

führung der Lösung ohne Migrations- und Betreuungsaufwand. Schließlich lassen sich Drittsysteme und TK-Anlagen über flexible Schnittstellen rasch integrieren. Der Clou des ResponseManagers.CRM ist das On-Demand-Modell, das in Zusammenarbeit mit dem Hosting-Partner terramail zur Verfügung gestellt wird. Die günstige Mietnutzung ohne hohe Investitionen wird in monatlichen Raten abgerechnet. Die Hosting-Lösung wird mit vollem Service angeboten, die ein uneingeschränktes Arbeiten erlaubt. Der Kunde behält die Kontrolle über alle Leistungen. terramail bietet ein vollständiges Dienstleistungsangebot zur Durchführung von eMail-Response-Management-Projekten. Dazu zählt die Beratung zu internen und externen eMail-Prozessen, der Aufbau und die Pflege der Wissensdatenbank, die Erstellung und Pflege von Textbausteinen sowie das Projektmanagement zur Steuerung eines nachvoll-

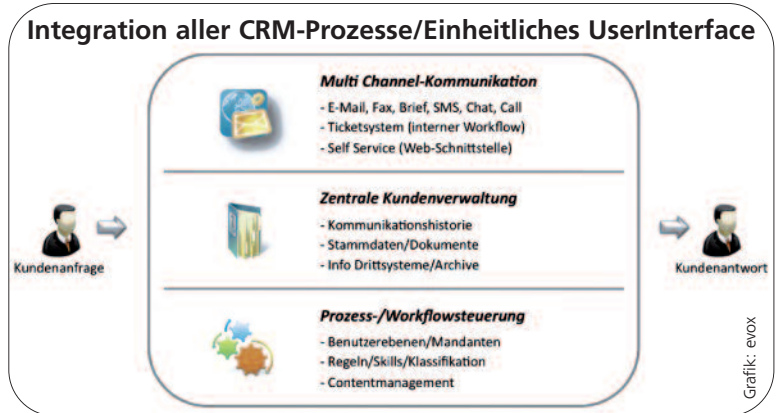
ziehbaren eMail-Response-Workflows. Eine umfangreiche Vorlagenverwaltung ermöglicht das Administrieren und Bearbeiten von Vorlagen für alle Medien, um beispielsweise Briefmasken mit allen Corporate-Identity-Elementen oder Logos einzubinden. Außerdem übernimmt der Dienstleister die Systemadministration zur Sicherstellung einer unterbrechungsfreien Arbeitsumgebung sowie die Unterstützung durch eigene eMail-Agenten bei urlaubs- und krankheitsbedingten Ausfällen oder bei Spitzenbelastungen.

In jedem Contact Center wächst das dokumentierte Wissen rasant. Entscheidend für den richtigen Umgang mit diesem kostbaren Gut ist die zentrale Bearbeitung und die zielgerichtete Verteilung. Um den Mitarbeitern im Customer Care die richtigen Dokumente zur Verfügung zu stellen, ist es nötig, ein leistungsfähiges Dokumenten-Management-System einzubinden. Für die langfristige Datenabsicherung lässt sich ein Archivsystem integrieren. Die flexible und modular aufgebaute Technologie-Plattform ResponseManager.CRM erlaubt es, die Lösung jederzeit um gewünschte Module anzupassen.

Praxisbeispiel: Tele2 beantwortet Anfragen ohne Wartezeiten

Wie sieht eine Multikanallösung in der Praxis aus? Der Telekommunikationsdienstleister Tele2 befasste sich seit 2007 mit dem Thema Response-Management, um Anfragen schneller zu beantworten und die Beschwerden der Kunden zu reduzieren. Installiert wurde der ResponseManager.CRM, der alle CRM-Prozesse in einer Oberfläche vereint. Außerdem wird über ein verbessertes Controlling der Bearbeitungsstand aller Vorgänge in Echtzeit angezeigt.

Die On-Demand-Lösung bearbeitet 100.000 Anfragen per eMail, SMS, Brief oder Fax pro Monat. Auch die entsprechen-



Fallabschließendes Bearbeiten der Vorgänge: Die Kombination von Multi-Channel-Management, zentraler Kundenverwaltung und einer angepassten Prozesssteuerung fördert die Effizienz im Contact Center.

den Ausgangskanäle wie etwa Lettershop, Fax sowie SMS stehen mittlerweile zur Verfügung. 600 Mitarbeiter im Call Center greifen darauf zu und sehen sofort im WYSIWIG-Editor, wie der Text tatsächlich aussieht. Der Kunde ist mit der Lösung mehr als zufrieden: Seit der Einführung im Jahr 2007 ging die Beschwerderate um 45 Prozent zurück. Die Kunden merken in der Regel nicht, dass die Antworten weitgehend automatisch erstellt werden. Die Lösung ersetzt fünf getrennte Programme, die früher von den Agenten aufgerufen wurden. Der Einstieg in das Multikanal-Management rentiert sich also für Tele2 in vielfacher Hinsicht.

→ ZUM UNTERNEHMEN

terramail
E-Mail-Management

Als eines der ersten deutschen Dienstleistungsunternehmen besetzt die terramail GmbH seit 1999 das Spezialgebiet E-Mail-Management. Zu den Dienstleistungen von terramail gehört die Beratung, Implementierung und Pilotierung geeigneter Software, die Erstellung von Lasten- und Pflichtenheften sowie von E-Mail-Leitfäden. terramail bietet Outsourcing sowie Mietstrukturen (SaaS-Software as a Service) für den Bereich E-Mail-Management an. Dies beinhaltet die strukturierte Beantwortung von Kundenanfragen mittels eines E-Mail-Response-Systems (ERMS) sowie die Abwicklung von E-Mail-Marketing-Aktionen.

Referenzen:

E.ON, Hagen Grote, MSI Technology, Pro Markt, Roche Consumer Health und Walbusch.

Kontakt:

terramail GmbH
Lars Becker
Mörsenbroicher Weg 191
40470 Düsseldorf
Tel.: +49 (0)211 67963-0
Fax: +49 (0)211 67963-111
E-Mail: info@terramail.de

→ www.terramail.de

→ ZUM UNTERNEHMEN

Geschäftsführung: Stefan Mühlbacher und Thomas Müller-Claessen

Referenzen:

Atos Origin, ING-DiBa, ePlus, SNT, SunGard, Tele2, Transcom

Kontakt:

eVOX Software Solutions GmbH
Liebermannstraße A01 304
A-2345 Brunn am Gebirge

Ihr Ansprechpartner:

Thomas Müller-Claessen
Tel.: +431 /86 67 02 17-50
Mobil: +43676 /364 06 20
thomas.mc@evox-solutions.com

→ www.evo-solutions.com