

Erhöht der Einsatz von E-mail die Produktivität oder führt er ins Chaos?

Während das konventionelle Telefon noch zwei Generationen brauchte, um sich vollständig durchzusetzen, benötigte die digitale Variante im Internet gerade mal 10 Jahre. Praktisch jedes Unternehmen arbeitet heute mit dem schnellen und billigen Kommunikationsmittel. Viele Geschäftsprozesse sind ohne E-Mail gar nicht mehr abzubilden.

Es gibt aber auch Schattenseiten dieser Entwicklung. Einige kennen wir von aufdringlichen Werbemails, Zusendungen von Newslettern, die wir gar nicht abonniert haben oder kriminelle Mail bomb attacks, die den Mail Server bzw. den Provider in die Knie zwingen. Aktuell wird gerade die Firma SCO durch den Mydoom Virus arttaktiert und Experten gehen, davon aus, das Viren Schäden in Milliardenhöhe verursachen.

Nach einer Studie der Forschungsgesellschaft International Data Corp werden weltweit täglich ca. 10 Milliarden E-Mails versendet.

An dieser Stelle soll aber auf eine subtilere Form der Schädigung hingewiesen werden, die schleichend und daher noch weitgehend unbemerkt die Effizienz der Arbeitsabläufe schmälert.

Gemeint ist die allgemeine Überflutung mit E-Mails am Arbeitsplatz.

Die Zahl der täglich weltweit versendeten E-Mails wird auf deutlich mehr als 100 Milliarden geschätzt. Davon sind mindestens 50% Spam Mails.

Es durchaus nicht unrealistisch, wenn ein Mitarbeiter nach seinem Urlaub oder Dienstreise weit über 100 ungelesene E-Mails vorfindet und in Summe einem ganzen Tag für die Aufbereitung verwenden muss.

Hierzu ein kleines Rechenbeispiel: Jeder Mitarbeiter bekommt im Durchschnitt 15 E-Mails pro Tag. Zum Lesen, weiterleiten, Löschen etc. benötigt er optimistisch kalkuliert 10 Minuten. Die Hälfte der Nachrichten war privat, unwichtig oder nicht mehr aktuell. Das macht Summa Summarum 5 Minuten Effizienzverlust pro Mitarbeiter. Bei 100 Mitarbeitern insgesamt sind das bereits über 8 Stunden am Tag bzw. $8 \times 50\text{€} = 400\text{€}$ auf Kosten umgerechnet.

Schon bei dieser einfachen Rechnung hat dieses Musterunternehmen Kosten in Höhe von 80.000€ pro Jahr aufgrund der geschilderten „Nachrichtenflut“. Man muss sicherlich kein Prophet sein, um für die nächsten Jahre einen weiteren Anstieg der E-Mail Nutzung vorherzusagen und damit verbunden Effizienzverlust und Frustration der Beteiligten.

Lösung aus der Krise !

Viele Prozesse in einem Unternehmen werden arbeitsteilig erbracht. Zunehmend werden mit den Begriffen Supply Chain Management und Enterprise Resource Planning eine Entwicklung beschrieben, Dienstleistungen, sei es intern oder extern, schneller, billiger und effizienter zu erbringen. Dabei spielt die Internettechnologie eine entscheidende Rolle. Insbesondere das Unternehmensportal als umfassende Transaktions- und Kommunikationsplattform wird zukünftig die Anwendungsarchitektur bestimmen.

Was bedeutet das für die Zukunft des E-Mail?

Nachrichtenverkehr wird es weiterhin geben, aber strukturierter, anders übermittelt und an die spezifischen Anforderungen angepasst.

Portale integrieren alle Informationsquellen und Dienste. Sie präsentieren sich je nach der Rolle des personalisierten Nutzers in den Ausprägungen Internet, Intranet oder Extranet. Nachrichten werden im Portal entsprechend ihres Kontextes in personalisierter Form dem Nutzer übermittelt.

Der Lösungsansatz liegt darin, nicht über den konventionellen Mail Client auf die E-Mails im Portal zuzugreifen, sondern je nach Relevanz und Kontext der Nachricht unterschiedliche Kanäle und Techniken einzusetzen.

An einigen Beispielen soll dies verdeutlicht werden:

- Bei einem Systemausfall kann wegen der hohen Dringlichkeit eine Nachricht per SMS auf das Handy des Administrators übermittelt werden. Neue Anträge über das Internet per E-Mail bekommt der Sachbearbeiter entsprechend der Zuteilung über die Postleitzahl in seinen virtuellen Briefkasten des Intranets zugewiesen (push).
- Informationen, die den Benutzer im Zusammenhang mit seinen Aktivitäten im Arbeitskreis „Neue Medien“ betreffen, kann er im Intranet unter der betreffenden Rubrik abrufen (pull). Sie sind dort als Einträge in einer Wissensdatenbank hinterlegt und können über Suchmaschinen aufgefunden werden.
- Die neue Dienstanweisung zum Thema „Einsatz von Virenscannern bei PC'S“ wird im Intranet veröffentlicht und in der „What's New“ Liste aufgenommen.
- Die Meldung, dass vor dem Eingang ein Schlüssel gefunden wurde, wird am virtuellen „Schwarzen Brett“ veröffentlicht. In der Nähe befinden sich auch die Newsgroups der Betriebssportler und die digitalen Foren des Betriebsrates.

Alle diese Beispiele haben eins gemeinsam - kein einziges, klassisches E-Mail wurde versendet.

Wie kommt man an dieses Ziel ?

Durch eine ausgewogene Mischung aus technischen und organisatorischen Maßnahmen – also im Prinzip wie immer. Aber in den Details liegen die wesentlichen Potentiale.

Wie oben skizziert, ist eine internetbasierte Portalarchitektur die entscheidende Grundstruktur, um Kommunikation und Geschäftsprozesse zu optimieren und effizienter Abläufe zu gewährleisten. Das Portal nutzt Push und Pull Techniken entsprechend der Prioritäten. Die formularbasierte Erstellung von E-Mails ermöglicht ein automatisiertes Weiterverarbeiten der Nachricht innerhalb des Workflows der Geschäftsprozesse. Intelligente Filter (Erkennung von Semantik und Kontext) optimieren die Weiterleitung und Verarbeitung und reduzieren die direkten

Einsichtnahmen bzw. manuellen Zwischenschritte.

Die IT-gestützte Bearbeitung und Weiterleitung von E-Mails darf aber nicht isoliert betrachtet werden. E-Mail stellt nur ein Kanal innerhalb der Kommunikation mit dem Kunden und zwischen den Mitarbeitern dar. In der Regel sind bei komplexen Geschäftsvorfällen auch das klassische Telefon, FAX und der direkte Internetzugang involviert. Hier gilt es, das Portal so zu organisieren, dass alle relevanten Informationen an den Arbeitsstationen aktuell und konsistent zur Verfügung stehen.

Parallel müssen organisatorische Verfahren greifen und Maßnahmen sicherstellen, dass der Faktor Mensch gebührend berücksichtigt wird.

Dazu zählt natürlich zuallererst die Sensibilisierung der Mitarbeiter, damit eine Akzeptanz für Veränderungen sichergestellt ist.

Er muss dann über die von dem Portal bereitgestellten Kanäle kommunizieren, d.h. die innerhalb eines Geschäftsprozesses definierten Schritte und Verfahren.

Daneben gibt es wichtige Maßregeln, die jeder Mitarbeiter berücksichtigen muss. Dazu gehört ein aussagekräftiges „Subject“ bzw. „Betreff“ beim Versenden einer E-Mail, die minimale Verwendung von Mailgroups als Adressaten und klare, präzise Inhalte.

Eine weitere Möglichkeit besteht in der automatisierten Analyse eingehender Mails. Eingehende E-Mails werden mit einer "intelligenten" Software automatisch frei definierbaren Kategorien zugeordnet. Damit kann man eine außergewöhnlich hohe Trefferquote von 80% erreichen und die so qualifizierten E-Mails themen- bzw. aufgabenorientiert an den richtigen Empfänger leiten.

Durch inhaltliche Analyse der Texte und z.B. einem internen Abgleich mit der Kundendatenbank werden semantische Zusammenhänge erkannt. Diese dienen als Basis für intelligentes Response-Management bis hin zur vollautomatischen E-Mail-Beantwortung.

Fazit

Die Internettechnologie und die modernen Architekturen der Portale ermöglichen intelligente Kommunikationsmechanismen, die einerseits die zunehmende E-Mail Flut bewältigen und andererseits Geschäftsprozesse optimieren und die Abläufe effizienter bereitstellen können.

- Mit diesem Ansatz bekommen Sie die E-Mail Überflutung in den Griff.
- Werden Sie jetzt aktiv bevor die Effizienz Ihrer Mitarbeiter in den Keller geht.
- Bauen Sie auf ein umfassendes, internetbasierendes Unternehmensportal.
- Fordern Sie unsere Kompetenz und Know How an.

Benötigen Sie Beratung, Konzeption oder Unterstützung bei der Umsetzung der angesprochenen Themen - dann sprechen Sie mit der evodion IT. Sie erreichen uns telefonisch unter +49 40 2714340-0 oder per E-Mail: info@evodion.de.