

Mehr Effizienz bei der E-Mail-Kommunikation

Zum Jahreswechsel 2012 führte die BMW-Zentrale über ihr Preissystem verbindliche Vorgaben zur Bearbeitung von Kundenanfragen per E-Mail ein. Um diesen Prozess so optimal wie möglich zu gestalten, entschied sich die Kohl automobile GmbH mit Sitz in Aachen für das Enterprise Response Management (ERM) der inexo GmbH aus Oldenburg. Über die Vorteile des Systems sprach Andreas Greger von der Kfz WiGe mit Arnd Woitschik, Geschäftsführer der Kohl automobile GmbH.

Herr Woitschik, warum haben Sie sich für ein professionelles E-Mail-Management entschieden?

Woitschik: E-Mail-Kontakte hatten schon immer eine große Bedeutung für uns. Mit der Einführung des neuen Preissystems haben wir unsere Prozesse noch einmal auf die Reaktionsgeschwindigkeit hin optimiert. Für uns waren aber auch die Transparenz unseres Tuns und die Vereinheitlichung der Prozesse innerhalb unserer Unternehmensgruppe wichtig. Hier sind wir bei der Walkenhorst-Gruppe fündig geworden, die das Enterprise Response Management (ERM) der Firma Inexo bereits im Einsatz hatte.

Wie sind Sie an die Umsetzung einer professionellen E-Mail-Lösung herangegangen?

Woitschik: Bei einer E-Mail-Bearbeitung geht es um weit mehr als um eine schnelle und rechtschreibsichere Beantwortung. Wir wollten das Thema E-Mail umfassend angehen. Der Einführung einer Softwarelösung ging daher eine eingehende Analyse voraus. Zuerst haben wir unsere Werbeaufträge wie zum Beispiel Webseiten oder Flyer nach kommunizierten E-Mail-Adressen überprüft, anschließend einen Großteil der vorhandenen E-Mails auf wenige Standardadressen kanalisiert. Auf dieser Basis haben wir dann mit Inexo einen Plan erarbeitet, dessen Umsetzung gerade mal vier 4 Wochen in Anspruch nahm – inklusive der Schulungen aller betroffenen Mitarbeiter. Auch hier stand uns Inexo zur Seite.

Gibt es noch andere Aspekte der E-Mail, die leicht übersehen werden?

Woitschik: Ja, in der Tat. So ist es unter anderem eine große Herausforderung, Vertretungsregelungen innerhalb einer großen Gruppe mit vielen Ansprechpartnern zu organisieren. Daneben setzt der Datenschutz klare Grenzen. Hier haben wir das

Problem durch nicht personalisierte E-Mail-Adressen gelöst, auf die eine Anzahl von Kollegen entsprechend zugreifen können. Damit bleiben personalisierte E-Mail-Accounts unberücksichtigt. Inexo bietet zudem größtenteils eine automatische Erkennung von Name und Geschlecht, was wiederum für eine automatisierte Anrede des Interessenten/Kunden genutzt wird. Die vom Gesetzgeber erforderlichen Angaben werden ebenfalls automatisch hinzugefügt und geraten somit nicht in Vergessenheit. Sicherlich ist auch die Archivierung ein weiterer Vorteil, da sie nicht in unserem Hause erfolgt, sondern im Rechenzentrum von Inexo. Das System ist browserbasiert und sehr flexibel, der Aufwand für die Einrichtung des Systems somit minimal. Auch die Konfiguration der Software wie etwa das Einrichten von Mitarbeitern und Rollen geht flüssig und ist intuitiv.

„Die eigentliche Herausforderung besteht darin, eine sich bietende Geschäftsoption schnellstmöglich und mit hoher Beantwortungsqualität wahrzunehmen.“

Wie schnitten Sie bei Ihrer Selbstanalyse im Hinblick auf die Antwortdauer ab? Waren die im BMW-Preissystem geforderten 24 Stunden ein erreichbares Ziel?

Woitschik: Die Herausforderung besteht nicht nur darin, einem Interessenten innerhalb von einem Werktag zu antworten. Die eigentliche Herausforderung besteht darin, eine sich bietende Geschäftsoption schnellstmöglich und mit hoher Beantwortungsqualität wahrzunehmen. Das

Anspruchsdenken im Hinblick auf die E-Mail-Bearbeitung hat sich geändert. So wie man beim Anruf in einem Service-Center eine Erreichbarkeit innerhalb von Sekunden erwartet, erwartet der Kunde auch bei E-Mails eine schnelle Reaktion. Das nächste vergleichbare Angebot auf einem der Fahrzeugmärkte im Internet ist nur wenige Klicks entfernt.

Kommen wir zu Ihrer Problemlösung. Was war ausschlaggebend, sich für das E-Mail-Management-System von Inexo zu entscheiden?

INEXSO

information . exchange . solution

Woitschik: Die Experten von Inexso befassen sich seit 1998 mit dem Management von E-Mails. Sie betreuen sowohl Global Player wie TUI, Panasonic oder Montblanc mit Millionen von E-Mail-Kontakten als auch mittelständische Unternehmen. Das Unternehmen ist inhabergeführt und zeichnet sich durch hohe Flexibilität in der Betreuung aus.

Und was leistet die Software konkret?

Woitschik: Funktionen wie etwa automatisches Verteilen, Anrede- und Abschlussunterstützung, Textbausteine inklusive Anhängen – zum Beispiel mit immer aktuellen Preislisten –, Nutzung von Variablen, vollständige Kontakthistorien, Nachvollziehbarkeit und Reporting vereinfachen die Bearbeitung und Dokumentation erheblich. Ein Ampelsystem zeigt dem Mitarbeiter auf Anhieb an, ob eine Anfrage noch im „grünen“ Bereich ist. Die Reaktionszeiten können je nach E-Mail-Account individuell eingestellt werden. Das bedeutet ein Höchstmaß an Flexibilität. Geht doch einmal etwas durch die Lappen, greift der Eskalationsmanager. Hier werden dann die Führungskräfte rechtzeitig alarmiert.

Rechnet sich der Einsatz?

Woitschik: Ja, unbedingt!

Kontakt

Kontaktieren Sie uns – Wir freuen uns auf Sie!
Michael Terschüren
Geschäftsführer
inexo - information exchange solutions GmbH
 Ofener Str. 30
 26121 Oldenburg
 michael.terschueren@inexo.de
<http://kfz-wige.de/inexo/>
 Tel.: +49 441 219 730-50
 Fax: +49 441 219 730-66

