

**Aktuelle Presseinformation****Nachbericht zur****E-MAIL 2010****5. Kongress für E-Mail-Management und Kundendialog  
am 29. und 30. Juni 2010 in Köln****Unternehmen bereiten sich auf steigendes E-Mail-  
Volumen und DE-Mail vor**

**Frankfurt/Main, Juli 2010** – Unternehmen rechnen mit einem weiteren Anstieg der E-Mail-Anfragen um bis zu 20% pro Jahr. Das ist der Tenor auf der E-MAIL 2010, die vom 29.-30. Juni 2010 in Köln stattfand. Über 50 Unternehmensvertreter analysierten die zunehmende Bedeutung des Kundenkontaktes über E-Mail. Ein Trend wurde dabei einhellig gesehen: Die E-Mail wird viele Funktionen von klassischen Geschäftsbriefen und Faxen übernehmen. Digitale Signaturen und das DE-Mail-Projekt werden eine neue Qualität für das vertraute Medium E-Mail bringen.

**DE-Mail – Informationen aus erster Hand**

Zum Auftakt des Kongresses präsentierte den Unternehmen daher Juliane Weber (BearingPoint), Beraterin für den IT-Stab des Bundesministeriums des Innern, den aktuellsten Stand der Umsetzung von DE-Mail. Dabei wurde klar, dass sowohl der gesetzliche Rahmen für DE-Mail als auch die organisatorischen Maßnahmen für den Kundendialog per E-Mail größere Auswirkungen haben werden und dass sich Unternehmen am besten rechtzeitig mit den neuen Möglichkeiten und Kommunikationswegen über DE-Mail vertraut machen sollten.

**Handling steigender E-Mail-Volumen im Unternehmen**

Unter Beteiligung namhafter Anwender wie Marcell D'Avis (1&1 Internet AG) und Stefan Pieper (ING DiBa AG) wurden Wege aufgezeigt, wie Unternehmen erfolgreich auf das zunehmende E-Mail-Volumen und die neuen technischen Möglichkeiten reagieren können. Für Marcell D'Avis ist dabei der Trend klar: „In Deutschland gibt es ca. 40 Mio. Internetnutzer. Die Tendenz ist weiter steigend. Damit steigt auch die Zahl der E-Mail-Kontakte im B2B- und im B2C-Bereich. Für Unternehmen wird eine professionelle E-Mail-Kommunikation damit immer wichtiger.“

Diese Analyse teilten die Teilnehmer der E-MAIL 2010 und setzten daher für den Erfolg des Kundendialogs auf die Überarbeitung der E-Mail-Kommunikation, den Einsatz moderner E-Mail-Management-Systeme und vor allem auf die Schulung der Mitarbeiter. Zudem wurde deutlich, dass sich in vielen Branchen das Online-Geschäft noch weiter verstärkt und das Kaufentscheidungen sowohl im B2B- als auch im B2C-Geschäft immer stärker unter Berücksichtigung von Faktoren wie Online-Präsenz, Image und Qualität der Kundenkommunikation getroffen werden.

Die E-Mail verstärkt diesen Trend und spielt künftig eine große Rolle.

**E-Mail-Handling wichtiger Wettbewerbsfaktor**

Das Fazit der Anwender und Experten auf der E-MAIL 2010 – 5. Kongress für E-Mail-Management und Kundendialog lautet daher: Die Unternehmen sollten sich rasch auf die Situation einstellen, dass die Erwartungen der Kunden und Partner an die E-Mail-Beantwortung und die Verbindlichkeit der E-Mail-Kommunikation weiter zu nehmen. Außerdem werden digitale Signaturen und DE-Mail die Rahmenbedingungen für diese Kommunikation in den nächsten Monaten drastisch verändern. Daher ist das beste E-Mail-Handling ein ausschlaggebender Wettbewerbsfaktor sowohl für die Betreuung der Bestandskunden als auch für die Neukundengewinnung.

Nähere Informationen und einen detaillierten Rückblick zur E-MAIL 2010 finden Sie unter [www.emm-systeme.de](http://www.emm-systeme.de)

**Pressekontakt**

Claudia Pomillo  
Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH  
Geleitsstr. 14  
60599 Frankfurt / Main  
Tel. 069 / 63006 - 670  
Fax 069 / 63006 - 969  
[pomillo@deutsche-kongress.de](mailto:pomillo@deutsche-kongress.de)

**Über den Veranstalter**

DEUTSCHE KONGRESS ist unabhängig und informiert in hochkarätigen Veranstaltungen über Trendthemen. Sie bietet Führungs- und Fachkräften aus Wirtschaft, Industrie, Politik und Forschung Plattformen für Wissenstransfer und Meinungsaustausch.

[www.deutsche-kongress.de](http://www.deutsche-kongress.de)