



CRM-Mailsystem

Das „teamfähige“ Mailsystem zur Abwicklung und Dokumentation Ihrer Kommunikationsprozesse

Steffen Pöllot . Hans-Günter Stein

Dieses Dokument dient ausschließlich zur Information des direkten Adressaten. Weitergehende Veröffentlichungen, Nachdruck, Vervielfältigungen oder Speicherung - gleich in welcher Form, ganz oder teilweise - sind nur mit Zustimmung von greenITblue zulässig. Ebenso darf dieses Dokument Dritten gegenüber nur mit ausdrücklicher Zustimmung von greenITblue weitergegeben werden.

Dieses Dokument kann neben Erläuterungen, Bewertungen und eigenen Erhebungen Beschreibungen von Herstellerprodukten, Schnittstellen und Konzepten enthalten, die auf entsprechenden Veröffentlichungen der jeweiligen Hersteller beruhen. Diese Dokumentationen unterliegen besonderer Geheimhaltung.

1 Die Herausforderungen

1.1 Bearbeitung von Kundenanfragen im Team

In der Regel kommuniziert ein Unternehmen an seine Kunden keine personenbezogenen E-Mail Adressen. Stattdessen werden Adressen verwendet, die sich an der Art der zu erwartenden Kommunikationsvorfälle orientieren (info@MeineFirma.de, service@MeineFirma.de, support@MeineFirma.de). Für die Bearbeitung der über diese Kommunikationskanäle eingehenden Anfragen sind im Allgemeinen mehrere Bearbeiter (Kundenbetreuer) zuständig, d.h. mehrere Personen bearbeiten die auf einem Account eingehenden E-Mails gemeinsam.

Arbeitet jeder mit einem separaten Mailclient (die eingehenden Mails werden an verschiedene Clients weitergeleitet), so ist nicht transparent, wer letztlich eine Anfrage bearbeitet hat (und ob sie überhaupt bearbeitet wurde).

Ein Kommunikationsvorgang kann nicht ohne weiteres von einem anderen Betreuer übernommen werden (z.B. bei Abwesenheit des ursprünglichen Bearbeiters), sofern dieser nicht Zugriff auf die Mailbox des ursprünglichen Bearbeiters hat.

Häufig wird dieser Aufgabenstellung begegnet, in dem ein Bearbeiter als primäre Anlaufstelle ausgezeichnet wird. Dieser ist dann für die Weiterverteilung der Anfragen an seine Kollegen zuständig. Engpässe sind diesem Verfahren inhärent. Auch kann nicht ohne weiteres nachvollzogen werden, ob eine weitergeleitete Anfrage auch tatsächlich (zeitnah) bearbeitet wurde.

1.2 Mehrstufige Kommunikationsvorfälle

Kommunikationsvorfälle mit Kunden sind in vielen Fällen nicht mit Beantwortung einer Anfrage erledigt. Ein Kommunikationsvorgang erstreckt sich vielmehr häufig über mehrere Iterationen und wird nicht immer ausschließlich per E-Mail abgewickelt. Zwischenzeitliche Telefonate werden häufig nicht dokumentiert, da hierfür keine integrierte Systemunterstützung zur Verfügung steht.

Im Verlauf von mehrstufigen Kommunikationsvorgängen können sich zeitliche Unterbrechungen ereignen. So ist der Kommunikationspartner ggf. vorübergehend nicht erreichbar oder es wird ein "Nachfassen" nach einer gewissen Zeitspanne erforderlich.

2 Die greenITblue Lösung

Das web-basierte CRM-Mailsystem der greenITblue GmbH bietet zu diesen Herausforderungen eine umfassende Lösung an.

Sämtliche auf einem (oder mehreren) E-Mail Account(s) ein- und ausgehenden E-Mails werden zentral in einer Datenbank erfasst. Als Mail-Client dient eine Browser-basierte Anwendung.

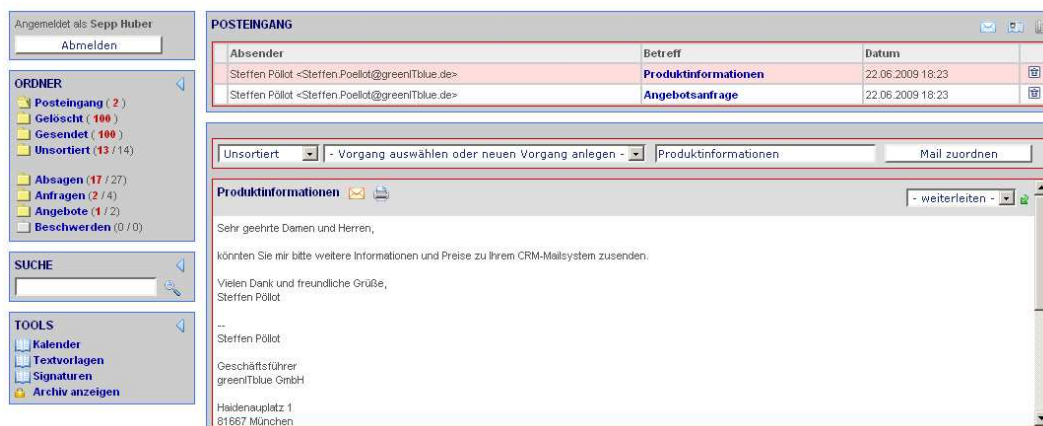


Abb. 1: Posteingang

Für das System können beliebig viele Nutzerkennungen eingerichtet werden. Sämtliche Aktionen, die ein Nutzer ausführt, sind mit dessen Account-Daten verknüpft, so dass zu jeder Zeit nachvollzogen werden kann, wer welche Aktion durchgeführt hat.

Alle Nutzer arbeiten also unter eigener Nutzerkennung gemeinsam an dem zentral vom Server verwalteten E-Mail Verkehr. Jeder Nutzer kann jederzeit und von jedem Standort aus einsehen, ob, wann und von wem eine Kundenanfrage beantwortet wurde.

Zusätzlich zur Verwaltung des Mailverkehrs können die Anwender Telefonnotizen oder andere, einen Kommunikationsvorgang betreffende Anmerkungen im System (und damit für jeden Bearbeiter einsichtlich) erfassen.

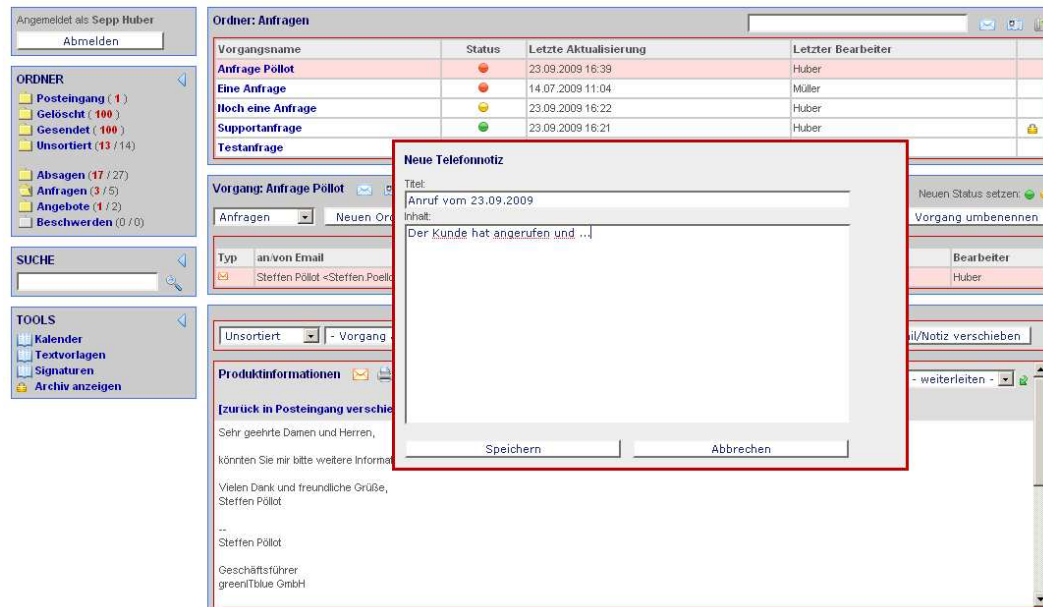


Abb. 2: Telefonnotiz erfassen

Inhaltlich zusammengehörende Abschnitte eines Kommunikationsvorgangs, also eingehende Mail-Anfragen, versendete Antworten sowie zugehörige (Telefon-)Notizen können unter Angabe eines frei wählbaren Vorgangstitels gruppiert werden. Auf diese Weise sind sämtliche zu einem Kommunikationsvorgang gehörenden Vorfälle stets zusammenhängend und in ihrer zeitlichen Abfolge einsichtlich. Zur weiteren Strukturierung können die Kommunikationsvorgänge in Ordnern sortiert werden.

Optional kann einem Nutzer eingeräumt werden, Kommunikationsvorgänge als "privat" zu kennzeichnen. Diese Vorgänge sind dann lediglich dem betreffenden Nutzer einsehbar und zugänglich.

Kommunikationsvorgänge sind mit Statusinformationen versehen, die den Anwendern bereits in den betreffenden Übersichtslisten grafisch visualisiert werden. So ist auf einen Blick ersichtlich welche Vorgänge sich noch in Bearbeitung befinden, als abgeschlossen markiert oder bereits archiviert sind.

Vorgänge können zur Wiedervorlage zu einem bestimmten Datum markiert und dabei mit einer erläuternden Nachricht versehen werden ("Herr Huber ist heute aus dem Urlaub zurück und hat zu diesem Termin um Rückruf gebeten"). Das System erzeugt zum Wiedervorlagdatum automatisch eine für alle Nutzer einsichtige Erinnerungsnachricht mit direktem Verweis auf den betreffenden Vorgang.

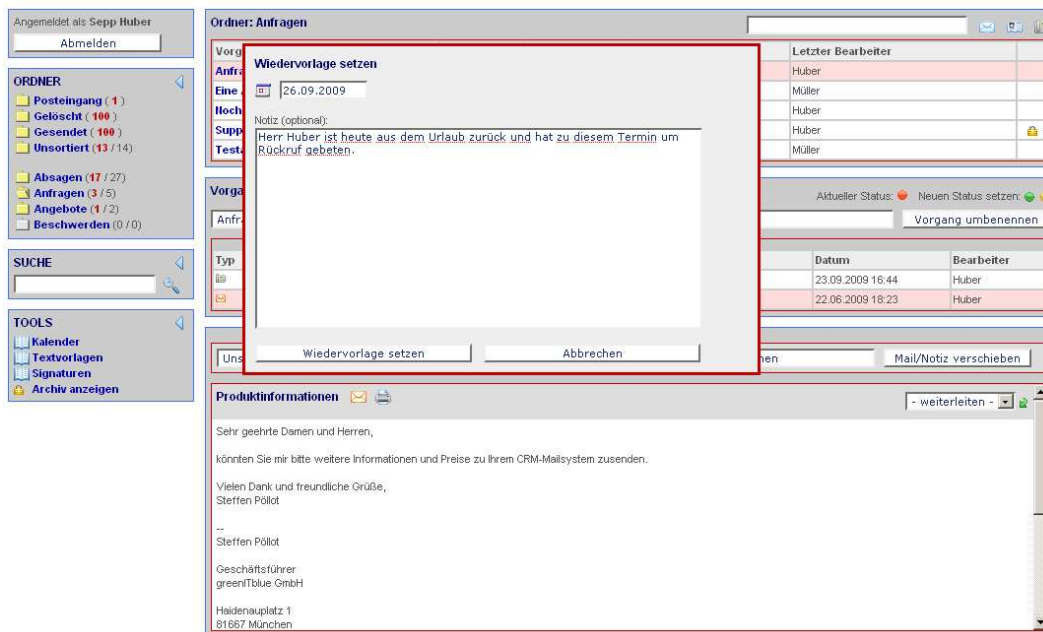


Abb. 3: Wiedervorlage setzen

Das System stellt eine Reihe nützlicher Zusatzfunktionen zur Verfügung:

- Über ein Kalendermodul können für alle Nutzer relevante und nicht direkt mit einem Kommunikationsvorgang zusammenhängende Termine eingetragen und verwaltet werden.
- Für jeden Nutzer können optional E-Mail Footer und Signaturen angelegt und verwaltet werden.
- Zur Standardisierung von Antworten auf häufig wiederkehrende Anfragen können Textbausteine definiert werden, die dann von den Nutzern in ausgehende Mails eingefügt werden können.
- Häufig versendete, standardisierte Dateianhänge (z.B. PDF-Dateien) können im System zentral hinterlegt und damit von den Anwendern komfortabel versendet werden.
- Das System implementiert ein flexibel erweiterbares Rollenmodell, über welches der Zugriff auf einzelne Aktionen gesteuert werden kann. So kann beispielsweise das Anlegen neuer Ordner, die Verwaltung von vorgefertigten Textbausteinen oder der Zugriff auf bereits archivierte Vorgänge eingeschränkt werden.