

PRESSEMITTEILUNG

Consol CM erhält DSGVO-konformes Add-on für ChatGPT

München, 11. Juli 2023 – Generative KI-Anwendungen bergen das Potenzial, im Kundenservice die Effizienz zu steigern. IT-Dienstleister Consol erweitert daher seine Prozessmanagement-Software Consol CM mit einem Add-on für ChatGPT – und garantiert DSGVO-Konformität.

Viele Arbeitsschritte des Kundensupports sind redundant oder kosten bei manueller Ausführung unnötig viel Zeit. Regelmäßig geraten Servicemitarbeiter zudem an die Grenzen des Machbaren, etwa wenn kleine Teams mit sehr vielen Anfragen zu kämpfen haben. Die Integration generativer KI-Anwendungen wie ChatGPT entlastet die Belegschaft im Kundenservice und sorgt durch viele Möglichkeiten zur Automatisierung für schnellere Reaktionszeiten. Das wiederum erhöht die Kundenzufriedenheit.

Consol hat diese Entwicklung analysiert und daher ein [Add-on](#) für die Prozessmanagement-Software Consol CM entwickelt, mit dem Nutzer auf die Funktionsvielfalt von ChatGPT aus der Plattform heraus zugreifen können. So können sich beispielsweise eingehende Kundenanfragen vorstrukturieren und die Reaktionszeit verkürzen lassen. Komplexere Anfragen können bei Bedarf je nach Thema in einzelne Tickets aufgeteilt werden. Zudem liefert ChatGPT per Knopfdruck individuell passende und ausformulierte Kundenantworten. Zur Bearbeitung komplexerer Tickets haben die Experten daher mehr Zeit. ChatGPT lernt überdies durch die ständige Interaktion mit Serviceteams und Kunden dazu, wodurch der Chatbot seine Fähigkeiten und seine Präzision kontinuierlich steigert. Je länger die generative KI im Einsatz ist, desto bessere Unterstützung bietet sie.

Garantierte DSGVO-Konformität

Künstliche Intelligenz verändert die Art und Weise, wie wir arbeiten. Viele Anwendungen, die bereits heute mehr oder weniger offiziell im Einsatz sind, basieren auf dieser Technologie. Die Bedenken von Datenschützern sind hoch, gerade im Hinblick auf generative KI-Tools wie ChatGPT: Viel zu oft erhalten Dritte Zugriff auf sensible Daten. IT-Dienstleister Consol hat daher die Anonymisierung sowie die Depersonalisierung tief im Herzen seiner ChatGPT-Erweiterung für Consol CM implementiert. Bevor die Prozessmanagement-Plattform die von

Nutzern formulierten Nachrichten und Anfragen an ChatGPT zur Verarbeitung weiterleitet, entfernt sie vollautomatisch in ihnen enthaltene personenbezogene Daten. Consol hat diese Lösung hausintern entwickelt und nativ in seine Software integriert, um die DSGVO-Konformität von Consol CM garantieren zu können.

„Kunden erwarten insbesondere von den Servicemitarbeitern eine schnelle Reaktion auf ihre Anliegen und sorgen so für ein hohes Stresslevel“, erläutert Kai Hinke, Leiter Consol CM bei Consol. „Mit unserer Prozessmanagement-Lösung Consol CM entlasten wir sie bereits mit umfangreichen Funktionen zur Automatisierung. Durch die neue ChatGPT-Erweiterung wird ihr Arbeitsalltag noch ein bisschen angenehmer und spürbar effizienter. Auch die Kundenzufriedenheit und -loyalität steigen, denn unser Add-on für den Chatbot von OpenAI sorgt für kürzere Wartezeiten.“

Weitere Informationen unter: <https://cm.consol.de/loesungen/chatgpt/>

Diese Presseinformation und Bildmaterial sind im Internet abrufbar unter www.pr-com.de/consol

Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH mit Hauptsitz in München begleitet seit mehr als 35 Jahren lokale und internationale Unternehmen mit passgenauen IT-Lösungen durch den gesamten Software-Lifecycle. High-End-IT-Beratung, agile Software-Entwicklung sowie Betrieb und Support sind die Eckpfeiler des Portfolios, das Consol unter Anwendung von modernsten Technologien ständig erweitert. Dazu zählen Open Source-Projekte wie Quarkus, OpenShift oder Tekton. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt auch die Software Consol CM, eine Plattform zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategien seiner Kunden macht Consol IT-Umgebungen und Geschäftsprozesse fit für die Herausforderungen von morgen. Mit den Leitmotiven Exzellenz und höchste Qualität folgt Consol dem Ziel, Businesses weiter voranzubringen. Dabei fokussiert Consol Bereiche wie Cloud-native, Container, Microservice-Architekturen oder IT Automation.

Consol ist Red Hat Premier Partner und NGINX Preferred Partner. Strategische Partnerschaften bestehen außerdem zu AWS und Microsoft Azure. Zu den Kunden zählen Großunternehmen wie Haribo, Daimler oder Vodafone. Aktuell beschäftigt Consol rund 260 Mitarbeiter an seinen Standorten München, Düsseldorf, Wien, Krakau sowie San Francisco.

Weitere Informationen unter <https://www.consol.de>, <https://cm.consol.de> und <https://blog.consol.de> sowie auf LinkedIn unter [linkedin.com/company/consol-software-gmbh](https://www.linkedin.com/company/consol-software-gmbh).

Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH
Isabel Baum
St.-Cajetan-Straße 43
D-81669 München
Fon: +49-89-45841-101
E-Mail: 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
Web: www.pr-com.de