

Medienmitteilung

Schlechtes E-Mail Management schadet den Unternehmen

Eigentlich müsste man davon ausgehen, dass die professionelle Bearbeitung von E-Mails in Unternehmen heute eine Selbstverständlichkeit ist. Denn nichts ist für den Ruf einer Firma schädlicher als unbeantwortete Kundenanfragen. Praxiserfahrungen von PIDAS zeigen jedoch, dass das E-Mail Verhalten vieler Unternehmen nach wie vor ungenügend ist. In den meisten Fällen fehlt es am entsprechenden Know-how und an der erforderlichen IT-Infrastruktur.

Basel, 21. Februar 2007. --- Kunden wollen auf eine Frage sofort eine Antwort. Egal, ob im persönlichen Gespräch am Telefon oder auf eine Anfrage per E-Mail. Doch obwohl man davon ausgehen könnte, dass die professionelle Bearbeitung von E-Mails heute eine Selbstverständlichkeit ist, tun sich viele Unternehmen nach wie vor schwer damit.

E-Mail Management bei vielen Unternehmen ungenügend

Erfahrungen aus der Praxis von PIDAS zeigen, dass das E-Mail Verhalten vieler Unternehmen nach wie vor ungenügend ist. Entweder die Bearbeitungszeit oder die Qualität der Antworten ist unbefriedigend. Und auch die revisionssichere Archivierung von geschäftsrelevanten E-Mails ist häufig nicht sichergestellt. Tom Buser, CEO von PIDAS: „Vielen Unternehmen fehlt es an den geeigneten Prozessen und an einer zeitgemässen IT-Infrastruktur, um elektronisch eingetroffene Kundenanliegen zu beantworten.“ Laut Buser liegen die häufigsten Fehler darin, dass E-Mails nicht zentral erfasst und deren Inhalt nicht automatisch analysiert werden. Überdies werden E-Mails in vielen Unternehmen noch immer manuell an eine Auskunftsperson weitergeleitet, ohne entsprechende Qualitätskontrolle, ob auch tatsächlich eine zufriedenstellende Antwort an den Kunden erfolgt. Das bringt Ärger und Verdruss.

Die Flut an Kundenanfragen dank professionellem E-Mail Management im Griff

Ein Ziel von professionellem E-Mail Management ist es deshalb, Prozesse im Unternehmen durch den Einsatz intelligenter Software zu automatisieren. Damit soll sichergestellt werden, dass Kundenanfragen nicht mehr verloren gehen und die Bearbeitungszeiten von Anfragen reduziert werden. Eine weitere wichtige Aufgabe des E-Mail Managements ist die revisionssichere Aufbewahrung von E-Mails. Diese werden wie digitale Dokumente behandelt, die - verschlüsselt und mit einem Zeitstempel versehen - in einem Online-Archiv abgelegt und jederzeit wiedergefunden werden können. Nebst dieser rechtlichen Absicherung bringt ein solches Online-Archiv ausserdem den nicht unbedeutenden Zusatznutzen, dass es über einfache Suchmechanismen zu einer umfangreichen Wissensdatenbank wird, die wiederum zur automatisierten Beantwortung von E-Mail-Standardanfragen herangezogen werden kann.

Win-win-Situation für alle Beteiligten

Im Idealfall sollten daher alle E-Mails einen automatischen Bearbeitungsprozess über verschiedene Kompetenzstufen durchlaufen. Die Kundenanliegen werden dabei zuerst von einer speziellen Software nach Inhalt und kontextuellem Zusammenhang analysiert. Nach erfolgter Analyse werden Routineanfragen direkt und automatisch durch vorformulierte Texte oder dynamische Textbausteine beantwortet. Spezielle und komplexere Anfragen werden, automatisch kategorisiert, an einen kompetenten Mitarbeiter weitergeleitet. Zudem werden alle Anfragen auf ihrem gesamten Weg durch das Unternehmen überwacht, um sicherzustellen, dass keine Kundenanfragen unbeantwortet bleiben. Der Nutzen für alle Beteiligten liegt auf der Hand: Die Kunden erhalten innerhalb einer überschaubaren Frist eine Antwort auf ihr Anliegen und der Aufwand bzw. die Kosten im Unternehmen zur Bearbeitung von Kundenanfragen kann deutlich reduziert werden.

Weitere Informationen

PIDAS Aktiengesellschaft
Tom Buser, CEO
Telefon: +41 (0)61 278 00 60
E-Mail: tbuser@pidas.com
Blog: www.tombuser.ch
Web: www.pidas.com

messmerpartner Public Relations
Michael Beglinger, Media Relations
Telefon: +41 (0)61 279 99 00
E-Mail: press@messmerpartner.com
Web: www.messmerpartner.com

Lesen Sie ausserdem



Tom Buser's Blog, der Meinungsblog zu CRM, IT, Marketing und Unternehmensentwicklung. www.tombuser.ch.

PIDAS – The Customer Care Company

PIDAS ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT-Helpdesks oder Customer Care Center spezialisiert hat. Das Unternehmen mit Niederlassungen in Zürich, Basel, Frankfurt, Wien und Graz wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeitende. Zu den wichtigsten Kunden von PIDAS zählen unter anderem Unternehmen wie IBM, Syngenta, UBS, Heineken, ORF, Novartis, Roche und Swisscom.