

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Consol CM automatisiert digitale Geschäftsprozesse mit Machine Learning**

**München, 9. Juli 2020 – Der IT-Dienstleister Consol erweitert seine Prozessmanagement-Software Consol CM mit einem integrierten Add-on für die stärkere und effizientere Automatisierung von digitalisierten Workflows.**

Das Add-on für Consol CM erweitert die Prozessmanagement-Software um Funktionalitäten für Machine Learning (ML) und Natural Language Processing. Dadurch können zeitaufwändige manuelle Tätigkeiten durch entsprechend trainierte Algorithmen von der Software automatisch abgearbeitet werden, beispielsweise die Vor-Priorisierung von Anfragen und das Dispatching an das jeweils zuständige Team. Durch die flexible Integration von Machine Learning in die Prozessverarbeitung können manuelle Aktionen und Interaktionen massiv reduziert und gleichzeitig Prozessqualität und Verarbeitungsgeschwindigkeit deutlich gesteigert werden. Außerdem versprechen die dadurch gewonnenen Informationen zusätzliche Erkenntnisse für die Datenanalyse.

Die ML-Funktionalität von Consol CM ist eine komplette Eigenentwicklung, die per Add-on direkt in die Software integriert wird. Sämtliche Verarbeitungsschritte – von der Datenextraktion über das Training der Modelle bis hin zur Abfrage – werden so innerhalb von Consol CM mit Live-Daten vollzogen, ohne die bei gängigen Lösungen häufig gemachten Umwege über Cloud-Dienste. Diese Lösung steht damit im Einklang mit den hohen Datenschutzerfordernissen der Kunden, vor allem, wenn sie Consol CM selbst on premises betreiben.

Das neue Add-on steht ab Juli mit der Consol CM Version 6.13 zur Verfügung und ist kostenpflichtig.

#### **Die Vorteile von Consol CM im Überblick**

Im ersten Release wird das neue Add-on vier Funktionsbereiche unterstützen:

- **Language Detection:** Erkennung der Sprache von Textinhalten
- **Sentiment Analysis:** Erkennung der Grundstimmung von Textinhalten

- **Text Classification:** Anwendungsfallbezogene Klassifikation von Textinhalten in Kategorien
- **Field Prediction:** Anwendungsfallbezogene Vorhersage von Attributen, etwa Priorität oder Produktbezug, auf Basis von Textinhalten.

Von den neuen Funktionen können besonders die folgenden Anwendungsbereiche profitieren:

- Bei digitalisierten Verarbeitungsprozessen, die Kundeninteraktion in Freitext verarbeiten, wie E-Mails oder Briefe, können manuelle Aktionen, die auf der Interpretation des Inhalts basieren, durch automatisierte Funktionen abgelöst werden
- Bei CRM-Systemen mit internationalem oder mehrsprachigem Kundenstamm hilft Language Detection beim Routing der Anfragen an die richtigen Stellen
- Bei B2C- und B2B-CRM-Systemen hilft Sentiment Analysis bei der Erkennung und Priorisierung von verärgerten Kunden sowie der Analyse von Stimmungstrends.

„Mit den vielfältigen Möglichkeiten von Machine Learning innerhalb unserer Digitalisierungsplattform vereinfachen und erleichtern wir unseren Kunden den Einstieg in höhere Automatisierungsgrade bei gleichzeitiger Erfüllung höchster Datenschutzstandards. Denn durch die direkte Integration der ML-Funktionalität verbleiben alle Daten jederzeit innerhalb unserer Software und müssen nicht mit externen Diensten geteilt werden“, erklärt Jan Zahalka, Produktmanager Consol CM bei Consol in München

Weitere Informationen zu den Add-Ons für Consol CM finden sich unter <https://cm.consol.de>

**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 betreut seit mehr als 30 Jahren Kunden aller Branchen bei nationalen und internationalen IT-Projekten. „Wir unternehmen IT“ ist dabei das Credo, auf dessen Basis die Spezialisten, Umsetzer und Innovationstreiber bei Consol passgenaue IT-Lösungen für den gesamten Software-Lifecycle erarbeiten: High-End IT-Beratung, Software Engineering, IT Operations und DevOps sind die Kernkompetenzen des 1984 gegründeten Unternehmens mit Hauptsitz in München.

Die technologischen Schwerpunkte liegen unter anderem auf Software-Architektur, Cloud-native, CI/CD, Testautomatisierung und Monitoring. Consol verfolgt hierbei einen agilen Arbeitsansatz und nutzt unter anderem Open-Source-Lösungen. Darüber hinaus entwickelt und vertreibt das Unternehmen die Software Consol CM, eine Plattform zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Consol ist Red Hat Premier Partner und unterhält strategische Partnerschaften zu AWS oder Microsoft Azure. Zu den Kunden zählen Großunternehmen wie Haribo, Daimler oder Telefónica.

Die Faszination der Consol-Mitarbeiter für technologische Herausforderungen bildet die Basis des Unternehmenserfolgs. Aktuell beschäftigt Consol rund 260 Mitarbeiter an seinen Standorten München, Düsseldorf, Wien, Krakau, Dubai sowie San Francisco.

Weitere Informationen unter <https://www.consol.de> und <https://cm.consol.de> sowie auf Twitter unter [https://twitter.com/consol\\_de](https://twitter.com/consol_de).

### **Pressekontakt**

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Isabel Baum

St.-Cajetan-Straße 43

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: <https://www.consol.de> und <https://cm.consol.de>

PR-COM GmbH

Nicole Oehl

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-758

Fax: +49-89-59997-999

E-Mail: [nicole.oehl@pr-com.de](mailto:nicole.oehl@pr-com.de)

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