

## PRESSEMITTEILUNG

### **Bester Flughafen Europas geht beim Beschwerdemanagement neue Wege mit Consol**

***München, 18. Oktober 2016*** – Der Flughafen München setzt beim Beschwerdemanagement seit Kurzem die an mehreren Flughäfen etablierte, kundenzentrierte Prozessmanagement-Software Consol CM des IT-Full-Service-Providers Consol ein. Dadurch hat der Flughafen seine Prozesse und Serviceleistungen weiter verbessert, insbesondere mit einer deutlich beschleunigten Reaktionszeit bei Kundenfeedbacks.

Der Münchner Flughafen, erst vor Kurzem erneut als „bester Flughafen Europas“ bei den jährlich verliehenen „World Airport Awards“ des renommierten Londoner Luftfahrtforschungsinstituts Skytrax ausgezeichnet, setzt auch beim Beschwerdemanagement ab sofort auf das Best-in-Class-Produkt Consol CM.

Mit einem zentralen Dialogmanagement werden sämtliche Verbesserungsvorschläge und Beschwerden der Flughafennutzer bearbeitet. Durch eine zeitnahe und individuelle Beantwortung erhöht der Flughafen München die Kundenbindung. Die systematische Analyse aller Rückmeldungen ist eine Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung der Serviceleistungen.

Zum Einsatz kommt die branchenübergreifend und flexibel nutzbare Software Consol CM. Sie integriert Business-Process-Management (BPM)- und Customer-Relationship-Management (CRM)-Funktionalitäten und unterstützt damit ein kundenzentriertes Geschäftsprozessmanagement, das heißt, Kunden werden in das Zentrum aller wettbewerbsrelevanten Geschäftsprozesse gestellt. Klassische Anwendungsfelder von Consol CM sind die Bereiche Customer Service, Lead Management, Helpdesk sowie generelles Case Management.

„Wir sind mit der neuen Lösung außerordentlich zufrieden. Die Implementierung verlief reibungslos, obwohl auch anforderungsspezifische Lösungsanpassungen notwendig waren. Den entscheidenden Vorteil in der Verwendung von Consol CM sehen wir im Aufbau eines aktiven Kundendialogs“, sagt Projektleiterin Irina Graf vom Flughafen München.

Monika Popp, Project Manager bei Consol in München, ergänzt: „Der Auftrag des Münchener Flughafens ist für uns ein weiterer prestigeträchtiger Projekterfolg. Wir freuen uns, dass wir uns dabei mit unserer kundenzentrierten BPM-Software gegen eine große Anzahl von Wettbewerbsprodukten durchsetzen konnten. Das ist für uns auch ein Beleg, dass wir mit dem Lösungsansatz der Verknüpfung von BPM- und CRM-Funktionalität in einem Produkt einen richtigen, zukunftsweisenden Weg eingeschlagen haben.“

Das Projekt wurde gemeinschaftlich mit dem Vertriebs- und Integrationspartner com.cultur GmbH ([www.comcultur.de/bpm-software](http://www.comcultur.de/bpm-software)) umgesetzt. com.cultur begleitete den Auswahlprozess und unterstützte während der gesamten Projektlaufzeit bei Planungen und Abstimmungen.

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

## **Über Consol**

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. Darüber hinaus entwickelt und vertreibt das Unternehmen Consol CM, eine Software für das kundenzentrierte Business Process Management.

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 260 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 2014/2015 bei 23,9 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).

## **Über com.cultur**

Das Münchner Unternehmen kümmert sich seit 1997 um eine effektive Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden. Ihre Berater und Coaches entwickeln, implementieren und testen Prozesse für Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Energie, Handel, Finanzen, Technologie und Automotive.

Zu den Kunden zählen viele KMU als auch Großunternehmen wie ABB, BMW und Fraport.

Die com.cultur GmbH ist ein langjähriger Partner von Hochschulen, ConSol Software, TÜV SÜD und der BBE Handelsberatung.

Mehr erfahren:

Website: <http://www.comcultur.de/bpm-software>

Facebook: <https://www.facebook.com/comcultur/>

### **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)