

CM/Machine Learning

Verfügbar mit ConSol CM-Version 6.13.0

Juli 2020, Produktmanagement ConSol CM



Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne unser neues ConSol CM-Add-on CM/Machine Learning, verfügbar mit der Version 6.13.0, vorstellen. Mit CM/Machine Learning können Sie die Effizienz Ihrer Geschäftsprozesse durch die automatische Klassifizierung von Vorgängen steigern. CM/Machine Learning läuft lokal innerhalb Ihres ConSol CM-Systems. Es erfolgt keinerlei Datenübertragung an externe Dienste. So können Sie neuste Technologie nutzen, und gleichzeitig strenge Datenschutzbestimmungen einhalten.

- Erkennen Sie die im Vorgang benutzte Sprache und weisen Sie den Vorgang automatisch dem passenden Team zu.
- Erkennen Sie die Stimmung des Kunden und nutzen Sie diese Information zur Priorisierung oder Aufdeckung von Trends.
- Klassifizieren Sie neue Vorgänge automatisch anhand von Thema, Kommentaren und E-Mails.

Bitte sprechen Sie uns für weiterführende Informationen oder für eine Live-Demo an.



Jan
Zahalka



Engelbert
Tomes



Florian
Fiessmann

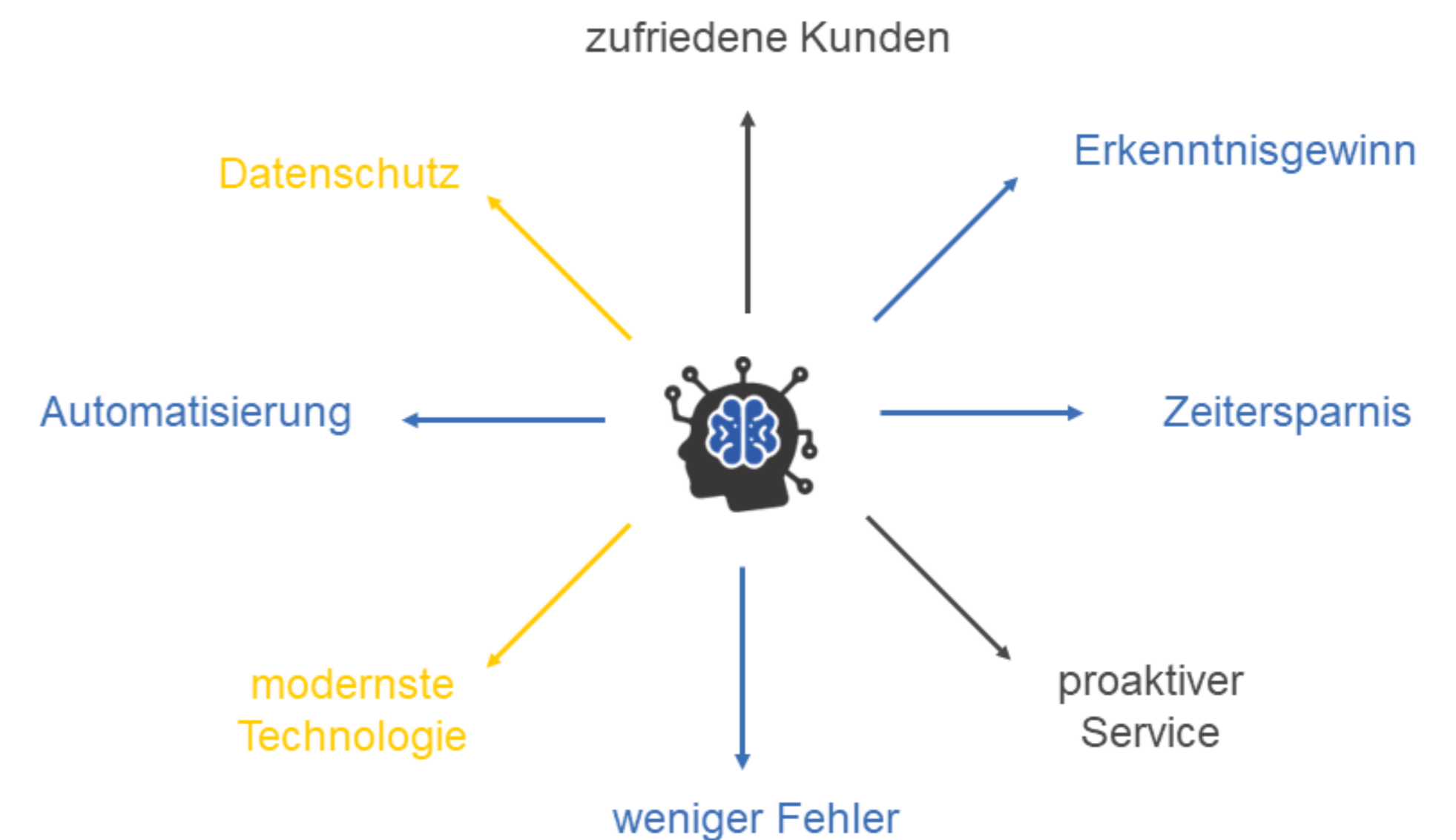


Kai
Hinke

Vorteile von Machine Learning

Profitieren Sie von den Vorteilen von Machine Learning in ConSol CM

- CM/Machine Learning bietet Funktionen zur Sprach- und Stimmungserkennung sowie zur Vorgangsklassifizierung.
- Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter, indem Sie Ihre Prozesse weiter automatisieren.
- Reduzieren Sie Fehler durch die Vermeidung von manuellen Arbeitsschritten.
- Steigern Sie die Bearbeitungsgeschwindigkeit in Ihren Prozessen und damit die Kundenzufriedenheit



CM/Machine Learning läuft lokal innerhalb Ihres ConSol CM-Systems. Es werden keinerlei Daten an externe Dienste übertragen. So können Sie neuste Technologie nutzen, und gleichzeitig strenge Datenschutzbestimmungen einhalten.

Vorteile von Machine Learning

Beispiel: was kann Machine Learning in ConSol CM leisten?

Eingehende E-Mail

*Liebes Supportteam,
wir haben einen Wartungsvertrag für unsere zwei Kaffeemaschinen (HomeLine 500). Unsere Kundennummer ist C264720015. Die monatliche Grundreinigung sollte laut Vertrag am 15.06. stattfinden. Leider haben wir an diesem Tag eine Veranstaltung bei uns im Haus. Wäre es möglich den Termin um eine Woche zu verschieben?*

Schöne Grüße

Maria Muster

Sekretariat

ConSol Software GmbH

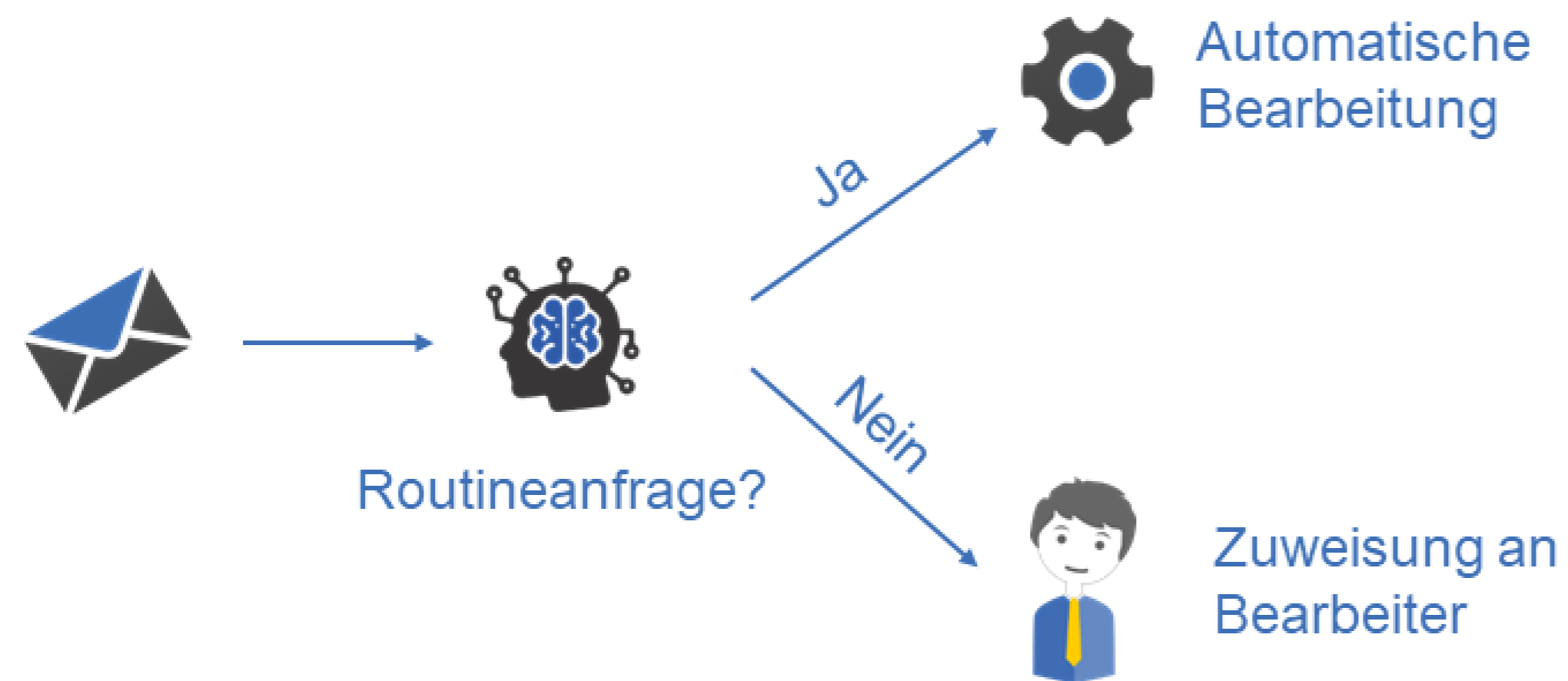
Machine Learning Analyse

- Sprache = Deutsch
- Stimmung = Neutral
- Kunde: ConSol Software GmbH
- Kundennummer: C264720015
- Betroffenes Produkt = HomeLine 500
- Kategorie = Wartungsvertrag
- Anliegen = Terminänderung
- Routineanfrage = Ja

Machine Learning in ConSol CM: Prozessautomatisierung

Automatisieren Sie die Bearbeitung von Routineanfragen

Mit CM/Machine Learning können Sie eingehende E-Mails klassifizieren und so Routineanfragen erkennen. Anhand der gesetzten Kategorien kann ConSol CM ermitteln, welches Anliegen der Kunde hat, und ob es sich um eine Routineanfrage handelt, wie beispielsweise eine Anfrage nach Infomaterial oder eine Adressänderung. Routineanfragen können dann im Workflow automatisch behandelt werden, sodass sich die Bearbeiter lediglich um die Sonderfälle kümmern müssen.



Machine Learning in ConSol CM: Spracherkennung

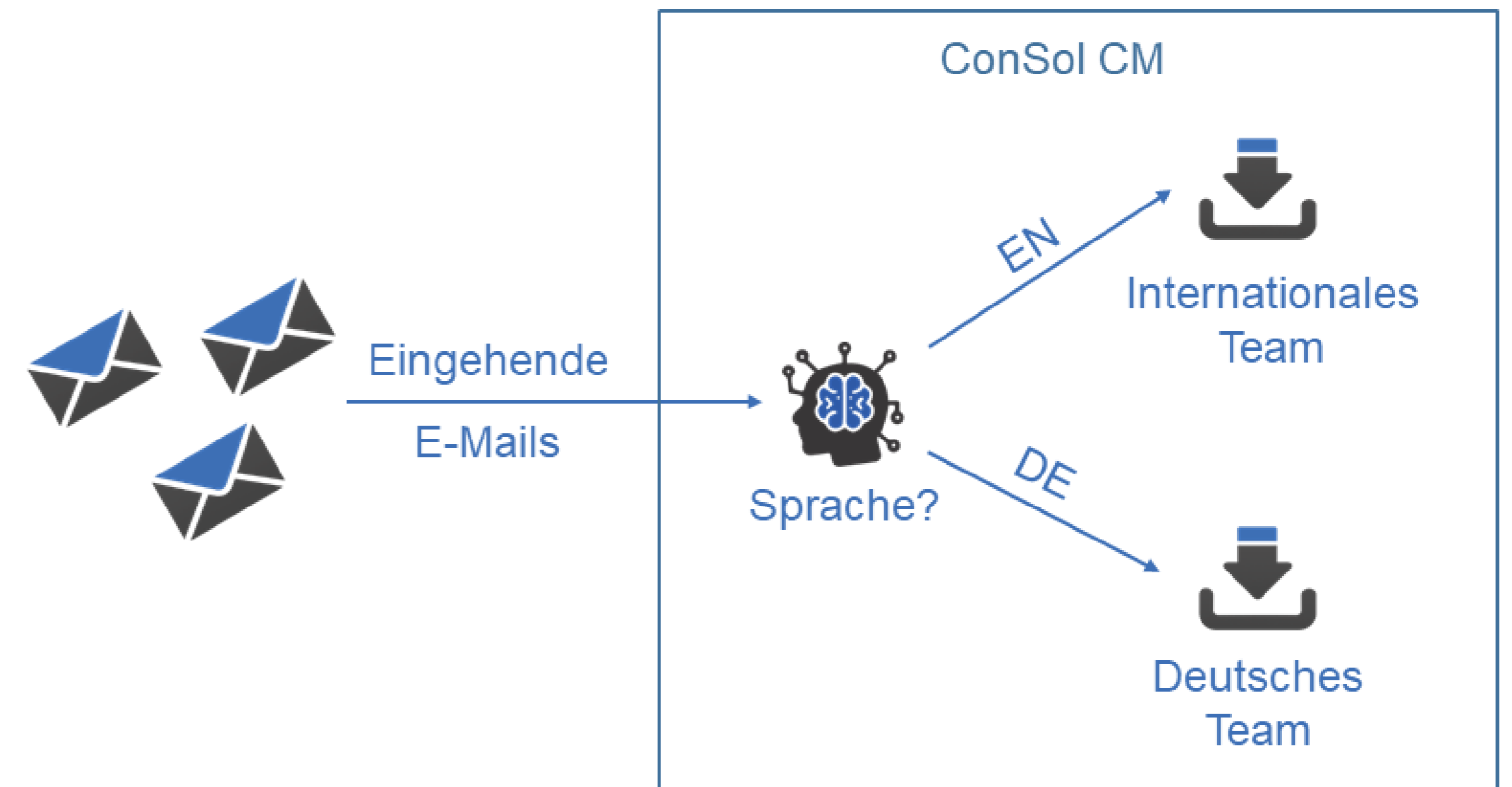
Automatisieren Sie Ihre Prozesse und erhöhen Sie die Effizienz

Sie betreuen Kunden in mehreren Sprachen?

Mit CM/Machine Learning vermeiden Sie komplizierte Konfigurationen und manuelle Schritte:

- Weisen Sie neue Vorgänge anhand der Sprache automatisch dem passenden Team zu. Es sind keine unterschiedlichen Postfächer nötig.
- Schicken Sie automatische Antworten in der Sprache des Kunden. Das richtige Template wird automatisch anhand der Sprache der Kundenkommunikation ausgewählt.

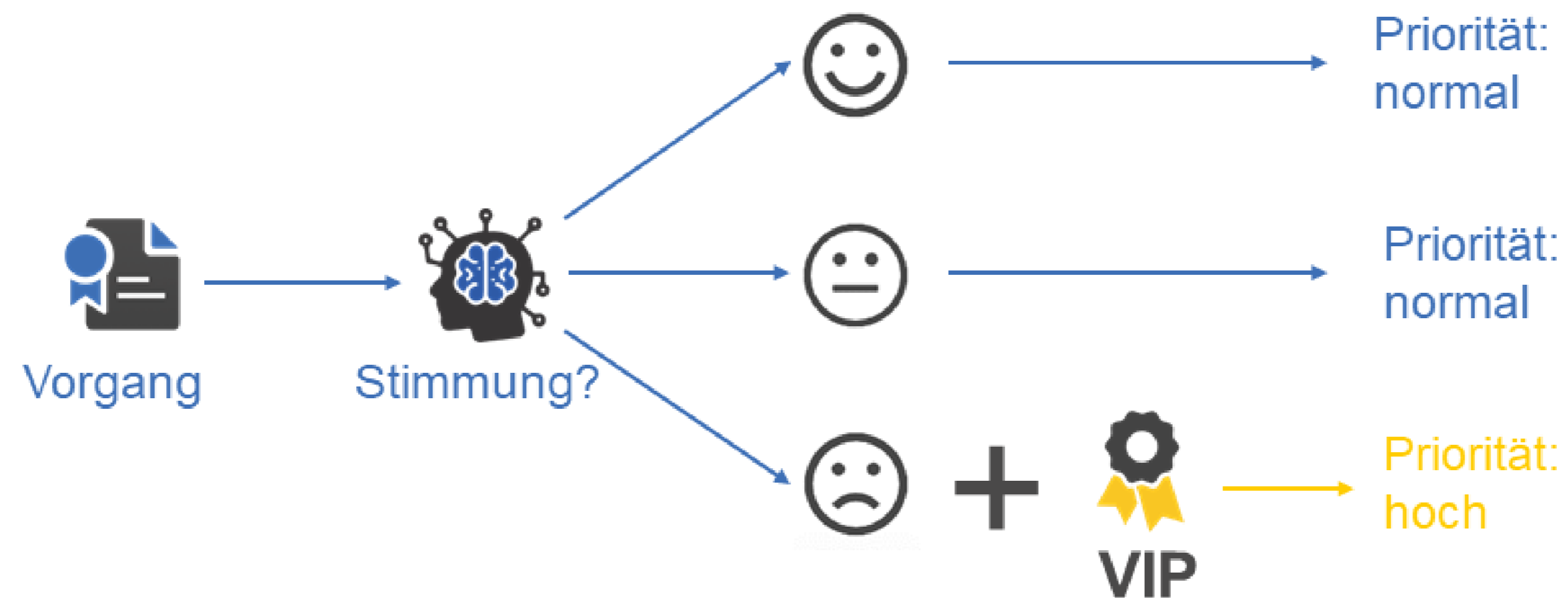
So sparen Sie Zeit, vermeiden Fehler und halten Ihre ConSol CM-Konfiguration so einfach wie möglich.



Machine Learning in ConSol CM: Stimmungserkennung (1)

Priorisieren Sie Vorgänge anhand der Stimmung des Kunden

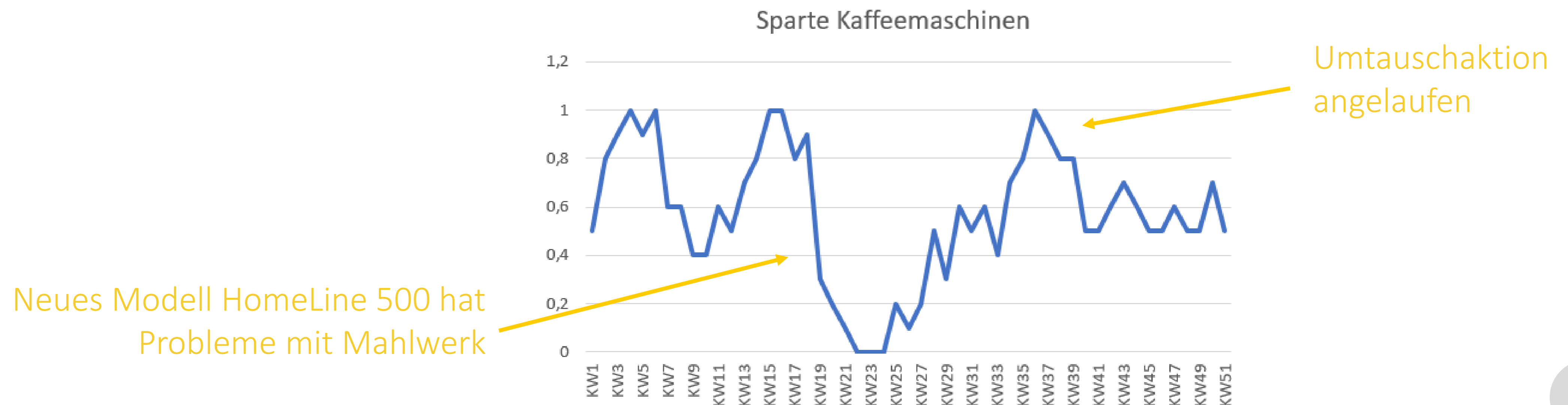
Mit CM/Machine Learning können Sie anhand des Textes eines Vorgangs die Grundstimmung des Kunden erkennen. Sie können zum Beispiel die Priorität eines Vorgangs auf „hoch“ setzen, sobald Sie bei einem wichtigen Kunden ein negatives Stimmungsbild bemerken. Verbessern Sie Ihren Kundenservice, indem Sie proaktiv reagieren!



Machine Learning in ConSol CM: Stimmungserkennung (2)

Gewinnen Sie Erkenntnisse aus der Kundenstimmung

Mit CM/Machine Learning können Sie den Trend in der Kundenstimmung messen, entweder global oder als Vergleich zwischen verschiedenen Produkten oder Services. Übertragen Sie die aus dem Eingangskommentar ermittelte Stimmung an das DWH und lassen Sie sich eine Trendkurve der Kundenstimmung berechnen. So erlangen Sie wichtige Erkenntnisse zu den Auswirkungen von geschäftlichen Vorfällen und Entscheidungen auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden



Machine Learning in ConSol CM: Vorgangsklassifizierung

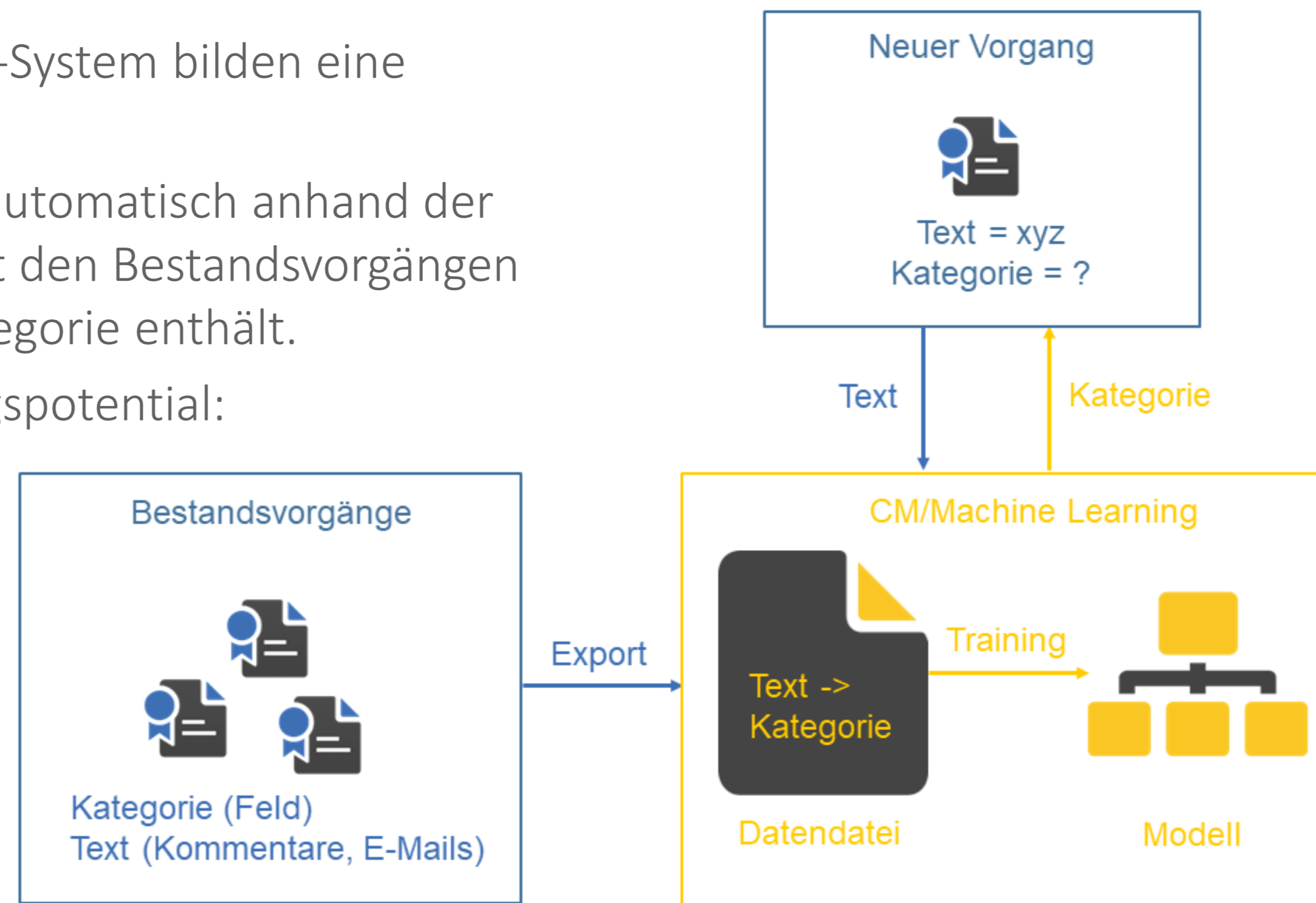
Nutzen Sie das ganze Potential Ihrer bestehenden Vorgänge

Die bereits bearbeiteten Vorgänge in Ihrem ConSol CM-System bilden eine wertvolle Wissensbasis.

Mit CM/Machine Learning können Sie neue Vorgänge automatisch anhand der Bestandsvorgänge klassifizieren. Dazu trainieren Sie mit den Bestandsvorgängen ein Modell, das die Vorgangstexte und die gesetzte Kategorie enthält.

Die Vorgangsklassifizierung bietet vielerlei Optimierungspotential:

- Erkennen Sie anhand des Eingangskommentars von neuen Vorgängen automatisch, auf welches Produkt sich die Anfrage bezieht.
- Kategorisieren Sie neue Vorgänge und ordnen Sie sie direkt dem zuständigen Team zu.
- Erkennen Sie wiederkehrende Routineanfragen und automatisieren Sie deren Bearbeitung.





Here you will find the official manuals for the process management software [ConSol CM](#).

PDF Online Help English Deutsch

User Administrator Process Designer CM/Mobile CM/Outlook-Add-in DWH

Setup and Operation

Latest version Version 6.11.2.1 Version 6.11.1.11 Version 6.11.1.7 Version 6.11.1.4 Version 6.11.1.2

Version 6.11.1.0 Version 6.11.0.5 Version 6.11.0.4 Version 6.11.0.3 Version 6.10.8.0

Version 6.10.7.0 Version 6.10.5 Version 6.10.4 Version 6.10.2 Version 6.9 Version 6.8

User

	Online Help	User Manual 6.11.2.1 (English)
	PDF	User Manual 6.11.2.1 (English)
	Online Help	Benutzerhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)
	PDF	Benutzerhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)

Administrator

	Online Help	Administrator Manual 6.11.2.1 (English)
	PDF	Administrator Manual 6.11.2.1 (English)
	Online Help	Administratorhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)
	PDF	Administratorhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)

Process Designer

	Online Help	Process Designer Manual 6.11.1.7 (English)
	PDF	Process Designer Manual 6.11.1.7 (English)
	Online Help	Process Designer Handbuch 6.11.1.7 (Deutsch)
	PDF	Process Designer Handbuch 6.11.1.7 (Deutsch)

DWH

	Online Help	DWH Manual 6.11.0 (English)
	PDF	DWH Manual 6.11.0 (English)

Setup and Operation

	Online Help	Setup Manual 6.11.1 (English)
	PDF	Setup Manual 6.11.1 (English)

Sie möchten mehr über
ConSol CM erfahren?

Nutzen Sie unseren

[TecDoc-Server](#)

Dort finden Sie:

- **Handbücher**
 - **Administrator**
 - **Benutzer**
 - **Process Designer**
- **Release Notes**
- **System Requirements**
- **Feature-Präsentationen**

Viel Spaß mit der neuen
ConSol CM-Version!