

Verbesserte Trefferquote

von Ralf Hilgenstock

e-Mail-Anfragen müssen beantwortet werden: Klingt simpel, ist aber längst noch nicht Standard. Lesen Sie, wie ein professionelles, kundenorientiertes e-Mail-Management mit Software-Unterstützung aussieht.

Immer mehr Anfragen werden von Bürgern und Unternehmen per e-Mail an die Verwaltung gerichtet. e-Mails sind zumeist kostengünstiger und schneller als Telefon, Fax oder Briefkommunikation. Die Antwortqualität auf ist jedoch noch mehr als mangelhaft. Systematische Untersuchungen bei Unternehmen zeigen noch immer eine durchschnittliche Dauer bis zur Antwort von drei bis vier Tagen. Dabei ist die Zahl der Unternehmen, die auf e-Mail-Anfragen gar nicht reagiert, erheblich. Erste Untersuchungen bei Verwaltungen weisen auf eine ähnliche Reaktionszeiten hin.

Der Deutsche Direktmarketing Verband fordert, der Beantwortung

von e-Mails mehr Aufmerksamkeit zu widmen, Verantwortlichkeiten eindeutig festzulegen und entsprechende Kapazitäten einzuplanen. Eingehende Anfragen sollten:

- schnell (innerhalb eines Werkta- ges);
- kurz;
- persönlich;
- einheitlich;
- am Corporate Design ausgerich- tet;
- rechtlich verbindlich und
- kompetent/qualitativ hochwertig beantwortet werden.

Viele e-Mail-Anfragen beziehen sich auf standardisierbare Inhalte. Daher lässt sich auch das Beantworten leicht vereinheitlichen. Mit einem e-Mail-Response-Management (ERM), einem neuen Teilgebiet des Kundenbeziehungsmanagements (Customer Relationship Management), sind in jüngster Zeit Softwarelösungen entstanden, die eine weitgehende Automatisierung der e-Mail-Bearbeitung ermöglichen.

ERM-Lösungen reichen von der systematischen Nutzung der Möglichkeiten eines e-Mail-Clients wie Microsoft-Outlook, über verschlagwortete Textbausteine bis hin zu komplexen Künstliche-Intelligenz (KI)-Systemen. Ihr Einsatz ist bereits bei 150 bis 200 täglich ein-



e-Mails: Stressfaktor für Mitarbeiter.

gehenden e-Mails wirtschaftlich, erhöht die Qualität der Antworten und reduziert den Zeitaufwand der Bearbeitung. Zudem sind viele Systeme modular aufgebaut, so dass eine kleine Lösung kostengünstig erprobt und mit weiteren Tools ausgebaut werden kann.

Viele e-Mails werden beim Surfen über einen e-Mail-Link auf der Webseite versandt. Bei der Gestaltung der Webseite können die ersten Vorsortierungen vorgenommen werden, wenn auf der Webseite entsprechende Formulare gestaltet sind oder Themenbereiche angeklickt werden können. Die e-Mails können direkt den zuständigen Sachbearbeitern zugeleitet werden. Bei reinen Formularseiten können Standardauskünfte vollautomatisiert erteilt werden.

Die systematische Nutzung von Textbausteinen erleichtert die Be-

Web-Service

Auf seiner Website bietet der Deutsche Direktmarketing-Verband einige Informationsmaterialien zum Download an, die den Einstieg ins e-Mail-Management erleichtern (Best Practice Guide Nr. 4, eMail-Marketing, Dialog pur):

- www.ddv.de

Eine „Checkliste eMail Response Management“ als kostenloses PDF stellt das Unternehmen dial systems GmbH zur Verfügung:

- www.dialsystems.de

Diese Links finden Sie auch unter www.kommune21.de.

antwortung. MS Outlook und Lotus Notes ermöglichen zum Beispiel das Hinterlegen vollständig vorbereiteter Antworttexte. Mithilfe des Antwortassistenten von MS Outlook lassen sich eingehende e-Mails nach Schlagworten durchforsten und entsprechende Antwort-Mails vorbereiten. Vor dem Versand müssen nun lediglich die Anfragen und die standardisiert vorbereiteten Antworten überprüft und angepasst werden. Gegenüber der Einzelbearbeitung von e-Mails kann so bereits eine erhebliche Zeitersparnis erzielt werden. Diese Lösung erfordert keinen Investitionsaufwand und kann

an jedem Einzelarbeitsplatz umgesetzt werden.

Die Bearbeitungsgeschwindigkeit und die Variabilität kann wesentlich durch spezialisierte ERM-Programme gesteigert werden. Dabei können eingehende e-Mails und Antwort-Mails auf einem Bildschirm angezeigt und mit einer Datenbank verbunden werden, die frühere Kontakte mit dem Kunden aufzeigen. Eine Einbindung in Kundenkontaktdatenbanken, die auch andere Kommunikationswege (Telefon, persönlich, Brief) dokumentieren, ist möglich. Die besonderen Chancen

liegen jedoch in einer verbesserten Trefferquote bei der automatischen Textanalyse. Dabei werden neben Schlagworten auch Synonymbegriffe analysiert. Aus einer Analyse von Verben können auch die Reaktionen gezielt gesteuert werden. Im einfachsten Fall wird bei einem Treffer der entsprechende Antwortbaustein gesucht und in den Antworttextvorschlag eingebaut. Genau so können durch einen solchen Treffer Weiterleitungen oder Materialbestellungen ausgelöst werden.

Ralf Hilgenstock ist Inhaber der DIA-LOGE Beratungsgesellschaft in Bonn.

Neues Mail-Konzept für Behörden

Eine neue Kommunikationslösung für Behörden erfüllt die besonderen Sicherheitsanforderungen des e-Government.

Die Vorteile der herkömmlichen e-Mail liegen auf der Hand: Schnell und einfach können Informationen ausgetauscht und verbreitet werden. In Bezug auf den Datenschutz sind diese Vorteile der e-Mail gleichzeitig ihre Nachteile. Die Gefahr liegt darin, dass es ohne viel Aufwand möglich ist, Daten zu kopieren, weiterzuleiten und an beliebig viele Empfänger zu transferieren. Werden personenbezogene Daten auf diese Weise ausgetauscht, ist anschließend kaum nachvollziehbar, wo diese datenschutzrelevanten Daten gespeichert sind. Gerade für den Umgang mit schutzwürdigen Daten wäre es jedoch wichtig, die Datenbestände im Überblick zu behalten, um Daten, die nicht mehr benötigt werden, gezielt löschen zu können. Zwar gibt es bereits Möglichkeiten

der Verschlüsselung und Signierung. In der Praxis haben sich diese jedoch nicht durchgesetzt. Beim e-Government-Mailkonzept der etc EDV Training Consulting GmbH wird für vertrauliche Kommunikation daher ganz auf die herkömmliche e-Mail verzichtet. Es handelt sich um ein datenbankorientiertes und webbasiertes Mailverfahren. Bürger, die mit einer Behörde kommunizieren wollen, müssen sich lediglich einen Benutzer-Account auf der Webseite der Behörde anlegen. Die Kommunikation kann mit jedem Standardbrowser getätigt werden; die Anschaffung spezieller Software ist nicht nötig. Die Kommunikation wird automatisch per SSL verschlüsselt. Dank der Datenbank-Basis wird ein gezieltes behördeninternes Organisieren der Kommunikationsprozesse möglich. So ist planbar, welchem Mitarbeiter welche Anfragen zugeordnet werden. Zudem können Löschvorgänge standardisiert werden, so dass zu löschende Daten

im Blick bleiben und auch der Datenschutzgrundsatz der Datensparsamkeit gewährleistet wird. Dieses Mail-Konzept kann jedoch nur dann wirksamen Schutz bieten, wenn ein umfassendes Gesamtkonzept für Datenschutz und Datensicherheit vorliegt, wie es im Sewecom-Standard für sichere Kommunikation im Internet empfohlen wird. Dabei werden die Grundbedingungen des IT-Grundschutzhandbuchs des BSI als Voraussetzung für ein sicheres Mailkonzept angesehen.

Joachim Wenzel ist Organisationsberater bei der etc EDV Training Consulting GmbH.

Web-Service

Sewecom-Standard für sichere Kommunikation im Internet:

- www.sewecom.de/sewecom-standard

Diesen Link finden Sie auch unter www.kommune21.de.