 WhatsApp-Benachrichtigungen konfigurieren

Nach der Verbindung kannst du unter Benachrichtigungen → WhatsApp festlegen:

- Benachrichtigungen bei neuen E-Mails (mit Zusammenfassung der KI)
- Freigabe-Anfragen: KI-Entwürfe direkt per WhatsApp prüfen und freigeben
- Weiterleitung von Anhängen (PDF, Bilder etc.)
- Prioritäts-Benachrichtigungen für dringende E-Mails

6.4 WhatsApp als Eingangskanal (bidirektional)

Im Business-Paket kann WhatsApp auch als Eingangskanal für Kundenanfragen genutzt werden. Eingehende WhatsApp-Nachrichten werden von der KI analysiert und wie E-Mails verarbeitet – inklusive automatischer Antwortentwürfe, Priorisierung und Weiterleitung.

Hinweis – WhatsApp-Nachrichtengebühren:

Die WhatsApp Business API berechnet Gebühren pro Konversation (nicht pro Nachricht). Diese Gebühren werden direkt von Meta bzw. dem gewählten Provider abgerechnet und sind nicht im MailNexa-Abo enthalten. Aktuelle Preise findest du auf business.whatsapp.com/products/platform-pricing.

Schritt 7: Team-Accounts & Rollen verwalten

Business-exklusiv: Im Business-Paket kannst du bestehende Teams verknüpfen und Rollen mit unterschiedlichen Berechtigungen vergeben. So behältst du die Kontrolle darüber, wer was sehen und tun darf.

7.1 Rollenübersicht

Rolle	Berechtigungen	Typischer Einsatz
Administrator	Voller Zugriff: Alle Einstellungen, Postfächer, Team-Verwaltung, API-Keys, Abrechnung, Regeln	Geschäftsführer, IT-Leiter
Manager	Postfächer verwalten, Regeln erstellen, Statistiken einsehen, Entwürfe freigeben, Team-Mitglieder einladen	Teamleiter, Abteilungsleiter
Agent	Zugewiesene Postfächer einsehen, Entwürfe prüfen/freigeben/ablehnen, eigene Benachrichtigungen konfigurieren	Support-Mitarbeiter, Sachbearbeiter
Beobachter (Read-only)	Posteingang und Statistiken einsehen, keine Änderungen möglich	Controlling, Qualitätssicherung

7.2 Team-Mitglieder einladen

- ① Im Dashboard: Team → Mitglieder → Neues Mitglied einladen
- ② E-Mail-Adresse des Teammitglieds eingeben
- ③ Rolle zuweisen (Administrator, Manager, Agent oder Beobachter)
- ④ Postfächer zuweisen – welche Postfächer darf das Mitglied sehen?
- ⑤ Einladung senden – das Mitglied erhält eine E-Mail mit Registrierungslink

7.3 Postfächer Teams zuordnen

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

- support@firma.ch → Support-Team (3 Agents + 1 Manager)
- sales@firma.ch → Vertriebsteam (2 Agents + 1 Manager)
- info@firma.ch → Office-Team (1 Agent)
- ceo@firma.ch → Nur Administrator

Tipp:

Jedes Postfach kann einen eigenen Systemprompt, ein eigenes KI-Modell und eine eigene Signatur haben. So reagiert die KI auf Support-Mails anders als auf Sales-Anfragen.

Schritt 8: Arbeitszeitenmanager konfigurieren

Der Arbeitszeitenmanager stellt sicher, dass automatische Antworten nur innerhalb der definierten Arbeitszeiten versendet werden. Ausserhalb werden E-Mails analysiert und Entwürfe erstellt, aber nicht automatisch versendet.

- ① Im Dashboard: Einstellungen → Arbeitszeitenmanager
- ② Arbeitszeiten für jeden Wochentag definieren (z.B. Mo–Fr, 08:00–17:00)
- ③ Zeitzone wählen (z.B. Europe/Zurich)
- ④ Optional: Abwesenheitsnachricht für E-Mails ausserhalb der Arbeitszeit definieren
- ⑤ Speichern

Business-Vorteil:

Im Business-Paket kannst du pro Postfach unterschiedliche Arbeitszeiten definieren – z.B. Support Mo–Sa 07:00–20:00, Sales Mo–Fr 09:00–18:00.

Schritt 9: Terminmanager & Kalender-Integration

Der Terminmanager erkennt in eingehenden E-Mails automatisch Terminvorschläge, Einladungen und Datumsangaben. In Kombination mit der Kalender-Integration kann die KI Verfügbarkeiten prüfen und Terminbestätigungen vorbereiten.

- ① Im Dashboard: Einstellungen → Terminmanager aktivieren
- ② Kalender verbinden (Google Calendar oder Outlook-Kalender via OAuth)
- ③ Regeln definieren: z.B. „Terminvorschläge automatisch prüfen und Bestätigung entwerfen“
- ④ Optional: Pufferzeiten zwischen Terminen festlegen

Schritt 10: Erweiterte Regeln & Automationen

Im Business-Paket stehen dir erweiterte Automatisierungsregeln, Blacklist/Whitelist, eigene Signaturen und zusätzlich API-gesteuerte Automationen zur Verfügung.

10.1 Basisregeln

Wenn...	Dann...	Beispiel
Betreff enthält [Keyword]	Label zuweisen / Priorität setzen	„Rechnung“ → Label „Buchhaltung“
Absender ist [E-Mail]	Automatisch antworten / weiterleiten	chef@firma.ch → Priorität „Hoch“
KI erkennt Frage	Antwortentwurf erstellen	„Was kostet...?“ → Preisinfo-Entwurf
Anhang erkannt	Label + Benachrichtigung	PDF-Rechnung → Telegram-Ping
E-Mail ist Spam/Newsletter	Archivieren / Löschen	Newsletter → Auto-Archiv

10.2 Blacklist & Whitelist

Blacklist: E-Mail-Adressen oder Domains, die automatisch ignoriert oder archiviert werden. Unter Regeln → Blacklist konfigurierbar.

Whitelist: Absender, deren E-Mails immer priorisiert verarbeitet werden. Unter Regeln → Whitelist konfigurierbar.

10.3 Eigene Signaturen

Unter Einstellungen → Signaturen kannst du für jedes Postfach eine eigene Signatur hinterlegen. Die KI verwendet diese automatisch.

10.4 Erweiterte Automationen (Business-exklusiv)

Zusätzlich zu den Basisregeln stehen im Business-Paket erweiterte, mehrstufige Automationen zur Verfügung:

Automation	Beschreibung	Beispiel
Mehrstufige Workflows	Verkettete mehrere Aktionen: Analysieren → Labeln → Weiterleiten → Antworten	Reklamation erkannt → Label „Reklamation“ → Weiterleitung an Manager → Entwurf mit Entschuldigungsvorlage
Zeitgesteuerte Aktionen	Aktionen mit Verzögerung oder zu bestimmten Zeiten ausführen	Follow-up-Mail 48h nach Angebotsversand automatisch erstellen
Bedingte Eskalation	Wenn KI-Confidence unter Schwelle ODER bestimmte Keywords erkannt → Eskalation	Rechtsanwalt im Absender → sofort an Geschäftsführung weiterleiten
Cross-Channel-Aktionen	E-Mail empfangen → WhatsApp-Benachrichtigung + Teams-Nachricht + Telegram-Ping	Dringende Bestellung → alle Kanäle gleichzeitig benachrichtigen
Webhook-Trigger	Bei bestimmten Events einen externen Webhook auslösen	Neue Bestellung erkannt → Webhook an CRM/ERP senden

Schritt 11: API & Webhooks

Business-exklusiv: Das Business-Paket enthält vollen API- und Webhook-Zugriff. Damit kannst du MailNexa in deine bestehende IT-Infrastruktur integrieren – CRM, ERP, Ticketsysteme, eigene Dashboards und mehr.

11.1 API-Key erstellen

- ① Im Dashboard: Einstellungen → API → Neuen API-Key erstellen
- ② Bezeichnung vergeben (z.B. „CRM-Integration“, „Zapier“)
- ③ Berechtigungen wählen (Lesen, Schreiben, Webhooks verwalten)
- ④ API-Key wird einmalig angezeigt – sicher speichern!

Sicherheitshinweis:

Der API-Key wird nur einmal angezeigt und kann danach nicht erneut abgerufen werden. Speichere ihn sofort sicher ab. Bei Verlust: Alten Key löschen und neuen erstellen. Teile den Key niemals öffentlich oder in unverschlüsselten Kanälen.

11.2 API-Endpunkte (Übersicht)

Endpunkt	Methode	Beschreibung
/api/v1/mailboxes	GET	Alle verbundenen Postfächer auflisten
/api/v1/mailboxes/{id}/emails	GET	E-Mails eines Postfachs abrufen (mit Filtern)
/api/v1/emails/{id}	GET	Einzelne E-Mail mit KI-Analyse abrufen
/api/v1/emails/{id}/draft	GET / PUT	KI-Entwurf abrufen oder bearbeiten
/api/v1/emails/{id}/send	POST	Entwurf freigeben und versenden
/api/v1/emails/{id}/reject	POST	Entwurf ablehnen
/api/v1/rules	GET / POST	Regeln auflisten oder erstellen
/api/v1/stats	GET	Statistiken abrufen (Zeitraum filterbar)
/api/v1/webhooks	GET / POST / DELETE	Webhooks verwalten
/api/v1/team/members	GET / POST	Team-Mitglieder verwalten

API-Dokumentation:

Die vollständige API-Dokumentation mit Beispielen, Authentifizierung und Rate-Limits findest du unter mailnexa.ai/api/docs (nach Login verfügbar) oder im Developer-Bereich unter mailnexa.ai/Anleitungen.

11.3 Webhooks konfigurieren

Webhooks senden automatisch HTTP-POST-Requests an deine Systeme, wenn bestimmte Events eintreten:

Event	Beschreibung	Typischer Einsatz
email.received	Neue E-Mail eingegangen und analysiert	CRM-Update, Ticket-Erstellung
email.draft.created	KI-Entwurf wurde erstellt	Prüf-Workflow in externem System
email.sent	E-Mail (manuell oder automatisch) versendet	Logging, Archiv-System
email.escalated	E-Mail wurde eskaliert (unter Confidence-Schwelle)	Slack/Teams-Benachrichtigung an Manager
whatsapp.received	WhatsApp-Nachricht eingegangen	Omnichannel-Dashboard-Update

- ① Im Dashboard: Einstellungen → Webhooks → Neuen Webhook erstellen
- ② Ziel-URL eingeben (dein Server-Endpunkt, z.B. <https://meinfirma.ch/api/mailnexa-hook>)
- ③ Events auswählen, die den Webhook auslösen sollen
- ④ Optional: Secret-Token für Signaturprüfung hinterlegen (HMAC-SHA256)
- ⑤ Speichern und mit Testpayload testen

Technischer Hinweis:

Webhooks erwarten innerhalb von 10 Sekunden eine HTTP 200-Antwort. Bei Timeout oder Fehler wird der Webhook bis zu 3x wiederholt (mit exponentieller Verzögerung). Persistente Fehler deaktivieren den Webhook automatisch – du wirst per E-Mail benachrichtigt.

Schritt 12: Professionelle Reports & Statistiken

Business-exklusiv: Neben den Basis-Analysen bietet das Business-Paket professionelle Reports mit detaillierten Auswertungen.

Im Dashboard unter Statistiken → Reports findest du:

- E-Mail-Volumen: Eingang/Ausgang pro Postfach, Tag, Woche, Monat
- KI-Performance: Confidence-Verteilung, Auto-Send-Quote, Ablehnungsrate
- Antwortzeiten: Durchschnittliche Erstantwort pro Postfach und Kanal
- Top-Absender & Themen: Wer schreibt am meisten? Welche Themen dominieren?
- Team-Auswertungen: Freigabe-Aktivität pro Teammitglied, Bearbeitungszeit
- Kanalübersicht: E-Mail vs. WhatsApp vs. Telegram – Verteilung und Trends
- Export: CSV- und PDF-Export für Audits und Management-Reports

Tipp:

Automatische wöchentliche oder monatliche Report-Zustellung per E-Mail konfigurierbar unter Statistiken → Automatische Reports.

Schritt 13: Onboarding-Support & Setup-Assistenz

Business-exklusiv: Im Business-Paket ist ein persönlicher Onboarding-Support enthalten. Unser Team begleitet dich durch die gesamte Einrichtung.

13.1 Was ist im Onboarding enthalten?

Leistung	Beschreibung
Setup-Call (Video/Telefon)	Gemeinsame Einrichtung aller Postfächer, KI-Konfiguration und Team-Setup
IT-Koordination	Unterstützung bei der Microsoft-Admin-Freigabe und OAuth-Konfiguration
WhatsApp-Setup	Begleitung bei der WhatsApp Business API-Einrichtung
Systemprompt-Beratung	Gemeinsame Entwicklung des optimalen Systemprompts für deine Branche
Test-Phase	Begleitete Testphase mit Feedback-Runden und Feintuning
API-Integration	Unterstützung bei der Anbindung an CRM/ERP-Systeme

13.2 Onboarding buchen

- ① Im Dashboard: Support → Onboarding → Setup-Call buchen
- ② Verfügbaren Termin wählen (Mo–Fr, 09:00–17:00)
- ③ Kurzbeschreibung deiner Anforderungen eingeben
- ④ Bestätigung per E-Mail mit Videocall-Link

Support-SLA:

Im Business-Paket gilt ein priorisierter Support mit 24-Stunden-SLA. Anfragen per E-Mail (support@mailnexa.ai) oder Telefon (+41 (0)56 300 00 64) werden innerhalb von 24 Stunden bearbeitet.

Schritt 14: Testen und Live gehen

14.1 Testmail senden

- ① Sende eine Test-E-Mail an jedes verbundene Postfach (von einer anderen Adresse)
- ② Warte ca. 45 Sekunden (Abfrageintervall Business)
- ③ Prüfe im Dashboard unter Posteingang, ob die Mail analysiert wurde
- ④ Prüfe unter Entwürfe, ob ein Antwortentwurf erstellt wurde
- ⑤ Bewerte den Entwurf: Passt der Ton? Ist die Antwort korrekt? Stimmt die Sprache?
- ⑥ Teste auch WhatsApp- und Teams-Benachrichtigungen

14.2 Checkliste vor dem Live-Start

Prüfpunkt	Status
Alle Postfächer verbunden (IMAP/Gmail/Outlook) – grüner Haken	☐ Erledigt
OAuth-Verbindungen getestet (Gmail/Microsoft)	☐ Erledigt
IT-Freigabe für Microsoft-Firmenkonten eingeholt (falls zutreffend)	☐ Erledigt
KI-Modell(e) ausgewählt (pro Postfach)	☐ Erledigt
Systemprompt(s) geschrieben und getestet	☐ Erledigt
Automatisierungsschwelle eingestellt	☐ Erledigt
Freigabe-Modus gewählt (auto/manuell/hybrid)	☐ Erledigt
Tonalität & Fallback-Sprache konfiguriert	☐ Erledigt
Temperatur & Max Tokens geprüft	☐ Erledigt
Telegram-Bot verknüpft	☐ Erledigt
Teams-Integration eingerichtet	☐ Erledigt
WhatsApp-Integration eingerichtet	☐ Erledigt
Arbeitszeitenmanager konfiguriert	☐ Erledigt
Terminmanager & Kalender verbunden	☐ Optional
Team-Mitglieder eingeladen & Rollen zugewiesen	☐ Erledigt
Postfächer Teams zugeordnet	☐ Erledigt
Blacklist / Whitelist gepflegt	☐ Optional
Eigene Signaturen hinterlegt (pro Postfach)	☐ Erledigt
Erweiterte Automationen konfiguriert	☐ Optional
API-Key erstellt (falls API-Nutzung geplant)	☐ Optional
Webhooks eingerichtet (falls geplant)	☐ Optional
Mindestens 3 Test-Mails pro Postfach gesendet und geprüft	☐ Erledigt
Onboarding-Call durchgeführt (empfohlen)	☐ Optional

Kurzreferenz: Alle KI-Parameter

Parameter	Wo?	Standard	Empfehlung Business
KI-Modell	KI-Einstellungen → Modell	GPT-4o mini	GPT-4o (pro Postfach wählbar)
Systemprompt	KI-Einstellungen → Prompt	Leer (generisch)	Unbedingt anpassen (pro Postfach)!
Confidence-Schwelle	Automatisierung → Schwelle	75%	80% Start, pro Postfach anpassbar
Freigabe-Modus	Automatisierung → Freigabe	Hybrid	Hybrid oder Manuell
Tonalität	KI-Einstellungen → Ton	Freundlich-Prof.	Je nach Postfach/Branche
Temperatur	Erweitert → Temperatur	0.5	0.3 (Support) / 0.5 (allg.)
Max Tokens	Erweitert → Max Tokens	500	300–500
Fallback-Sprache	KI-Einstellungen → Sprache	Deutsch	Deutsch oder Englisch
Abfrageintervall	Postfach → Einstellungen	45 Sek.	45 Sek. (fest)

Business vs. Profi – Was ist neu?

Funktion	Profi	Business
Postfächer	5	20
WhatsApp-Integration	–	Ja (bidirektional)
Team-Accounts & Rollen	–	Ja (Admin, Manager, Agent, Beobachter)
API & Webhooks	–	Ja (REST API + Webhook-Events)
Erweiterte Automationen	Basisregeln + Blacklist/Whitelist	Mehrstufige Workflows, zeitgesteuert, Cross-Channel
Reports	Basis-Analysen	Professionelle Reports + CSV/PDF-Export
Support	Erweitert (Werkzeuge)	Priorisiert (24h SLA)
Onboarding-Support	–	Inklusive (Setup-Call + Begleitung)
Datenhaltung	Gemeinsame Umgebung	Cluster-Instanz

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

Anleitungen & PDFs: mailnexa.ai/Anleitungen

FAQ: mailnexa.ai/FAQ

API-Dokumentation: mailnexa.ai/api/docs (nach Login)

© 2026 Daya Fox / Mailnexa.ai – Alle Angaben ohne Gewähr. DSGVO-konform, EU/CH-Hosting.