

„Und was steht in deinem E-Mail-Ordner?“ Bei der Roland Rechtsschutz-Versicherung ist jetzt „team-mail“ angesagt.



# Persönliche E-Mail war gestern

**team-mail.** Als der Amerikaner Ray Tomlinson 1971 die erste E-Mail schickte, ahnte er sicher nicht, wie wichtig diese Form der Korrespondenz einmal sein würde. Heute läuft der größte Teil der Kommunikation in und zwischen Unternehmen global über E-Mails. Rechtlich verbindlich werden Angebote, Aufträge oder Beschwerden über diesen Kommunikationskanal erledigt. Und bei der Roland Rechtsschutz-Versicherung gibt es jetzt auch noch die „team-mail“.

Angesichts der Bedeutung der E-Mail-Kommunikation verwundert es, dass es in vielen Unternehmen keine zentrale und systematische Organisation für diesen geschäftskritischen Prozess gibt. Bei der Roland Rechtsschutz-Versicherung hat man schon lange erkannt, wie wichtig eine zuverlässige, schnelle und wirtschaftliche E-Mail-Bearbeitung ist. „Wir nutzen E-Mails selbstverständlich im gesamten Unternehmen, eine gut durchdachte Organisation ist dabei unumgänglich“, verdeutlicht Patrick Tippner, Abteilung Informatik des Kölner Versicherungsunternehmens.

## Belastungsgrenze erreicht

Die Bearbeitung einer großen Zahl elektronischer Nachrichten in personengebundenen Mail-Postfächern stößt schnell an organisatorische Grenzen. Krankheit, starke Belastung, Urlaub oder personelle Umbesetzungen können dazu führen, dass Geschäftskorrespondenz tagelang in persönlichen Mail-Accounts ungelesen und unbearbeitet bleibt. Patrick Tippner weiß: „Diese Verzögerungen können sich moderne Unternehmen nicht mehr leisten. Wir haben uns bereits 2004 nach einer professionellen Lösung für dieses Problem umgesehen.“

Bei ihrer Recherche stießen die Rheinländer auf die Lotus-Notes-basierte Software „team-mail“, eine Anwendung des Berliner Softwarehauses tolina. „Es gab nur sehr wenige Lösungen, die unsere Anforderungen erfüllten. „team-mail“

mit einer auf Gruppenpostkörben basierenden Organisation entsprach unseren Wünschen am Besten“, begründet Tippner die Entscheidung für die tolina-Software.

## Gruppenpostkörbe entlasten

Herkömmliche Gruppenpostkörbe sind E-Mail-Accounts, auf die mehrere Personen Zugriff haben. Hierbei ist allerdings nicht garantiert, dass eingehende E-Mails, unabhängig von Krankheit, Personalwechseln oder Urlaub, bearbeitet werden. Diese Form der Mailbearbeitung ist unwirtschaftlich und unzuverlässig.

Beispielsweise weiß niemand, ob und von wem bestimmte Mails bereits bearbeitet wurden. Ebenso kann nur sehr aufwendig auf historische Informationen zu einem Vorgang zugegriffen werden.

Die von der Roland Rechtsschutz-Versicherung eingesetzte Lösung erlaubt eine deutlich strukturierte Bearbeitung.

In den Gruppenpostkörben von „team-mail“ sind alle Mails mit einem Status versehen, zum Beispiel „Neu“, „in Bearbeitung“, „interne Nachfrage“ oder „Erledigt“. In der Software ist eine Vertreterregelung hinterlegt, die Mail-Bearbeitung ist dadurch garantiert. Falls es zu einem Vorgang bereits mehrere E-Mails gibt, sind diese chronologisch unter der jeweils aktuellsten E-Mail angeordnet. So kann sich jedes Mitglied der zuständigen Bearbeitermannschaft den aktuellen und historischen Bearbeitungs-

stand eines Vorgangs ansehen und kennt schnell alle Details.

Vergabe und Entzug der notwendigen Bearbeitungsrechte für die einzelnen Teammitglieder werden zentral administriert. Ausscheidende Bearbeiter können leicht durch neue ersetzt werden – ohne dass nach außen eine andere E-Mail-Adresse kommuniziert werden muss.

Auch einen neuen Gruppenpostkorb anzulegen kostet nur wenige Mausklicks. Vertrieb@musterfirma.de oder support@musterfirma.de sind beispielhafte Gruppenpostkörbe, über die der E-Mail-Verkehr gebündelt wird.

## Optimierung des Kundenservice

Die Roland Rechtsschutz-Versicherung arbeitet in mehreren Abteilungen mit „team-mail“: „Wir nutzen das Tool vorrangig für unseren Kundenservice“, schildert Patrick Tippner.

Die Verteilung der eingehenden E-Mails im Gruppenpostkorb „Kundenservice“ kann automatisch vom System oder auch von einem übergeordneten Organisator erfolgen. Eine doppelte oder parallele Bearbeitung einer Mail von mehreren Personen wird durch das System verhindert. Im normalen Fall kann ein Bearbeiter alle E-Mails selbstständig beantworten und die Vorgänge damit abschließen.

Mit dem Tool können aber auch weitere Kompetenzträger in die Bearbeitung integriert werden, etwa wenn Spezialwissen gefragt ist. Die Kundenanfrage wird dazu in „team-mail“ an eine



Person weitergeleitet, die über das erforderliche Wissen verfügt. Der weitere Fortgang der Bearbeitung wird im Postkorb „Kundenanfrage“ überwacht. Eine Wiedervorlage erinnert den Bearbeiter, bis die Anfrage erledigt wurde. Alle E-Mails werden revisionssicher gespeichert. Auf die archivierten Vorgänge kann bei späterem Bedarf – etwa im Fall einer Kundenreklamation – leicht und zentral zugegriffen werden. Im System ist einstellbar, wie viel Zeit für die Bearbeitung einer Kundenanfrage maximal vergehen darf. Ist diese Zeit abgelaufen, so wird der

Organisator eingeschaltet. Dieser priorisiert die E-Mail höher. So kann keine Kundenanfrage „unter den Tisch fallen“.

### **Effizientes Monitoring**

Die Roland Rechtsschutz-Versicherung nutzt „team-mail“ auch für interne Zwecke: „Wir von der IT-Abteilung informieren verschiedene Abteilungen mit dem Tool, beispielsweise über technische Veränderungen. Die Software dient hier als Ergänzung unseres Helpdesks“, schil-

dert Tippner ein weiteres Einsatzfeld. „team-mail“ organisiert die E-Mail-Kommunikation auch in anderen Branchen und Firmen, zum Beispiel in Finanzinstituten oder bei Henkel. 40 Jahre sind seit der ersten E-Mail vergangen. Statistiker schätzen, dass weltweit täglich über 290 Milliarden E-Mails versendet werden. Unternehmen, die ihre E-Mail-Kommunikation schnell und zuverlässig organisieren und dabei die Kosten im Blick behalten, haben deutliche Vorteile gegenüber ihren Wettbewerbern. ■