

## Contipark optimiert Kundenservice mit INEXSO

15.03.2018, 18:06 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *inexo GmbH*

---



Contipark Interparking Group

Oldenburg/Berlin, 15.03.2018. Die anfängliche Suche nach einem CRM-System endete für Contipark mit der Einführung des Response Management Systems „INEXSO ERM“. Aufgrund des signifikanten Erfolgs in der Einführungsphase folgte binnen Jahresfrist die Erweiterung um ein Beschwerdemanagement.

2017 trat die Firma Contipark Parkgaragensgesellschaft mbH, deutscher Marktführer im Bereich Parkraumbewirtschaftung, mit dem Ziel an, die Reaktionszeiten im Kundenservice deutlich zu reduzieren, die Themenstruktur besser beherrschen zu können und die Effizienz massiv zu steigern. Dabei zeigte sich rasch, dass ein klassisches CRM-Tool nicht in Frage kam, da das Unternehmen zu einem Großteil seiner Kunden keine vertragsrelevanten Daten vorhält.

Die Suche nach einer geeigneten Softwarelösung gestaltete sich aufwändig. „Meine Recherche auf der Call Center World zeigte, dass es zwar viele Anbieter von Kundenservice-Modulen gibt, diese aber nur Lösungen für große Service-Einheiten anbieten,“ berichtet Anett Oriwe, Leiterin Kundenservice bei Contipark Deutschland. „Am Stand der INEXSO wurde ich dann fündig. Alle im Vorfeld skizzierten Anforderungen der Contipark wurden erfüllt. Den letzten Ausschlag, eine Entscheidung für INEXSO ERM zu fällen, lieferte die überzeugende Funktionsfülle und nicht zuletzt das Lizenzmodell, welches unabhängig von der Zahl angemeldeter Benutzer ist.“

Anfang November 2017, sechs Monate nach Inbetriebnahme der INEXSO Software, zieht Oriwe eine erste positive Bilanz: „Die Vorteile gegenüber dem zuvor genutzten Outlook liegen auf der Hand. Wir beobachten eine massive Reduzierung von manuellen Aufwänden, beginnend bei der automatischen Verteilung der dringenden Vorgänge über die teilautomatische Bearbeitung der Kundenanfragen bis hin zur zentralen Pflege von Textbausteinen in der Wissensdatenbank und den Reporting-Möglichkeiten. Wir konnten in wenigen Monaten eine Effizienzsteigerung von 300% erreichen – unglaublich.“

Getragen von den positiven Eindrücken setzt Contipark nun die Einführung eines integrierten Beschwerdemanagements um. „Mein Chef hat gestrahlt, als ich ihm unsere Ideen und die geplante Umsetzung erläutert habe. Insbesondere das detaillierte Reporting hat ihn begeistert,“ fasst Anett Oriwe zusammen.

#### INEXSO GmbH

Die INEXSO GmbH aus Oldenburg bietet als langjähriger Spezialist für webbasierte Multi-Channel-Kommunikation Softwarelösungen für die Bewältigung elektronisch geführter Kundenkommunikation an. Zu seinen namhaften Kunden zählt INEXSO u.a. Allianz, Arvato Bertelsmann, BMW, CeWe Color, Hawesko, TUI.

#### Contipark Unternehmensgruppe

Seit mehr als 50 Jahren plant, entwickelt und betreibt die CONTIPARK Unternehmensgruppe als Marktführer über 500 Parkeinrichtungen in 190 Städten in Deutschland und Österreich. Die CONTIPARK ist eine Tochter der belgischen Interparking Group, einer der größten Parkhausbetreiber in Europa.

---

News-ID: 996710 • Views: 1197 (Stand: 30.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/996710/Contipark-optimiert-Kundenservice-mit-INEXSO.html>