

# Automatische E-Mail-Beantworter

## Elektronische Post ohne menschliches Zutun verarbeiten

Die effiziente Beantwortung der unaufhörlich steigenden Zahl von E-Mails ist ein Problem, das vielen Schweizer Unternehmen unter den Nägeln brennt. Denn nichts ist schädlicher für den Ruf einer Firma als zu spät, ungenügend oder gar nicht beantwortete E-Mails. Erste Firmen erproben automatische Beantwortungssysteme.

50 von 120 getesteten Schweizer Unternehmen haben keine oder schlecht auffindbare E-Mail-Adressen auf ihren Websites. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie der E-Marketing-Spezialisten RBC Solutions (Meilen) und Nemuk (Zürich), die das E-Mail-Verhalten von Reiseveranstaltern, Krankenkassen, Versicherungen und Detailhändlern der Zürcher Bahnhofstrasse unter die Lupe nahm. Doch selbst wenn es eine E-Mail-Adresse gibt: Kunden, die Offerten oder Produktinformationen per E-Mail anfordern, werden in der Regel enttäuscht. Eine Antwort kommt nicht, oder sie kommt erst Wochen später und bezieht sich auf eine nicht gestellte Frage. «Das Problem liegt in vielen Firmen darin, dass niemand die Sache richtig in die Hand nimmt. Zudem ist die Mitarbeiterausbildung punkto E-Mail vielfach ungenügend geblieben. Dies gilt vor allem für kleinere Firmen, aber auch für Firmen mit 200, 300 und mehr Mitarbeitern», sagt IT-Organisationsberater Walter Walsler.

### In vielen Kanälen

Eine Lösung versprechen automatische Beantwortungssysteme, sogenannte E-Mail Response Management Systems (ERMS). Mit Hilfe von Schlüsselwörtern werden E-Mails inhaltlich klassifiziert und an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet oder gleich automatisch beantwortet. «Zum Standard solcher Programme gehören weitere statistische Auswertungen», erklärt Holger Haseney vom Düsseldorfer Beratungsunternehmen Tedeg, das eine kostenlose Studie über die Einsatzmöglichkeiten von ERMS durchgeführt hat. Einige Programme können über Zusatzmodule auch Faxmitteilungen und Briefe verarbeiten, eine Fähigkeit, die in der Fachsprache der Hersteller als «Multichannel» bezeichnet wird.

Der Markt für ERMS ist unübersichtlich und geprägt durch eine grosse Zahl kleiner Anbieter, die in der Regel kaum älter als drei, vier Jahre alt sind. «Man sieht noch nicht so recht, wer sich durchsetzt», sagt Haseney. Als Verkaufsargument bringen viele Hersteller künstliche Intelligenz (KI) ins Spiel. Doch: «Semantische Analysefunktionen als KI zu bezeichnen, scheint etwas übertrieben», meint Christoph Bisel, IT-Projektleiter der St. Galler Wilken AG. Und Haseney

vermutet gar, dass künstliche Intelligenz bedeuten könne, dass für Menschen unverständliche Antworten verschickt würden. Fest steht, dass sich ERMS vor allem dort bewähren, wo in grosser Zahl Standardfragen beispielsweise zu Preis oder Verfügbarkeit von Produkten per E-Mail beantwortet werden müssen.

### Spam aussortieren

Für Dietmar Haas, Geschäftsführer von Xtramind Schweiz, beginnt sich hierzulande der «Markt für automatische Beantwortungssysteme erst zu entwickeln». Erfahrungen liegen aber auch in der Schweiz schon vor. So verarbeitet Swisscom Fixnet mit Truemail vom Zürcher Softwarehaus Pidas die Kundendienst-Mails von Bluewin. «Rund 80 Prozent der Mails werden automatisch korrekt klassiert. Anfragen werden nun weitaus schneller beantwortet als zuvor», sagt Projektleiter Gaston Bittel von Swisscom Fixnet. Ausserdem lässt sich Spam aussortieren, der in normalen Monaten drei bis zehn Prozent des Verkehrs ausmacht. Diese Funktion erweise sich als «besonders wertvoll, wenn Spamwellen auftreten». Der Pflegeaufwand beschränkt sich derzeit auf fünf Stunden pro Woche. Bittel geht jedoch davon aus, dass sich mit der «Zahl der Klassifikationen der Aufwand erhöht». Als zeitaufwendig erwies sich die Installation von Truemail: Sie war erst nach acht Wochen abgeschlossen.

Auf iMail setzt hingegen Wilken in einem Projekt für ihren Kunden Schweiz Tourismus. «Es gilt, die monatlich über 100 000 Mails richtig zu beantworten», sagt Bisel. Im Gegensatz zu den ausschliesslich regelbasierten Systemen verfügt iMail zusätzlich über ein Archiv, das jedes E-Mail aufnehmen kann. Ein schlagendes Argument für iMail war die Unterstützung von fünf Sprachen. Laut Bisel wird das Antwortsystem von Schweiz Tourismus mit anderen Anwendungen zusammengeführt – etwa dem Marketingprogramm. Bisel: «Es geht darum, Wissen über den Kunden zu generieren, um ihn später dann persönlich ansprechen zu können. Davon ist das Response-System nur ein Teil.» In dieselbe Kerbe schlägt auch Riner: «Wichtig ist es, mit Nachfassaktionen oder regelmässigen E-Newsletters potenzielle Interessenten bei der Stange zu halten.» Auf

jeden Fall bleibt beim Nachfassen noch eine Menge zu tun: Selbst bei spezifischen Anfragen, so die Studie von RBC/Nemuk, meldete sich nach der Angebotserstellung nur jedes zwanzigste Unternehmen noch einmal beim Kunden.

### Hohe Kosten

Mit ihrem Mailminder ist die Saarbrücker Xtramind Technologies neben Pidas, Novomind und Kana einer der wichtigsten Player im hiesigen ERMS-Geschäft. Insgesamt findet sich über ein Dutzend weiterer Anbieter, die zumeist aber nur in lokalen Märkten tätig sind. In den USA hat es zuletzt eine Reihe von Übernahmen und Fusionen im ERMS-Sektor gegeben. So hat sich Kana, die auch CRM-Pakete (Customer Relationship Management) anbietet, mehrere Kleinfirmen und Start-ups geschnappt. Die Marktforscherin Gartner geht davon aus, dass auf Dauer nur überlebt, wer eine offene Plattform bietet und seine ERMS-Software als Teil einer umfassenden Multichannel-Lösung positioniert. Noch immer tauchen aber neue Produkte auf, wie Responsio vom Fraunhofer-Institut für Autonome Intelligente Systeme. Ihr Responsio Client, der bis jetzt nur als Prototyp vorliegt, arbeitet als einfaches Outlook-Plug-in und kann etwa Post automatisch in verschiedene Ordner sortieren und von selbst Antworten auf häufig gestellte Fragen versenden. Das Programm, das sich für einzelne Endanwender und Kleinfirmen eignet, dürfte nur einen Bruchteil herkömmlicher Systeme kosten.

Nicht ganz klar ist, wann sich ein ERMS bezahlt macht. Für Pascal Zenklusen von der Briger IQU Company – sie vertreibt hierzulande iMail von der Hamburger Novomind – eignen sich solche Systeme für Firmen mit mehr als 300 E-Mails pro Tag. Riner kann sich vorstellen, dass sich eine solche Software schon bei täglich 50 Mails lohnt. Haseney spricht von 100 bis 150 Mails täglich; wenn ein sehr hoher Kundenservice und reger Informationsaustausch per Internet notwendig sei, könnten es auch weniger sein. Die Kosten für ERMS-Systeme variieren stark. «Der Preis hängt von Faktoren wie Zahl der verarbeiteten E-Mails, Schnittstellen, Zugriff auf History-Funktionen und Web-Front-End ab», sagt Pascal Zenklusen. Holger Haseney (Tedeg) nennt Kosten von 80 000 bis 400 000 Franken, wenn acht Agenten (Personen, die Mails abarbeiten) unterstützt werden. Von «80 000 Franken aufwärts» spricht auch Dietmar Haas von Xtramind.

Manfred Weise