

De toekomst van E-mail



Inhoudsopgave.

	Pagina
E-mailloze vrijdag	2
Poll	3
Is e-mail een last?	4
Stel dat we e-mail afschaffen...	5
Hoe vaak checkt men de mail?	6
Is afhandeling uit te besteden?	7
Opvallend	8
Conclusie	10
E-mail opvang	11

E-mailloze vrijdag

Vrijdag 28 november is uitgeroepen tot e-mailloze vrijdag.¹ In het kader daarvan vroeg Interswitch vroeg zich af:

Hoe ervaart men e-mail en zou men een deel van het afhandelen van e-mail kunnen/willen uitbesteden?

Uit onderzoek blijkt immers dat een gemiddelde medewerker bijna 30% van de tijd bezig is met de afhandeling van e-mail.²

En wat als we e-mail zouden afschaffen?

Wij stelden mensen 4 vragen over dit onderwerp middels een poll. In dit verslag vindt u de uitkomsten van dit korte onderzoek.



¹ <http://www.toporde.nl/>

² <http://www.interswitch.nl/over-interswitch/nieuws/werknemers-28-procent-van-de-tijd-bezig-met-e-mail/40/#.UI-UGHBSiGM>

Poll

Van maandag 3 november tot en met maandag 24 november 2014 kon men op internet een poll met de titel "Vier belangrijke vragen over e-mail" invullen.³

De vier vragen die voorgelegd werden zijn:

- Ervaar jij e-mail als een last?
- Als we wereldwijd morgen e-mail af zouden schaffen, wat zou voor jou de beste vervanger zijn?
- Hoe vaak per (werk)dag controleer jij je e-mail?
- Is (een deel van) jouw e-mail af te handelen door een assistent?

Vier belangrijke vragen over e-mail.

Uit onderzoek blijkt dat werknemers gemiddeld bijna één derde (!) van de tijd bezig zijn met e-mail! Hoe zit dat met jou? En wat als we e-mail zouden afschaffen?

*Vereist

Ervaar jij e-mail als een last? *

- Ja
- Nee

Als we wereldwijd morgen e-mail af zouden schaffen, wat zou voor jou de beste vervanger zijn? *

1 antwoord mogelijk

- Ouderwetse (analoge) post
- Telefoongesprek
- Face-to-face gesprek
- Whatsapp
- Webchat
- Cloud platform zoals GoogleDocs, Microsoft Online
- Social Media

Hoe vaak per (werk)dag controleer jij je e-mail? *

- Continu
- >10 keer
- 5 tot 10 keer
- 2 tot 5 keer
- 1 keer

Is (een deel van) jouw e-mail af te handelen door een assistent? *

- Ja absoluut, het liefst alle e-mail
- Ja maar alleen een specifiek onderdeel
- Misschien, nooit over nagedacht
- Nee, absoluut niet

3

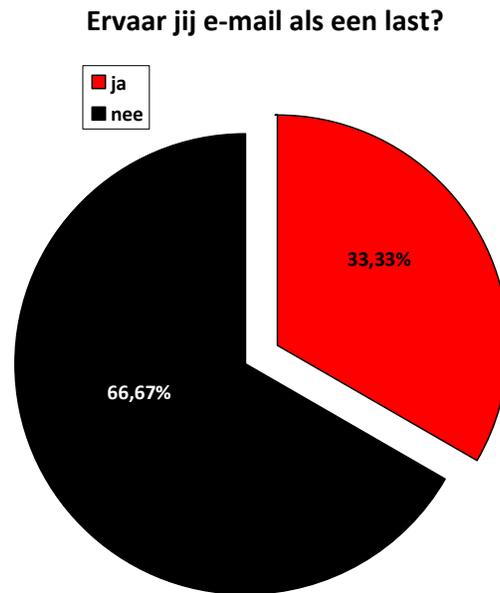
<https://docs.google.com/forms/d/1Dlzt02wbM5CiOLYuIsm4TGdN4GZOT19Aff0giZpKpGg/viewform?c=0&w=1>

Is e-mail een last?

De eerste vraag die wij mensen voorlegden was:

Ervaar jij e-mail als een last?

Bij deze vraag bestonden twee antwoordmogelijkheden: ja en nee.
De uitslag is als volgt:



Tweederde van de respondenten ervaart e-mail niet als last, een derde juist wel.

Als 66% van de mensen e-mail geen last vindt, is een initiatief als de e-mailloze vrijdag wel nodig? Of heeft een deel van de respondenten niet door dat e-mail een last kan zijn?

Stel dat we e-mail afschaffen...

Als we wereldwijd morgen e-mail af zouden schaffen, wat zou voor jou de beste vervanger zijn?

Dat is de tweede vraag die voorgelegd werd. Als antwoord kon men kiezen uit meerdere opties, er was maar 1 antwoord mogelijk:

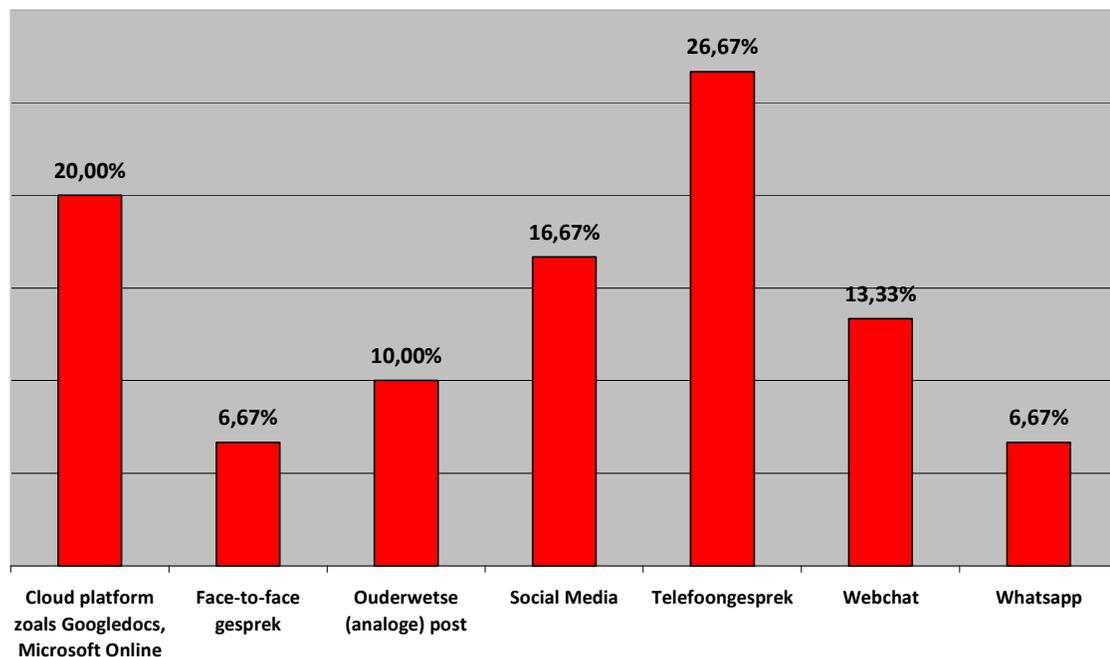
- Cloud platform zoals Googledocs, Microsoft Online
- Face-to-face gesprek
- Ouderwetse (analoge) post
- Social Media
- Telefoongesprek
- Webchat
- Whatsapp

De keuze voor deze opties was niet toevallig. Wij wilden hiermee bekijken of mensen e-mail zien vooral zien als een middel om te communiceren of juist om gegevens en/of documenten te delen.

Verrassend genoeg zien de meeste respondenten een "golden oldie" als beste vervanger voor e-mail: het telefoongesprek (26.67%). Moderne communicatiekanalen als Whatsapp, Social Media en Webchat blijven achter.

Een vijfde van de respondenten zie vooral iets in een Cloud Platform als vervanging. Deze groep ziet e-mail dus vooral als middel om gegevens en documenten over te dragen.

Als we wereldwijd morgen e-mail af zouden schaffen, wat zou voor jou de beste vervanger zijn?



Hoe vaak checkt men de mail?

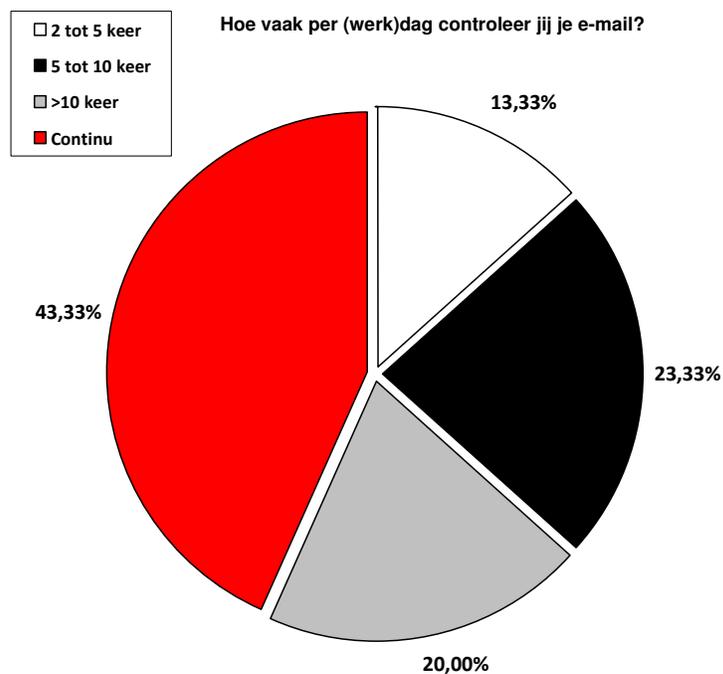
Hoe vaak per (werk)dag checken mensen eigenlijk hun mail?
Doen ze dit maar een paar keer dag of de hele dag door continu?

Dit vroegen wij de mensen, met vijf verschillende antwoordmogelijkheden:

1 keer	00,00%
2 tot 5 keer	13,33%
5 tot 10 keer	23,33%
>10 keer	20,00%
Continu	43,33%

Dus hoewel tweederde van de respondenten e-mail niet als last ervaart, checkt 43% zijn of haar e-mail continu.

En geen van de respondenten beperkt het aantal keer checken tot 1 maal per dag. Dit antwoord is daarom ook niet opgenomen in onderstaande grafiek.



Is afhandeling uit te besteden?

Wij vroegen het publiek:

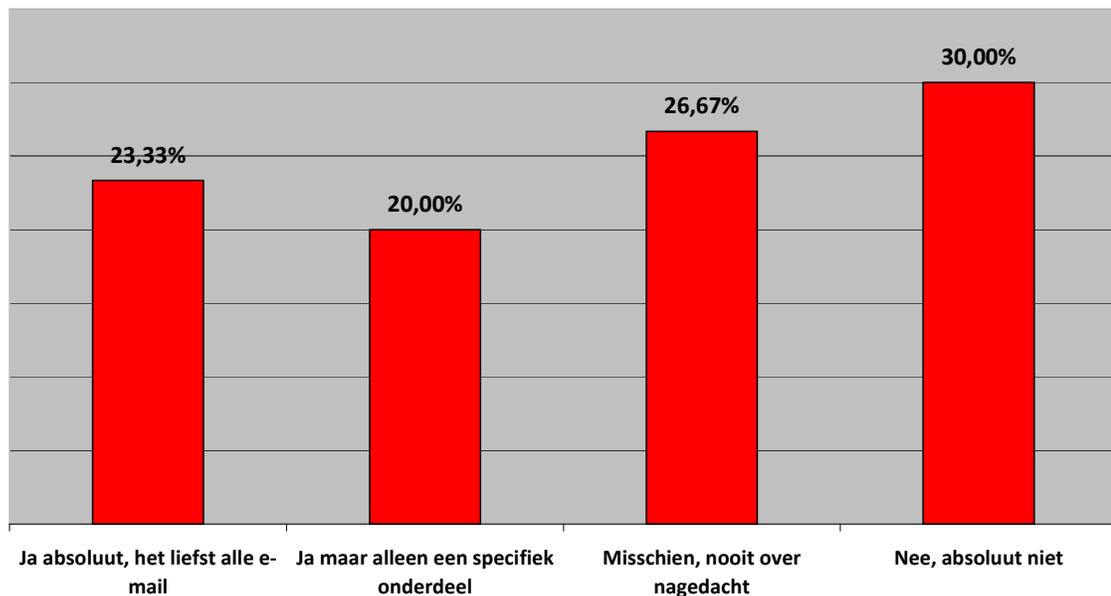
Is (een deel van) jouw e-mail af te handelen door een assistent?

Er is hier verder niet ingegaan op de vraag of dit intern of uitbesteden zou moeten betreffen.

Aangezien een medewerker een groot deel van zijn of haar tijd bezig is met e-mail kan wel of niet uitbesteden voor ondernemers een interessant onderwerp zijn. Als men zich niet bezig hoeft te houden met -een deel- van de e-mail, werkt men dan efficiënter. En zo ja, wat voor tijdswinst levert dit op? Hoeveel geld bespaart dit?

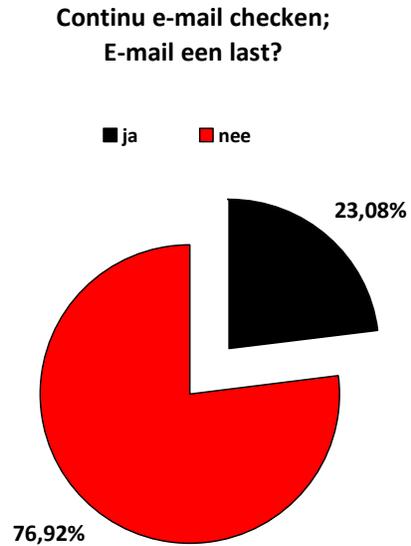
Bijna een derde van de respondenten denkt dat zijn of haar e-mail absoluut niet uit te besteden is. Bijna een kwart zou daarentegen het liefst zien dat alle e-mail uit handen genomen zou worden. Net iets meer dan 26% heeft nog nooit over de vraag nagedacht en denkt dat uitbesteden misschien wel een optie zou kunnen zijn. Eén op de vijf denkt dat de e-mail wel uitbesteedt kan worden, maar dan alleen een specifiek onderdeel.

Is (een deel van) jouw e-mail af te handelen door een assistent?

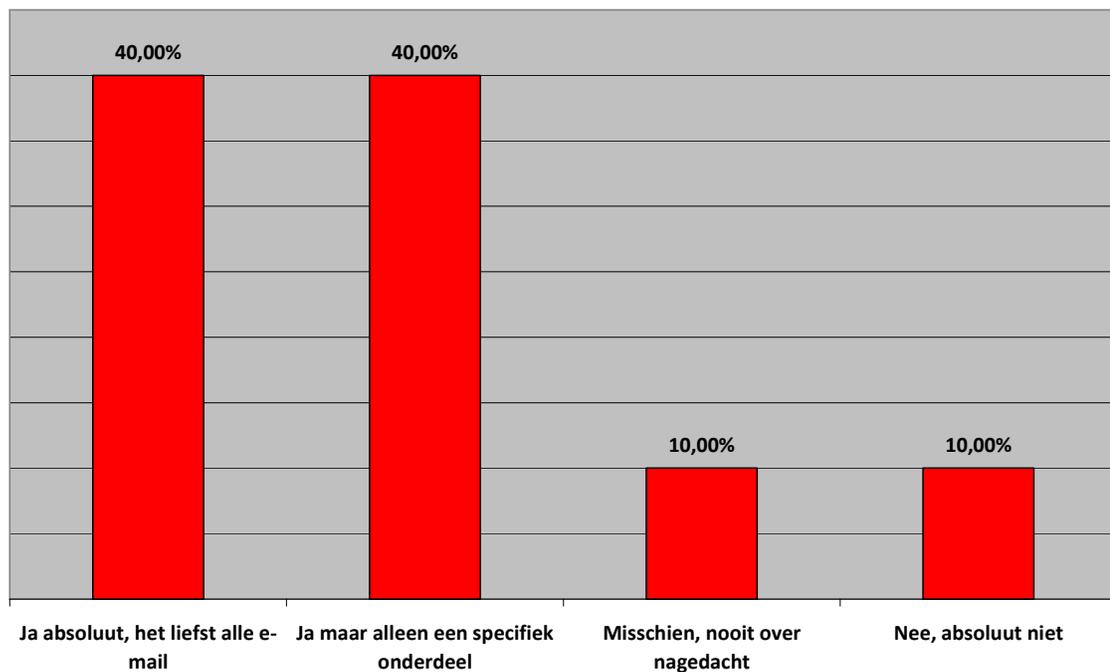


Opvallend

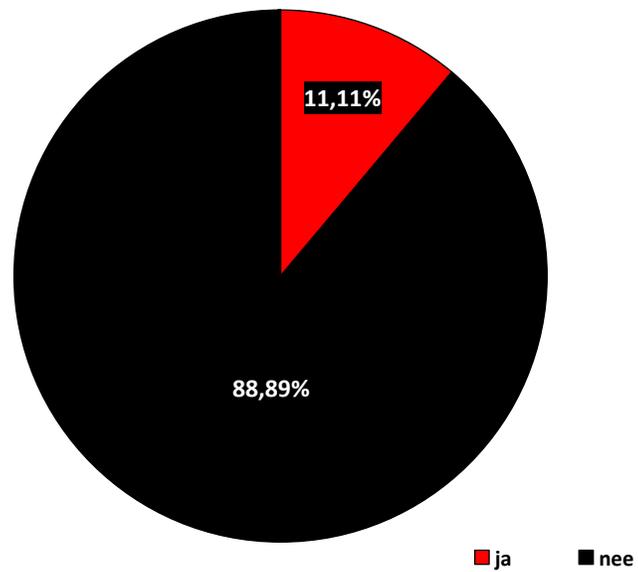
- Mensen die hun e-mail continu checken, ervaren grotendeels (iets meer dan driekwart) e-mail toch niet als last.



- Van de respondenten die e-mail wél als een last zien, ziet 80% wel wat in uitbesteden aan een assistent.



- Elf procent van de mensen die absoluut niets zien in uitbesteden, ervaart e-mail wel degelijk als last. Als men de afhandeling niet aan een ander wil overlaten, is het wellicht wel een goed idee om eens naar een andere oplossing te zoeken om de "burden" wat te verlichten.



Conclusie

Een groot deel van de mensen controleert de e-mail een groot aantal keer per dag, iets meer dan 43% doet dit zelfs continu. Toch ervaren mensen voor het grootste gedeelte e-mail niet als last (66,67 vs. 33,33%).

Dertig procent ziet niets in het laten afhandelen van de e-mail door een (interne of externe) assistent. Iets meer dan een kwart heeft hier nog nooit over nagedacht en 43,33 procent staat hier wel voor open.

Of een e-mailloze vrijdag nodig is, is de vraag. Wel zou het voor ondernemers eens interessant zijn om te kijken naar de e-mailstroom en te bezien waar een efficiëntieslag gemaakt zou kunnen worden.

E-mailopvang

Bijna een derde van de respondenten van de poll denkt dat de afhandeling van e-mail niet uitbesteed kan worden, en bijna 27% heeft nog nooit nagedacht over deze mogelijkheid.

Toch bestaat de mogelijkheid wel. Denk bijvoorbeeld aan ingevulde contactformulieren op een website, reparatieverzoeken en geautomatiseerde storingsmeldingen van bijvoorbeeld gebouwbeheersystemen.

Op het moment dat hier goede instructies voor gemaakt worden kan dit zelfs extern uitbesteed worden. Bijvoorbeeld aan een antwoordservice. De medewerkers ontvangen de e-mail en handelen deze volgens instructies af. Indien nodig kan de melding uitgezet worden bij een -externe- partij, doorgegeven worden aan een dienstdoende monteur, kunnen er opdrachtbonnen aangemaakt worden, kan er contact met de melder opgenomen worden, worden afspraken ingepland etc.

Interswitch handelt al jaren -een deel van- de e-mail af voor verschillende partijen. De nadruk ligt hierbij vaak op de opvang buiten de openingstijden van de organisaties (bijvoorbeeld in de avond, nacht en weekend), maar dit hoeft niet het geval te zijn.

Meer informatie over de opvang van e-mail verkeer kunt u vinden op de website www.interswitch.nl/klantenservice-uitbesteden

