

inexo ERM jetzt vollständig im Midoco integriert

05.02.2010, 12:39 | Tourismus, Auto & Verkehr

Pressemitteilung von: *inexo GmbH*



inexo - information exchange solutions GmbH

Für TUI Interactive hat eine neue Ära begonnen: In Zusammenarbeit mit inexo und Midoco, einem führenden Midoffice-Anbieter, entstand eine vollintegrierte Komplettlösung zur Auftragsverwaltung und Kundenkommunikation.

Hamburg, 05.02.2010 – Das zentrale Midoffice-System von Midoco und das parallel betriebene E-Mail Response-Management System (ERM) von inexo sollten für diese Lösung so zusammen geführt werden, dass der Anwender nicht mehr zwischen Auftragsverwaltung und E-Mail-Verkehr wechseln muss.

Eine Oberfläche – alle Anwendungen: Die wesentlichen Aufgaben der Kunden- und Auftragsverwaltung und die entsprechende Kundenkommunikation können nun zentral über eine Oberfläche gesteuert werden. "Bearbeitungsprozesse werden optimiert und damit deutlich verkürzt", benennt Stefan Schulte, Geschäftsführer von inexo, die Vorteile der Komplettlösung. Die weltweite Produktneuheit wird seit Ende 2009 erfolgreich am TUI Interactive-Standort Bremen eingesetzt.

Und so funktioniert's: Mittels spezieller Schnittstellen informiert inexo das Midoffice-System über vorliegende Kommunikation mit dem Kunden. Damit liegt die komplette Korrespondenz – von der automatischen Buchungsbestätigung über Reisepläne bis hin zur individuellen Korrespondenz – im Midoco vor. Jeglichen digitalen Schriftverkehr mit dem Kunden kann der Expedient nun über die integrierte Oberfläche von inexo durchführen.

Ralf Pieper, Leiter Business Services bei TUI Interactive, zeigt sich begeistert vom Produktivitätsgewinn. "Mit der Lösung von inexo und Midoco finden unsere Mitarbeiter Daten schneller wieder und können auf Anfragen effizienter reagieren." Das spare Nerven und vor allem Geld.

"Die technische Herausforderung bestand darin, die webbasierte ERM-Lösung von inexo in die Client-Anwendung von Midoco zu integrieren", sagt Stefan Schulte. Mit dem Partner Midoco sei diese Herausforderung sehr gut gelungen. "Die inexo-Kommunikationskomponente ist eine ideale Ergänzung für das Midoco-Midoffice-System", freut sich Midoco-Chef Jörg Hauschild.

Da sich die Kommunikation nicht auf den E-Mail-Verkehr beschränkt, laufen bei den beteiligten Partnern bereits Vorbereitungen für die Verarbeitung von Faxen, Briefen und Telefonaten. Schon heute ist es möglich, direkt im inexo ERM Faxdokumente zu erstellen und über das Fax-Gateway des Kunden zu versenden. Auch Briefe können in digitaler Form von der inexo-Software verarbeitet werden.

Portrait

inexo – information exchange solutions GmbH

Als langjähriger Spezialist für webbasierte Multi-Channel-Kommunikation bietet inexo Unternehmen Softwarelösungen für die Bewältigung elektronisch geführter Kundenkommunikation an.

Das Portfolio reicht von der Produkt-Entwicklung und Anpassung an die Geschäftsprozesse der Kunden über die Beratung bis hin zur Mitarbeiter-Schulung. Mit den inexo-Produkten wird eine Reduzierung der Kundenanfragen, eine automatische Verteilung innerhalb der Organisation, eine gezielte Unterstützung während der Bearbeitung sowie eine Erhöhung der Qualität erzielt. Das Ergebnis ist eine Optimierung der Arbeitsabläufe und einhergehend die Einsparung von Ressourcen (Kostenvorteile).

Mit der webbasierten Software richtet sich inexo vorrangig an interne und externe Call Center sowie mittlere und große Unternehmen mit einem hohen Kontaktaufkommen. Zu seinen Kunden zählt inexo namhafte Unternehmen wie TUI, Panasonic, Montblanc, arvato direct services, FAZ.net, BCD Travel, CeWe Color, GfR, AMEROPA, getaline und Blau Mobilfunk.

News-ID: 394947 • Views: 2311 (Stand: 26.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/394947/inexo-ERM-jetzt-vollstaendig-im-Midoco-integriert.html>