

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **GLS Austria optimiert Arbeitsabläufe mit Lösung von Consol**

**Wien, 22. Juni 2017 – Full-Service-Provider Consol hat einen neuen Kunden gewonnen. GLS Austria, einer der führenden Paketdienstleister in Österreich, setzt bei der Verbesserung seiner Arbeitsabläufe auf die kundenzentrierte Low-Code-Plattform Consol CM.**

In der Vergangenheit hat GLS Austria alle Kundenanfragen, das heißt von Unternehmen, die Pakete versenden oder empfangen, manuell bearbeitet und kategorisiert. Diesen Umstand wollte GLS nachhaltig verändern. Das Unternehmen nahm deshalb Kontakt mit Consol auf. Der Full-Service-Provider entwickelt und vertreibt unter anderem die Applikation Consol CM, eine Low-Code-Plattform, die Business-Process-Management (BPM)-, Customer-Relationship-Management (CRM)- und Case-Management-Funktionen bietet. Consol wurde von GLS beauftragt, die Umsetzbarkeit seines Lösungsvorschlags in einem Proof of Concept (PoC) zu belegen. Nach erfolgreich abgeschlossener PoC-Phase mit Ausarbeitung eines konkreten Lösungsdesigns hat GLS die Einführung der Consol-Lösung beschlossen. Sie wurde innerhalb kurzer Zeit implementiert und nach ausführlicher Testphase durch GLS in Betrieb genommen.

Die Consol-Lösung wird von GLS vor allem im Kundensupport und Beschwerdemanagement eingesetzt. Typische Anwendungsfälle sind Empfängerfragen zu einem Paket beispielsweise hinsichtlich der Lieferzeit und Beschwerden bei verspäteter Zustellung ebenso wie Kundenanfragen zu Versandpreisen und Logistik. Das Consol-System ist bei GLS nahtlos in die vorhandene Infrastruktur integriert. So ist eine E-Mail-Anbindung vorhanden, das heißt, Anfragen an GLS per E-Mail werden von Consol CM verarbeitet. Auch eine Verknüpfung mit dem bestehenden Paketinformationssystem ist geplant, damit die Bearbeiter Zugriff auf die Paketdaten haben. Durch Computer Telephony Integration (CTI) werden künftig bei Anrufen automatisch Tickets in der Consol-Lösung erzeugt. Nicht zuletzt besteht eine Schnittstelle zum Lightweight-Directory-Access-Protocol (LDAP)-Verzeichnisdienst, damit die E-Mail-Adressen von GLS-Mitarbeitern in Consol CM vorhanden sind und intern auch per Consol CM und E-Mail kommuniziert werden kann.

Die Consol-Lösung bietet zahlreiche Vorteile. So können die Mitarbeiter nun ein zentrales System für die Bearbeitung von Beschwerden und Anfragen der Kunden und Empfänger nutzen. Dadurch werden auch die SLA-Zeiten (Service Level Agreement) problemlos eingehalten. Alle Vorgänge werden protokolliert und bei Nichtbearbeitung von Anfragen erfolgt eine automatische Eskalation. Nicht zuletzt wird auch der Service für Kunden und Empfänger verbessert, da diese automatisch Empfangsbestätigungen per E-Mail erhalten, welche bereits wichtige Informationen, zum Beispiel den Paketlieferstatus, beinhalten und somit auf Kundenseite eine weitere Anfrage zu diesen Daten unnötig machen.

„Wir sind mit der Consol-Lösung sehr zufrieden. Sie läuft reibungslos und hat in unserem Unternehmen zu einer Verbesserung in den Abläufen im Kundenservice geführt. Wir können dadurch auch deutlich mehr Anfragen pro Tag bearbeiten“, betont Axel Spörl, Geschäftsführer von GLS Austria.

„Ein zentrales strategisches Ziel von Consol ist die Erhöhung der vertrieblichen Aktivitäten in Österreich. Mit GLS Austria, einem der führenden Paketdienste, konnten wir nun einen äußerst renommierten Kunden gewinnen“, erklärt Engelbert Tomes, Geschäftsführer von Consol Austria. „Wir versprechen uns davon durchaus eine Signalwirkung für unser Landesgeschäft.“

**Diese Presseinformation und Bildmaterial sind im Internet  
abrufbar unter [www.pr-com.de/consol](http://www.pr-com.de/consol)**

## **Über Consol**

Die Consol Austria Software GmbH ist eine 100-prozentige Tochter der deutschen Consol Consulting & Solutions Software GmbH mit Hauptsitz München.

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH ist ein Münchener IT-Full-Service-Provider. Zum Lösungsangebot des 1984 gegründeten IT-Dienstleisters mit Spezialisierung auf komplexe IT-Systeme gehören Beratung, Entwicklung, Integration, Monitoring und Testing sowie Betrieb und Wartung. Für die digitale Transformation entwickelt und vertreibt das Unternehmen zudem ConSol CM, eine Low-Code-Plattform, die umfangreiche BPM-, CRM- und Case-Management-Funktionen in sich vereint.

Zu den Kunden von Consol gehören Großunternehmen wie AOK Bayern, Daimler, Fraport, FWU, Kyocera, Schufa, Telefónica oder UniCredit sowie mittelständische Firmen wie M-net, maxdome, Haribo oder CBR Fashion. Auch öffentliche Institutionen wie die Bundesrepublik Deutschland – Finanzagentur oder die Stadtverwaltungen München und Potsdam setzen auf Lösungen von Consol.

Consol beschäftigt weltweit aktuell rund 270 Mitarbeiter. Das Unternehmen mit Hauptsitz München ist mit eigenen Niederlassungen in Düsseldorf und Nürnberg sowie mit Tochtergesellschaften in Österreich, Polen, den USA und Dubai vertreten. Der Umsatz der gesamten Consol-Gruppe lag im Geschäftsjahr 2015/2016 bei 27,5 Millionen Euro.

Weitere Informationen [unter http://www.consol.de](http://www.consol.de) und auf Twitter unter [http://www.twitter.com/consol\\_de](http://www.twitter.com/consol_de).

## **GLS in Österreich und die GLS Gruppe**

Die GLS Austria ist eine Tochtergesellschaft der GLS, General Logistics Systems B.V. (Hauptsitz Amsterdam). GLS realisiert zuverlässige, hochwertige Paketdienstleistungen für über 220.000 Kunden in Europa und bietet zusätzlich Express- und Logistikleistungen. „Qualitätsführer in der europäischen Paketlogistik“ ist der Leitsatz der GLS. Dabei legt GLS Wert auf nachhaltiges Handeln. Mit eigenen Gesellschaften und Partnern deckt die Gruppe 42 Staaten ab und ist über vertraglich gesicherte Allianzen mit der ganzen Welt verbunden. 41 zentrale Umschlagplätze und mehr als 700 Depots stehen GLS zur Verfügung. Mit ihrem straßenbasierten Netz ist GLS einer der führenden Paketdienstleister in Europa. Rund 14.000 Mitarbeiter und ca. 20.000 Fahrzeuge sind täglich für GLS im Einsatz. Im Geschäftsjahr 2015/16 transportierte GLS 431 Millionen Pakete und erzielte einen Umsatz von 2,2 Milliarden Euro.

Weitere Informationen unter: [gls-group.eu](http://gls-group.eu)

## **Pressekontakt**

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Isabel Baum

Franziskanerstraße 38

D-81669 München

Fon: +49-89-45841-101

Fax: +49-89 45841-111

E-Mail: [Isabel.Baum@consol.de](mailto:Isabel.Baum@consol.de)

Web: [www.consol.de](http://www.consol.de)

PR-COM GmbH

Hanna Greve

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-756

Fax: +49-89-59997-999

E-Mail: [hanna.greve@pr-com.de](mailto:hanna.greve@pr-com.de)

Web: [www.pr-com.de](http://www.pr-com.de)