

Donnerstag, 7.11.2002, Session 5: 14:30 - 15:15 Uhr

Team Mail im Callcenter bei der Henkel KGaA

Matthias Schreck, Henkel KGaA, Düsseldorf

In diesem Vortrag berichtet Henkel gemeinsam mit dem Softwareanbieter über das Projekt "Tolina-Team Mail" für Lotus Notes.

Dabei ging es um eine Optimierung der Beantwortung von Kundenanfragen im Unternehmensbereich Wasch- und Reinigungsmittel bei Henkel. Durch das Projekt gelang es in ganz kurzer Zeit die Bearbeitung von Emails besser zu strukturieren und deren Beantwortung effizienter zu gestalten.

Funktionen der Software sind bspw.

- Textbausteine
- eindeutige Zuweisung von Bearbeitern nach verschiedenen Verfahren (Reihum, nach Inhalt, nach Absendern etc.)
- Möglichkeit der Benachrichtigung incl. Eskalierungsmöglichkeit
- Optimierte Übergabe zwischen Abteilungen von "fehlgeleiteten Emails".
- Nach dem erfolgreichen Startprojekt im Unternehmensbereich Wasch- und Reinigungsmittel, ergaben sich verschiedene weitere Projekte, sodass das Tool jetzt in vielen Abteilungen mit internen und externen Kundenkontakten als Standardtool gesetzt ist.

Michael Schulz

ist Diplom Informatiker und seit 1985 als Gesellschaftergeschäftsführer für drei IT-Firmen tätig. Im Jahr 2000 gründete er die Firma tolina, die spezialisiert ist auf die Automatisierung von Arbeitsprozessen. Die Ergebnisse der Prozessautomatisierung werden den tolina Kunden als unterschiedliche IT-Produkte angeboten. Schwerpunkte sind dabei bankspezifische Lösungen sowie im Infrastrukturbereich alles rund um das Thema eingehende E-Mails. Michael Schulz zeichnet für Marketing, Vertrieb und die inhaltliche Weiterentwicklung der tolina Produkte verantwortlich.

Matthias Schreck

studierte Betriebswirtschaftslehre an der FH Jena. Seit 1997 ist er bei der Henkel KGaA in Düsseldorf im Bereich Communication Products tätig.

Er berät die verschiedenen Unternehmensbereiche weltweit zu den Themen Kommunikation, Knowledge Management und Notes/Domino. Im Rahmen verschiedener KM-Projekte führte er u.a. grapeVINE weltweit ein.