

Aktuelle Presseinformation zur

E-MAIL 2010 – 5. Kongress für E-Mail-Management und Kundendialog
29 und 30. Juni 2010 in Köln

Unternehmen folgen dem Kundenverhalten und investieren in E-Mail-Management

Frankfurt/Main, April 2010 – Die Zukunft vieler Branchen entscheidet sich (auch) im Online-Geschäft. Kaufentscheidungen werden sowohl im B2B- als auch im B2C-Geschäft immer stärker auch unter Berücksichtigung von Faktoren wie Online-Präsenz, Image und Qualität der Kundenkommunikation getroffen. Die E-Mail spielt dabei eine größere Rolle als jedes andere Kommunikationsmedium und die Erwartungen an die E-Mail-Beantwortung und die Verbindlichkeit der E-Mail-Kommunikation nehmen weiter zu. Das beste E-Mail-Handling ist daher ein erfolgsentscheidender Wettbewerbsfaktor sowohl für die Betreuung der Bestandskunden als auch für die Neukundengewinnung!

Ein Trend ist dabei klar: Die E-Mail wird viele Funktionen von klassischen Geschäftsbriefen und Faxen übernehmen und durch E-Mail-Einschreiben, Digitale Signaturen und Projekte wie DE-Mail werden immer mehr Geschäftsvorfälle per E-Mail abschließend bearbeitet werden können. Um erfolgreich auf dieses veränderte Kundenverhalten und neue technische Möglichkeiten reagieren zu können, ist die Überarbeitung der E-Mail-Kommunikation, der Einsatz moderner E-Mail-Management-Systeme und vor allem die Schulung der Mitarbeiter in diesem Feld entscheidend.

Bei vielen Unternehmen besteht allerdings ein erheblicher Nachholbedarf, wie eine aktuelle Studie von Pentadoc und BARC zum Einsatz von E-Mail-Management-Software in über 300 Unternehmen zeigt. Nur 35% der befragten Unternehmen setzen ein System für E Mail-Management ein und 70% hiervon nutzen es (nur) zur E-Mail-Archivierung. Lediglich ein Drittel verwendet das Medium konsequent im Geschäftsprozess. Aber immer hin ist das Problem erkannt: 60% der aktuellen Nichtanwender planen die Einführung von E-Mail-Management. Die Hauptanforderung liegt hierbei im schnelleren Wiederfinden von Informationen.

Die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH veranstaltet vor diesem Hintergrund am 29. und 30. Juni 2010 bereits den fünften Kongress E-MAIL. Erwartet werden rund 50 Leiter Kundenservice und Contact-Center, die sich über die neuesten Trends in der E-Mail-Kommunikation und beim E-Mail-Management informieren. Gemeinsam mit den Partnern BARC, ECC Handel, eco e.V. und terramail beleuchtet die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH alle aktuellen Themen.

Am 29.06.2010 analysieren Jörg Heidrich (Rechtsanwalt und Justiziar des Heise Verlages) und Dr. Christoph Wegener

(Geschäftsführer der wecon.it-consulting) die technischen und rechtlichen Voraussetzungen für einen sicheren Umgang mit signierten E-Mails in der Unternehmenskommunikation und zeigen „Goldene Regeln“ für das E-Mail-Handling.

Am 30.06.2010 beginnt dann der Hauptkongress mit Juliane Weber (Beraterin für den IT-Stab des Bundesministerium des Innern), die zeigen wird, welche Erfahrungen mit dem Piloten des DE-Mail-Projektes gemacht wurden, dass künftig alle Bundesbürger mit einer digitalen Signatur für die verbindliche E-Mail-Kommunikation mit Behörden und Unternehmen versorgen soll. Es folgen zahlreiche Fachvorträge und Erfahrungsberichte namhafter Unternehmen und Institutionen. Unter anderem beantwortet Stefan Pieper (Leiter E-Mail-Management, ING-DiBa AG) die Frage, in wie weit die Automatisierung der E-Mail-Bearbeitung der Schlüssel zur Ökonomie im E-Mail-Management ist und Gerald Fründt (Sprachwissenschaftler und Geschäftsführer von E-Mail-Praxis.de) wird darstellen, wie Mitarbeiter Kunden (wirklich) ernstnehmen und wie man das Schreiben einer E-Mail-Antwort lernen kann. Weitere Fachvorträge beschäftigen sich mit den Anforderungen und Erwartungen an die E-Mail-Kommunikation aus Kundensicht und der effizienten Organisation und Verwaltung von E-Mails. Darüber hinaus haben die Teilnehmer die Gelegenheit, auf der begleitenden Fachausstellung mit Lösungsanbietern und mit Fachkollegen in Gespräch zu kommen.

Nähere Informationen und das detaillierte Programm, finden Sie unter www.emm-systeme.de

Pressekontakt

Claudia Pomillo
Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH
Geleitsstr. 14
60599 Frankfurt / Main
Tel. 069 / 63006 - 670
Fax 069 / 63006 - 969
pomillo@deutsche-kongress.de

Über den Veranstalter

DEUTSCHE KONGRESS ist unabhängig und informiert in hochkarätigen Veranstaltungen über Trendthemen. Sie bietet Führungs- und Fachkräften aus Wirtschaft, Industrie, Politik und Forschung Plattformen für Wissenstransfer und Meinungs austausch.

www.deutsche-kongress.de