

## ConSol CM im Customer Service Management

### NTS New Technology Systems – professionelle und persönliche Betreuung aller Kunden



#### Kunde

NTS New Technology Systems GmbH

#### Branche

Retail Management Systeme

#### Webseite

<http://www.ntswincash.com>

#### Lösung

ConSol CM für Customer Service Management

#### Überblick

Die im Jahre 1997 gegründete NTS New Technology Systems GmbH ist auf die Entwicklung von Point-of-Sale- (POS) Lösungen für den technischen Fachhandel und Telekommunikationsanbieter spezialisiert. ConSol CM wird im Bereich Software Support (1st, 2nd und 3rd Level) gegenüber Endkunden und einer stetig wachsenden Anzahl an Partnern weltweit eingesetzt. Darüber hinaus wird das System zur Abwicklung einer Reihe von internen Prozessen verwendet.

#### Nutzenaspekte

- Übersichtlicher und transparenter Kundensupport
- Verringerter Aufwand für die Verfolgung und Koordination von Software-Support-Anfragen
- Effektives Tracking aller gemeldeten Software-Bugs durch die Entwicklungsabteilung
- Zugriff auf Release Notes und Dokumentationen

Mit der Standardsoftware „NTSwincash“ hat das österreichische Unternehmen mit Head Office in Wilhering eine umfassende Lösung entwickelt, die von einer „easy-to-use“- Kassenlösung als Front End für externe ERP-Systeme bis hin zum umfassenden Retail-Management-System reicht.

Der Fokus von NTS liegt in der Entwicklung, Einführung und Betreuung hochwertiger Service Systeme für anspruchsvolle Dienstleistungs- und Handelsunternehmen. Aus diesem Grund ist eine professionelle und persönliche Betreuung aller Kunden der wichtigste Leitsatz in der Unternehmensphilosophie von NTS.

NTS legt größten Wert auf den Kundensupport, der übersichtlich und transparent erfolgen soll: Der Kunde soll zu jeder Zeit und an jedem Ort die Möglichkeit haben, sich einen Überblick über den Status seiner offenen Anfragen zu verschaffen. Durch die Einführung von ConSol CM steht NTS mit dem Modul CM/Portal ein Web-Portal zur Verfügung, über das Kunden und Partner direkt in die Geschäfts- und Kommunikationsprozesse eingebunden werden können. Über das Portal lassen sich Vorgänge einstellen, eigene Vorgänge verfolgen und gegebenenfalls auch bewerten. Zusätzlich können Partner jederzeit Zugriff auf Release Notes und Dokumentationen von NTSwincash erhalten.

Auch der Aufwand für die Verfolgung und Koordination von Helpdesk-Anfragen ließ sich durch den Einsatz von ConSol CM deutlich verringern. Durch die hohe Flexibilität von ConSol CM hat der Helpdesk bei Anfragen den aktuellen Installationsstand eines Systems, wie Software Release oder Datenbanktyp, sofort zur Hand, und kann somit eine optimale Betreuung der Kunden gewährleisten.

Da sich durch die mächtige Workflow-Engine von ConSol CM jeder Geschäfts- und Kommunikationsprozess durch einen Workflow einfach abbilden lässt, hat NTS ConSol CM bereits in weiteren Aufgabengebieten, wie z.B. im Change Request-Verfahren und für interne Entwicklungsanforderungen eingesetzt. Die Modellierung eines Workflows erfolgt dabei mit Hilfe des grafischen Workflow-Designers von ConSol CM. Über die grafische Definition von Aktionen, Prozessflüssen, Prozessschritten und Reaktionszeiten lassen sich die Prozesse einfach abbilden. Der definierte Workflow kann anschließend jederzeit von den Prozessverantwortlichen bei NTS auf die sich wechselnden Anforderungen angepasst werden.

ConSol überzeugt bei NTS in allen Bereichen vor allem aufgrund der hohen Konfigurierbarkeit der Software, die sich den realen Arbeitsprozessen und Bedürfnissen anpasst.

„ Die Customer Service Management Software von ConSol ermöglicht es uns durch ihre Skalierbarkeit und Flexibilität, komplexe Aufgabenstellungen schnell, professionell und ohne großen Aufwand umzusetzen. Ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor ist die sehr gute und individuelle Betreuung durch ConSol!“

Ing. DI Johannes Stürzlinger, BSc  
Project Manager, NTS New Technology Systems GmbH