

Antworten mal wieder!

Als Verbraucher erwarten wir von Unternehmen und Behörden einen zeitgemäßen Umgang mit elektronischer Post: schnelle Reaktion, präzise Antworten, transparenter Dialog. E-Mail-Response-Management-Software (ERMS) unterstützt Unternehmen dabei, Übersicht und Ordnung in ihre elektronischen Briefkästen zu bringen.

Andreas Klug

Heute gehören I-Phone, E-Mail und Web so selbstverständlich in unser Berufs- und Privatleben wie SMS und Hotspots. Wir treffen per Klick Kaufentscheidungen und erwarten von Unternehmen, dass sie unsere digitalen Kommunikationsgewohnheiten in Bezug auf Reaktionsgeschwindigkeit und Verbindlichkeit ganz selbstverständlich befriedigen. Schließlich kosten E-Mails kein Porto. Wir können sie ablegen, nach ihnen suchen.

Tatsächlich haben sich aber erst wenige Unternehmen und Organisationen darauf eingestellt und ein professionelles E-Mail-Response-Management-System (ERMS) für den Kundendialog eingeführt. Aber was genau leistet ein ERMS? Und wo liegen die Grenzen klassischer Office-Software (Outlook, Notes) bei der Bewältigung der Flut von elektronischer Kundenpost?

Entgegennehmen, Verteilen, Antworten

Klassische Mail-Management-Lösungen aus dem Bereich der Bürokommunikation sind für den 1:1-Dialog zwischen den persönlichen Postkörben (Max@Mustermann.de) und Mitarbeitern konzipiert worden. Sie gehören wie eine Textverarbeitungs-Software zum Inventar eines Mitarbeiter-Arbeitsplatzes. Im 1:n Dialog treten persönliche Postkörbe in den Hintergrund. Hier werden in der Regel Funktions-Postkörbe (Service@Mustermann.de) verwendet, auf die meh-



Software kann helfen, Kunden-E-Mails zügig zu bearbeiten. Das ist gut für den Dialog.

rere Mitarbeiter im Kundenservice des Unternehmens Zugriff haben.

Und hier beginnen die Herausforderungen: Vorgänge werden mehrmals geöffnet und weitergeleitet, sie gehen im Zweifel ganz verloren. Niemand berücksichtigt die Liegezeiten, oder berechnet den Service-Level. Es erfolgt keine Qualitätssicherung – geschweige denn eine Auswertung der Anfragegründe. Nachfragen per E-Mail oder Telefon zu existierenden Anfragen können nicht zugeordnet werden. In Zeiten wachsender Dynamik und Kundenerwartung sind klassische Office-Lösungen ein Relikt des späten 20.

Jahrhunderts. Für moderne digitale Kundenkommunikation jedenfalls erscheinen sie ungeeignet.

Bereits Ende der 1990er-Jahre kamen in Branchen mit intensivem E-Mail-Kundenkontakt daher leistungsfähigere ERMS-Anwendungen der ersten Generation zum Einsatz. Diese Lösungen bieten für eingehende E-Mails ein einfaches, aber wirksames Klassifikations- und Eskalationsmanagement. Es ähnelt der Funktionsweise einer Telefon-ACD (= System zur automatischen Anrufverteilung): Vorgänge werden je nach Dringlichkeit automatisch und skillbasiert verfügbaren Mitarbeitern

vorgelegt. Leistungs- und Qualitätsstandards bei der Bearbeitung werden unterstützt.

Eine Kunden-Mitteilung kann also bei ausgewogener Berücksichtigung der Faktoren Priorität (wie dringend?), Service-Level (wie schnell?) und Ressource (wer kann es bearbeiten?) in die Servicelandschaft geroutet werden. Für die Beantwortung der Mitteilung stellt das ERMS eine Reihe von nicht priorisierten Textbausteinen als Liste zur Verfügung. Das vereinfacht die schnelle und kostengünstige Zusammenstellung einer verbindlichen Antwort. So weit, so gut.

Klassifizieren, Extrahieren, Validieren

E-Mail-Systeme der zweiten Generation sind seit Mitte der Dekade verfügbar – und sie können einen entscheidenden Beitrag im Hinblick auf die Automatisierung schriftbasierter Geschäftsprozesse leisten. Sie basieren auf Methoden der KI (Künstliche Intelligenz) und versetzen serviceorientierte Organisationen in die Lage, die Inhalte aller Input-Management-Kanäle (E-Mail, Brief, Fax, Web) automatisch existierenden Geschäftsprozessen zuzuordnen.

Diese „mitdenkenden“ Lösungen analysieren unabhängig von der gewählten Sprache die eingehende Korrespondenz, beobachten die Reaktionen ausgewählter Service-Mitarbeiter und ziehen daraus laufend Rückschlüsse auf deren Verarbeitung. In der Praxis kann ein intelligentes Enterprise-Response-Management Unternehmen in die Lage versetzen, bei bis zu 95 Prozent der eingehenden Kundenanliegen unabhängig vom genutzten Schriftkanal automatisch zu erkennen, welcher wahrscheinliche Geschäftsvorfall der Anfrage zugrunde liegt.

Doch damit nicht genug. Bevor der Geschäftsvorfall einem geeigneten Mitarbeiter vorgelegt wird, werden die für die Bearbeitung benötigten Textinhalte (z.B.

Kunden- und Bestellnummern, Namens- oder Produktbezeichnungen) automatisch aus den Textinhalten extrahiert. Über Weg-Services erfolgt ein Validierungsprozess durch Datenabgleich mit Bestandsinformationen.

Auf diese Weise kann ein Kundenanliegen nicht nur mit hoher Wahrscheinlichkeit automatisch identifiziert und dokumentiert werden, sondern auch eine Validation der zugrundeliegenden Kunden- und Produktdaten erfolgen.

Da das ERMS gleichzeitig auch wahrscheinliche Antworten vorschlagen und bewerten kann, kann es bei rund 70 Prozent der Geschäftsvorfälle eine richtige Antwort an den anfragenden Kunden zusammenstellen. Diese wird durch eine Servicekraft lediglich auf Qualität geprüft und abgesendet – oder als suggestive Antwort („Meinten Sie...?“) in Self-Service-Applikationen des Anbieters im Internet zum Einsatz kommen.

Korrigierende Eingriffe der Service-Mitarbeiter – wie das Zuweisen eines anderen Geschäftsvorfalles oder die Verwendung anderer Antworttexte – werden dynamisch in die Optimierung der Wissensbasis einbezogen. Aus den „Touchpoints“ des Kunden wird unabhängig vom gewählten Kanal automatisch eine Kundenhistorie generiert.

„Dunkelverarbeitung“ von Kundenanfragen

Der Nutzen mitdenkender Response-Lösungen wird an einem Beispiel offensichtlich: Eine Schadenmeldung per E-Mail wird nicht nur automatisch als solche erkannt, sondern es erfolgt im Hintergrund eine Prüfung der Kundendaten. Kann der Kunde eindeutig identifiziert werden? Ist der Kunde berechtigt, aus bestehenden Verträgen Ansprüche zu stellen? Welchem Sachbearbeiter-Team ist der Schadensfall zuzuordnen? Routing- und Validierungsprozesse können in Enterprise-Response-Anwen-

dungen auf Basis eines grafischen Workflow-Designers erstellt und konfiguriert werden. Im Ergebnis wird der Vorgang – angereichert mit allen notwendigen Daten – zum „Fallabschluss“ einem berechtigten Mitarbeiter vorgelegt: „Wer schreibt? Worum geht es? Was ist zu tun? Wie erfolgt eine Reaktion an den Kunden?“. Nach inhaltlicher Prüfung kann der Sachbearbeiter mit einem Klick die Endverarbeitung starten: statistische Erfassung, Vorgangsarchivierung, Eintrag in die Kundenhistorie, Initiierung eines Schadensfalls im Bestandssystem sowie automatischer Versand einer abschließenden Mitteilung an den Kunden.

E-Mail-Management-Anwendungen sind heute in der Lage, triviale und häufig wiederkehrende Geschäftsprozesse „dunkel“ zu verarbeiten – also auf das Hinzuziehen menschlicher Ressourcen vollständig zu verzichten. Dies wird insbesondere bei Änderungsmitteilungen zu Adressen und Bankdaten, aber auch bei Bestellnachfragen und allgemeinen Auskünften heute bereits mit hoher Qualität vollzogen.

Die Verarbeitung unstrukturierter Posteingänge – gleich ob digital oder physisch – gehört in Zeiten sinkender Margen und steigender Kosten zu den zentralen Effizienzpotenzialen innerhalb der Wertschöpfung einer Organisation. Dabei stehen Organisationen vor der Herausforderung, die standardisierte, formale Kommunikation wesentlich schneller und preiswerter abzubilden, aber

Die Verarbeitung unstrukturierter Posteingänge gehört in Zeiten sinkender Margen und steigender Kosten zu den zentralen Effizienzpotenzialen.

dennoch die emotionale Kommunikation mit ihren Kunden zu intensivieren. Der Einsatz einer intelligenten, lernfähigen E-Mail-Response-Lösung ist der erste Schritt auf diesem Weg. Denn eine solche Lösung zur Verarbeitung von E-Mails und Briefen hilft dabei, alltägliche und wiederkehrende Kommunikationsprozesse zu automatisieren und gleichzeitig die Servicequalität entscheidend zu verbessern.

