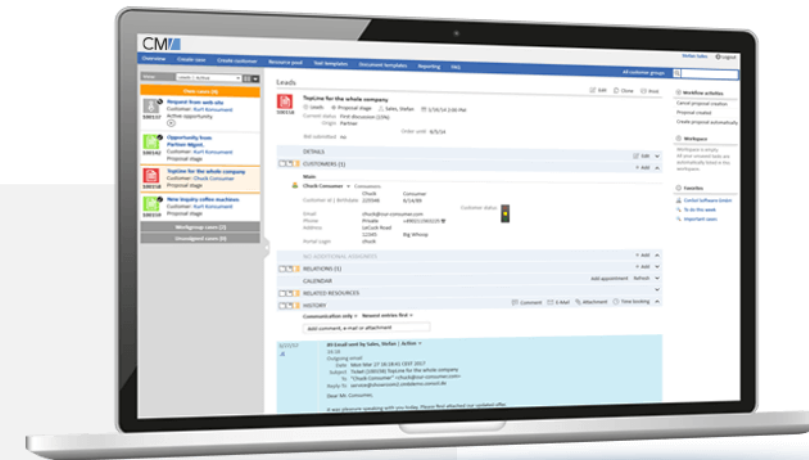


Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.11, Teil 2: 6.11.02 bis 6.11.0.4
(für 6.11.0.0 und 6.11.0.1 siehe Teil 1 dieser Präsentation)



CM Willkommen zur Präsentation der wegweisenden neuen Funktionen

Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne die neue ConSol CM-Version 6.11 vorstellen, und zwar für die Nebenversionen 6.11.0.2 bis 6.11.0.4.

Seit der Einführung der neuen Hauptversion 6.11 haben wir die Anwendung weiter verbessert und möchten Ihnen die neuen Funktionalitäten zeigen, wie zum Beispiel:

- weitere Performance-Verbesserungen
- ein Vertriebstrichter-Chart als Standardfunktion
- Workflow-Aktivitäten im ConSol CM-Portal, CM/Track, für eine bessere Interaktion zwischen Ihnen und Ihren Kunden

Wir hoffen, dass Ihnen das Lesen dieser Präsentation und Kennenlernen der neuen Version Spaß macht. Sie können sich gerne an uns wenden, wenn Sie eine Live-Demo sehen möchten oder wir Ihnen bei Fragen zu Ihrem ConSol CM-System helfen können.

Ihr ConSol CM Produktmanagement & Sales-Team



Jan
Zahalka



Engelbert
Tomes



Florian
Fiessmann



Kai
Hinke



*ConSol CM-Version 6.11.1 mit vielen Verbesserungen wird im **Herbst 2017** veröffentlicht!
Verwenden Sie zum Beispiel die grafische Darstellung von Kundenrelationen!*

Die folgende Präsentation führt Sie durch die **neuen Funktionen von ConSol CM-Version 6.11**.

Nehmen Sie die folgenden **Perspektiven** ein, um eine gute Übersicht über die Neuerungen und Verbesserungen zu erhalten.



Die Bearbeiter

Thomas und Susanne

verwenden den ConSol CM Web Client, um Tickets zu bearbeiten



Ihr Kunde

Herr König

öffnet Tickets in Ihrem ConSol CM-System.
Hat möglicherweise Zugriff auf seine eigenen Tickets, wenn CM/Track eingesetzt wird.



Der Administrator

Alf

konfiguriert Ihr ConSol CM-System mit dem Admin Tool und Process Designer



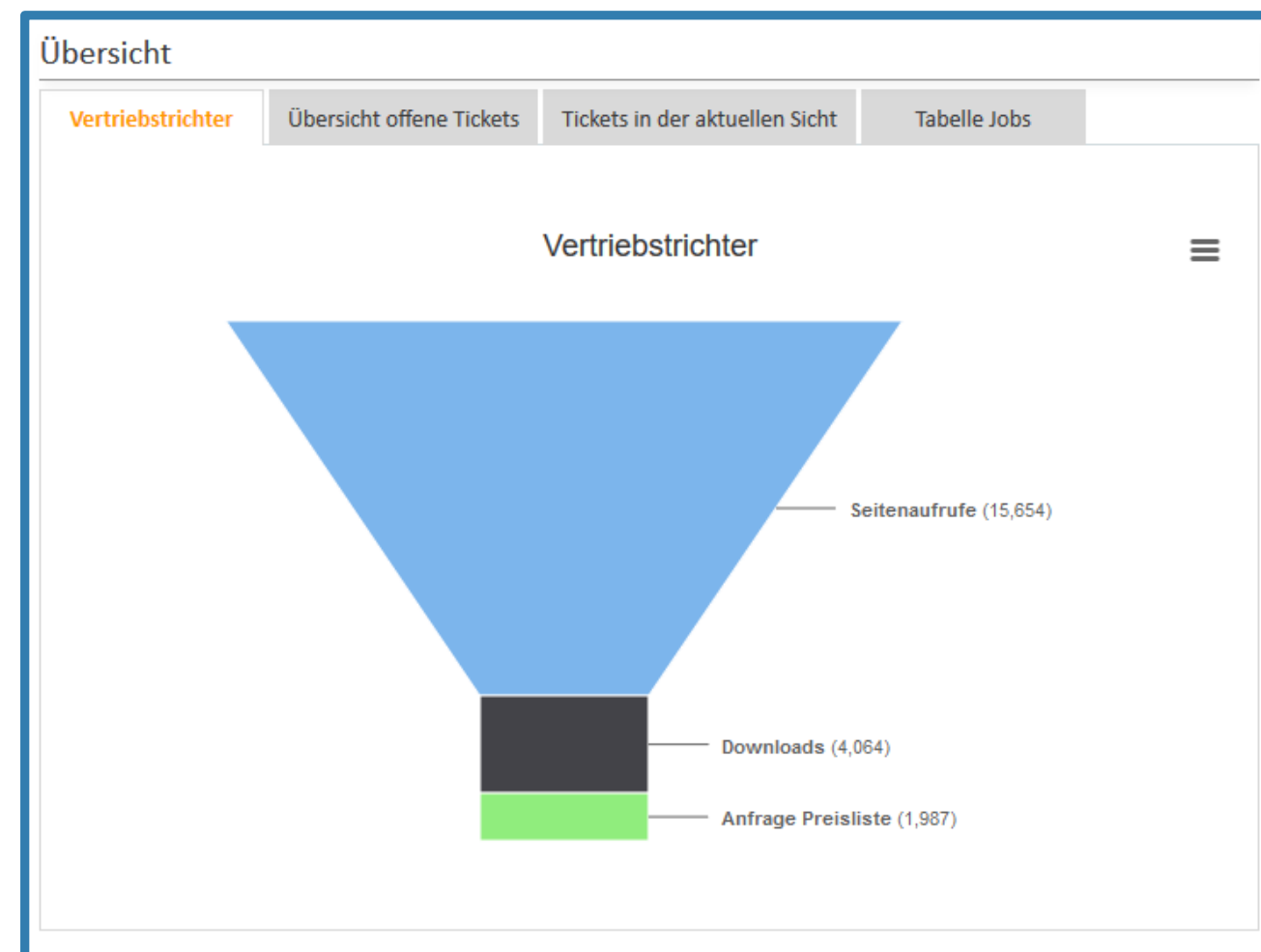
Der Manager

Marco

interessiert sich für KPIs und eine gute Leistung Ihres ConSol CM-Systems



Verwenden Sie eine neue Art von Grafik, um einen schnellen Überblick über Ihre Vertriebs-Opportunities zu erhalten



Die Trichtergrafik kann einfach an die besonderen Anforderungen Ihrer Vertriebsabteilung angepasst werden.

Der Trichter wird auf der Hauptseite angezeigt - so sehen Sie morgens als erstes eine Übersicht über Ihre Vertriebschancen.



Sortieren Sie Ihre Ticketlisten nach Änderungsdatum

The screenshot shows the CM interface with the following elements:

- CM logo
- Navigation bar: **Hauptseite**, Neuer Vorgang, Neuer Kunde
- Filter settings:
 - Sicht: ServiceDesk Deutschland
 - Filter: Alle Vorgänge
 - Gruppierung: Bearbeiter
 - Sortierung: Bereich
- Sortierung dropdown menu (highlighted with a yellow circle):
 - Änderungsdatum
 - Bereich
 - Erstellungsdatum
 - Gewünschter Termin
 - Modul
 - Priorität
- Partial view of a ticket list:
 - Icon: Question mark
 - Text: Frag
 - Icon: Arrow pointing right
 - Text: Kun
 - Text: 100026
 - Text: 13.0
 - Icon: Computer monitor
 - Text: Computer

*Seien Sie auf dem neuesten Stand über Ihre Tickets:
Prüfen Sie, welche Tickets vor kurzem geändert wurden -
oder welche Tickets lange nicht mehr angefasst wurden!*



Ihre Kunden können jetzt Workflow-Aktivitäten über das Portal CM/Track durchführen

The screenshot shows the CM/Track interface. At the top, there is a navigation bar with 'CM.Track', 'Tickets', 'Ticket erstellen', and 'FAQ'. The user 'Skywalker, Luke' is logged in. Below the navigation bar, there is a ticket card for ticket ID '100318'. A dropdown menu is open, showing 'Workflow-Aktivitäten' with a sub-menu containing 'Statusinfo senden' and 'Ticket kann geschlossen werden (Kunde: Problem gelöst oder nicht mehr relevant)'. Below the ticket card, there is a section for 'Zusätzliche Informationen' with fields for 'Gewünschter Termin' (31.01.2017) and 'HD Priorität' (Hoch). At the bottom, there is a button '+ Kommentar / Anhang hinzufügen'.

*Stellen Sie Ihren Kunden eine neue Anlaufstelle zur Verfügung!
Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit und verringern Sie die Arbeitsbelastung im Service-Team!*



Ihre Kunden können jetzt Workflow-Aktivitäten über das Portal CM/Track durchführen - sogar mit Aktivitätsformularen

The screenshot shows the CM/Track interface with a ticket titled "100318 | Question about trade fair". A modal window is open, titled "Ticket kann geschlossen werden (Kunde: Problem gelöst oder nicht mehr relevant)". The modal contains the following text: "Please give the reason why you would like your support team to close the ticket:". Below this, there are two input fields: "Grund*" and "Beschreibung*". The "Grund*" field has a dropdown menu with the following options: "Bitte wählen", "Problem wurde vom Kunden gelöst", "Ticket fälschlicherweise eröffnet, kein problem", and "Andere". The "Beschreibung*" field is empty.

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Informationen an einem bestimmten Punkt des Prozesses eingegeben werden:

Berücksichtigen Sie die Eingaben Ihres Kunden, erhöhen Sie die Servicequalität.



Ihre Kunden können jetzt Workflow-Aktivitäten über das Portal CM/Track durchführen

The image shows a workflow diagram on the left and a configuration window titled 'Eigenschaften' on the right. The workflow diagram consists of three activity boxes: 'Ticket kann geschlossen werden (Kunde: Problem gelöst oder nicht mehr relevant)', 'Neues Ticket (Ticket annehmen)', and 'Bitte Statusinfo senden'. Each box has a hand icon and a refresh icon. The configuration window shows the following properties:

Eigenschaften x	
[-] Properties	
Name	Please_send_status_informat... ..
Bezeichnung	Bitte Statusinfo senden ..
Beschreibung
Sortier-Index	60
Overlay
Bedingung
Skript
Aktivitäts-Typ	Manuell v
Ticket-Protokoll Sichtbarkeit
Autom. Aktualisierung deaktivieren	<input type="checkbox"/>
Für Kunden freigeben	<input checked="" type="checkbox"/>

Markieren Sie einfach eine Checkbox, um die Aktivität für Ihre Kunden zu aktivieren.



Die Queue-Auswahl in Tickets ist jetzt bequemer: Es kann eine Erklärung der Queue angegeben werden.

Vorgang erstellen

Queue

Deadline

Bearbeiter

Task Priority

DETAILDATEN

Bestellungen

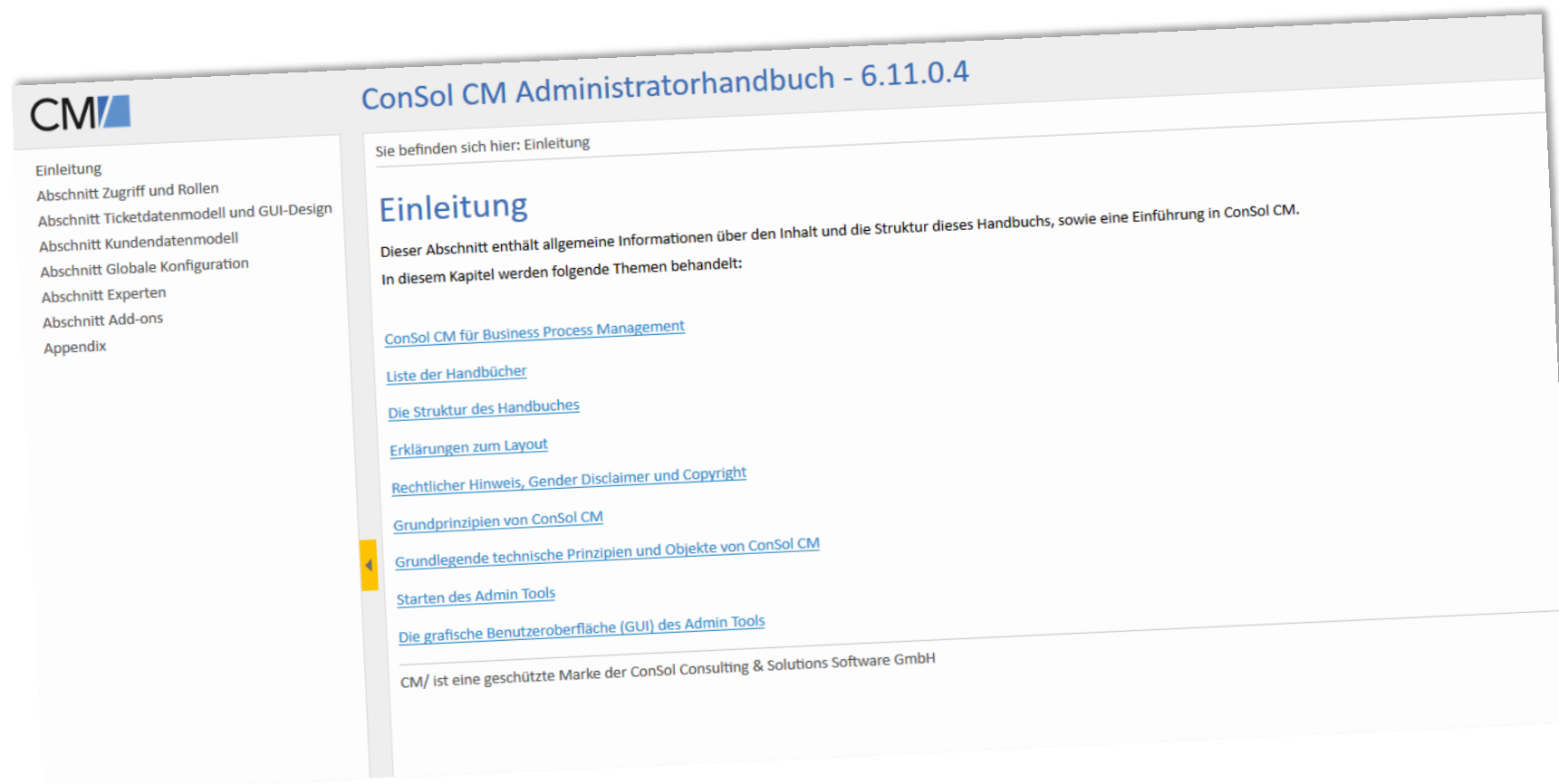
ServiceDesk-Queue für allgemeine Anfragen. Für IT-Anfragen bitte Helpdesk-Queue verwenden.

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter, um die Prozessqualität zu verbessern und Arbeitszeit zu sparen.

In dieser Präsentation der neuen Funktionen haben Sie die interessantesten und bedeutendsten Funktionen der neuen ConSol CM-Version gesehen.

Technische Details finden Sie in

- den **technischen Release Notes**
- den **ConSol CM-Handbüchern**, insbesondere dem Administratorhandbuch
Alle Handbücher stehen auf dem ConSol TecDoc-Server (<https://tecdoc.consol.de>) als Onlinehilfe und PDF zum Download zur Verfügung
- den **Systemanforderungen**



ConSol Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43
D-81669 München

Tel: +49-89-45841-100 | Fax: +49-89-45841-111
info@consol.de | <https://cm.consol.de>



ConSol Austria Software GmbH

Mooslackengasse 17
A-1190 Wien

Tel: +43-1-9971392 | Fax: +43-1-9971392-99
info-austria@consol.com | www.consol-software.at

