

acquisa-Marktübersicht: Anbieter von E-Mail-Software (Inbound)

Diese Programme helfen bei der Bearbeitung eingehender E-Mails. In dieser Tabelle finden Sie die wichtigsten Funktionen dieser Lösungen im Überblick. Alle Informationen beruhen auf Angaben der Hersteller.

Firma Software URL	Zielgruppe	Mailaufkommen	Wichtige Funktion	Zusatzfunktionen	Preis je Lizenz in Euro	Installationen in Deutschland
dial systems eSponse www.dialsystems.de	B-to-B & B-to-C alle Firmen- größen	Ab 250 pro Monat	Skill based routing, Textbausteinpool, Ticketverwaltung, Antwortbausteine, Auto-Responder, Zwischenbescheide, Mandanten & Projekte, Push & Pull-Modus, Umfangreiche Statistiken, SPAM-Filter, Multi-Channel-Nutzung (SMS, eMail, Fax, Telefon, Brief), Attachment- und Bounce-Handling, Kontakthistorie, Personen-Attribute uvm.	Cross-Channel Funktionen, Permission-Control zur SPAM-Vermeidung, Web-Client verfügbar, Partielle Vorgangsbearbeitung über verschiedene Standorte, Integration in andere Systeme möglich, Text-Newsletter, Service-Level-Reporting, Wiedervorlage	Kauf ab 2.500 Euro Miete ab 100 Euro p. M. Concurrent user Lizenzen	10
ebound ebound Mailcenter www.ebound.de	B-to-B	500/Monat - unbegrenzt	Vorschlagstool für Antwortbausteine, Mehrsprachigkeit, Skill Based Routing, Case Based Routing, Umfangreiches Kunden-/Kontakthistorienmanagement, Eskalationsmanagement, Spammanagement, Doublettenfilter, Ticketing, Diverse Priorisierungsmodule, Flexible Berechtigungsstruktur auf Anwenderseite, Mandantenfähigkeit	internes Messaging-Tool, Newsportal, Newspush in Echtzeit, FAQ-Tool, verlinkt mit Website des Kunden, Anbindung an kundenspezifische Datenbanken, Umfangreiches Datamining, Reports kundenspezifisch einstellbar, hohe Flexibilität im Hinblick auf kundenspezifische Workflows auf allen Ebenen der Software	5.000 - 90.000 Euro; unabhängig von Anzahl der Anwender, Grundlage ist das monatliche Mailaufkommen	20
GROUP Technologies AG iQ.Suite www.group- technologies.com	B-to-B für Unternehmen von 100 bis 500.000 Mitarbeitern	beliebig, da Lösung skalierbar	freie Definition von Regeln für beliebige Sender-Empfänger-Beziehungen, Virenschutz, Spamschutz, Bildanalyse, Verschlüsselung – Unterstützung von PGP und S/MIME, Abwesenheitsmanagement, Kostenreduzierung und -kontrolle	Attachment-Blocking, Attachment-Analyse, Schutz vor Denial-of-Service-Attacken, mögliche Benachrichtigungen von Administratoren, Sendern, Empfängern, Quarantäne für nicht erlaubte Mails	auf Anfrage	k.A.
inexo GmbH inexo ERM 3.X www.inexo.de	B-to-B, B-to- C aller Größen	skalierbar von 1.000 - 100.000 Mails/ Monat	eMail-Protokolle POP3, IMAP, SMTP; Verschlüsselung SSL und TLS, Internationale Zeichensätze, Anbindung an externe CRM-Systeme, Mandantenfähig, Mehrsprachig, Ticketing, Protokollierung aller Bearbeitungsschritte, Revisionssicher, Rollenkonzept (Agent, Supervisor, Admin), Workfloworientiert, Skillbasiertes Routing, Casebasiertes Routing (inhalteabhängig), Priorisierung nach A-B-C Kunden, Kontakthistorie, Antwortvorschläge (KnowledgeBase), Übersicht Bearbeitungsstatus (Tracking), Eskalationsmanagement, Mehrstufiges Qualitätsmanagement, Umfangreiche Analyse- und Statistikfunktionen	Autoresponder, Keep Owner (mehrstufige eMails), Doublettenfilter, Spamfilter, Wiedervorlage, Kategorisierung, Notizen pro Vorgang, Individuelle MessageC- lips, Rechtschreibprüfung, Fax-Verarbeitung, SelfService-Modul	Lizenzierung nach - Vorgängen pro Monat, unabhängig von Benutzern: Kauf ab 4.400Euro Miete ab 250 Euro / Monat Hosting oder Housing durch inexo möglich.	32

Firma Software URL	Ziel- gruppe	Mailauf- kommen	Wichtige Funktion	Zusatzfunktionen	Preis je Lizenz in Euro	Installationen in Deutsch- land
ITyX Gesellschaft für Systementwicklung und - beratung mbH Medi@Trix www.ityx.de	B-to-B, B-to-C, G-to-C	für mittlere bis hohe eMail- Aufkommen ausgelegt. Die Amortisation beginnt ab einem eMail- Aufkommen von etwa 150 eMails am Tag.	Attachment View, Auto Reply, Automatisches Beantworten, Buzzword-Highlighting für Alarminhalte, Dynamisch angepasste Benutzeroberfläche, eMail, Empfang über beliebige viele POP3 / IMAP – Konten, eMail Formate Text, HTML, Mime Multipart und RTF, Eskalationssicherung (mehrstufig), Keep Owner, Mehrmandantenfähig, Monitoring Funktion (Supervisor), Multichannelfähig (siehe Zusatzfunktionen), Priorisierung nach Kunde und eMail-Adresse, Question - Highlighting (Fragesatzerkennung) Recherche nach bestmöglichen Antwortvorschlägen für ähnliche Fragen, Service-Level-Überwachung, Skill-based-Routing über regelbasierende Filter und/oder PTME (siehe Zusatzfunktionen), Statistische Auswertungen, Suchfunktionen, Ticket- und Vorgangsfunktionalität, Unterstützung beliebiger Workflows, Unterstützung mehrerer Schnittstellen zu Fremdsystemen, Unterstützung mehrsprachiger Oberflächen, Unterstützung unterschiedlicher Bearbeitungsstadi und Geschäftszeiten, User Modi: Blackbox- und Whitebox-Mode und Supervisor, Vollständige Kundenhistorie (Inbound / Outbound: eMail, Fax, SMS und VoiceCall), Vordefinierte Textbausteine mit Vorschlagliste, Weiterleitung (intern / extern mit oder ohne Rückantwort), Wiedervorlage (deckt sowohl den Inbound, als auch den Outbound komplett ab.)	PTME Power Text Mining Engine für die selbstlernende und schreibfehlertolerante semantische Analyse über die Textinhalte mittels KI-Komponenten für die skillabhängige eMail-Klassifizierung mit durchschnittlichen Trefferquoten in der automatischen Zuordnung auch von <u>frei formulierten</u> eMails von über 97%, FAQ - System für bestmögliche Antwortvorschläge, Erweitertes Reporting-System, Erweitertes Kampagne-Management-System, Multichannelfähigkeit – Neben eMail, werden auch die Kommunikationskanäle Fax, SMS und VoiceCall komplett abgedeckt, mit der neuen Version 1.4 werden auch die Kommunikationskanäle Fax, SMS und VoiceCall komplett unterstützt.	Mietlizenz oder Kaufli- zenz auf der Basis Anzahl Projekte bzw. Mandanten. Preise auf Anfrage!	Zweistellige Anzahl
NETWAYS GmbH RequestTracker www.netways.de	B-to-B, B-to- C	beliebig	Automatische Zuordnung von Rückfragen und Antworten zur ursprünglichen Anfrage, Protokollierung, Integrierte Knowledge Base, Mehrmandanten- und CallCenterfähig, Reporting, Statistik, Textbausteine, Antworttemplates, Autoresponder	Automatische Textanalyse, Mehrsprachige Benutzeroberfläche, Rechtschreibprüfung, Integration als Web Service, Anbindung an externe Benutzerdatenbanken	ab 400 Euro monatli- cher Bereitstellung, Individuell auf Anfrage	6
novomind AG novomind iMail www.novomind.de	B-to-B, B-to- C	ab ca. 6.000 Mails/ Monat	Interpretation, Kategorisierung, Ticketing, Verteilung der E-Mails (Skill-based), E-Mail Bearbeitung, automatische Empfangsbestätigungen, Antwortvorschlägen aus Wissensdatenbank, vollautomatisierte E-Mail-Beantwortung möglich	vielfältige Statistiken bzw. Parameter: u.a. Erkennungsrate, Anzahl eingehender E-Mails absolut und je Kategorie, verteilte E-Mails. Die statistischen Daten können jederzeit über eine Standardschnittstelle wie z.B. MS Excel exportiert und am Ziel weiterverarbeitet werden.	k.A.	k.A.
pilodata GmbH ERA / BAS www.pilodata.de	B-to-B, B-to- C jeglicher Größe	beliebig; ab ca. 100 Mails/Tag empfohlen	Attachments, Auto-Forward, Auto-Reply, Bounces, Datenbankbasiert, Filter (Spam), Format: Text, HTML, Java2-Technologie, Kontakthistorie, Monitoring, Priorisierung, Protokolle: POP3, IMAP, Rechtesystem, Regeln / Analysemethoden, Textbausteine, Web-Frontend, Wiedervorlage, Weiterleitung	Erweiterungen: Automation, Angebote- / Aufträge, CRM-Komplett-Lösung, Dokumente, Help-Desk, Kampagnen, Knowledgebase, Lagerwesen, Letter-shop, Mehrsprachigkeit, Online-Shop, Outbound / Massenmails, Programmierschnittstelle / API, Projekte, Reporting, Termine, Warenwirtschaft	Lizenzierung nach Modulen, Servern und Usern. Kauf oder Miete ab 3.500 Euro netto Quellcodelizenz auf Anfrage	11

Firma Software URL	Ziel- gruppe	Mailauf- kommen	Wichtige Funktion	Zusatzfunktionen	Preis je Lizenz in Euro	Installationen in Deutsch- land
KANA Software KANA Response www.kana.com	B-to-B und B-to-C; ab 5 E-Mail- Agents aufwärts	ab 100 E- Mails je Tag aufwärts (getestet bis 150.000 E- Mails je Tag)	Verarbeitung von Freitext-E-Mails und Webformularen, Regelbasierte E-Mail Analyse, frei definierbare Queues, frei definierbare Routingregeln, Empfangsbestätigung, Auto-response, Kollaboration, Eskalationsmechanismen, Queue Online Monitor, detailliertes Reporting, Textbaustein-Container, Rechtschreibprüfung, Physische Mandantentrennung, Abbildung der Unternehmensstruktur mittels Abteilungen, Software lokalisierbar (deutsches GUI im Standardlieferungsumfang) und internationalisiert, automatische Spracherkennung des E-Mail Inhalts.	Secure Messaging KANA Classify: Intelligente, selbstlernende E-Mail Analyse mittels Natural Language Processing und Concept Modelling. KANA IQ: Wissensmanagement.	Größenordnung für Lizenz –Projektpreis: ab 50.000 Euro	11
SER Solutions Deutsch- land GmbH SERiMail www.ser.de	B-to-B, B-to- C Unternehmen, Ver- waltungen, Call-Center	ab 250 Mails/Tag	Eingehende E-Mails automatisch nach Thema klassifizieren, vollautomatisch beantworten oder mit inhaltlich passenden Antwortvorschlägen an den „bestgeeigneten“ Agenten weiterleiten (skill based routing), vollständige User- / Rollenverwaltung. Ausgefeiltes Rechtekonzept und Eskalationsschemata. Extraktion von Daten aus eingegangenen E-Mails, auch aus unstrukturiertem Text heraus, Weitgehend konfigurierbarer Produktions-Client für Agent / Sachbearbeiter. Online-Monitoring und Reporting- und Statistik-Funktionen, z.B. für Abrechnungszwecke.	Personalisierte Antwortvorschläge, ausgefeilte Konfigurationsmöglichkeiten für die inhaltsbasierte Weiterleitung und Bearbeitung, Sprachklassifikation, FAQs, Assoziative Suche auf schon bearbeiteten E-Mails und FAQs, Schnittstellen zu Fremdsystemen, z.B. Datenbanken der Kunden, CRM-Systeme etc. Spezielle Modellierungsmethoden für die sichere und thematisch trennscharfe Bearbeitung auch von hunderten unterschiedlicher Klassen. Klassifikationsergebnisse und Antwortvorschläge lassen sich stufenweise allgemein oder thematisch exakter auf den Inhalt der Eingangsmail beziehen.	Durchschnittskosten pro Lizenz: 1 Server- Lizenz bei 250 E- Mails/Tag: ab 28.125 Euro; 1 Client-Lizenz, Designer: ab 9.970 Euro; 1 Client-Lizenz pro Agent: ab 895 Euro	k.A.
XtraMind Technolo- gies GmbH XM-MailMinder www.xtramind.com	B-to-B, B-to- C ab 100 MA (nach oben offen)	Zur kosten- günstigen Steigerung der Servi- cequalität ab 50 Mails/Tag; in anderen Bereichen, z.B. Custo- mer Care, ab 100 Mails/Tag	Lernfähige, hochpräzise Kategorisierung und inhaltliche Analyse der E-Mails auf der Basis von Methoden der Künstlichen Intelligenz und Sprachtechnologie. Automatische Priorisierung und Verteilung auf Basis von Rollen und Experten-Profilen anhand inhaltlicher Analyse. vollautomatische Answerzeugung, Antwortvorschläge, E-Mail-Editor, Expertenfragen für Einbeziehung von Second-Level-Support, Erfassung und Einbeziehung von Kundeninformation und Kundenhistorie über Ticketing und Kundendatenbank. Monitoring-Komponente für Supervisor mit Eskalationsstrategien und Eingriffsmöglichkeiten, Unterschiedliche Verteilungs- und Queuingstrategien, zentrale Benutzerverwaltung mit Rechtevergabe, Rollenzuweisung und Zuordnung von Agenten zu Queues. Cockpit-Komponente für Echtzeit-Statistiken und Überprüfung der Service-Level sowie Benachrichtigungen über Eskalation und systeminterne Meldungen, Mandantenfähigkeit auf allen Ebenen	historisches Reporting mit interner Darstellung über Power-Client und erweiterte Funktionalität für externe Reportdatenbanken und -tools. Inhaltliche Auswertung von E-Mails für die Erstellung von Kundenprofilen für Markt- und Kundenanalysen. Mehrsprachige Oberfläche und inhaltliche Verarbeitung durch automatische Sprachen-Identifikation, sprachunabhängige Kategorisierung und mehrsprachige Antwortmodelle. Suchfunktionen über Benutzer- und Kundendaten, sowie optional integrierte assoziative Freitext-Suche in Unternehmensdatenbanken	XM-MailMinder Corporate Edition auf Anfrage XM-MailMinder Professional Edition auf Anfrage XM-MailMinder Erweiterungsoptionen: Mandanten Option auf Anfrage	15 in D

Alle Informationen beruhen auf Angaben der Anbieter