

PROFESSIONELLES E-MAIL-MANAGEMENT UND ZUFRIEDENE KUNDEN

E-Mail-Response-Management mit SAP® CRM

Wenn Kundenanfragen ungefiltert in Ihrem Posteingang landen, bleibt keine Zeit mehr für das Wesentliche: den Kunden. SAP® CRM sortiert Ihren Posteingang, weist E-Mails den richtigen Bearbeitern zu, informiert den Kunden zum aktuellen Stand und erstellt - wenn notwendig - Servicevorgänge automatisch und ohne Mehrkosten.

Warum E-Mail-Response-Management?

Das E-Mail-Response-Management-System (ERMS) ist Bestandteil der SAP® CRM-Standardauslieferung und ermöglicht Ihnen eine effiziente Verarbeitung eingehender E-Mails. Dabei entscheiden Sie selbst, ob die E-Mails nur zusätzlich (als Kopie) oder ausschließlich an das SAP® CRM übermittelt werden.

Zu jeder eingehenden E-Mail wird automatisch der zugehörige Kunde im System identifiziert und diesem zugeordnet. Dadurch verbessern Sie den 360°-Blick auf Ihre Kunden und helfen Ihren Mitarbeitern, E-Mails effizienter zu bearbeiten.

Durch das integrierte Ticketsystem lassen sich aus eingehenden E-Mails auf Wunsch automatisch Servicevorgänge erzeugen, die den zuständigen Mitarbeitern zugewiesen werden.

Indem Ihre Mitarbeiter E-Mails direkt im SAP® CRM bearbeiten, stellen Sie sicher, dass keine Informationen in individuellen E-Mail-Postfächern verloren gehen. Gleichzeitig müssen Ihre Mitarbeiter die Anwendung nicht wechseln, da immer alle benötigten Informationen präsent sind.

Dank den umfangreichen ERMS-Monitoring-Optionen haben Sie das E-Mail-Aufkommen und die Auslastung Ihrer Mitarbeiter stets im Blick. Sie sehen sofort, wenn E-Mails unbeantwortet liegen bleiben und können bei Ausfall eines Mitarbeiters flexibel reagieren.

Insgesamt profitieren Ihre Kunden von einer schnelleren Bearbeitungszeit und kennen durch automatisierte Statusmails immer den aktuellen Stand ihrer Anfrage.

Unsere Leistungen

Als Full-Service-Partner bieten wir das gesamte Spektrum an Leistungen. Wir stehen Ihnen dabei in der Planungsphase, in der Implementierung und später im Betrieb der Lösung zuverlässig und verantwortungsbewusst zur Seite. Unser Team verfügt über langjährige Erfahrung aus vielen Projekten im Sales, im Service und im Marketing. Wir bieten Ihnen die Erfahrungen, Skills und Methoden, um eine erfolgreiche Umsetzung zu gewährleisten.

Ihre Vorteile

Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter:

Durch die Vorsortierung der E-Mails bearbeiten Ihre Mitarbeiter nur noch die für sie relevanten E-Mails.

Automatisieren Sie Ihre Prozesse vollständig:

Wiederkehrende, für Kunden und Mitarbeiter zeitraubende Tätigkeiten (Katalogbestellungen, Preisauskünfte) lassen sich durch geschickte Kombination von Kontaktformularen auf Ihrer Homepage und SAP® CRM völlig automatisieren.

Transparenz für Ihre Kunden:

Durch individuelle, automatisch versendete Statusupdates kennt Ihr Kunde stets den Bearbeitungsstand seiner Anfrage - ohne Zutun Ihrer Mitarbeiter.

Bessere Kenntnis Ihrer Kunden:

Sie wissen stets, welche Kunden häufig Anfragen senden und ziehen so Rückschlüsse auf deren Zufriedenheit und identifizieren frühzeitig Handlungsbedarfe. Zudem schließen Sie Informationslücken, da die E-Mails automatisch den Kunden zugeordnet werden.

Einfaches Monitoring Ihres Services:

Im Servicecockpit sehen Sie stets die Auslastung Ihrer Mitarbeiter und erkennen, wenn Anfragen liegen bleiben. Das hilft Ihnen, Eskalationen zu vermeiden und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Verbesserte Servicequalität:

Durch die Entlastung Ihrer Mitarbeiter und das einfache Monitoring verbessert sich die Qualität Ihres Services.

Bereits im CRM enthalten:

ERMS ist standardmäßig im SAP® CRM enthalten.

Integration mit Desktop Connection:

Wir zeigen Ihnen, wie Sie in Verbindung mit SAP® Desktop Connection relevante E-Mails, welche direkt an die Mailbox Ihrer Mitarbeiter gesendet wurden, per Knopfdruck ebenfalls in den ERMS-Prozess einbinden.

Funktionen im Überblick

- Identifizierung des zum Absender gehörigen Accounts inkl. 360°-Sicht
- Regelbasierte Verarbeitung eingehender E-Mails
- Auf Wunsch: automatische Erzeugung von Servicevorgängen
- Automatische Reaktion auf Standardanfragen (z. B. Katalogbestellung)
- Integriertes Ticketsystem
- Bearbeitung von E-Mails im Team
- Integrierter E-Mail-Client mit Unterstützung von Antwortvorlagen
- Nahtlose Integration in SAP® CRM-Prozesse (z. B. Folgebelege)
- Umfangreiche Monitoring-Funktionen

Unser Angebot

Gehen Sie kein Risiko ein: Im Rahmen eines Workshops entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen ein zielgruppenorientiertes E-Mail-Routing. Anschließend implementieren wir ERMS mit SAP® CRM zum Festpreis und garantieren bereits jetzt eine schnelle Umsetzung in Ihrem System.

Kontaktieren Sie uns!

Sprechen Sie uns an - wir beraten Sie gerne und finden gemeinsam mit Ihnen die optimale Lösung für Ihr Unternehmen!

