Objekttyp: **TableOfContent**

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

Band (Jahr): **79 (2001)**

Heft 10

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://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[1] 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 Punktlösungen 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 com**tec**®

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

FACHBEITRÄGE

FREDERIC PYTHOUD AND JOHANNES SCHNEIDER
VDSL Based Broadboard 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

Titelblild: ThreeX/creativ collection;
Komposition von Nadine Meier