

## ConSol CM im Customer Service Management

### Speech Processing Solutions: Grenzenloser Produktsupport



SPEECH  
PROCESSING  
SOLUTIONS

#### Kunde

Speech Processing Solutions GmbH

#### Branche

Produktion

#### Webseite

[www.philips.com/dictation](http://www.philips.com/dictation)

#### Lösung

ConSol CM für Customer Service

#### Überblick

Der Produktsupport nutzt ConSol CM für die termingerechte und effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen. Die workflowbasierte Lösung verfügt über eine komfortable Benutzeroberfläche und ausgefeilte Alarmfunktionen.

#### Nutzenaspekte

- Übersicht über aktuelle Servicevorgänge
- Schnelle und leistungsstarke Suche
- Überwachung der SLAs über die Zeitzonen hinweg
- Nahtlose Intergration in das Online-Partnerportal

Seit über 50 Jahren ist Speech Processing Solutions die treibende Kraft für herausragende Diktier- und Sprachtechnologie. Das Unternehmen mit Hauptsitz und Produktionszentrum in Wien ist weltweiter Marktführer für professionelle digitale und analoge Diktierlösungen und wickelt **Händler- und Partneranfragen im Produktsupport** jetzt über die Customer-Service-Lösung ConSol CM ab. Die Kundenanfragen lassen sich damit von den Servicemitarbeitern in Wien, Berlin, Colchester, Brüssel, Paris, Toronto, Atlanta, Sydney noch exakter und effizienter bearbeiten, so dass SLA-Vereinbarungen auch über die verschiedenen Zeitzonen hinweg perfekt eingehalten werden.

Die workflowbasierte Software-Lösung ConSol CM war in einer früheren Version bereits mehrere Jahre bei Speech Processing Solutions im Einsatz. Eine Präsentation der **aktuellen, komplett überarbeiteten ConSol CM-Version** machte die Vorteile auf Benutzerseite so deutlich, dass schnell die Entscheidung für das Update fiel. Insbesondere die – dank intelligenter Filter – übersichtliche Benutzeroberfläche mit ihrer dynamischen Ticketliste stach den erfahrenen ConSol CM-Nutzern ins Auge. Die Servicemitarbeiter haben ihre aktuellen Vorgänge damit noch besser im Blick.

Der neue **Workspace** ermöglicht, spontan auf neue Anfragen oder Störungen zu reagieren und jederzeit zu neuen Vorgängen zu springen. Denn bereits erfasste Daten sind hier automatisch für die spätere Weiterbearbeitung gesichert, so dass auch bei der noch unvollständigen Bearbeitung eines Service-Tickets keine Information verloren geht. Darüber hinaus überzeugte die neue Software-Version mit ihrer **leistungsstarken Suchfunktion** über alle Inhalte.

Eine besondere Herausforderung im Produktsupport liegt darin, dass Speech Processing Solutions seine SLA-Verträge mit internationalen Kunden schließt. Über den Business Process Designer ist mit ConSol CM jedoch selbst ein solch **komplexes Eskalationshandling, das die unterschiedlichen Zeitzonen berücksichtigt**, einfach umzusetzen.

Zu guter Letzt wurde das ConSol CM-Kundenportal dem Online-Auftritt von Speech Processing Solutions optisch angepasst und in das Partnerportal eingebettet, so dass die Händler jederzeit den aktuellen Status ihrer Anfrage einsehen oder ein neues Ticket öffnen können.

„ Wir sind rundum zufrieden mit unserer Entscheidung für das Upgrade auf die aktuelle ConSol CM-Version. Die tägliche Arbeit unserer Supportmitarbeiter ist damit sehr viel komfortabler und effektiver geworden. Und dass uns ConSol CM die Überwachung der individuellen SLA-Verträge mit unseren internationalen Kunden abnimmt, ist Gold wert. “

Michael Wosol  
IT Manager, Speech Processing Solutions