

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie =  
information and telecommunication technology

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 79 (2001)

**Heft:** 10

## **Inhaltsverzeichnis**

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 15.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# «Land unter» ohne E-Mail-Management-Systeme

Unternehmen ertrinken mittlerweile in einer Flut von Kundenanfragen per E-Mail. Als Konsequenz müssen entweder mehr Mitarbeiter für die Beantwortung der Nachrichten abgestellt werden oder es wird ein automatisiertes E-Mail-Antwort- und Weiterleitungssystem eingesetzt.

Angesichts hoher Personalkosten entscheiden sich immer mehr Unternehmen für die technische Lösung. Laut einer neuen Analyse der Unternehmensberatung Frost & Sullivan<sup>1</sup> sollen allein in den USA im Jahr 2007 mehr als zwei Milliarden US-Dollar in derartige Systeme investiert werden. In den mit Kundenanfragen betrauten Abteilungen müssen Mitarbeiter oftmals Überstunden leisten, um die täglichen E-Mail-Berge zu bewältigen. Manche Arbeitgeber veranstalten gar E-Mail-Partys während der Nacht, in denen der Rückstand aufgearbeitet wird.

Innerhalb nur weniger Jahre wurde die E-Mail eine der gebräuchlichsten Formen der Kommunikation mit Kunden. Studien belegen, dass es von Online-Kunden als grösstes Manko empfunden wird, wenn Unternehmen nicht innerhalb von drei Stunden auf eine E-Mail-Anfrage reagieren.

E-Mail-Management-Software kann hier für Ordnung im Chaos sorgen. Ankommende Nachrichten werden an die zuständigen Mitarbeiter verteilt. Einige Systeme filtern die Nachrichten zudem nach bereits vorhandenen Kundendateien und vergeben entsprechende Bearbeitungsnummern. Als nächster Schritt wird eine automatische Empfangsnachricht an den Kunden versendet. Die Mehrheit der Systeme analysieren anhand von Schlagworten den Inhalt der Nachrichten und erzeugen entweder eine automatische Antwort oder unterstützen die Kundenbetreuer mit Textvorschlägen. Der Trend von Anbieterseite geht klar zu in CRM- oder Contact-Center-Systemen integrierten Softwarelösungen. Im Niedrigpreissegment werden aber auch weiterhin Punkt-lösungen angeboten.

Marktführer in den USA war letztes Jahr Kana Communications vor eGain, Quintus, Avaya, Genesys Labs und Brightware. Kana Communications kann die Betreiber der zwanzig meistbesuchten Internet-Seiten zu seinen Kunden zählen. Zudem verfügt das Unternehmen über starke Distributionspartner wie Aspect Communications, Accenture Consulting, KPMG und IBM.

Redaktion comtec®

<sup>1</sup> Titel der Studie: U.S. E-Mail Management Systems Markets (Report 6314-62).

## FACHBEITRÄGE

FREDERIC PYTHOUD AND JOHANNES SCHNEIDER

### VDSL Based Broadband Access Network **3**

VDSL (Very high speed Digital Subscriber Line) is a new access technology able to deliver more than 10 Mbit/s downstream: the first standard compliant products are expected end of this year. VDSL provides an interesting alternative to the fibre-to-the-home solution for distributing TV services. The inherent complexity of spectrum management is compensated by the possibility to deploy broadband services without too important infrastructural changes, as shown by the commercial VDSL deployment of Qwest.

DANIEL RODELLAR

### WDM Networks and Gigabit Ethernet: a Successful Combination **9**

SACHA VARONE AND CYRILL MEIER

### Wireless Broadband Access Technologies **13**

RICHARD AUFREITER

### The missing link between Biometrics and Cryptography **19**

NICK POPE AND JOHN ROSS

### Empowering the User to Correctly Assess Security **22**

## FACHBEITRÄGE

CHRISTOPH UTIGER UND HANS WEIBEL

### MPLS versus MPLS **28**

NORBERT HAHN

### Neue Faserentwicklungen für höhere Bandbreiten **36**

## RUBRIKEN

Forschung + Entwicklung **26/35/46**

News **2/40/46/47**

Buchbesprechungen **25**

Firmen + Produkte **41**

Impressum **48**

Titelbild: ThreeX/creativ collection;  
Komposition von Nadine Meier