

# E-Mail-Flut mit Software lenken

■ **Oldenburg.** Kunden hat man nie genug. Doch was, wenn sie sich dutzendweise, hundertfach oder zu Abertausenden melden – per E-Mail, beispielweise als Resonanz auf eine Internetseite? Was, wenn sie



Dirk Fangohr, Michael Terschüren  
und Stefan Schulte (v. l.) Foto: Inexso

ins Geschäft kommen wollen, eine Beschwerde loswerden möchten, nach Lieferterminen fragen und selbstverständlich eine schnelle Antwort erwarten?

Gut organisiert und mit ausgefeilter Software lässt sich auch ein riesiges E-Mail-Aufkommen bewältigen, meinen Dirk Fangohr, Stefan Schulte und Michael Terschüren. Sie sind Gründer, Geschäftsführer und Gesellschafter der in Oldenburg und Hamburg ansässigen Inexso (information exchange solutions) GmbH.

Ihr im Juli 2002 gegründetes Unternehmen bietet eine im eigenen Unternehmen entwickelte und programmierte Lizenzsoftware sowie Dienstleistungen an, die Firmen helfen sollen, eine E-Mail-„Plage“ als Chance auf professionelle Kommunikation mit Kunden zu begreifen. Denn „viele Unternehmen hängen bei der Online-Kommunikation hinterher“, heißt es bei Inexso. Es fehle an Zeit, geschultem Personal – oder geeigneter Software.

Ihrem Spezialgebiet („E-Mail Response Management“) widmen sich die drei Unternehmer schon seit Jahren, sie waren zuvor bei dem Oldenburger Technologie-

unternehmen Canbox tätig. Ihr Geschäftsmodell dreht sich um die internetbasierte Software inexso ERM zur Beantwortung hoher E-Mail-Aufkommen. Es schließt Beratung, Software-Implementierung und Schulung ein. „Nicht nur Rationalisierung, sondern vor allem eine Qualitätsverbesserung steht im Vordergrund“, sagt Michael Terschüren. „E-Mail-Management lohnt sich schon für kleine Unternehmen.“ Inexso wolle seinen Kunden aber nicht nur schnelle und effiziente Antworten auf E-Mails ermöglichen, sondern auch Kostenvorteile.

Diese erreichen die Inexso-Entwickler nach eigenen Angaben durch eine im Idealfall sogar vollständige Automatisierung der E-Mail-Beantwortung, beispielsweise bei Kataloganforderungen. Ist dies nicht möglich, leiste Inexso-Software reichlich Vorarbeit.

Denn automatisiert werden kann nach Firmenangaben unter anderem auch die Einteilung von eingehenden E-Mails in Kategorien, die Festlegung von Prioritäten und die Personalisierung. Darüber hinaus sei auch eine automatische Zuordnung

von E-Mail-Anfragen auf zuständige Mitarbeiter, die Anreicherung mit Daten aus anderen Datenbanken und die Kopplung an ein umfangreiches Verzeichnis von Textbausteinen zur Beantwortung möglich. Vollständige Transparenz aller Vorgänge und eine Auswertung des E-Mail-Aufkommens seien ebenfalls zu erreichen.

## Namhafte Kunden

CeWe Color hat Inexo unter anderem als Kunden gewinnen können. Der Oldenburger Fotoentwickler setzt Inexo-Software ein, um Nutzer des eigenen Online Photo Service rasch unter-

stützen zu können. Und TUI, ebenfalls Kunde, beantwortet damit über die Internetseite [www.tui.de](http://www.tui.de) eingehende Reiseanfragen.

Umsatzangaben macht Inexo nicht, Geschäftsführer Fangohr sagt's allgemein: „Die inexo GmbH konnte 2005 die positive Entwicklung der Vorjahre beschleunigt fortsetzen“. Man werde das Augenmerk neben der Technologie auf die Geschäftsprozesse richten. Die Schwerpunkte in diesem Jahr seien E-Mail-beziehungswise Dokumenten- und Beschwerdemanagement und die Umsetzung rechtlicher Anforderungen der Langzeitarchivierung. (mb) ■