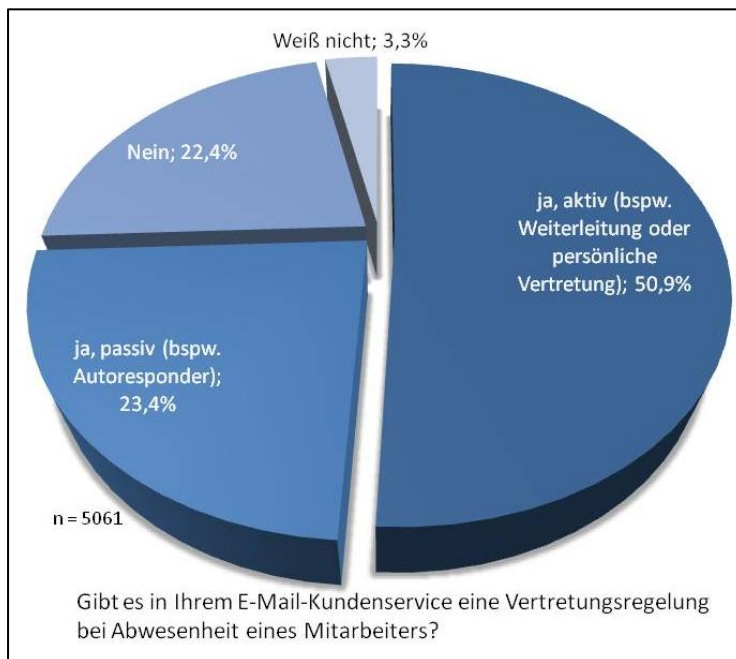


Pressemitteilung

E-Mail-Management: Aus den Augen, aus dem Sinn...

Online-Ratgeber deckt Mängel bei der E-Mail-Vertretungsregelung auf

(Köln, 31. Mai 2010) Wenn Kunden oder Interessenten eines Unternehmens eine E-Mail an den Kundenservice des Anbieters schreiben, erwarten die meisten innerhalb von maximal drei Tagen eine Antwort. Muss der Absender zu lange warten oder erhält er sogar gar keine Antwort, ist Unzufriedenheit vorprogrammiert. Daher sollte für abwesende Mitarbeiter eine Vertretung zugeteilt werden. Doch oftmals warten die Kunden vergeblich: Der Online-Ratgeber E-Mail-Management zeigt auf, dass 22,4 Prozent der Unternehmen in ihrem E-Mail-Kundenservice keine Vertretungsregelungen für die Abwesenheit eines Mitarbeiters haben.



Um die Voraussetzungen und die Stellhebel für ein professionelles E-Mail-Management zu verdeutlichen, haben die Projektpartner ECC Handel, KLICK Rheinland-Pfalz und IT-Akademie Mainz im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Projekts „KMU-orientiertes E-Mail-Management“ einen Online-Ratgeber entwickelt. Dieser gibt den – bisher bereits mehr als 5.700 – Teilnehmern nach Beantwortung von 12 kurzen Fragen einen Überblick über die Erfüllung organisatorischer,

technischer und rechtlicher Anforderungen an das E-Mail-Management und leitet individuelle Handlungsanleitungen ab.

Testen auch Sie, wie gut Sie in Bezug auf organisatorische, technische und juristische Anforderungen mit Ihrer E-Mail-Kommunikation umgehen. Der Ratgeber ermöglicht Ihnen, online und in wenigen Schritten eine kostenlose Einstiegsberatung zum professionellen Umgang mit E-Mails zu erhalten. Darüber hinaus erhalten Sie einen kostenlosen Leitfaden zum Thema E-Mail-Management. Hier geht es zum Ratgeber: www.emr.zetis.de

Der Online-Ratgeber E-Mail-Management

Unter www.emr.zetis.de kann jeder kostenlos ein Beratungswerkzeug nutzen, das es ermöglicht, in wenigen Schritten eine kostenlose und neutrale Einstiegsberatung zum professionellen Umgang mit E-Mails zu erhalten. Darüber hinaus bietet das Programm grundlegende Informationen darüber, was E-Mail-Management bedeutet und welche Mindeststandards beachtet werden müssen.

Das Ergebnis zeigt auf, wie gut das Unternehmen in Bezug auf technische, organisatorische und juristische Anforderungen im Umgang mit E-Mail-Kommunikation aufgestellt ist und stellt somit eine Standortbestimmung mit Handlungsempfehlungen dar.

Diese Seite ist ein Service des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr, einer Fördermaßnahme des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi).

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, in 29 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk mit über 30.000 Veranstaltungen und Einzelberatungen mit über 300.000 Teilnehmern als unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Das Netzwerk stellt auch Informationen in Form von Handlungsanleitungen, Studien und Leitfäden zur Verfügung, die auf dem zentralen Auftritt www.ec-net.de heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

NEG-Mittelstandskongress: „Erfolgsfaktor Internet“

Am 9. und 10. Juni 2010 findet in Bremen der NEG-Mittelstandskongress unter dem Titel „Erfolgsfaktor Internet“ statt. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr lädt kleine und mittlere Unternehmen, das Handwerk und Multiplikatoren dazu ein, erprobte E-Business-Anwendungen für den Mittelstand zu diskutieren. Im Fokus stehen die Themen „Sicherheit im Web“, „Internet als Marktplatz“ und „Effizienz als Motor“. Im Rahmen eines Abendempfangs wird der NEG Website Award verliehen. Nähere Informationen zum Kongress und zur Anmeldung unter: www.neg-kongress.de.

Das E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)

Das ECC Handel (www.ecc-handel.de) wurde 1999 als Forschungs- und Beratungsinitiative unter der Leitung des Instituts für Handelsforschung an der Universität zu Köln ins Leben gerufen. Das Ziel ist es, insbesondere kleine und mittelständische Handelsunternehmen zum Thema E-Commerce zu informieren. Zahlreiche Aspekte des E-Commerce im Handel hat das ECC Handel in eigenen Studien untersucht. Es wird vom BMWi gefördert und ist in das NEG als Branchenkompetenzzentrum mit Themenfokus Handel eingebunden.

Das Kompetenzzentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Rheinland-Pfalz KCLICK

Das Kompetenzzentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Rheinland-Pfalz KCLICK ist eines der bundesweit verteilten regionalen Kompetenzzentren, die auf Initiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) im Mai 1998 ins Leben gerufen wurden. Die Geschäftsstelle Pfalz wird getragen von der IHK Zetis GmbH - dem Zentrum für Technologie- und Innovationsberatung Südwest. Zetis ist die Projekt-Tochtergesellschaft der IHK Pfalz mit Geschäftsstellen in Ludwigshafen und Kaiserslautern. In eng vernetzten Strukturen agierend, ist die IHK Zetis GmbH der zentrale Ansprechpartner für kleine und mittelständische Unternehmen und Existenzgründer zu allen Fragen rund um IT / Internet und Innovation. Das Themenspektrum reicht im Event -und Beratungsbereich von der Innovations- und Patentförderung über E-Business-Lösungen bis hin zu Kooperations- sowie Personal- und Bildungsfragen. Die IHK Zetis GmbH ist im Projekt "coNNect - Mittelstand vernetzen" IT-Beratungspartner der Landesregierung und für die Bundesregierung Kompetenzzentrum für den elektronischen Geschäftsverkehr sowie SIGNO-Innovationspartner für Rheinland-Pfalz.

Die IT-Akademie Mainz

Die IT-Akademie Mainz ist eine Projekt- und Bildungseinrichtung, die auf eine langjährige Erfahrung sowohl im Bereich von eBusiness Projekten als auch in der IT-Qualifizierung zurückschauen kann. Ziel der Akademie ist es, durch Projekt- und Bildungsarbeiten eine marktgerechte Verbesserung der Qualifikation von IT-Fachkräften zu erreichen. Die IT-Akademie Mainz sieht sich daher als Dienstleister und steht im kontinuierlichen Austausch mit Unternehmen, Unternehmerverbänden, Kammern (z. B. IHK, HWK), Arbeitsverwaltungen, Fachverbänden und anderen kompetenten Institutionen.

Außerdem ist sie Mitglied der Mittelstandsoffensive coNNect des rheinland-pfälzischen Wirtschaftsministeriums sowie Gründungsmitglied der IT-Akademie Rheinland-Pfalz und berät als aktiver Partner im landesweiten Netzwerk mittelständische Unternehmen zu den Themen IT-Qualifikation sowie eBusiness.

Presseanfragen

Sonja Rodenkirchen
ECC Handel
c/o Institut für Handelsforschung GmbH
Dürener Str. 401 b, 50858 Köln

Tel.: ++49 / 221 / 943607-70
E-Mail: s.rodenkirchen@ecc-handel.de
www.ecc-handel.de