

# Wenn die schnelle E-Mail zur Schneckenpost wird

**UNTERNEHMEN** Oldenburger Firma Inexo entwickelt Software für reibungslosen Datentransfer

VON THORSTEN KUCHTA

**OLDENBURG** – Freunde der E-Mail haben für die hergebrachte Variante des Briefs nur den abschätzigen Begriff „snail mail“ übrig. Hinter diesem Anglizismus verbirgt sich die „Schneckenpost“. Wie viele abschätzige Bemerkungen fällt auch diese auf die Urheber zurück. Denn: Die elek-

tronische Post, zumal wenn sie in Massen auftritt, ist zwar fix beim Empfänger, doch dann kann es vor allem bei Firmenpost ganz schön dauern mit der Antwort.

Oldenburger Unternehmens Inexo. Das residiert trotz seiner hoch modernen Software-Angebote im altherwürdigen Preußenpalais am Cäcilienplatz. Terschüren und Schulte haben hinter den massiven Mauern eine Software entwickelt, die die Probleme großer Unternehmen mit der Bearbeitung von eingehenden Mails löst. Allein: „Die meisten sehen nicht, dass sie überhaupt ein Problem haben“, stöhnt Terschüren. „Die sagen dann: Wir haben doch Outlook.“

Doch genau da liege der Hase im Pfeffer. Outlook sei für private E-Mails konzipiert und der Flut in Unternehmen nicht gewachsen. „Vor allem dann nicht, wenn es einen großen Postkasten für alle gibt“, sagt Schulte – oft die „info@xyz.com“-Adresse. Ein Schlüsselerlebnis für Reisefirmen war die Flut abgesagter Buchungen nach dem 11. September 2001. Ein Alptraum für Administratoren.

Nicht nur in solchen Extremfällen sei unklar, wer für die Bearbeitung zuständig ist, wie schnell welche Mail bear-



Probleme am Computer gelöst: Michael Terschüren (l.) und Stefan Schulte führen das Unternehmen Inexo.

BILD: THORSTEN KUCHTA

beitet werden muss, welche Mails Prioritäten haben – und auch, wie man mit versehentlich gelöschten Mails umgeht, sei nicht wirklich klar.

Hier kommt nun Inexos Programm ins Spiel: ERM, kurz für E-Mail-Response-Management, eine webbasierte Software, für deren Nutzung man nur einen Web-Browser braucht – das bedeutet wenig Integrationsaufwand. ERM lenkt die Flut in Bahnen, sei

es, dass Mails von einem Absender stets dem gleichen Mitarbeiter zugehen, egal, auf welcher Adresse sie eingehen, sei es, dass Mails wichtiger Kunden automatisch eine hohe Priorität erhalten, sei es, dass Antworten bestimmter Mitarbeiter vor dem Absenden einer Qualitätskontrolle zugeleitet werden. Gespeichert werden sie ohnehin, und zwar webbasiert – wie das ganze Programm. Kein

Problem also mehr mit dem versehentlichen Löschen.

Terschüren und Schulte, die Inexo mit Dirk Fangohr 2002 gründeten, können nach einer recht langen Durststrecke inzwischen dicke Erfolge feiern. TUI gehört ebenso zu ihren Kunden wie Cewe Color, Panasonic, das FAZ-Net und der Edelfüller-Hersteller Montblanc. Alles Firmen, die den Kontakt zum Kunden als einen der wichtigsten Bausteine für den Unternehmenserfolg betrachten.

Die Inexo-Männer kommen aus der Mannschaft von Canbox, der Oldenburger Internet-Hoffnung, die mit dem wohl zu früh eingegangenen Unified Messaging in der New-Economy-Krise verglühte. Sie stiegen mit dem Mail-Rumpfprogramm aus, haben nun Erfolg – und kürzlich ihren ersten Entwickler eingestellt.

Der Erfolg ist ausbaufähig – wenn immer mehr Unternehmen ihre Probleme mit der elektronischen Schneckenpost erkennen.

@ [www.inexo.de](http://www.inexo.de)

NWZ-SERIE

MOTOR  
MITTELSTAND



Die NWZ-Serie stellt Firmen und Unternehmen vor, die als Mittelständler die Wirtschaft in dieser Stadt voran treiben.

tronische Post, zumal wenn sie in Massen auftritt, ist zwar fix beim Empfänger, doch dann kann es vor allem bei Firmenpost ganz schön dauern mit der Antwort.

„Genau da setzen wir an“, sagen Michael Terschüren und Stefan Schulte, Chefs des