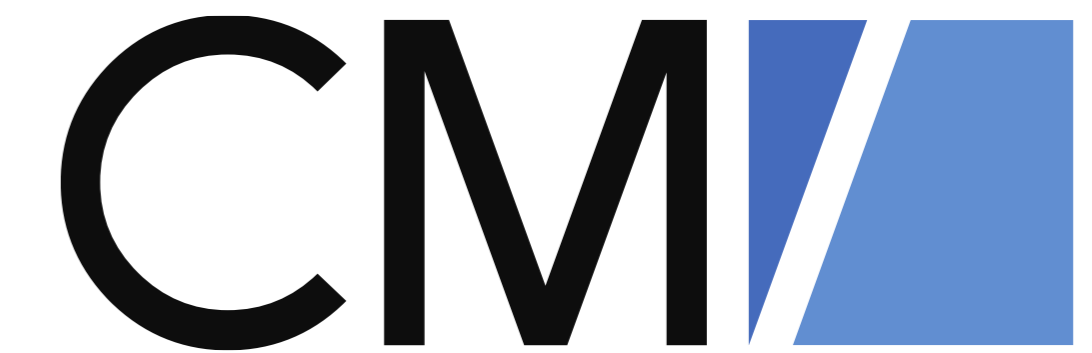




KI-Funktionen in ConSol CM

November 2025, Produktmanagement ConSol CM



Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir freuen uns, Ihnen heute die integrierten KI-Funktionen in ConSol CM vorstellen zu dürfen.

Mit dem Einsatz moderner Sprachmodelle (LLMs) direkt im System ermöglichen wir smarte Automatisierung – ganz ohne Umwege oder externe Tools.

Ihr Mehrwert:

- Weniger manuelle Arbeit, mehr Fokus auf das Wesentliche
- Schneller Überblick durch automatische Vorgangszusammenfassungen
- Flexible Konfiguration direkt in der Web Admin Suite

Diese Funktionen lassen sich nahtlos in bestehende Workflows integrieren und sorgen so für spürbare Entlastung im Arbeitsalltag.

Für Fragen oder eine Live-Demo stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!

Ihr ConSol CM Produktmanagement & Sales-Team



Johanna
Juszak



Engelbert
Tomes



Florian
Fiessmann



Kai
Hinke

LLM-Verbindungen einrichten

Grundvoraussetzung für alle KI-Funktionen

Alle KI-Funktionen in ConSol CM basieren auf einem angebundenes Sprachmodell (LLM). Die Verbindung wird zentral in der Web Admin Suite eingerichtet.

So gehen Sie vor:

1. Öffnen Sie die Seite „LLM-Verbindungen“ in der Web Admin Suite.
2. Legen Sie eine neue Verbindung an oder bearbeiten Sie die Standardverbindung „default“.
3. Wählen Sie die Art des Providers, z. B. OpenAI, Ollama oder Azure.
4. Geben Sie die API-URL und die Zugangsdaten zu Ihrem LLM-Dienst ein
5. Entscheiden Sie, ob der Privacy Purger genutzt werden soll.
6. Testen und speichern Sie die Verbindung.

The screenshot shows a configuration form for an LLM connection. At the top, there are tabs for 'chatbot' and 'default', with a plus sign icon to the right. The form contains the following fields:

- Provider-Typ:** A dropdown menu with 'OpenAI' selected and a downward arrow.
- Modell-URL:** A text input field containing 'https://chai.consol.de'.
- Model-Name *:** A text input field containing 'coke'.
- API-Key:** A text input field, currently empty.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'AKTUALISIEREN', 'ABBRECHEN', and 'VERBINDUNG TESTEN'.

Prompts in der Web Admin Suite verwalten

Kontextsteuerung für Ihre KI-Funktionen

Prompts sind zentrale Texteingaben, die das Verhalten eines LLM steuern und ihm erklären, was zu tun ist. In ConSol CM können diese Prompts direkt über die Web Admin Suite verwaltet und angepasst werden.

So funktioniert's:

- Die Prompts für Standardfunktionen werden automatisch als System-Prompts erstellt (z. B. „translation prompt“ oder „summary prompt“)
- Auf der Seite „Prompts“ in der Web Admin Suite können Sie:
 - System-Prompts bearbeiten und inhaltlich anpassen
 - Eigene Prompts erstellen

Name *

AlsummaryPrompt

Type

Custom

Prompt text

Du bist ein freundlicher Assistent im Kundenservice eines Unternehmens.
Deine Aufgabe ist folgende: Analysiere die folgende Kunden-Email auf die darin enthaltenen Anliegen und deren Anzahl. Versuche die Anliegen einem oder mehreren (maximal 3) der folgenden Tags zuzuordnen: {allTags}
Versuche die Anliegen einer der folgenden Kategorien zuzuordnen:

UPDATE PROMPT

Nutzen Sie den Prompt-Assistenten, wenn Sie sich unsicher sind, wie ein Prompt zu formulieren ist. Der Assistent führt Sie in klaren Schritten durch die notwendigen Angaben, sodass Sie auch ohne Expertenwissen, funktionierende Prompts erstellen können.

Standard-KI-Funktionen in ConSol CM aktivieren

Smarte Unterstützung auch ohne Add-on

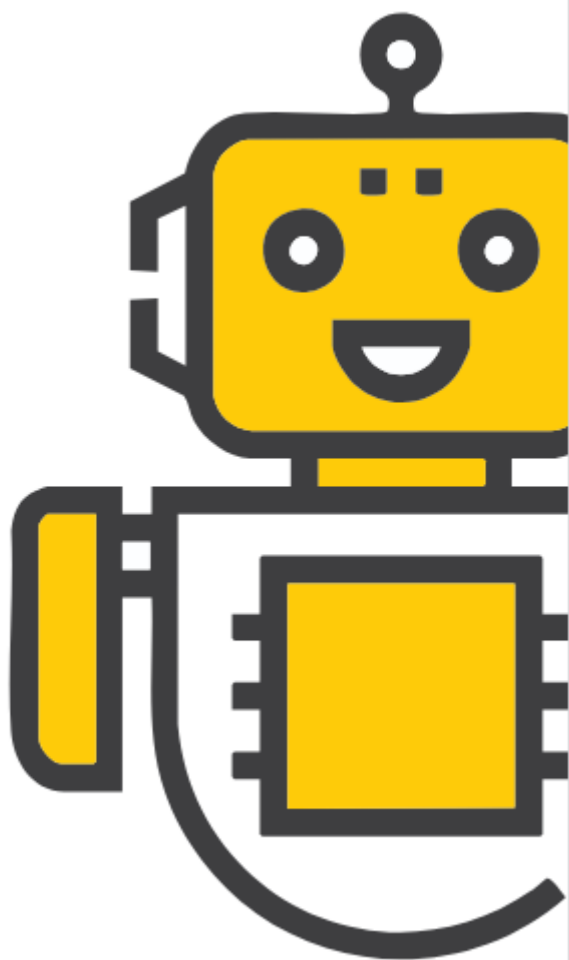
ConSol CM bietet bereits im Standardumfang KI-Funktionen, die sich einfach aktivieren und konfigurieren lassen – direkt in der Web Admin Suite.

- Automatische Übersetzung von Feldnamen und Portaltexten
- Zusammenfassungen der Vorgangskommunikation

So aktivieren Sie die Funktionen:

1. LLM-Verbindung einrichten → Seite „LLM-Verbindungen“
2. System-Properties setzen → Seite „System-Properties“, Namen der LLM-Verbindung und des Prompts, sowie Art des Providers in den Properties, die mit „translationService“ und „summaryService“ beginnen, eintragen
3. Prompts anpassen (optional) → Seite „Prompts“

Für den Einsatz ist ein eigener API-Zugang zu einem LLM oder DeepL erforderlich.



Automatische Übersetzung in WAS nutzen

Lokalisierung vereinfachen – direkt in der Admin-Oberfläche

Die automatische Übersetzung in der Web Admin Suite hilft Ihnen, Inhalte schnell und konsistent in mehrere Sprachen zu übertragen → ohne manuelle Übersetzungsarbeit.

Verfügbare Einsatzbereiche:

- Interner Name: Automatisch generierter, benutzerfreundlicher Feldname (nur bei LLM-Nutzung)
- Lokalisierter Name: Übersetzung von Feldbezeichnungen in alle konfigurierten Sprachen
- Tab „Dateien“ in der Portalkonfiguration: Übersetzung kompletter JSON-Dateien wie `localization.json` oder `components_localization.json` in die gewünschten Zielsprachen

LOKALISierter NAME ⓘ

Deutsch	Land	Englisch (Standard) *
		Übersetzen

FELD AKTUALISIEREN

Tipps:

Englisch als Quellsprache liefert meist die besten Ergebnisse. DeepL ist in der Regel schneller, LLMs bieten mehr Flexibilität.

Sie können automatische Übersetzung auch im Workflow über die API-Methode `translationService.translate` nutzen.

Vorgangszusammenfassungen per KI im Workflow einsetzen

Schneller Überblick dank automatischer Zusammenfassung

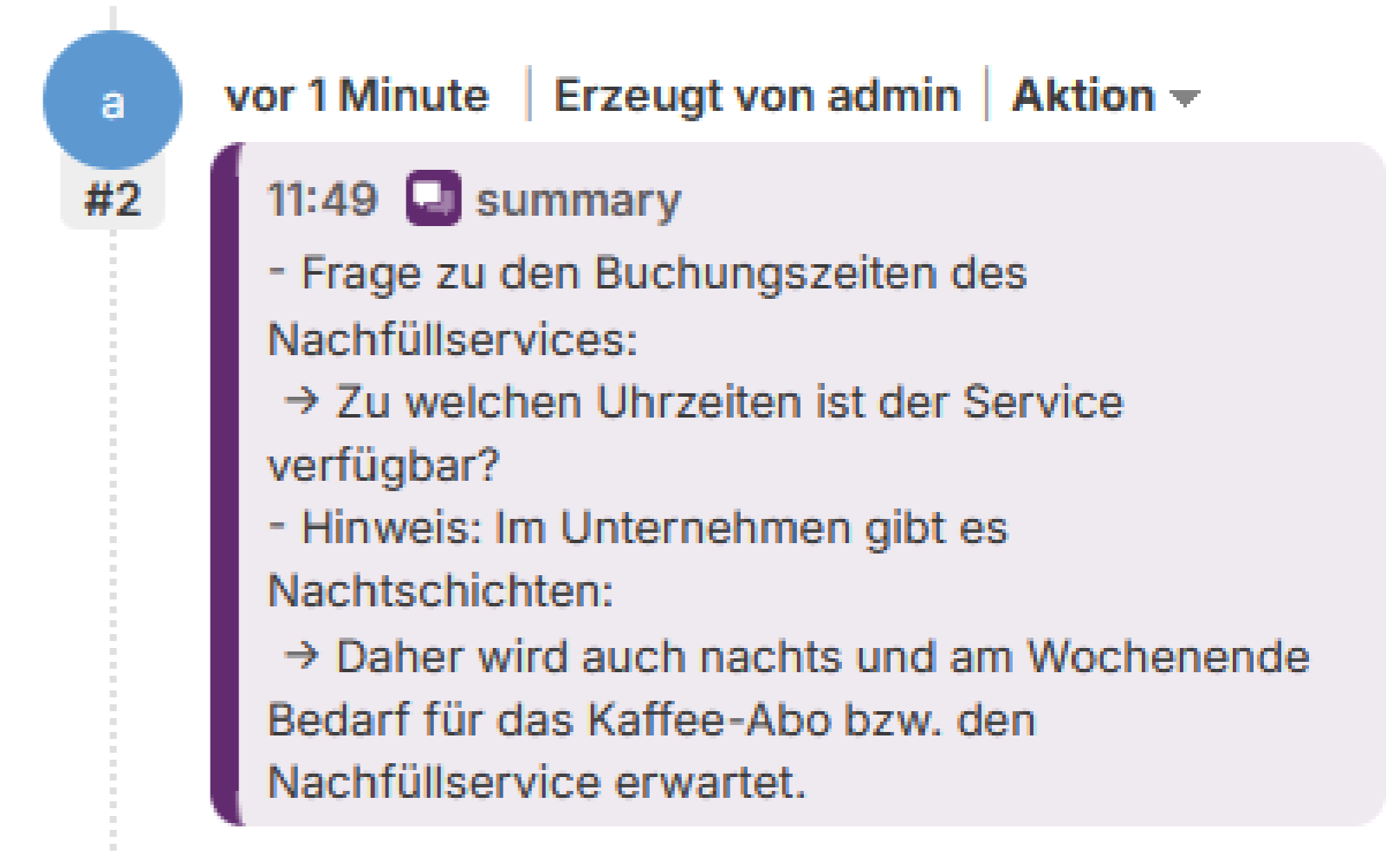
Mit dieser Funktion erstellt ConSol CM per LLM automatisch eine kompakte Zusammenfassung der gesamten Vorgangskommunikation – einfach in einer Workflow-Aktivität.

Ihr Nutzen:

- Schneller Überblick bei langen oder komplexen Vorgängen
- Unterstützt die Einarbeitung und Übergabe an andere Teams

So aktivieren Sie die Funktion:

1. Entscheiden Sie, wo im Workflow die Aktivität verfügbar sein soll – immer oder an einer bestimmten Stelle
2. Nutzen Sie im Workflow-Skript die Funktion `ticketService.summarizeTicket`. Sie können entscheiden, ob die gesamte Kommunikation oder nur Einträge mit einer bestimmten Textklasse zusammengefasst werden sollen. Außerdem können Sie die Zusammenfassung bequem direkt in den Vorgang schreiben.



The screenshot shows a workflow activity interface. On the left, there is a blue circle with the letter 'a' and a grey circle with '#2'. To the right, there is a header bar with 'vor 1 Minute | Erzeugt von admin | Aktion'. Below this is a message card with a purple border. The message card contains the following text: '11:49 summary', '- Frage zu den Buchungszeiten des Nachfüllservices:', '-> Zu welchen Uhrzeiten ist der Service verfügbar?', '- Hinweis: Im Unternehmen gibt es Nachtschichten:', '-> Daher wird auch nachts und am Wochenende Bedarf für das Kaffee-Abo bzw. den Nachfüllservice erwartet.'

Von Standardfunktionen zu CM/AI Assist

Mehr Komfort, mehr Automatisierung – direkt im Web Client

ConSol CM bietet bereits im Standard intelligente Funktionen wie automatische Übersetzung und Ticketzusammenfassungen. Wenn Sie Ihre Effizienz im Tagesgeschäft darüber hinaus steigern wollen, gibt es das Add-on CM/AI Assist.

Was CM/AI Assist ergänzt:

- Datenschutzkonforme Verarbeitung mit dem Privacy Purger
- Fertige Lösungen für praktische Use-Cases wie:
 - Antwortvorschläge auf eingehende Anfragen
 - Erkennung mehrerer Anliegen in einer Nachricht
 - Automatische Kategorisierung von Tickets
 - Zusammenfassungen für lange E-Mails
 - Routineanfragen erkennen und automatisch beantworten

KI-Analyse | **Ticket Zusammenfassung** | Weitere Vorgänge des Kontakts

Ticket Zusammenfassung

- Kundenfrage zur Abrechnung der Kaffeebohnen: Gibt es eine Rechnung vor der Abbuchung per Lastschrift?
- Anfrage zur Änderung der Zahlungsmethode: Ist es möglich, statt Lastschrift auch PayPal zu verwenden?
- Feedback bezüglich unfreundlicher Servicetechniker: Techniker grüßen nicht und sind unfreundlich während der Wartung der Maschinen.
- Internes Handlungsprotokoll:
 - Bestätigung: Die Rechnung wird in der Regel vor der Abbuchung per Lastschrift versendet.
 - Information: Zahlungsmethode kann im Kundenportal geändert werden, Unterstützung bei der Änderung wird angeboten.
 - Maßnahme: Beschwerde über Servicetechniker wird an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Entschuldigung bei dem Kunden wird angeboten und ernsthaftes Feedback-Handling zugesichert.

Die Standardimplementierung kann selbstverständlich noch an Ihre konkreten Bedürfnisse angepasst werden.

Datenschutz by Design mit dem Privacy Purger

Informationen bleiben geschützt

Der Privacy Purger ist Teil von CM/AI Assist und sorgt dafür, dass vor der Übergabe von Inhalten an ein LLM alle personenbezogenen Daten entfernt oder ersetzt werden – vollständig automatisiert.

So funktioniert's:

- Namen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern etc. werden durch Platzhalter ersetzt
- Erst danach wird der Text an das LLM übermittelt
- Die Originaldaten verbleiben sicher im System

Vorteil: Sie nutzen KI ohne Datenschutzrisiko – und erfüllen gleichzeitig die Anforderungen der DSGVO.

Schritt 1 - Zu beantwortende Nachricht und deren Anonymisierung überprüfen

Prüfen Sie die Nachricht, die beantwortet werden soll. Entfernen Sie alle irrelevanten Teile sowie personenbezogene Daten

Mein Name ist <<PER>> und zunächst möchte ich eine kürzlich erfolgte Abbuchung von meinem Konto ansprechen, die mir nicht korrekt erscheint. Am 15. September 2023 wurde ein Betrag von 120,00 Euro von meinem Konto für eine Transaktion bei Ihrem Unternehmen, XYZ GmbH, abgebucht. Die betroffene IBAN meines Kontos lautet <<IBAN>>. Da ich jedoch keinen Kauf getätigt oder eine solche Dienstleistung in Anspruch genommen habe, bitte ich um eine Überprüfung dieser Abbuchung. Ich würde gerne wissen, wofür dieser Betrag berechnet wurde und ob es sich möglicherweise um einen Fehler handelt. Eine schnelle Klärung wäre mir sehr wichtig.



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

PDF HTML English Deutsch

User Administrator Process Designer CM/Outlook-Add-in DWH Setup and Operation

CM/EBIA

Latest version Version 6.18 Version 6.17 Version 6.16 Older versions

User

	HTML	User Manual 6.18
	HTML	Benutzerhandbuch 6.18

Administrator

	HTML	Administrator Manual 6.18 (English)
	HTML	Administratorhandbuch 6.18 (Deutsch)

DWH

	HTML	DWH Manual 6.18 (English)
--	------	---------------------------

Setup and Operation

	HTML	Setup and Operations Manual 6.18 (English)
--	------	--

CM/Outlook-Add-in

	PDF	CM/Outlook-Add-in (English)
	PDF	CM/Outlook-Add-in (German)

CM/EBIA

	HTML	Metabase Reference Documentation (external)
	HTML	Metabase Learning Guides (external)

Sie möchten mehr über
ConSol CM erfahren?

Nutzen Sie unseren

[TecDoc-Server](#)

Dort finden Sie:

- **Handbücher**
 - **Administrator**
 - **Benutzer**
- **Release Notes**
- **System Requirements**
- **Feature-Präsentationen**
- **Solutions**

Viel Spaß mit der neuen
ConSol CM-Version!