E-MAIL-MANAGEMENT

GUT SORTIERT

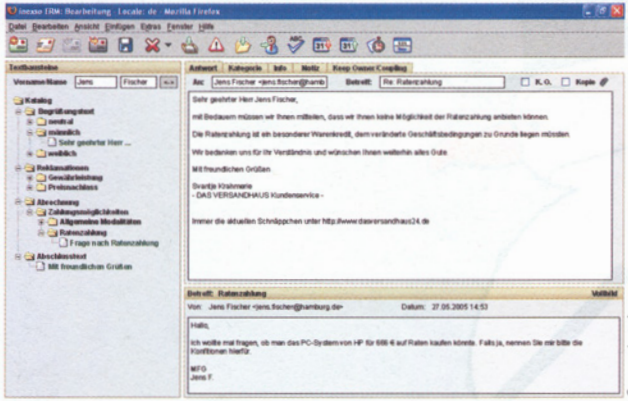
Unternehmen sehen sich einer täglich wachsenden Flut von E-Mail-Anfragen ausgesetzt. Moderne Software-Systeme helfen dabei, den Überblick zu behalten und elektronische Anfragen effizient zu beantworten.

Guter Kundenservice spiegelt sich direkt im Kaufverhalten wider. Aufgrund dieser Erkenntnis investieren viele Unternehmen Geld in neue Telefonanlagen oder einen Call-Service. Und übersehen dabei, dass sich das Kommunikationsverhalten in den vergangenen Jahren enorm verändert hat: E-Mails sind schnell, bequem und inzwischen zu einem alltäglichen Kommunikationsmittel geworden. Viele Unternehmen werden von ihren Kunden täglich mit Hunderten von E-Mails eingedeckt, Tendenz steigend. Doch wie kann eine Firma der Flut dieser täglich eintreffenden E-Mails Herr werden – und mit vertretbarem Aufwand eine passende Antwort auf jede Frage zurücksenden? Ohne IT-Unterstützung ist diese Aufgabe weder finanziell noch personell zu bewältigen.

Das Zauberwort lautet „E-Mail Response Management", kurz: ERM. ERM-Systeme wie die „novomind Self Service Suite" der novomind AG verteilen eingehende E-Mails automatisch je nach Auslastung und Fachkompetenz an die Mitarbeiter. Dadurch werden die Schnelligkeit der Antworten und deren Qualität verbessert. Neben der besseren Verteilung der Ressourcen können die Mitarbeiter die E-Mails über eine übersichtliche Website abrufen. So können sie Anfragen jederzeit und überall beantworten. Ähnlich wie bei einer Call-Center-Software kann der Teamleiter jederzeit kontrollieren, wie effizient die eingehenden Anfragen bearbeitet werden und sie bei Kapazitätsengpässen manuell umverteilen. Die ERM-Software bietet noch einen weiteren Vorteil: Der Teamleiter erhält eine genaue Übersicht über die Themen, die häufig von Kunden erfragt werden und kann seine Mitarbeiter stets darüber informieren. Die meisten E-Mail-Anfragen wiederholen sich in ihrer Fragestellung und lassen sich standardisieren. So können Kundenanfragen effizienter bearbeitet werden, als wenn

sie einfach an die jeweiligen Mitarbeiter verteilt würden.

Einige ERM-Systeme können noch mehr: Sie erkennen anhand von einzelnen Wörtern die Art der Anfrage und schlagen dem Bearbeiter automatisch die Antworten vor. Für eines dieser „best response"-Systeme hat die Firma inexso gemeinsam mit dem Fraunhofer-Institut für Autonome Intelligente Systeme eine zusätzliche Komponente entwickelt. Durch die „Responsio" genannte Komponente ist diese Software dazu in der Lage, eintreffende E-Mails inhaltlich zu strukturieren und zu verteilen. Auf Basis wiederkehrender Schlüsselbegriffe, semantischer Konstruktionen und von Wortsynonymen erkennt die Software vergleichbare Anfragen und schlägt dem Mitarbeiter selbstständig die besten Antworten vor. Dieser muss – sofern die Antworten korrekt sind – die E-Mail nur noch absenden. „Insgesamt reduziert sich der Arbeits- und Zeitaufwand um bis zu 60 Prozent pro Antwort. Der Return on Invest kann somit in wenigen Monaten erzielt werden", sagt Dirk Fangohr, Geschäftsführer von inexso. Um den Anforderungen der Gesetzgebung gerecht zu werden, aber auch um die eigene Kundenhistorie zu pflegen, sind die ERM-Systeme in der Lage, bearbeitete E-Mails in Customer Relationship Management-Systemen zu archivieren. Unternehmen können damit ihre Kunden besser kennenlernen und mit gezielten Aktionen effizienter auf sie eingehen. „E-Mail-Management lässt sich aber auch auf die Bearbeitung von eingehenden Fax-Nachrichten ausweiten", so Guido Gutowski-Schrader, Vertriebsexperte der D+S Europe AG. Gemeinsam mit der Systemhaus-Tochter beeone schuf D+S eine Systemlösung, die Faxe in E-Mails umwandelt und dann, ebenfalls je nach Auslastung, an die Kundenbetreuer verteilt. Beim Absenden wird das Antwortschreiben automatisch wieder in ein Fax umgewandelt.



Screenshot: inexso

Schleusenwärter: Neue E-Mail-Response-Programme wie Responsio analysieren die eingehende Post und leiten sie an die richtige Stelle weiter

„Durch den Wegfall der Druckversion beim Senden und Empfangen, vorgegebene Antworttexte und die digitale Archivierung durch das E-Mail-System werden sowohl Zeit als auch Geld gespart", so der Vertriebsexperte. Weiterer Vorteil: Das Unternehmen präsentiert sich durch die standardisierten Antworten einheitlicher. ■

Janine Thoms
janine.thoms@hk24.de
Telefon 36 13 8 652