

De hopeloze vakantieemail

Eigenlijk had ik deze column vóór de vakanties als waarschuwing moeten schrijven. Maar ik dacht (en hoopte) dat de meeste bedrijven inmiddels wel alert zouden zijn op de mail die tijdens de vakantieperiodes binnenkomt. Helaas. Ook de afgelopen zomermaanden bleek weer hoe slecht het gesteld is met de afhandeling van vakantieemail bij bedrijven.

Medewerkers gebruiken hun 'eigen' mailadressen binnen een organisatie. Daardoor hebben relaties en klanten een directe mailingang naar een contactpersoon. Als de klant op zo'n mail vanuit de organisatie een reply of antwoord geeft, dan komt deze in de 'eigen' elektronische postbus binnen. Is de betreffende medewerker vier weken op vakantie, dan wordt vaak de mail vaak minstens vier weken niet gelezen of beantwoord.

Zo kreeg ik onlangs informatie over een product waarvoor ik belangstelling had. Blijkbaar was deze mail nog net op de valreep van de vakantie van deze mevrouw verstuurd. Ik reageerde meteen maar mijn mail bleef liggen en niemand anders beantwoordde haar post. Na ruim 5 weken kreeg ik pas een reactie.

Dit geldt ook voor het aanvragen van informatie via een website. Via de informatieknop is snel een brochure aangevraagd. Blijkbaar viel dit in de vakantie van de medewerker die de 'infobox' normaal moet beantwoorden, waardoor er pas na een maand op gereageerd werd. Of de mailingactie van een bedrijf – waarschijnlijk naar honderden bedrijven – waar je meteen op kunt reageren, maar waarbij reacties in de vakantie niet gelezen worden....

Medewerkers hebben soms een automatisch antwoord aangezet in de vakantietijd. Dan weet de mailer in ieder geval dat de geadresseerde zelf niet zal reageren. Maar vaak bevat dat tekst van de vorige vakantie of wordt er naar een collega verwezen die zelf ook op vakantie is...

Gewone post komt op een bureau terecht en een telefoontje moet naar iemand doorverbonden worden, dus er gebeurt wel wat mee. Maar mail blijft onzichtbaar als het in een mailbox zit van iemand die op vakantie is.

Er valt nog steeds veel te verbeteren als het gaat om mailafhandeling van organisaties (vooral in de vakantie).

Ruud Haak



Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering. Ruud Haak, eigenaar van het bedrijf Improving-IT, met meer dan 20 jaar ervaring in ICT en management, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk. Reageren? R.Haak@improving-it.nl