



Enterprise Response Management

Kundenkommunikation mit leistungsfähiger Multi-Channel-Software.





Herausforderung Kundenkommunikation

Effiziente Kundenkommunikation bekommt in modernen Unternehmen einen immer höheren Stellenwert. Das stellt diese häufig vor eine Herausforderung: Guter Kundenservice kostet Zeit, ist personalintensiv und damit teuer. Oft steht dabei das Ergebnis nicht in Relation zum Aufwand.

Die gute Nachricht: Unsere Lizenzsoftware INEXSO ERM unterstützt Sie bei der Lösung dieser Aufgabe – schnell, effizient, kostengünstig und qualitativ hochwertig. Bei minimalem Integrationsaufwand ermöglicht sie die optimale Abwicklung Ihrer gesamten Kundenkommunikation.

Kundenkommunikation leicht gemacht:

- **Komplett implementiert in zwei bis drei Tagen**
- **Roll-out nach Geschäftsbereichen**
- **Einfache Integration in die bestehende IT-Infrastruktur**
- **Kundenindividuelle Oberflächenanpassung**
- **Leichte Einbindung von Fremdsystemen**
- **Unbegrenzte Anzahl von Benutzern und Mailboxen möglich**
- **Schnittstellen zu beliebigen externen Datenbanken**
- **Geringer Schulungsbedarf**
- **Einfache Administration**
- **Komfortable und kostengünstige Wartung**

Und das Beste:

Die Einführung von INEXSO ERM amortisiert sich in der Regel schon nach 6 Monaten.



Enterprise Response Man Die Multi-Channel-Lösung für Ihre K

INEXSO ERM – Die zeitgemäße Multi-Channel-Lösung

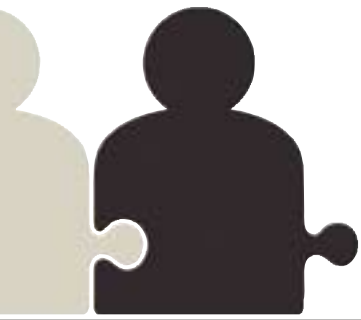
INEXSO ERM ist eine webbasierte Enterprise Response Management Software, die Sie bei Ihrer Kundenkommunikation effektiv unterstützt. Neben E-Mails können Sie mit unserem ERM auch Faxe, Briefe und Telefonate bearbeiten. Es gewährleistet eine schnelle, hochwertige und effiziente Beantwortung von Kundenanfragen aller Art.

Dabei bewirkt eine integrierte Wissensdatenbank enorme Ersparnisse in punkto Zeit und Kosten. Praxisorientiert lässt sich ein großer Teil der Kundenanfragen mittels hinterlegter Textbausteine beantworten. So wird der durchschnittliche Aufwand bei der aktiven Kundenkommunikation mittels INEXSO ERM um mindestens 40 Prozent reduziert – versprochen!

INEXSO ERM setzt auf Standard-Webtechnologien und funktioniert in Verbindung mit allen gängigen Mail-Servern. Ihre Mitarbeiter greifen ganz einfach über ihren Webbrowser auf das System zu, auch von verschiedenen Standorten aus. Durch die einfache, rollenbasierte Benutzeroberfläche ist der Schulungsbedarf gering und Ihre Mitarbeiter sind schnell fit im Umgang mit dem System.

Rundum zukunftsfähig: Unsere Software für Ihren Erfolg

INEXSO ERM ist besonders interessant für interne oder ausgelagerte Customer Care Center. Durch ihre Mandantenfähigkeit ist die Software besonders für Dienstleister oder Unternehmen mit verschiedenen Sparten, Produktlinien und Brands geeignet. Sie kann an beliebig vielen Arbeitsplätzen und für eine unbegrenzte Zahl von Mandanten verwendet werden. Zudem ist sie jederzeit unkompliziert anpassbar an Ihren Bedarf.



Management (ERM) Kundenkommunikation

Alles, was Ihre Mitarbeiter dafür benötigen, ist ein Browser. Eine E-Mail bearbeiten, Ihre Mandanten verwalten oder beliebig viele Mailboxen einrichten – egal, was Sie tun möchten, es erfolgt vollständig webbasiert. Ihr Vorteil: Die gesamte Administration kann unabhängig von Ihrer hauseigenen IT-Abteilung erfolgen.

Das erwartet Sie:

Mehrsprachigkeit

INEXSO ERM bietet mehrsprachige Benutzeroberflächen und ist aktuell in den Sprachen Deutsch, Englisch und Französisch verfügbar. Andere Sprachen können mit wenig Aufwand implementiert werden – perfekt für den internationalen Einsatz.

Mandantenfähigkeit

INEXSO ERM ist durchgängig mandantenfähig. Die Administration, die Konfiguration des Systems, die Bearbeitung der Vorgänge, das Reporting sowie alle Funktionen sind abhängig von der Zuordnung der Benutzer zu den Mandanten. Sollte eine physikalische Trennung der Daten erforderlich sein, kann INEXSO ERM auch mehrfach auf einem Server installiert werden.

Internationaler Zeichensatz

Die zunehmende Internationalisierung vieler Unternehmen erfordert einen angemessenen Umgang mit ausländischen Nachrichten. Kein Problem mit INEXSO ERM, denn es arbeitet mit dem Unicode-Zeichensatz und ermöglicht so die Bearbeitung von Nachrichten beispielsweise aus dem asiatischen oder dem arabischen Raum. Durch die komfortable Abbildung weltweiter Service-Prozesse mit Tochtergesellschaften und Vertriebspartnern hebt sich die Software klar von vergleichbaren Produkten ab. INEXSO ERM – eine globale Lösung!

Hardwareanforderungen

Die Anforderungen, die INEXSO ERM an die vorhandene Hardware stellt, sind sehr gering. Ein Beispiel: Die Bearbeitung von bis zu 200 000 Vorgängen pro Monat oder der Einsatz von 200 parallelen Benutzern ist performant auf einem Einzel-Server zu realisieren. Bei größeren Systemen können die Komponenten auf verschiedene Server verteilt werden, um die Antwortzeit des Gesamtsystems zu optimieren. Selbstverständlich bieten wir Ihnen umfassende Systemberatung, zuverlässige Benutzerbetreuung sowie den Betrieb des Systems in Form eines Application Service Providing (ASP). Das bedeutet, wir kümmern uns für Sie um die gesamte Technik – damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Bedarfsgemäße Anpassung

Mit INEXSO ERM erwerben Sie eine Software, die sich individuell an ihre Anforderungen anpassen und erweitern lässt. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung des INEXSO ERM optimiert die vorhandenen Workflows und bietet regelmäßig neue, oft von Kunden angeregte Features.

Zentrale Eigenschaften von INEXSO ERM:

- webbasiert
- mehrsprachig
- mandantenfähig
- workflow-orientiert
- flexibel erweiterbar
- skalierbar
- arbeitet mit internationalem Zeichensatz
- bedienungsfreundlich
- transparent
- schnell zu installieren
- einfach individuell anzupassen

Selbstverständlich inbegriffen:

- Automatisches Routing
- Autoresponse-Funktionen
- Transparentes Tracking
- Integrierte Wissensdatenbank
- Mehrstufiges Qualitätsmanagement

Mit INEXSO ERM wird die Anzahl der manuellen Arbeitsschritte deutlich verringert, die Bearbeitungszeit pro Vorgang sinkt drastisch und die Antworten werden besser – im Klartext: Erhebliche Zeitersparnis bei deutlich erhöhter Servicequalität, sinkende Kosten bei klar optimiertem Ergebnis – was will man mehr?

Stufe I: Vermeidung

Die Ermittlung relevanter Nachrichten ist ein elementarer Teil des Enterprise Response Management. Die Menge nicht relevanter E-Mails erreicht bis zu 60 Prozent des gesamten Nachrichtenvolumens. Das INEXSO ERM sorgt in erster Instanz dafür, dass nur die relevanten Nachrichten in den Abarbeitungsprozess der Service-Agenten gelangen. Alle anderen werden in einem sogenannten Quarantänebereich gesammelt.

Stufe II: Automatisierung

Eingehende Nachrichten werden automatisch nach inhaltlichen Kriterien klassifiziert und über Schnittstellen verbunden mit weiteren relevanten Daten, z.B. aus der Kunden- oder Auftragsdatenbank. Das Ergebnis: eine automatisierte Verteilung der eingehenden Nachrichten auf die zuständigen Mitarbeiter, angereichert mit vollständigen Kundeninformationen sowie Beantwortungsvorschlägen – praktischer geht es nicht!

All inclusive: Das INEXSO ERM-Stufenmodell

Sie hätten gern das Rundum-sorglos-Paket für Ihre Kundenkommunikation? Dann sind Sie bei INEXSO genau richtig. In unserer Response Management Software ist alles enthalten, was Sie für effizienten und erfolgreichen Kundenservice brauchen – und noch viel mehr. Das Stufenmodell beschreibt den klar strukturierten Abarbeitungsprozess im INEXSO ERM.

- Spamfilter
- Virenprüfung
- Dubletten Check
- Self Service
- Datenanreicherung über Schnittstellen
- Automatische Eingangsbestätigung
- Klassifizierung
- Automatisches Skill- und Mitarbeiterrouting
- Priorisierung
- Workforce-Management
- Regelbasierter Autoresponder



Stufe III: Unterstützung

Neben den automatisierten Bearbeitungsschritten hilft Ihnen INEXSO ERM bei Ihrer gesamten Vorgangsbearbeitung. Arbeitsabläufe werden optimiert und alle Vorgänge effizient unterstützt. Besonders praktisch: Die Benutzeroberfläche des INEXSO ERM lässt sich individuell anpassen, je nach Fähigkeiten und Wissensstand der einzelnen Mitarbeiter – für bestmögliche Leistung.

- Benutzerrollen
- Kanalübergreifende Kontakthistorie
- Automatische Personalisierung
- Integrierte Wissensdatenbank
- Antwortvorschläge
- Rechtschreibprüfung
- Keep Owner und Coupling
- Volltextsuche

Stufe IV: Qualitätssicherung

Die umfangreiche Qualitätssicherung und das aussagekräftige Reporting sind zentrale Pluspunkte des INEXSO ERM. Ihr Nutzen: Sie erfahren, was Ihre Kunden bewegt und können sich optimal darauf einstellen. Und im Falle eines Falles decken Sie Schwachstellen gezielt auf und können schnell reagieren. Kurz gesagt: Sie sind jederzeit im Bilde und nutzen Ihre vorhandenen Ressourcen optimal.

- Berechtigungskonzept
- Stichprobenkontrolle
- Controlling und Eskalation
- Live-Monitoring des Betriebs
- Vorgangshistorie
- Kundenindividuelles Reporting

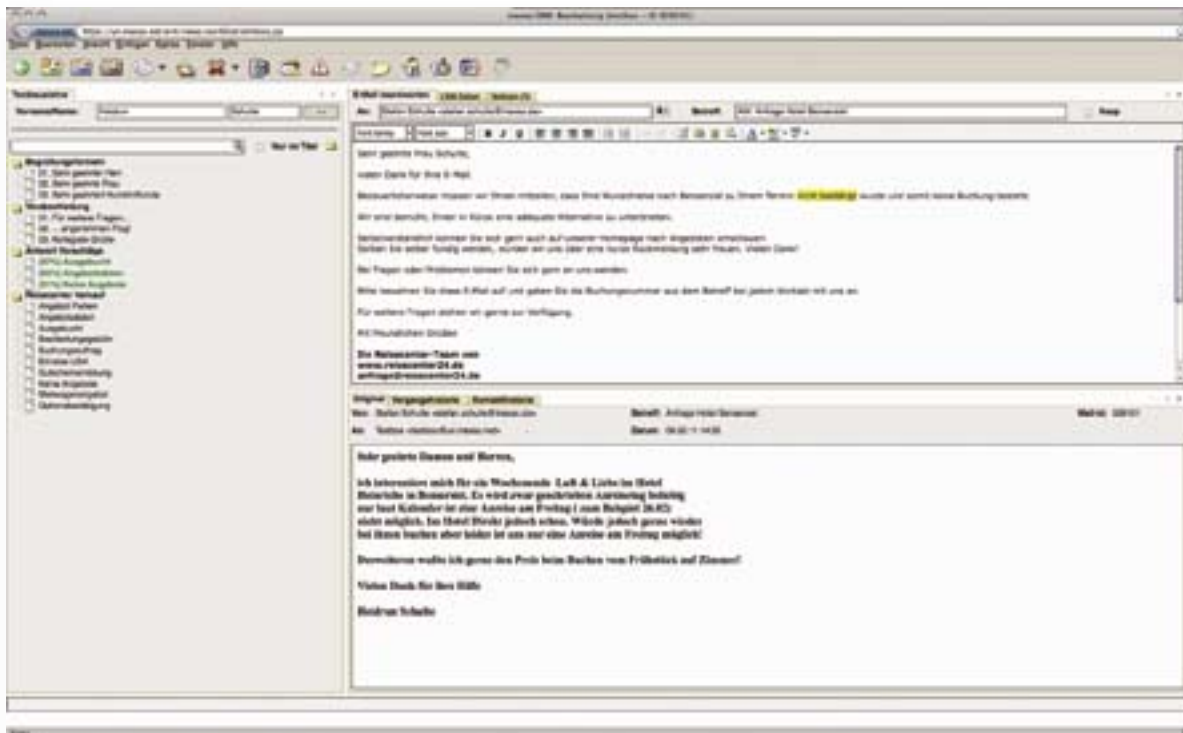


Abb.: Intuitive Bearbeitung mit dem INEXSO ERM



Jede Sekunde zählt!

Servicequalität ist ein entscheidender Erfolgsfaktor. Mit INEXSO ERM wird Ihr Kundenservice besser, schneller und kostengünstiger, kurz: professioneller. Das schafft Vertrauen und Zufriedenheit bei Ihren Kunden – die Basis für Ihren Erfolg.

Sie erzielen

- deutlich sinkende Kosten
- eine schnellere Beantwortung von Anfragen
- eine bessere formale und inhaltliche Qualität Ihrer Antworten
- ein einheitliches Erscheinungsbild durch standardisierte Antworten und Textbausteine
- mehr Übersicht über aktuelle Vorgänge und internen Workflow
- standortübergreifende Prozesstransparenz
- eine Optimierung Ihrer Personaleinsatzplanung
- umfangreichen Zusatznutzen durch die qualitative und quantitative Auswertung Ihrer Kommunikation

INEXSO ERM bedeutet Qualität, Transparenz und Effizienz.

Und übrigens: Begleitend zu unserem Enterprise Response Management bieten wir Ihnen weitere Produkte in den Bereichen Web Self Service, Beschwerdemanagement und Kundenfeedback.

Sprechen Sie uns an!



INEXSO ERM – ein System mit sehr vielen, überzeugenden Vorteilen.

Fragen Sie unsere Kunden.

„Für uns ist INEXSO ERM ein wichtiges Instrument unserer Kundenkommunikation und damit für eine langfristige Kundenbindung. Wir wollen den Kontakt zu unseren Kunden zu keiner Zeit abreißen lassen. Jeder Kunde muss ständig auch über das Internet persönlich betreut werden. Das Leistungsspektrum des INEXSO ERM bietet dafür ideale Voraussetzungen.“

Ralf Pieper, Leiter eCommerce Fulfillment bei TUI



„Der rein webbasierte Ansatz, die workflow-orientierte Bearbeitung von Geschäftsvorgängen und die volumenstarken Referenz-Installationen haben letztlich den Ausschlag für INEXSO gegeben.“

Dirk Freise, Geschäftsführer von Blau Mobilfunk



„INEXSO überzeugte uns durch ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die enorme Geschwindigkeit bei der Implementierung und dem Rollout. In der Testphase konnten wir bereits signifikante Prozessverbesserungen erleben. Die Umstellung auf das INEXSO-Produkt hat sich in kurzer Zeit sowohl wirtschaftlich als auch hinsichtlich der Qualität unserer Beratung und Kundenbetreuung gelohnt.“

Wolfgang Friedenstein, Geschäftsführer der Gesellschaft für Reisevertriebssysteme mbH (GfR) der Thomas Cook AG



„Uns war wichtig, dass unser Dienstleister schnell eine ERM-Lösung bereitstellen kann und das System so lange auf eigenen Servern betreibt bis bei TUI Cruises die entsprechenden Ressourcen vollständig eingeführt sind. INEXSO hat diese Anforderungen erfüllt und große Flexibilität bewiesen.“

Richard J. Vogel, Geschäftsführer von TUI Cruises



„Speziell bei einer Software, über die die gesamte Kundenkommunikation läuft, muss jederzeit ein Techniker ansprechbar sein und notfalls vorbeikommen – manchmal auch außerhalb normaler Bürozeiten. INEXSO betreut uns auch in dieser Hinsicht sehr zuverlässig und professionell.“

Stephan Gürtler, Leiter des Vertriebsinnendienstes von CEWE COLOR



„Die webbasierte Enterprise Response Management Software (ERM) von INEXSO ist die optimale Lösung für unseren Multi-Marken-Ansatz. Die Software dient uns neben der effektiven Bearbeitung von E-Mails gleichzeitig als maßgeschneiderte Wissensdatenbank für unsere Kundenbetreuer. Unsere Berater profitieren von der leichten Bedienung und dem geringen Schulungsaufwand.“

Dr. Claudia Busch, Leiterin Kundenbetreuung bei xx-well.com, Spezialist für Online-Coaching und interaktive Coaching Software



INEXSO - information exchange solutions GmbH

Ofener Straße 30 · 26121 Oldenburg

Fon: +49 441 219 730 - 0 · Fax: +49 441 219 730 - 66

E-Mail: info@inexo.de · web: www.inexo.de



INEXSO
information . exchange . solution

INEXSO - information exchange solutions GmbH · Ofener Straße 30 · 26121 Oldenburg