

## Pressemitteilung

### E-Mail-Kommunikation – Klare Regeln fehlen

#### Online-Ratgeber deckt organisatorische Mängel im E-Mail-Management auf

(Köln, 28. Januar 2010) Die angemessene Reaktion eines Unternehmens auf Kundenanfragen per E-Mail bestimmt zunehmend dessen wahrgenommene Service-Qualität. Schafft es ein Unternehmen, sich einheitlich und professionell im E-Mail-Kundenverkehr zu präsentieren, macht dies einen guten Eindruck auf die (potenzielle) Kundschaft. Diesem Erfolgsfaktor sind sich viele Unternehmen jedoch offensichtlich nicht bewusst, denn nur 22 Prozent der Unternehmen geben klare Arbeitsanweisungen für die E-Mail-Kommunikation vor. Dieses Ergebnis offenbart eine Befragung im Rahmen des vom Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr entwickelten E-Mail-Management Ratgebers.

Um die Voraussetzungen und die Stellhebel für ein professionelles E-Mail-Management zu verdeutlichen, haben die Projektpartner ECC Handel, IHK Zetis 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 4.500 – 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. Bei den bisherigen Teilnehmern des Online-Ratgebers zeigt sich, dass insbesondere organisatorische Arbeitsanweisungen von den meisten Unternehmen vernachlässigt werden. So geben lediglich 22 Prozent der Unternehmen klare Regeln für den Antwortzeitraum sowie die inhaltliche und formale Gestaltung von Antwort-E-Mails vor. Weitere 18 Prozent setzen dies nur für einzelne Teilbereiche der E-Mail-Kommunikation ein. Der größte Anteil von 60 Prozent gibt jedoch keine Regeln vor oder ist sich existierender Vorgaben nicht bewusst.

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.

#### **Zusatzinformationen in einem kostenlosen Leitfaden**

Über die kompakt formulierten Richtlinien des Online-Ratgebers hinaus wird den Teilnehmern auch ein ausführlicher und kostenloser Leitfaden mit detaillierten Informationen zum Thema E-Mail-Management zur Verfügung gestellt. Mit Hilfe dieses Leitfadens können Unternehmen ihr bisheriges E-Mail-Management analysieren und etwaigen Änderungsbedarf erkennen.

Hier geht es zum Ratgeber: [www.emr.zetis.de](http://www.emr.zetis.de)

## **Der Online-Ratgeber E-Mail-Management**

Unter [www.emr.zetis.de](http://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](http://www.ec-net.de) heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

## **Das E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)**

Das ECC Handel ([www.ecc-handel.de](http://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.

## **Die IHK Zetis**

Die IHK Zetis GmbH – das Zentrum für Technologie- und Innovationsberatung Südwest – ist die Projekt-Tochtergesellschaft der IHK Pfalz mit Geschäftsstellen in Ludwigshafen und Kaiserslautern. In eng vernetzten Strukturen agierend, ist die IHK Zetis GmbH 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](mailto:s.rodenkirchen@ecc-handel.de)  
[www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)