

AK Input- & E-Mail-Management

Programm 2018

Unternehmen sehen sich im Alltag mit Anfragen über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen konfrontiert, die integriert bearbeitet, denen aber zugleich differenziert begegnet werden muss. Neben den klassischen Eingangskanälen Papierpost und Fax nimmt heute die E-Mail eine besondere Rolle ein, aber auch Social Media Kanälen, Kollaborationsplattformen und anderen neuen Kommunikationsmedien kommt eine wachsende Bedeutung zu. Multi-Channel-Input-Management betrachtet deshalb den Informationseingang ganzheitlich, bündelt eingehende Kommunikation zentral und steuert es in die Geschäftsprozesswelt eines Unternehmens.

Der Arbeitskreis behandelt alle Aspekte des aktuellen und zukünftigen Multi-Channel-Inputs, angefangen bei eingesetzten Technologien bis hin zu rechtlichen Aspekten, wie Aufbewahrungsfristen und Datenschutz.

Themen

- Kanalunabhängige Informationserfassung (Multichannel)
- Gerätunabhängige Informationserfassung (Multidevice)
- Kontextbezogene Klassifikation und Extraktion (Multistructure)
- Geschäftsprozessorientierte Daten-Anreicherung und Workflowsteuerung für Prozesse wie z.B. Rechnungseingang, Bestelleingang, Antrag, Beschwerde oder Kündigung,
- Effiziente Verwaltung, gesetzeskonforme Archivierung und Klassifizierung, sowie Beantwortung aller ein- und ausgehenden Post im Unternehmen
- Secure Mail, z.B. De-Mail
- Mobile Capture: Scannen mit dem Smartphone
- Communication Automation / -Robotics, Chatbots

Ziele

- Herstellung von Markttransparenz zwischen Anbietern und Anwendern
- Erarbeitung praxisnaher Hilfestellungen für Anwender und Anbieter
- Information über Einsatz und Nutzen moderner Methoden des Multi-Channel-Input-Management
- Positionierung und Einbindung des Themas in aktuelle und künftige IT-Trends

Aktuelle Ergebnisse

- Publikation „[10 Empfehlungen zum richtigen Umgang mit E-Mails](#)“
- Publikation „[Mobile Capture: Scannen mit dem Smartphone](#)“
- Publikation „[Input- & E-Mail-Management Navigator](#)“
- Leitfaden „[Geschäftliche E-Mails effizient in der Cloud managen](#)“ (in Kooperation mit dem AK ECM-Service & -Cloud).
- Podiumsdiskussion auf der CEBIT zum Leitfaden

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation
und Neue Medien e.V.

Nils Britze

Referent Digitale Geschäftsprozesse

T +49 30 27576 201
n.britze@bitkom.org

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

Präsident
Achim Berg

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Programm 2018

Aktivitäten

- Öffentlichkeitsarbeit und Content-Marketing zu oben genannten Themen (Publikationen, Messeauftritte, Webinare, Pressearbeit)
- AK-Meetings: ca. 2-3 physische Treffen pro Jahr. Zusätzlich werden bei Bedarf virtuelle Treffen durchgeführt.

— **Vorsitzender:** Stephan Gehling, H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH

Stellvertretende Vorsitzende: Marc Drögsler, Inovoo GmbH; Steffen Mahlmeister, Ricoh Deutschland GmbH

Weitere aktive Mitgliedsunternehmen: 1&1 De-Mail GmbH, Abbyy Europe GmbH , arvato direct services Gütersloh GmbH, Classcon Consulting GmbH, ELO Digital Office GmbH, Ephesoft GmbH, GMC Software Technology GmbH, Glanos GmbH, Insiders Technologies GmbH, Mentana-Claimsoft GmbH, NSi Europe GmbH, pixolus GmbH.

—