

ConSol CM


Effiziente Workflows
Mehr Performance in **IT-Service und Support**
Zufriedene Kunden

ConSol  Software GmbH
Franziskanerstraße 38
D-81669 München

Tel. +49 (0) 89 458 41 120
Fax +49 (0) 89 458 41 119
vertrieb@consol.de
www.consol.de

Bearbeitungseffizienz und zufriedene Kunden durch flexible Workflows

Unsere Software: ConSol CM

Optimale Arbeitsabläufe und klare Zuständigkeiten sind ein Muss für eine **schnelle und kompetente Reaktion** von Helpdesk, Support oder Hotline – und damit für die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern. Mit unserer **web- und workflowbasierten Software ConSol  CM** bringen Sie Schwung in Ihre Service-Desk-Prozesse!

Unsere Stärken – Ihr Nutzen:

- Straffe Workflows, dank **grafischem Workflow-Editor** einfach anzupassen.
- Eskalationsregeln für die **Einhaltung von SLAs**.
- **Direkter Zugriff** auf alle Kunden- und Vorgangsinformationen.
- **Kostenreduktion** durch kürzere Bearbeitungszeiten.
- Zertifizierte Consultants und vorkonfektionierte ITSM-Workflows für die **praxisorientierte Umsetzung** der ITIL-Empfehlungen – auch in SOA-Umgebungen.
- Flexible **Konfigurationsdatenbank** CM/Inventory: Alle Servicekomponenten und deren Abhängigkeiten auf einen Blick.
- Laufende Optimierung von Prozessen und Bearbeitungsqualität dank aussagekräftigen **Reports** – z.B. KPIs, Bearbeitungszeit, Problemhäufungen...

Interessiert? Gerne präsentieren wir Ihnen unsere Lösung persönlich. Kontaktieren Sie uns:

vertrieb@consol.de

Tel. +49 (0) 89/458 41 120

ConSol☼ CM – Helpdesk, Support, IT-Servicemanagement

Unsere Referenzen

Bayerischer Rundfunk: Der BR nutzt ConSol☼ CM im User-Support sowie für Zeiterfassung und Leistungsverrechnung. „Uns war wichtig, dass die Mitarbeiter das neue System akzeptieren. Das ist der Fall: In den wenigen Monaten des Testbetriebs wurden bereits tausend Anfragen bearbeitet.“

*Ingo Kullmann,
Leiter Systemtechnik FS beim BR*



AXA Assistance Deutschland: „Schon im Pilotbetrieb staunten wir, wie viele Support-Anfragen wir tatsächlich jeden Tag stemmen – diese Transparenz ermöglicht erst ConSol☼ CM. Die Software hat die Kommunikation im IT-Support zwischen unseren beiden Standorten München und Frankfurt an der Oder deutlich verbessert.“

*Dorothee Appel, Direktor IT und
Technologie, AXA Assistance*



RZV GmbH: „Dank ConSol☼ CM wissen wir jetzt genau, wie viele Service-Anfragen uns zu welchem Bereich erreichen und können den Weg jedes Service-Tickets sicher nachverfolgen. Die punktgenaue Erfassung der Support-Fälle beschleunigt die Übergaben zwischen verschiedenen Bearbeitergruppen deutlich.“

*Jochen Markschat, Leiter des
Service-Centers der RZV GmbH*

