

## ConSol CM in Customer Service und interner IT

### Krone Gruppe: Einheitliche Bearbeitungsprozesse



#### Kunde

Krone Gruppe

#### Branche

Maschinenbau

#### Webseite

<http://gruppe.krone.de/>

#### Lösung

Business Process Management Software ConSol CM

#### Überblick

Einheitliche IT-Plattform für den Kundenservice und die interne IT-Abteilung zur konsistenten, schnellen und lückenlosen Bearbeitung von Servicefällen. Für zusätzliche Effizienz sorgen Schnittstellen zu SAP und Nagios.

#### Nutzenaspekte

- Prozesssicherheit: Weitestgehend automatisierte Bearbeitungsprozesse
- Beschleunigter Service: Automatisierte Lösungssuche
- Lückenlose Dokumentation: Transparenz und Messbarkeit
- Hohe Integrationsfähigkeit: Anbindung von SAP und Nagios

Die Krone Gruppe, Hersteller von Landmaschinen und Nutzfahrzeugen, hat ihr Service-Management für Landmaschinen auf **eine einheitliche IT-Plattform** gebracht. Dabei setzt Krone auf ConSol CM: Der Customer Service und die interne IT-Abteilung profitieren jetzt von konsistenten und schnellen Bearbeitungsprozessen.

Im Kundenservice zeigt ConSol CM mit Hilfe einer automatisierten Suche beim Anlegen eines neuen Vorgangs mögliche Lösungen an. Zudem sind die Landmaschinen im jeweiligen Vorgang als „Kontakt“ hinterlegt. Dies spart Zeit bei der Suche und ermöglicht eine lückenlose Dokumentation. Die zugehörigen Maschinendaten aus dem SAP-System liefert dabei eine von ConSol implementierte **ETL-Schnittstelle**.

Für 2015 ist zudem die Anbindung an die Maschinen-Analyse-Applikation von Krone geplant. Damit erheben die Service-Techniker deutschlandweit bei Kunden vor Ort Messdaten aus Landmaschinen und werten Fehlermeldungen aus.

In der internen IT-Abteilung steht ConSol CM den IT-Service-Mitarbeitern als **prozessgenaue Ticketing-Lösung** zur Verfügung, mit der sie alle eingehenden Anfragen nach Eskalationsstufen und Priorisierungen abarbeiten, dokumentieren und auswerten können. Darüber hinaus ermöglicht CM/Track allen Mitarbeitern eine FAQ-Suche, damit sie sich bei vielen IT-Problemen auch selbst helfen können.

Zudem wurde die **Monitoring-Lösung Nagios** an die Prozess-Software angebunden. Sobald Nagios eine Störung wie etwa einen Server-Ausfall oder eine Unterbrechung in der Netzwerkverbindung identifiziert, generiert ConSol CM automatisch ein Ticket, und das Problem kann sofort bearbeitet und behoben werden.

Technisch ausschlaggebend für die Wahl der ConSol -Lösung waren vor allem ihre **Flexibilität und Skalierbarkeit**. Sie lässt sich in der gesamten Krone Firmengruppe nutzen und steht daher als Basis für sämtliche, auch zukünftig neue Service-Prozesse zur Verfügung. Darüber hinaus überzeugte die Software durch ihre hohe Integrationsfähigkeit.

ConSol hat die Krone Gruppe während des gesamten Projekts beraten und die technische Umsetzung vorgenommen – vom Anforderungs-Workshop über technisches Consulting und Prozessberatung bis hin zur Schnittstellenimplementierung und der Anbindung an die interne IT. Die Umsetzung dauerte insgesamt nur wenige Monate.

„ Unserem Kundenservice und unserer IT-Abteilung mangelte es in der Vergangenheit an einer einheitlichen, IT-gestützten Basis. Mit ConSol CM steht ihnen heute ein professionelles Tool zur Verfügung, welches ihnen bei der Bearbeitung und Lösungssuche hilft undenorm viel Zeit einspart. “

Dr. Goy Hinrich Korn  
CIO der Krone Gruppe