



Behörden im Netz: häufig mit langer Leitung

28.04.2009 - 11:00 Uhr, novomind AG

Hamburg (ots) - Bei 80 Prozent der Webseiten der öffentlichen Verwaltung finden Bürger mit maximal drei Mausklicks zu einer Kontaktadresse. Soviel Offenheit gegenüber dem Bürger führt allerdings dazu, dass das Plus an Service auch im großen Umfang genutzt wird. Die Folge: Vier von zehn E-Mails von Bürgern an eine Behörde oder ein Ministerium werden erst nach vier Tagen oder später beantwortet. Das sind die Ergebnisse der novomind-Studie "Reality Check: Kundenkommunikation", die mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchgeführt wurde.

Ziel der öffentlichen Verwaltung ist eigentlich, mehr Bürgernähe durch zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten zu demonstrieren. 90 Prozent der Ämter haben inzwischen eine E-Mail-Adresse für die virtuelle Bürgerkommunikation. Gleichzeitig bieten sie im Durchschnitt übersichtlichere Kontaktseiten als Unternehmen der freien Wirtschaft und überlassen dem Bürger zudem die Wahl des Kommunikationskanals. Mindestens drei Möglichkeiten stehen für die Kontaktaufnahme mit den Behörden und Ministerien zur Verfügung - neben der E-Mail-Adresse eine Telefonnummer sowie ein Online-Kontaktformular.

Dass die Bürger das Angebot der Behörden zur Kommunikation über elektronische Kanäle derart stark annehmen, trifft viele Behörden immer noch unvorbereitet. Ein effizientes Management eintreffender Anfragen ist in der Regel nicht integriert. Hierzu gehört zum einen die Einführung spezieller Softwaresysteme, die für eine stärkere Automatisierung der E-Mail-Bearbeitung sorgen und sich so Antwortzeiten verringern. Zum anderen kommt die Steuerung der Bürgeranfragen über bestimmte Kanäle zu kurz. Bei den Servicemitarbeitern landen zu oft Standardfragen per E-Mail. Besser wäre, die Bürger würden über umfangreiche FAQs oder virtuelle Berater zu den gesuchten Informationen navigiert. Die E-Mail an die Behörde erübrigt sich dadurch und komplexere Fragen können schneller per E-Mail beantwortet werden. Allerdings hat erst jede dritte Behörde solche Online-Hilfen auf ihren Internetseiten platziert.

Private Unternehmen, insbesondere Versandhändler, sind mit einer E-Mail-gerechten Antwortgeschwindigkeit weiter als die öffentliche Verwaltung. Bei 85 Prozent der Versandhäuser erhalten die Kunden eine Rückmeldung zu den angefragten Informationen innerhalb von 24 Stunden. In keinem der untersuchten Unternehmen brauchen die Kundenberater länger als zwei Tage, um auf Anfragen umfassend zu reagieren.

Die Studie "Reality Check: Kundenkommunikation" stellt die Ergebnisse einer Untersuchung dar, die im Auftrag der novomind AG mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchgeführt wurde. Dabei wurde die Qualität der Kundenkommunikation von deutschen Unternehmen, Ministerien und Behörden analysiert.

Das Hamburger Softwarehaus novomind ist das am schnellsten wachsende Unternehmen auf den Gebieten elektronische Kundenkommunikation und Mail-Management. Als führender Anbieter innovativer Lösungen für die digitale Kundenkommunikation bietet die novomind AG Software für einen serviceorientierten und personalisierten Umgang mit dem Kunden. Dabei werden spürbare Effizienzsteigerungen bei der Kundenadministration sowie ein schneller Return on Investment erreicht. Zum Leistungsportfolio der Geschäftseinheit Products gehört die novomind Self Service Suite[™]. Das Softwarepaket enthält alle für ein Customer Service Center notwendigen Kommunikationsmodule auf Basis einer zentralen Wissensbasis: E-Mail-Management, virtuelle Kundenberatung sowie Systeme zur interaktiven Echtzeit-Kommunikation.

Mit seiner Geschäftseinheit Services realisiert die novomind AG komplexe E-Business-Applikationen. Über 50 namhafte Unternehmen haben sich bereits für novomind Technologie entschieden, darunter die Citibank, Otto sowie die Deutsche Rentenversicherung Bund. Der Club Bertelsmann, EnBW und myToys, aber auch die öffentliche Hand wie z.B. der Deutsche Bundestag oder das Bundeswirtschaftsministerium setzen bereits erfolgreich auf novomind Systeme zur Verstärkung ihrer Kundenkommunikation, Umsatzsteigerung und Öffentlichkeitsarbeit.

@@infblk@@

Pressekontakt:

Andreas Gutjahr

Faktenkontor GmbH

Telefon: (040) 227 03-5470

Fax: (040) 227 03-1470

Andreas.Gutjahr@faktenkontor.de

Originaltext:

novomind AG

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/17349/novomind-ag>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_17349.rss2