

Kanalmix in der Kommunikation – Trends, Best Practices, Pitfalls

authensis AG

Landsberger Str. 408 · D-81241 München

Tel. +49 (0) 89 720157-0 · Fax +49 (0) 89 720157-79

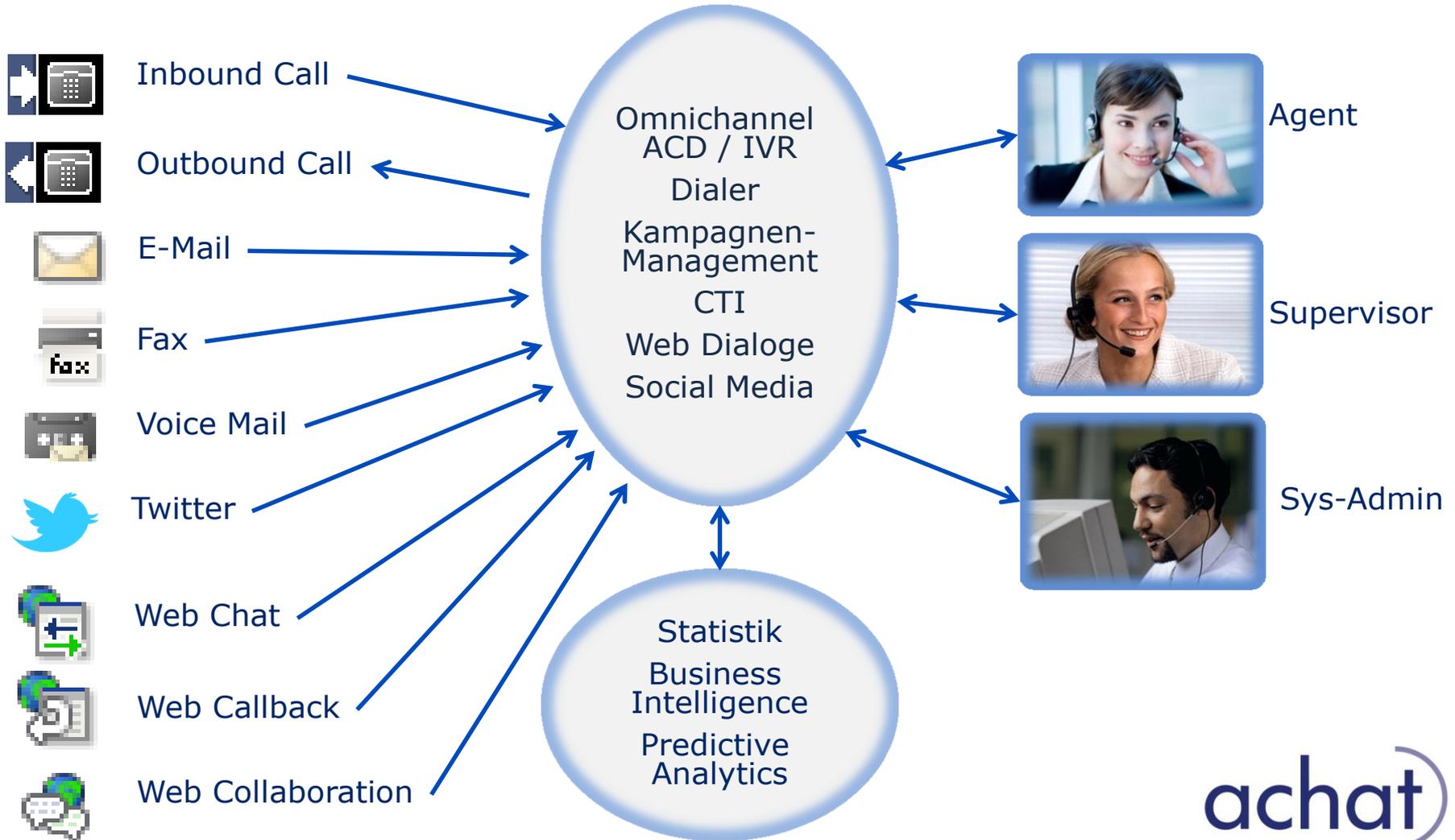
E-Mail: k.zschaage@authensis.de · www.authensis.de

Optimierung der Interaktion mit den Kunden über alle relevanten Kanäle

Innovative Kommunikationslösungen und professioneller Service rund um authensis ACHAT, maßgeschneidert

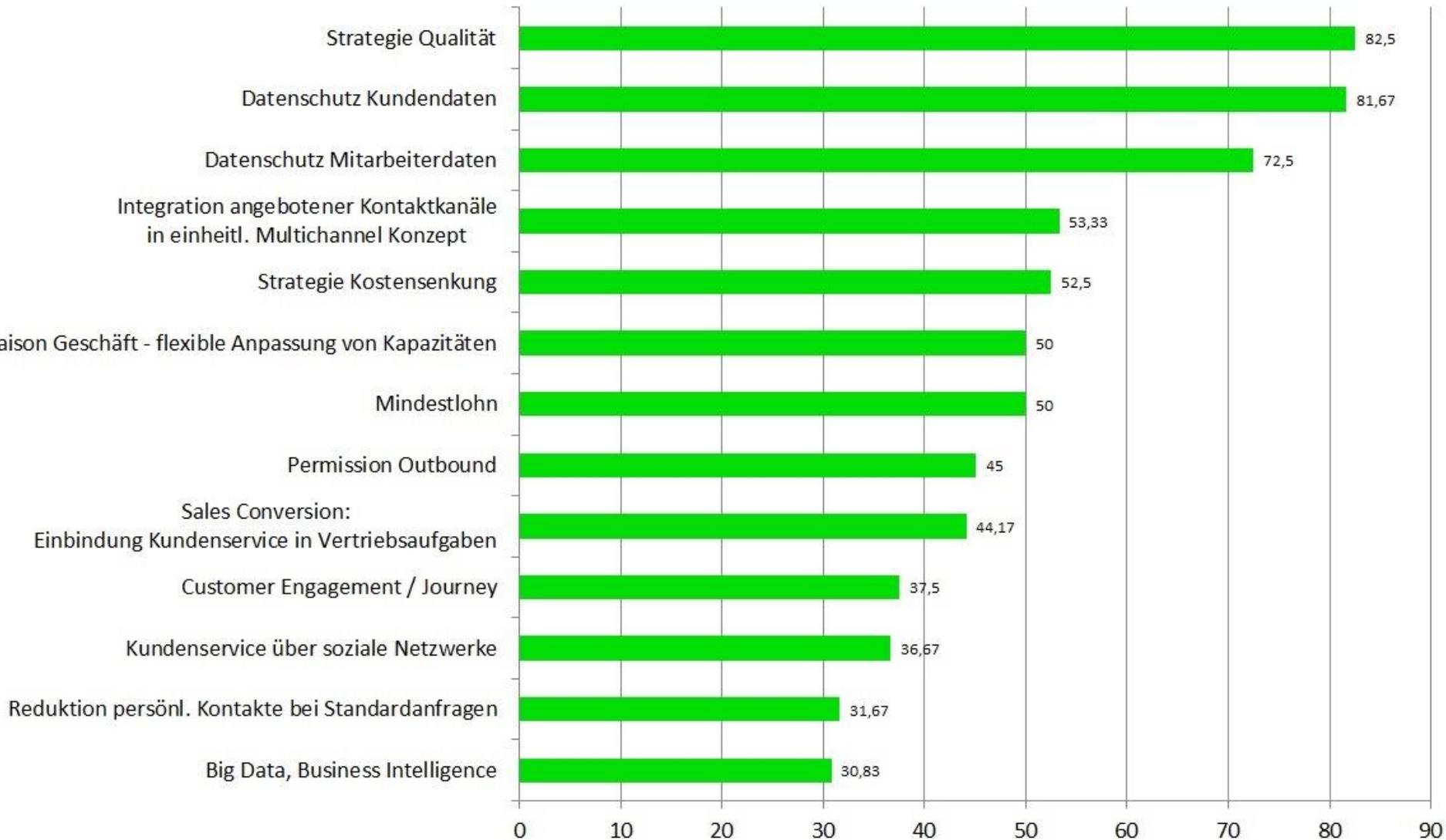
Integration der Kommunikation in Geschäftsprozesse und IT-Landschaften, zum Management der Kundenkontakte



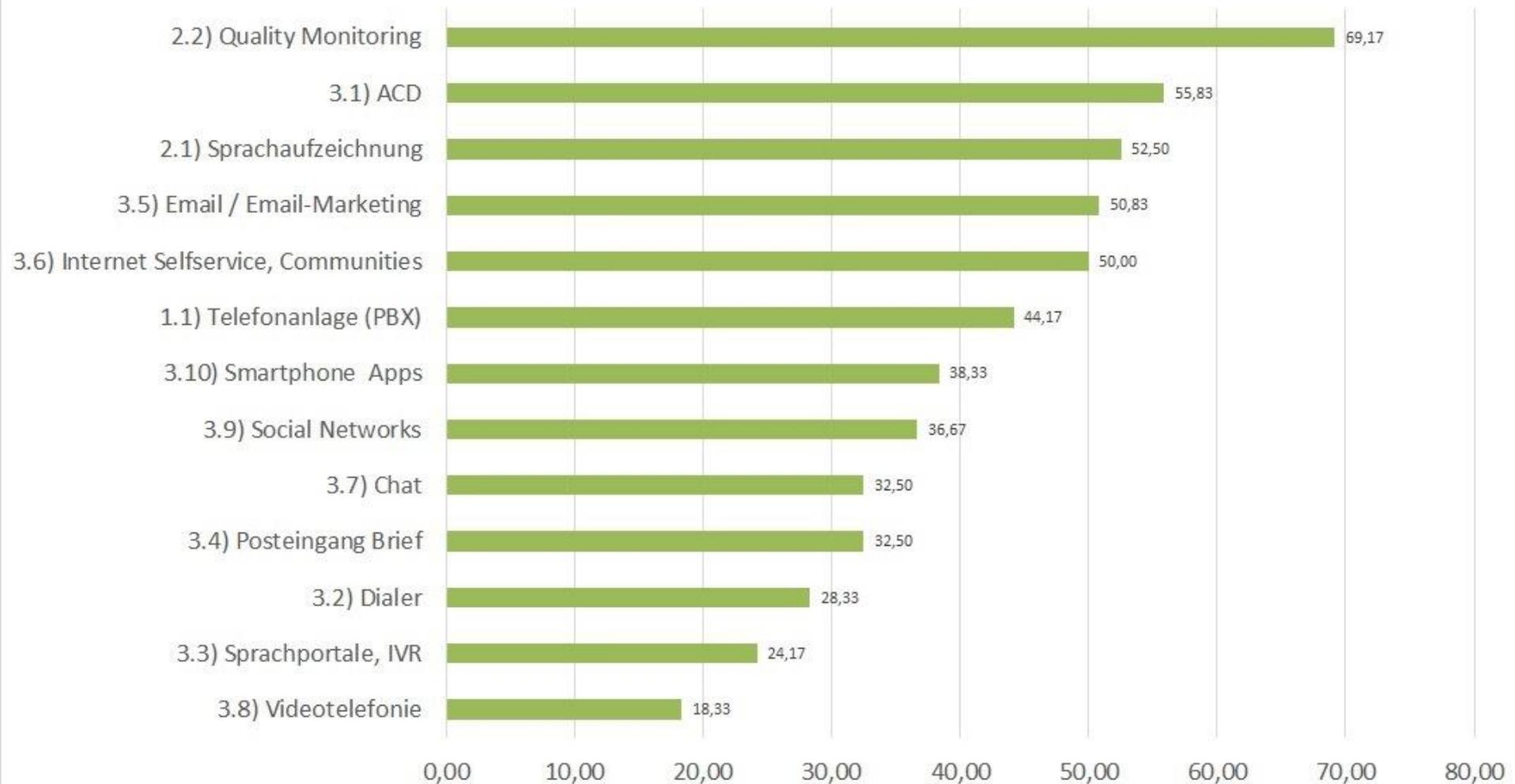




Relevante Themen 2016 in % der Nennungen



Wichtigkeit der Investitionsziele in Kanäle in % der Nennungen



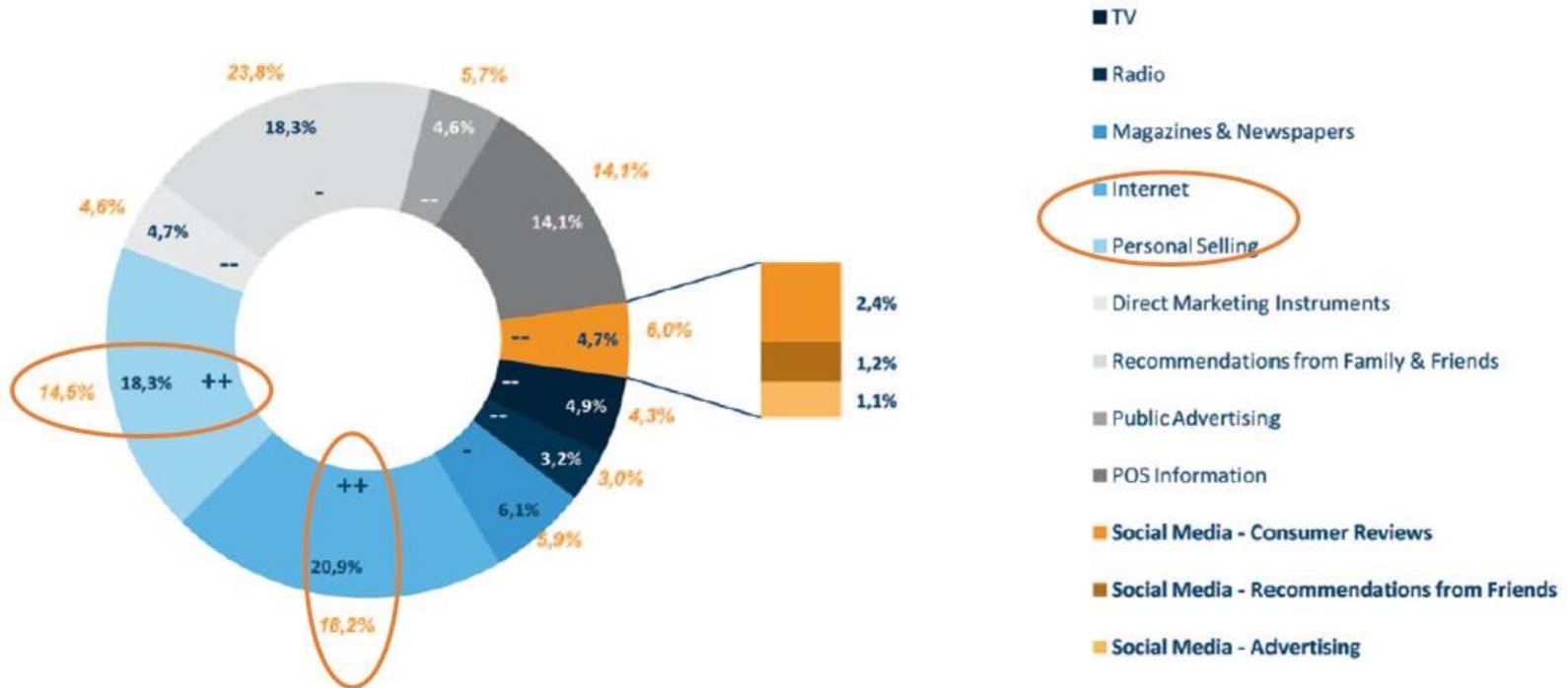
Studie deutscher Telekommunikationsmarkt 2015 im Vergleich zu 2014 (von VATM und Dialog Consult)

- **Gesprächsminuten täglich: 954 Mio (unverändert)**
 - Festnetz (-4,3%)
 - Mobilfunk (+0,7%)
 - Software OTT Telefonie (z.B. Skype) (+7,9%)
- **Umsatz Telekommunikationsdienste 57,9 Mrd € (-1,0%)**
 - Festnetz 33,1 Mrd € (-1,2%), davon Kabelnetz 5,6 Mrd € (+9,8%)
 - Mobilfunk 24,8 Mrd € (-0,8%)
- **Ursachen**
 - Sinkende Verbraucherpreise
 - Rückgang bei Sprach- und SMS-Nutzung im Festnetz
 - Kunden-Konzentration im Geschäftskundensegment
 - deutliche Zunahme der Datennutzung gleicht nicht aus

BANKING AND INSURANCE INDUSTRY

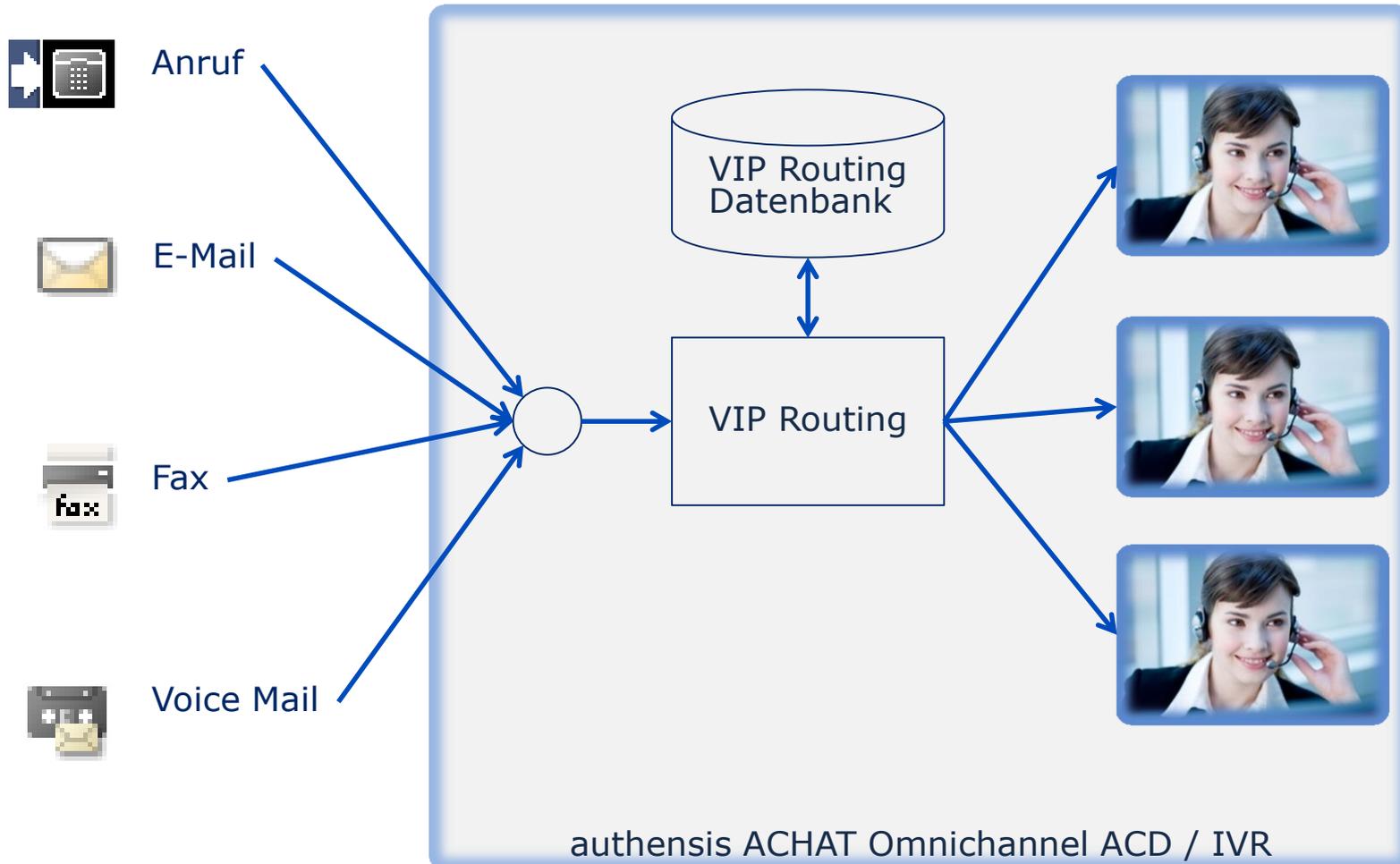
Importance of Different Information Sources for Purchasing Decisions

Number of cases in sample: 200



Symbols: (++) +10% (+) +5% (o) 2% (-) -5% (--) -10%

The category "POS Information" cannot be compared due to measurement changes.



Viele Standards

Beispiel E-Mail Adresse: Mindestens drei verschiedene RFCs

Der Lokalteil muss eine bezüglich „domain“ eindeutige Zeichenkette sein. Diese Zeichenkette darf nach **RFC 5322** nur Buchstaben und Zahlen sowie bestimmte weitere Zeichen enthalten: A-Za-z0-9. !#\$%&' *+,-/=?^`{ | } ~. Der gesamte Lokalteil (oder ein mittels Punkten umrandeter Teilabschnitt des Lokalteils) können in doppelte Anführungszeichen gefasst werden (z. B. "MaxMustermann"@example.com oder Max."Musterjunge".Mustermann@example.com). Innerhalb dieser Anführungszeichen dürfen – zusätzlich zu den bereits genannten Zeichen – auch noch Leerstellen und die Zeichen "(),;:<>@[\] (ASCII: 32, 34, 40, 41, 44, 58, 59, 60, 62, 64, 91–93) benutzt werden. (Beispiel: "Max Mustermann"@example.com.) Die Zeichen \ (Backslash) und " (Anführungsstriche) müssten darin allerdings mittels eines Backslash-Zeichens „maskiert“ werden. Darüber hinaus können innerhalb von runden Klammern Kommentare eingefügt werden. Dies ist allerdings nur am Anfang und am Ende des Lokalteils erlaubt. (Beispiel: MaxMuster(Kommentar)@example.com oder (Kommentar)MaxMuster@example.com). Alle Zeichen oberhalb des ASCII-Codes 127, also auch Umlaute, waren bis vor kurzem verboten. Seit **RFC 6531**, welcher im Jahr 2012 eröffnet wurde, sind jedoch auch viele UNICODE-Zeichen (internationale Buchstaben vieler Länder) erlaubt. Am Anfang und Ende der Zeichenkette darf sich kein Punkt befinden.

-> genaue technische Abstimmung, welche Standards allseits unterstützt werden

Eigene Datenpflege reicht nicht

Beispiel Fax Adresse: Was so alles kommt...

```
+49(069)17784%FAX@firma.com  
Otto_Christen_AG%FAX@firma.com  
Unbekannt%FAX@firma.com  
00492804921767%FAX@firma.com  
0863878411%FAX@firma.com  
+49 221 489327%FAX@firma.com
```

Aus allen Fällen wird eine normierte Rufnummer zur Suche in der VIP Routing Datenbank benötigt

Lösbar, aber was der Kommunikationspartner liefert ist nicht beeinflussbar.

Über alle integrierten Kanäle

- **Transparenz im Betrieb**
 - z.B. Erkennen von Kapazitäts-Engpässen
- **Messbarkeit in der Statistik**
 - z.B. Servicelevels für Top-Kunden
- **Einheitliche Belastung der Mitarbeiter**
 - entsprechend ihrer Medien und Skills



Vielen Dank für Ihr Interesse!



Ihre Fragen, bitte...

