

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>I</b>
<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis</b>	<b>II</b>
<b>1. Grundsätzliche Erwägungen zum ERMS</b>	<b>6</b>
1.1 Einführung	6
1.2 Was ist ein ERMS?	7
1.3 Zielsetzung	8
1.4 Problemstellung	9
1.5 Wann lohnt sich ein ERMS?	10
<b>2. Funktionen eines ERMS</b>	<b>12</b>
2.1 Abläufe im E-Mail Response Management	12
2.2 Merkmale von ERMS-Workflows gegenüber herkömmlichen Systemen	17
2.3 Grundfunktionen	17
2.3.1 Routing und Spam Handling	20
2.4 Erweiterte Funktionen eines ERMS	22
2.5 Aus der Praxis: sinnvolle Funktionen eines ERMS	25
2.6 Beispielarchitektur ERMS	27
2.7 Übersicht Automatisierungsgrad im ERMS	28
2.8 Übersicht Nachverfolgungsfunktionen	29
2.8.1 Forward & Track	29
2.8.2 Kollaboration	29
2.8.3 Umleiten	30
<b>3. ERMS versus konventionelle Bearbeitung mittels E-Mail-Server/Client Tools</b>	<b>31</b>
3.1 Vorteile eines ERMS gegenüber einer konventionellen E-Mail-Bearbeitung	31
<b>4. Einsatzbereich eines ERMS und zugeordnete Prozesse</b>	<b>33</b>
4.1 Einsatzbereich eines ERMS im Unternehmen	33
4.2 Praxisgerechte Einführung eines ERMS im Unternehmen	33
4.3 Projektplan zur ERMS-Einführung am Beispiel novomind iMail	34
4.4 ERMS als Software-as-a-Service	35
4.5 Kosten für Lizenzen und Implementierung eines ERMS	35
<b>5. Auswahl eines geeigneten Systems</b>	<b>36</b>
5.1 Gemeinsamkeiten aller Systeme	36
5.2 Beispiel JAVA-Client: KANA Response 8.1	37
5.3 Beispiel inexso-Client: inexso ERM 3.2	39
5.4 Beispiel Feedback Manager 3.0: Multichannel Response Management-Systemen	41

5.5	Systemspezifische Unterschiede: Analyse und Kategorisierung	44
5.6	Beispiel Kategorisierung und Texterkennung: novomind iMail/IQ-Composer	45
5.7	Beispiel: Trinicom T5™ vollständig integriertes System für ERMS und Web Selfservice	47
5.8	Beispiel RightNow: Selbstlernende Wissensdatenbank beantwortet Kundenfragen automatisch	50
5.9	Beispiel ITyX: Enterprise-Response-Management (Multi-Channel) und Self-Service auf Basis verschiedener zum Einsatz kommender KI-Methoden	52
5.10	Beispiel Talisma: Kategorisierung und Automatisiertes Lernen mit dem Zusatzmodul Answer	55
5.11	Reporting	58
<b>6.</b>	<b>Anbindung und Integration in Drittsysteme</b>	<b>59</b>
6.1	ACD/CTI	59
6.2	Beispiel: Anbindung von KANA Response an Aspect Enterprise Contact Server	59
6.3	Integration von ACD/CTI und ERMS über den Aspect Enterprise Contact Server (ECS)	60
6.4	Integration von RightNow in Genesys	61
6.5	CRM Systeme	61
<b>7.</b>	<b>Fazit und Empfehlung</b>	<b>63</b>
<b>8.</b>	<b>Wir über uns</b>	<b>64</b>
8.1	Kontaktadresse	64
<b>Anhang:</b>		
<b>A:</b>	<b>ERMS Anbieterlandschaft in Deutschland</b>	<b>65</b>
<b>B:</b>	<b>Webformulare und freie E-Mails</b>	<b>66</b>
<b>C:</b>	<b>Wichtige Begriffe und Abkürzungen</b>	<b>67</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1: Multi Channel Contact Center in der höchsten Integrationsstufe	9
Abbildung 1-2: Kosten der einzelnen Kontaktkanäle	11
Abbildung 2-1: Ablaufprozesse im ERMS am Beispiel novomind iMail	13
Abbildung 2-2: E-Mail Workflow am Beispiel Vera	14
Abbildung 2-3: E-Mail Workflow aus Sicht des Bearbeiters	16
Abbildung 2-4: Applikationseigener Client am Beispiel novomind iMail	18
Abbildung 2-5: RightNow Analytics	19
Abbildung 2-6: Routing und Spam Handling mit ebound	21
Abbildung 2-7: Struktur der Wissensbasis im ERMS am Beispiel KANA-IQ	25
Abbildung 2-8: Architekturmodell eines ERMS Grundsystem am Beispiel KANA Response	27
Abbildung 2-9: Automatisierungsgrad im ERMS	28
Abbildung 2-10: Forward & Track	29
Abbildung 2-11: Kollaboration	30
Abbildung 2-12: Umleiten	30
Abbildung 4-1: Beispielprojektplan zur ERMS Einführung	34
Abbildung 5-1: Webclient Agentenoberfläche KANA Response	37
Abbildung 5-2: Weboberfläche inexso ERM 3.2	39
Abbildung 5-3: Arbeitsoberfläche des Feedback Managers 3.0: angelehnt an MS-Outlook	42
Abbildung 5-4: Schreiben eines Fax mit dem FBM	43
Abbildung 5-5: novomind iMail Composer - Editor zum Aufbau der Kategorien und Knowledge Base	45
Abbildung 5-6: Agenten Desktop zur Bearbeitung eingegangener schriftlicher Kontakte	48
Abbildung 5-7: RightNow Agent-Desktop – über den SmartAssistant® erhält der Agent Antwortvorschläge auf Basis der konkreten Kundenanfrage	51
Abbildung 5-8: Mediatix Client – Kundenhistorie und gewichtete Antwortvorschläge im Direktzugriff	53
Abbildung 5-9: Agentenoberfläche vom Talisma E-Mail	57
Abbildung 5-10: Beispielreport: Agentenproduktivität nach Datum aufgeschlüsselt	58
Abbildung 5-11: Beispielreport: Service Level, durchschnittliche Laufzeiten der E-Mails, Anzahl E-Mails, etc.	58
Abbildung 6-1: Zusammenführung der Kommunikationskanäle E-Mail und Telephonie durch den Aspect ECS	60
Abbildung 6-2: Anbindung eines ERMS (novomind iMail) an SAP, mySAP CRM	62

Abbildung A-1: ERMS Anbieterlandschaft in Deutschland	65
Abbildung A-2: Versand einer E-Mail aus einem vorbereiteten Webformular heraus	66
Abbildung A-3: Versand der gleichen E-Mail mit einem Standard E-Mail-Client	66