

E-Mail Response Management System (EMRS) mit SAP CRM 7.0

Intuitive Verwaltung und Überwachung von E-Mails

Unternehmen empfangen tagtäglich eine Vielzahl von E-Mails unterschiedlicher Couleur. Das können reine Anfragen, Produktinformationsfragen, Bestellungen oder Reklamationen sein – um nur einige zu nennen. Dementsprechend rasant steigt auch die Anzahl der Antworten, die von den einzelnen Abteilungen täglich formuliert werden.

Der Anspruch an das Verwalten von eingehenden und ausgehenden E-Mails ist hoch. So ist das Primärziel bei eingehenden E-Mails, diese automatisch an den jeweils zuständigen Fachmitarbeiter zu leiten – ohne dass hier manuell eingegriffen werden muss. Auf der anderen Seite sollen E-Mails möglichst schnell und auf gleichbleibend hohem Niveau beantwortet werden. Neben der reinen Bearbeitung von E-Mails liegt ein weiteres Bedürfnis darin, den E-Mail-Verkehr zu strukturieren, zu überwachen, zu steuern und zu analysieren.

All diese Anforderungen greift das E-Mail Response Management System des SAP CRM auf und unterstützt die einzelnen Prozesse, die sowohl beim Empfang als auch beim Versand von E-Mails zum Tragen kommen. Im Folgenden möchte ich Ihnen eine Übersicht über die Szenarien und Lösungen darstellen, die Teil des E-Mail Response Management System sind.

Interaction Center Szenario

Der Interaction Center wird für die E-Mail-Bearbeitung sowohl von Interaction Center Agents als auch vom Interaction Center Manager zentral genutzt. Hier werden eingehende E-Mails empfangen, auf die einzelnen Mitarbeiter anhand definierter Regeln verteilt, anschließend bearbeitet und als Antwort E-Mail wieder zurück an den Empfänger versendet.

Statt alle eingehenden E-Mails in einer Warteschlange zu sammeln, bietet das ERMS Lösungen zur automatischen Bearbeitung und Organisation eingehender E-Mails. Durch verschiedene automatisierte Aktivitäten müssen Interaction Center Agents seltener manuell in die Bearbeitung eingreifen. Dadurch werden Effizienz und Bearbeitungsgenauigkeit deutlich erhöht, da die Agents E-Mails schneller bearbeiten können und die Antworten unabhängig von den Qualifikationen des jeweiligen Agents die gleiche Qualität aufweisen. Eine gleichbleibend hohe Qualität der Antworten wird durch vorgefertigte Antwortbausteine gewährleistet.



Interaction Center Manager profitieren einerseits von den Werkzeugen zum effizienten und konsistenten Beantworten von eingehenden E-Mails, andererseits von der Möglichkeit, die gesamte E-Mail Bearbeitung zu verwalten und mithilfe von speziellen Berichten detailgenau zu überprüfen und zu steuern.

Integrationsprozesse

Optimierte E-Mail Bearbeitung

Um die E-Mail-Bearbeitung gezielt zu unterstützen, nutzt das ERMS weitere Funktionalitäten innerhalb des SAP CRM. Neben den eigentlichen ERMS-Funktionen möchte ich Ihnen zugleich diese Integrationsbereiche vorstellen, um Ihnen das Zusammenspiel der einzelnen Bereiche zu verdeutlichen.

Auf Basis des **Organisationsmanagements** und von **SAP Workflows** findet die automatische Verteilung der eingehenden E-Mails an den jeweiligen zuständigen Call Agent oder Gruppe statt. Die verteilten E-Mails werden dann an die Inbox der jeweiligen Agents zur Bearbeitung weitergeleitet.

Über die **Agent-Inbox** kann der Agent eingehende E-Mails, Workitems (Ergebnis eines Workflows) und verschiedene Objekte zur Ansicht oder Bearbeitung aufrufen. Die Agent-Inbox stellt dabei einen zentralen Arbeitsvorrat dar, über den das gesamte Team an eingehenden Objekten arbeiten kann. Im Rahmen der Inbox steht eine Inbox-Suche zur Verfügung, anhand derer mithilfe unterschiedlicher Suchfelder (Kategorie, Status, Zeitraum, Account, Priorität) nach bestimmten E-Mails gesucht werden kann. Anschließend werden die E-Mails aus der Inbox heraus bearbeitet.

Mailformulare stellen das Gerüst für die Antwortmail dar. Dieses Gerüst kann vorab versandfertig definiert oder aber mit individuellen Einschüben und Verfeinerungen erweitert, bzw. personalisiert werden.

Automatisierte Prozesse

Eine Möglichkeit der Nutzung von ERMS Antworten sind automatische Eingangsbestätigungen. Wird der Geschäftspartner eindeutig identifiziert, kann die Eingangsbestätigung zudem personalisiert (z.B. durch eine persönliche Anrede) werden. Des Weiteren können Antworten basierend auf dem Inhalt der E-Mail automatisch versendet werden.

Antwortvorschläge sind automatischen Antworten ähnlich. Möchte der Agent die E-Mail jedoch nochmals vor dem Versand überprüfen oder anpassen, so greift er auf den automatisch vorbereiteten Antwortvorschlag zurück und kann diesen dann modifizieren, löschen oder unverändert versenden.

Via **SAP connect** werden eingehende E-Mails empfangen, während ausgehende darüber versendet werden.

Speziallösungen im ERMS

Effiziente und effektive Lösungen

Um die Vorzüge des ERMS effizient und effektiv zu nutzen, finden Sie anbei eine Übersicht über reine ERMS Funktionen, die dazu beitragen, dass Ihre E-Mails zukünftig einwandfrei bearbeitet werden.

ERMS Regelwerke fassen einzelne, zuvor definierte Regeln zusammen. Regeln werden jedes Mal ausgewertet, wenn eine neue E-Mail eingeht. Regeln bestehen immer aus einer Kombination aus Bedingung und Aktion. Bedingungen können z.B. der E-Mail Inhalt, der Betreff, die Sprache oder das Land darstellen. Aktionen hingegen sind mit Vorgängen gleichzusetzen, welche angestoßen werden, wenn die jeweilige Bedingung erfüllt ist.

Der **ERMS Simulator** kommt dann zum Tragen, wenn erstmalig Regeln definiert wurden. Die Ergebnisse der definierten Regeln können in dem Simulator getestet werden. Ebenso wird der Simulator genutzt, wenn bestehende Regeln angepasst oder verändert wurden. Auch hierfür lohnt sich eine Simulation, ob die Regeln nach wie vor ordnungsgemäß funktionieren.

Intuitive Bedienung

Einen Überblick über die aktuelle E-Mail Bearbeitung im Interaction Center liefert die **E-Mail Workbench**. Daneben können hierüber E-Mails massenhaft bearbeitet sowie neue Vorgänge angestoßen werden (z.B. Suchen, Weiterleiten, Neukategorisieren oder Löschen von E-Mails).

E-Mails können mit Business-Objekten (Servicetickets und Fällen) verknüpft werden, um die gesamte Kommunikation und dazugehörigen E-Mails zusammenzuhalten. Dies nennt man **E-Mail Threading**. Sendet ein Kunde eine Antwort zurück, wird diese automatisch an den zuständigen Mitarbeiter z.B. des Servicetickets geroutet. Die eingehende E-Mail wird dem entsprechenden Serviceticket zugeordnet.

E-Mails können eskaliert werden, wenn sie nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums bearbeitet werden. Sobald es zur **Eskalation** kommt, können automatisch Nachrichten verschickt werden. Der Manager greift auf die E-Mail Workbench zu und leitet weitere Aktionen für die eskalierte E-Mail ein.

Analysen – leicht gemacht!

Detailgenaue Analysen

Als Überwachungswerkzeug eignet sich die ERMS Analyse, welche die ERMS Bearbeitung anhand historischer Daten aufbereitet und untersucht. Daten zum E-Mail Volumen, zur Bearbeitungszeit, Reaktionszeit und Servicelevel stehen hierbei zur Verfügung. Nutzen Sie hierfür das in SAP CRM integrierte Interactive Reporting oder falls lösungsübergreifende Analysen gewünscht sind, die Lösung SAP Business Intelligence.

Ihr Nutzen

- Verbesserung der Antwortzeiten durch Automatismen
- Fehlerreduktion durch hohen Standardisierungsgrad
- Erzielung gleich bleibend hoher Qualität der Antworten
- Reduktion der manuellen Eingriffe der Call Center Agents
- Transparenz über ein- und ausgehende E-Mails
- Steigerung der Bearbeitungsgenauigkeit
- Effizientes und konsistentes Beantworten von eingehenden E-Mails
- Steuerung der E-Mail Bearbeitung
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnelle und passgenaue Antworten

Autor: Cornelia Pracht



Kurzvita

Name: **Cornelia Pracht**
Dipl.-Betriebswirtin (FH), CRM-Expertin

Seit: 2008 bei der itelligence AG in München tätig

Beratungsschwerpunkte: CRM, Vertrieb, Marketing