



Das Serviceversprechen einlösen

E-Mail-Bearbeitung: Individuell, medienbruchfrei und automatisiert. Circa 60 Prozent aller Verbraucher präferieren E-Mails zur Kommunikation mit Ihren Anbietern und Dienstleistern – Tendenz stark steigend. Der telefonische Kontakt zu Callcentern stößt zunehmend auf Ablehnung.

Zur kosteneffizienten Kommunikation mit ihren Kunden setzen Unternehmen allorts Callcenter ein. Haben Kunden ein Anliegen und rufen in den Callcentern an, erfolgt die Kommunikation nach starr vorgegebenen Strukturen – sehr zum Leidwesen der Kunden, die sich eine individuelle Bearbeitung wünschen, bei der ihr Anliegen im Vordergrund steht.

Darüber hinaus möchten oder können viele Kunden ihr Anliegen nicht zu festgelegten Servicezeiten formulieren, sondern dann, wenn es zeitlich bei ihnen passt: Das kann morgens auf dem Weg zur Arbeit, spät abends oder am Wochenende sein. Häufig möchten die Kunden lieber schriftlich kommunizieren, so dass belegbar ist, was zu welchem Zeitpunkt und mit wem vereinbart wurde.

Übrigens: Als wahrer Geheimtipp gelten in Zeiten von Callcenter-Agenten konkrete, persönli-

che Ansprechpartner, die den jeweiligen Kundenvorgang kennen und individuell agieren.

Konkurrierende Anbieter sind nur einen Mausklick entfernt

In Zeiten vergleichbarer Produkte und Dienstleistungen werden das individuelle Eingehen auf Kundenwünsche sowie eine zeitnahe und persönliche Betreuung zum ausschlaggebenden Unterscheidungsmerkmal. Laut Untersuchungen der Verbraucherzentrale reagieren circa 80 Prozent der Kunden besonders sensibel darauf, wie ihr Anbieter bei aktuellen Anfragen agiert: Gute Anbieter können hier punkten und ihre Kunden binden. Anbieter, die ihre Kunden mit standardisierten Floskeln abspeisen, werden diese verlieren.

Wenn im Moment der Kontaktaufnahme alle relevanten Informationen zur Verfügung ste-

hen und die Anfrage individuell und fallabschließend bearbeitet werden kann, entsteht ein positives Serviceerlebnis für den Kunden. Die zentrale Frage lautet also: Wie können Unternehmen persönliche Ansprechpartner für Kunden, die häufig in Filialen arbeiten, in die Lage versetzen, Kundenanfragen effizient entgegenzunehmen, individuell und fallabschließend zu bearbeiten und die gewünschten Informationen sicher zu versenden?

E-Mail-Client des Sachbearbeiters wird zur Poststelle

Um die Anforderung zu lösen, gibt es beispielsweise die „NOVO Desktop Services“: Nach dem Import der entsprechend markierten E-Mails aus individuellen Postfächern werden die E-Mails anhand verschiedener Klassifikationstechniken automatisch ausgewertet und die ge-

wonnenen Informationen für nachgelagerte Verarbeitungsschritte genutzt. Die Klassifikation (zum Beispiel „Verlängerung Geldanlage“) erfolgt anhand der Auswertung digital lesbarer Informationen wie E-Mail-Body, dem Parsen von angehängten Dokumenten, aber auch mittels OCR von Imagedokumenten. Die gewünschten Inhalte werden nach erfolgreicher Überprüfung extrahiert und der Folgeverarbeitung zugeführt. So kann beispielsweise die Kontonummer oder eine Kundennummer automatisch ausgelesen und gegen Bestandssysteme validiert werden.

Kundenzufriedenheit erhöhen und Prozesse automatisieren

Im nächsten Schritt werden mit „NOVO Mail“ alle Eingangsdokumente erfasst, aufbereitet und in Form von bearbeitbaren Informationen in definierte Geschäftsprozesse überführt. „NOVO Mail“ von InovoOolution unterstützt alle Eingangskanäle, alle Dokumentenformate und lässt sich über seinen modularen Aufbau flexibel an verschiedenste Anforderungen anpassen. Darüber hinaus kann der klassische Posteingang per Papier effizient mit dem digita-

len Posteingang per E-Mail verknüpft werden. Auf diese Weise haben Sachbearbeiter mehr Ressourcen frei für die eigentliche Bearbeitung. Nur wenn das System eine E-Mail nicht eindeutig zuordnen kann, müssen die Sachbearbeiter manuell eingreifen. Die gewonnenen Informationen können genutzt werden, um dem Absender automatisch und zeitnah eine qualifizierte Rückmeldung per E-Mail zur Verfügung zu stellen. Unternehmen sind damit in der Lage, eingehende E-Mails einfach, effizient und ohne Medienbruch in die Kundenkommunikation und weitere Systeme zu integrieren.

Da die komplette Kommunikation dann aber digital und papierlos funktioniert, müssten Anträge gedruckt und von Hand unterschrieben werden. Der dritte Schritt vermeidet das: Mit „NOVO Sign“ können die Dokumente mit Hilfe von Unterschriftenpads oder Tablet-PCs direkt unterschrieben werden. Diese biometrische Unterschrift wird direkt in das Dokument eingebettet und mit einer digitalen Signatur geschützt. Das Dokument ist damit persönlich unterschrieben und gegen zukünftige unbemerkte Veränderungen geschützt. Anschließend kann das Dokument lokal gespeichert, via E-Mail versendet oder zu einem Unternehmens-

server hochgeladen werden. Durch die Integration in die Geschäftsprozesse wird dynamisches Case-Management möglich und ein Maximum an Dunkelverarbeitung ohne manuellen Eingriff erzielt.

Bye bye Prism & Tempora: Sicherer Informationsversand

Ist die gewünschte Antwort vom Sachbearbeiter erstellt, geht es darum, diese sicher, verlässlich und nachvollziehbar vom Versender an den Empfänger zu übermitteln. „NOVO Secure-Mail“ verschlüsselt – mit Hilfe der Verschlüsselungstechnologie regify – die Textnachricht sowie etwaige Anhänge. Die verschlüsselten Daten werden der E-Mail als verschlüsselte Datei beigefügt und erfolgt automatisch, was den Sender entlastet und zugleich für einen sicheren Prozess sorgt. Der Empfänger öffnet die verschlüsselte Datei mit Doppelklick. Dabei müssen weder Sender noch Empfänger die Schlüssel selbst verwalten, aber dennoch haben nur sie Zugang zum Inhalt einer jeweiligen Nachricht. Wie regify funktioniert, lesen Sie im Praxis-Bericht auf Seite 45. ■

www.inovoo.com

www.saperion.com

Treffen Sie uns auf der DMS EXPO: Halle 5, Stand C41 (BITKOM)



Das elektronische Schließfach für Ihre sensiblen Dokumente

Im **SAPERION eSafe** sind Ihre sensiblen Daten sicher aufgehoben und vor dem Zugriff durch Dritte geschützt. Sie allein entscheiden, wem Sie welche Dokumente freigeben: Teilen, aber sicher! Ihre Dokumente sind jederzeit auf allen Geräten verfügbar, auch wenn Sie mal kein Internet haben. SAPERION eSafe ist in der Cloud oder einem Rechenzentrum Ihres Vertrauens erhältlich.