



## Professionell kommunizieren mit Retarus WebExpress

### Die Herausforderung

Firmen wollen heute ihre Mitarbeiter möglichst transparent und zeitnah informieren – ob regelmäßiger Newsletter des Firmenchefs, Benachrichtigungen im Notfall, Kommunikation von Umstrukturierungen oder die Einladung zur alljährlichen Weihnachtsfeier. Die Schwierigkeit: Je nach Situation sind verschiedene Abteilungen in den Kommunikationsprozess involviert. Große Unterschiede gibt es auch beim Versandweg. Denn nicht immer ist die E-Mail das Kommunikationsmittel der Wahl. Gerade bei besonders dringlichen Nachrichten sind mitunter auch andere Kanäle gefragt: Kaum ein Medium erreicht Mitarbeiter so unmittelbar und zeitnah wie eine SMS. Um weit verzweigte Außenstellen und Filialen gleichzeitig zu informieren, verspricht hingegen die Benachrichtigung per Fax den größten Erfolg.

### Die Ausgangssituation

Für die interne Kommunikation verlassen sich viele Personal- und Fachabteilungen nach wie vor auf ihre E-Mail-Clients. Die Möglichkeiten sind hierbei jedoch äußerst eingeschränkt, sowohl was das Layout als auch was die Personalisierung angeht. Zuverlässige Reports mit Statistiken zu Versandstatus, Open Rates und Klickzahlen lassen sich häufig nur mit zusätzlichen Tools realisieren. Gerade bei Informationen rund um Change-Prozesse ist eine Protokollierung jedoch zwingend notwendig und vorgeschrieben. Neben der klassischen E-Mail können andere Versandwege, wenn überhaupt, nur über zusätzliche Anbieter oder Dienste abgedeckt werden.

### Die Lösung

Mit der webbasierenden Versandplattform Retarus WebExpress erreichen Unternehmen ihre internen Zielgruppen im Handumdrehen – medienübergreifend und individualisierbar. Innerhalb des Portals stehen die Versandwege E-Mail, Fax und SMS direkt über eine einheitliche Browser-Oberfläche zur Verfügung. Eine einzelne Kampagne kann dabei den Versand über unterschiedliche Medien umfassen. Die Verteiler können direkt in Retarus WebExpress gepflegt werden. Sie lassen sich zum Beispiel als Excel-Dateien importieren oder mittels HTTPS-Schnittstelle automatisiert abgleichen.

### Kundennutzen

- ✓ Verbesserung interner Kommunikation
- ✓ Einhaltung von Compliance-Vorgaben
- ✓ Schnellere Reaktionszeiten im Notfall
- ✓ Einbindung verzweigter Standorte
- ✓ Engere Mitarbeiterbindung

## Ihre Vorteile auf einen Blick



Betrieb in Retarus-Rechenzentren in Deutschland



Skalierbare Bandbreite und Hochverfügbarkeit



Personalisierter und terminierbarer Versand



Medienübergreifend



Persönlicher Support

## Anwendungsfall

Durch die intuitive Bedienung von Retarus WebExpress können Mitarbeiter verschiedener Abteilungen ihre Aussendungen jederzeit selbst vornehmen. Die Unterstützung des IT-Supports ist in aller Regel nicht nötig. Dank der granularen Benutzerverwaltung von Retarus WebExpress können die Zugriffsrechte individuell für einzelne Abteilungen definiert werden. So lässt sich die Plattform gleichzeitig von der Personalabteilung, den Fachabteilungen oder auch dem Betriebsrat nutzen. Die Verteilerdaten und Reports bleiben strikt voneinander getrennt.

Um Empfänger nicht nur zuverlässig zu erreichen, sondern auch deren maximale Aufmerksamkeit zu gewinnen, ist eine persönliche Ansprache das A und O. Gerade bei Mitteilungen der Personalabteilung ist es hilfreich, zum Beispiel den jeweiligen Vorgesetzten, die Abteilung oder den Ort der Niederlassung automatisiert anzupassen. Je genauer ein solcher Aussand auf den einzelnen Mitarbeiter und seinen Arbeitsbereich zugeschnitten ist, desto höher die Wirkung. Dabei gehen die Personalisierungsfunktionen von Retarus WebExpress weit über die reine Anpassung der Begrüßungsformel hinaus. So können grundsätzlich alle in den Verteilerlisten hinterlegten Informationen zur individuellen Ansprache verwendet werden.

Die umfassenden Reports erlauben zudem die detaillierte Auswertung von Öffnungsraten und geklickter Links. Innerhalb der Mitarbeiterkommunikation kann auf diese Weise etwa nachvollzogen werden, ob eine Einladung, etwa zu gesetzlich vorgeschriebenen Schulungen, alle relevanten Mitarbeiter erreicht hat.



## Schon gewusst?

*Unternehmen, die ihre Mailings personalisieren, steigern laut einer Studie der Aberdeen Group den Wert der Kundenbestellungen um 57 Prozent.*

## Weitere Szenarien

### Filialen und Außenstellen

Wenn es darum geht, Mitarbeiter in den verschiedenen Filialen zeitgleich zu erreichen, bietet sich zudem die Benachrichtigung per Fax an. Ein Faxgerät lässt sich in jeder Einzelhandelsfiliale problemlos betreiben, auch ohne IT-Mitarbeiter und ohne nennenswerten Wartungsaufwand.

### Externe Kommunikation

Um externe Zielgruppen wie Kunden oder Geschäftspartner zu erreichen, lassen sich mit Retarus WebExpress innerhalb weniger Minuten auch Marketing-Newsletter und E-Mailings im firmeneigenen Corporate Design erstellen. Inklusive rechtskonformem Subscribe Management (Double-Opt-in) und detailliertem Reporting.

### Alarmierung im Notfall

Durch die Integration der verschiedenen Kommunikationskanäle eignet sich Retarus WebExpress auch für die zeitnahe Benachrichtigung im Notfall. Mit der SMS-Benachrichtigung können alle Mitarbeiter zuverlässig über besondere Vorkommnisse (Unwetter, dringende Warenrückrufe, etc.) informiert werden.