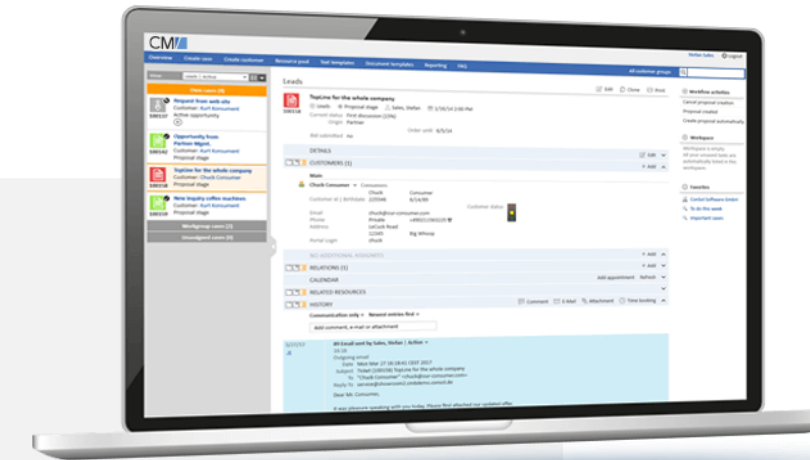


Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.11



München | Februar 2017 | Produktmanagement ConSol CM

CM Willkommen zur Präsentation der neuen Funktionen

Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne die neue ConSol CM-Version 6.11 vorstellen.
Dieses besondere Release, in dessen Entwicklung viel Arbeit und geflossen ist, ist ein Meilenstein in der Geschichte von ConSol CM.

Das Layout des Web Clients (der Benutzeroberfläche für Endbenutzer) wurde neu gestaltet und die gesamte System-Performance wurde stark verbessert, um nur zwei der herausragenden Optimierungen zu nennen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen dieser Präsentation und beim Kennenlernen der neuen Version.

Wenden Sie sich gerne an uns, wenn Sie eine Live-Demo sehen möchten oder wir Ihnen bei Fragen zu Ihrem ConSol CM-System helfen können.

Ihr ConSol CM Produktmanagement & Vertriebs-Team



Jan
Zahalka



Engelbert
Tomes



Florian
Fiessmann



Kai
Hinke



CM 6.11.0 | Die Perspektiven in dieser Präsentation

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, falls CM/Track eingesetzt wird.



Der Administrator

Alf

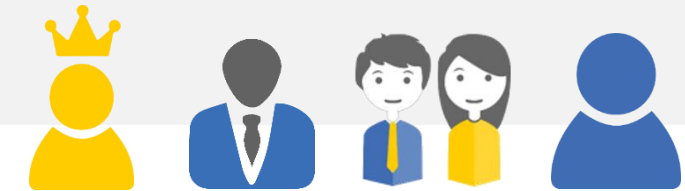
konfiguriert Ihr ConSol CM-System mit dem Admin Tool und Process Designer



Der Manager

Marco

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



ConSol CM-Version 6.11 ist ein Meilenstein in der ConSol CM-Entwicklung!

- Der komplett **neu gestaltete Web Client** bietet
 - modernes Layout
 - verbesserte Benutzerfreundlichkeit
 - große Flexibilität bei der Anpassung
 - schneller Überblick über die Prozess-Performance
- Die neu aufgesetzte Systemarchitektur bietet
 - eine enorme **Performance-Steigerung**
- Die vielen Verbesserungen in Admin Tool und Process Designer bieten
 - **leistungsfähigere und effizientere Konfiguration und Verwaltung von ConSol CM**
 - verbesserte Möglichkeiten zur Modellierung von Geschäftsprozessen
- Die verschiedenen Verbesserungen von CM/Track (dem ConSol CM-Portal) bieten
 - verbesserte Handhabung von Tickets und Anfragen über das Portal für **zufriedenere Kunden**

CM 6.11.0 | Neues Layout des Web Clients

Release Notes 6.11.0,
Abschnitte 1.2.1 und 2.3.1



Arbeiten Sie mit dem komplett neu gestalteten Layout im Web Client – so macht die Arbeit Spaß und Sie sparen Zeit

The screenshot displays the CM 6.11.0 web client interface. The top navigation bar includes links for Hauptseite, Neues Ticket erstellen, Neuer Kunde, Ressourcenpool, Textvorlagen, Reporting, ConSol, Help, and a search bar. The left sidebar shows a list of tickets under 'Eigene tickets (40)', including 'Kundenservice Anfrage', 'Problem 3', 'Several printers not available', 'Complaint #42 - please take care asap!!!', 'New Ticket for Resource: 3', 'New Ticket for Resource: 3', 'Problems with my PC', 'New Ticket for Resource: 3', and 'New Ticket for Resource: 3'. The main area shows a detailed view of a ticket titled 'Mehrere Drucker nicht verfügbar' (100293). The ticket details include the customer 'Skywalker, Luke', the status 'Vorgang in Arbeit im Service Team', and the priority 'Hoch'. The 'DETAILDATEN' section shows 'Gesprächstermine', 'Bestellungen', 'Offene Kundentickets am Eröffnungstag', and 'Lösung'. The 'KUNDEN (1)' section shows the customer 'Skywalker, Luke (0211/1231666)' and the role 'Reseller'. The 'VERKNÜPFTE RESSOURCEN' section shows 'PCs' and 'Drucker'. The 'PROTOKOLL' section shows a list of actions, including 'Kommentar', 'E-Mail', 'Attachment', and 'Zeitbuchung'. The right sidebar contains 'Workflow-Aktivitäten' and 'Workspace' sections.

*Dies ist der neue Standard-Skin von ConSol CM.
Ihr firmeneigener Skin kann einfach umgesetzt
werden.*



Nutzen Sie die neue, intuitive Benutzeroberfläche mit mehr graphischer Unterstützung - so konzentrieren Sie sich auf den Service und nicht auf die Anwendung

The screenshot displays the CM ServiceDesk web client interface. The top navigation bar includes links like 'Hauptseite', 'Neues Ticket erstellen', 'Neuer Kunde', 'Ressourcenpool', 'Textvorlagen', 'Reporting', 'ConSol', 'Help', and a search bar. The left sidebar shows a list of tickets under 'Eigene tickets (40)' and 'Gruppen-tickets (13)'. The main area displays a detailed view of a ticket titled 'Mehrere Drucker nicht verfügbar' (Ticket ID: 100293). The ticket details include the customer 'Skywalker, Luke', priority 'HD', and status 'Vorgang in Arbeit im Service Team'. A yellow circle highlights the 'Bearbeiten', 'Duplizieren', and 'Drucken' icons in the top right of the ticket detail view. Another yellow circle highlights the 'ServiceDesk, Susan' user information. The bottom right sidebar shows a 'Workspace' section with a list of favorites, including 'Big problem with Big Data', 'Skywalker, Luke', 'Frau Mia Skydiver', 'PC: PC Desktop 1000 - Lenovo', and 'SLA: SLA_reaction_2days (Frankreich)'.

Verwenden Sie die neuen Icons für die Grundfunktionen
– arbeiten Sie intuitiv und effizient



In Ihrem Unternehmen werden spezielle Begriffe für Servicefälle verwendet? Oder unterschiedliche Bezeichnungen in verschiedenen Queues? Kein Problem!
Alle Schlüsselbegriffe können für den Web Client angepasst werden.

The screenshot displays the CM web client interface with several key elements highlighted by yellow circles:

- Neues Ticket erstellen**: Located in the top navigation bar.
- Serviceanfrage**: A button in the main content area, circled in yellow.
- Bearbeiter**: A button in the top right corner, circled in yellow.
- Eigene Tickets (40)**: A button in the bottom left corner, circled in yellow.

The interface also shows a list of tickets on the left, a central workspace with a calendar and task list, and a right sidebar with a list of favorites.

Verwenden Sie die Begriffe Ihrer Prozesse
– passen Sie die gesamte Benutzeroberfläche an die Anforderungen Ihres Unternehmens an



6.11.0 | Flexibleres Layout für den Web Client

Release Notes 6.11.0,
Abschnitte 1.3.12 und 2.2.2



In Ihrem Unternehmen werden spezielle Begriffe für Servicefälle verwendet? Oder unterschiedliche Bezeichnungen in verschiedenen Queues? Kein Problem!
Alle Schlüsselbegriffe können für den Web Client angepasst werden.

The screenshot displays the CM web client interface with several key elements highlighted by yellow circles and boxes to illustrate customization options:

- Top Navigation:** A blue bar containing 'Hauptseite', 'Neuen Vorgang erstellen' (circled), and 'Neu'.
- Left Sidebar:** Contains filters for 'Sicht: Service Desk alle', 'Filter: Alle Vorgänge', 'Gruppierung: Agent', and 'Sortierung: Mod'. Below this is a large orange box labeled 'Eigene Vorgänge (39)' (circled).
- Main Content Area:** Features a header 'Servicevorgang' (circled) and a title 'Mehrere Drucker nicht verfügbar'. Below the title, there are tabs for 'ServiceDesk', 'Wiedervorlage', and 'ServiceDesk, Susan'. A 'Agent' label is also circled.
- Right Sidebar:** Lists various actions like 'Liste anzeigen', 'Kundendaten anzeigen', 'Vorgang an Team XY weitergeben', 'RESELLER-END-KUNDEN-Relation hinzufügen', 'Aufgabe erstellen mit Übergabe Produktliste', 'ExecuteMyTask', 'Seitenanpassungen anzeigen', 'Delete tickets', 'Display ticket data with info', and 'Create list of slave tickets'. It also includes a 'Workspace' section and a 'Favoriten' section.

Verwenden Sie die Begriffe Ihrer Prozesse
– passen Sie die gesamte Benutzeroberfläche an die Anforderungen Ihres Unternehmens an



Profitieren Sie von Verbesserungen der Benutzeroberfläche, die auf jahrelanger Erfahrung mit der Usability des Web Clients basieren

Zwei Beispiele:

The screenshot displays the CM web client interface. At the top, the company name 'ConSol GmbH' and address 'Franziskanerstr. 38' are visible. Below this, a filter bar shows 'Zeige: Tickets der Firma und Kontakte' and 'Status: Offene Tickets'. A dropdown menu for 'Zeige' is open, showing options: 'Tickets der Firma', 'Tickets der Kontakte', and 'Offene und geschlossene Tickets'. The main area shows a list of tickets with columns for 'Bearbeiter' (Worker) and 'Hauptkunde' (Main Customer). A table of tickets is shown with 16 entries. A modal window for 'KOMMENTARE UND ATTACHMENTS (1)' is open, showing a 'Neu' (New) comment form with a text area and a 'Hinzufügen' (Add) button. The text area contains the placeholder text: 'Dieser Kommentar kann das ganze Textfeld ausfüllen, um Informationen über den Kunden einzugeben'. Below the text area, it says 'Noch 3905 Zeichen'. The modal also shows a list of comments, stating 'Diese Firma hat keine Kommentare.'

Bearbeiten Sie Ihre Vorgänge
in weniger Zeit und mit mehr Spaß



Sie können sich nicht an die genaue Schreibweise des Namens eines Ihrer Kunden erinnern? Kein Problem!
Nutzen Sie die phonetische Suche!

The screenshot shows the CM ServiceDesk web client interface. The main ticket details for 'Printer does not print' (Ticket 100364) are visible on the left. A search overlay is open on the right, showing a list of tickets and customers. The search term 'Ski' is entered in the search bar. The search results are categorized into TICKETS, KUNDEN (Customers), and RESSOURCEN (Resources). The customer 'Skywalker, Luke' is highlighted in the KUNDEN section.

TICKETS

ServiceDesk	Ticket ID	Description
ServiceDesk	100293	Several printers not available
ServiceDesk	100554	Big problem with Big Data
ServiceDesk	100319	CM 7 entwickeln
ServiceDesk	100607	TEST Representation #1
ServiceDesk	100575	Collection of SD tickets for today
ServiceDesk	100325	New office: please provide 3 Laptops and 6 monitors
ServiceDesk	100598	Portal should be updated
ServiceDesk	100318	Question about trade fair
HelpDesk_1st_Level	100364	Printer does not print
Aufgaben	100313-002	Windows server update project

KUNDEN

Reseller Kundendaten (Reseller)	Customer Name
Reseller Kundendaten (Reseller)	Skywalker, Leia
Reseller Kundendaten (Reseller)	Skywalker, Luke
Kontakt (MyCustomer Group)	Sabine Skiläuferin

RESSOURCEN

Skirts	Skirt:
Skirts	Skirt:

KUNDEN (2)

Hauptkunde

Skywalker, Luke (0211/1231666) ▾ Reseller

Name Skywalker Vorname Luke
E-Mail luke.skywalker@spaceoddity.com Telefon 0211/1231666
VIP? Ja
CM.Track-Login (LDAP) luke CM.Track-Passwort ***
Flexible list 71
1 weitere Kunden

ZUSÄTZLICHE BEARBEITER (2)

ServiceDesk, Susan zugewiesen
Marketing-Teamleitung
Visor, Susanne ▾
Holler, Konrad ▾

Sie müssen sich die genaue Schreibweise eines Wortes nicht merken – schreiben Sie es einfach so, wie Sie denken (CM 6.10.5.4)

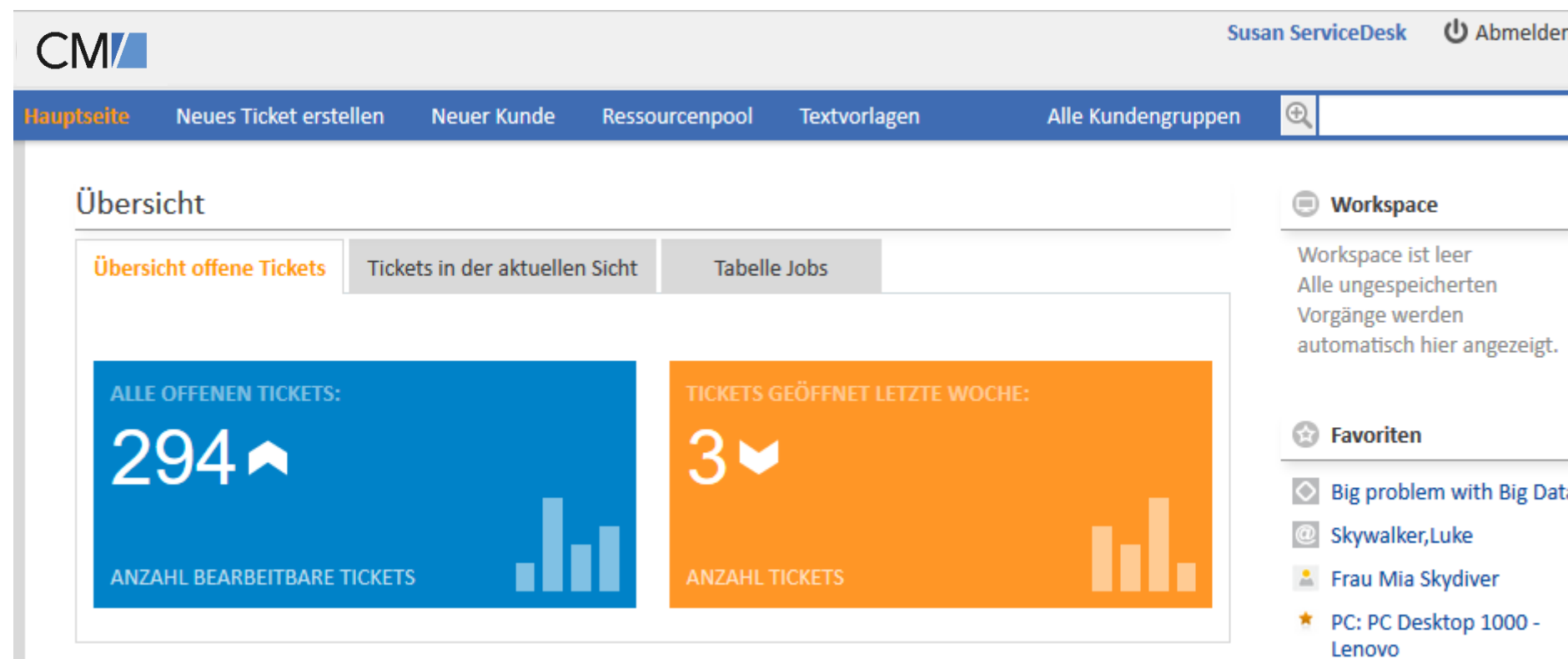


6.11.0 | Standard-Dashboards für KPIs

Release Notes 6.11.0,
Abschnitt 2.2.1



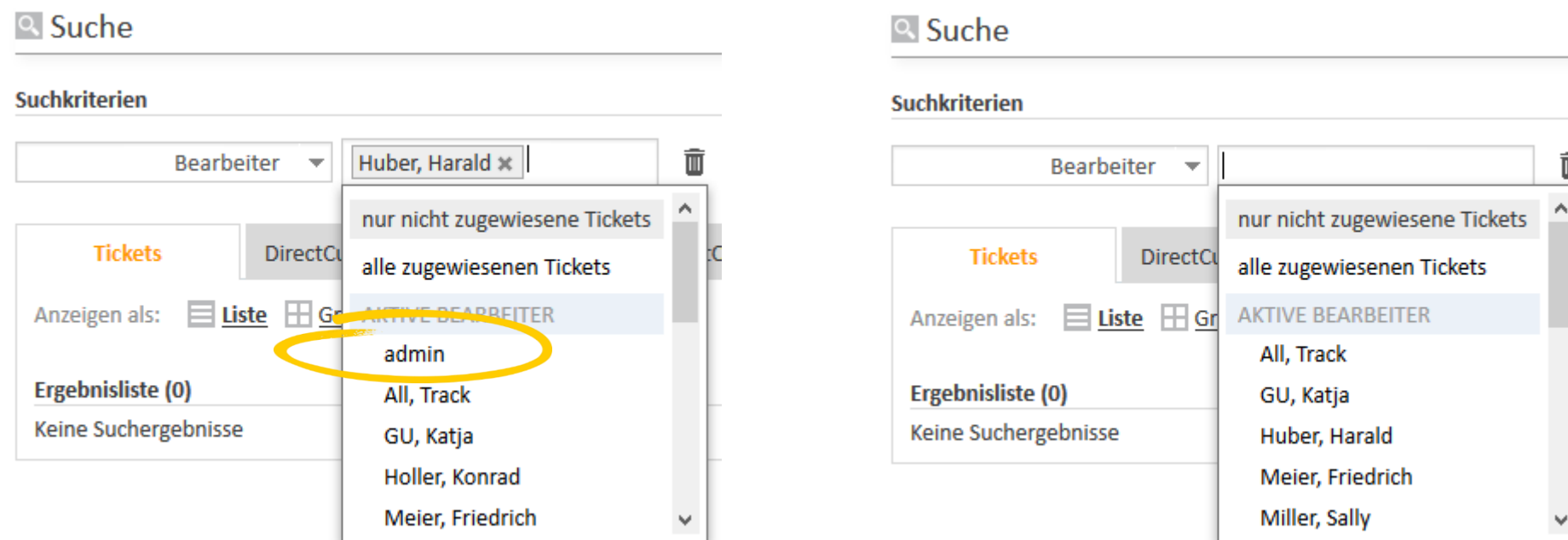
Sie möchten die wichtigsten Zahlen über Ihre Prozess-Performance sehen? Verwenden Sie die neuen KPI-Widgets!



Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Performance Ihrer Geschäftsprozesse. Die Widgets werden an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst.



Sie möchten nicht, dass die Bearbeiter über die Suche auf die Tickets von Key-Usern zugreifen können? Setzen Sie einfach den entsprechenden Wert in der Konfiguration und bestimmte Benutzer sind in der Detailsuche nicht verfügbar



Erweitern Sie Ihre Strategie
zum Absichern von ConSol CM
um einen weiteren Punkt



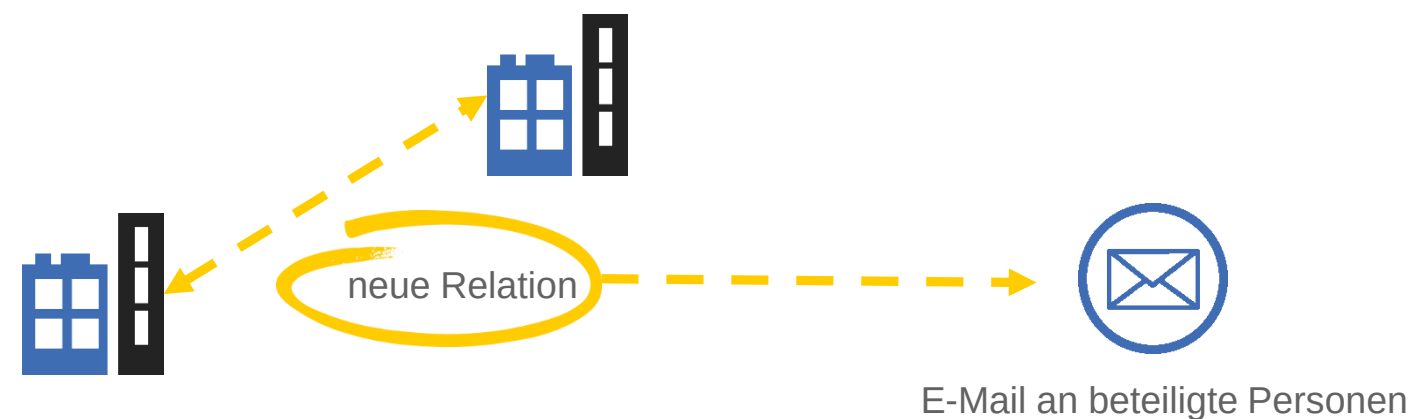
Relationsaktionen helfen Ihnen, keine wichtigen Änderungen im Customer Relationship Management zu verpassen!

Eine Relationsaktion wird ausgeführt, wenn eine Relation erstellt oder gelöscht wird.

Funktion seit 6.10.5.4

Zum Beispiel:

- Ein Servicemitarbeiter erstellt eine neue Relation zwischen einem Kunden und einer bestimmten SLA (einer Ressource)
 - der für diesen Kunden zuständige Vertriebsmitarbeiter wird automatisch über E-Mail informiert
- Ein Vertriebsmitarbeiter erstellt eine neue Relation "geschäftliche Zusammenarbeit" zwischen zwei Firmen
 - der zuständige Manager wird über E-Mail informiert



CM 6.11.0 | CM/Track-Verbesserungen

Release Notes 6.10.5.4,
Abschnitt 5.3.11 und Release
Notes 6.11.0.1, Abschnitte
1.2.15 und 2.2.5



Eine Vielzahl an CM/Track-Verbesserungen wurde umgesetzt – so liefern Sie Ihren Kunden einen besseren Service

- verbesserte Filterung der Ticketliste (seit Version 6.10.5.4)
- der Kunde kann einfach ein neues Passwort anfordern
- besserer Schutz von Benutzernamen und Passwörtern

CM.Track

Bitte melden Sie sich an.

Benutzername

Passwort

Sie haben Ihr Passwort vergessen?

Anmelden

CM.Track Tickets Ticket erstellen FAQ Skywalker, Luke

Anzeigen Meine Tickets Status Offen Sortiert nach Erstellungsdatum

« < 1 2 3 > »

Einträge pro Seite 20

100319 CM 7 entwickeln	Neues Ticket	ServiceDesk	Erstellt: 15.02.2017
100318 Question about trade fair	Neues Ticket	ServiceDesk	Erstellt: 30.01.2017
100313-002 Windows server update project	Aufgabe in Arbeit	Aufgaben	Erstellt: 20.01.2017



Der Skripteditor im Admin Tool bietet jetzt Syntax-Hervorhebung, Code-Vervollständigung, Code-Überprüfung und Zeilennummern

```
Quelltext
1 import com.consol.cmas.common.model.EngineerRole
2 import com.consol.cmas.common.service.EngineerRoleRelationService
3
4
5 // getting and setting engineer:
6 def new_eng = engineerService.getByByName("Huber")
7
8 // -- check if new engineer has access permissions to queue. If not he cannot get the ticket
9 // -- and an error message is displayed
10
11 Set<EngineerRole> myroles = engineerRoleRelationService.getRolesForEngineer(new_eng)
12
13 def role_ok = false
14
15 myroles.each { role ->
16     def rolename = role.getName()
17     log.info 'ROLE IS NOW' + rolename
18     if (rolename.equals("ServiceDesk")) {
19         role_ok = true
20     }
21 }
22
23
24 if(role_ok == true) {
25     ticket.setEngineer(new_eng)
26 } else {
27     log.info("The engineer Huber does not have the required access permissions")
28     ticket.setEngineer(null)
29 }
30
31 // getting and setting more data:
32 ticket.set("serviceDesk_fields.desiredDeadline", null)
33 /*
34 def orig_tic = workflowApi.getOriginalTicket()
35 def subj = "Copy of " + orig_tic.getSubject()
```

Schreiben Sie Ihre ConSol CM-Skripte fehlerfrei und effizient



Bringen Sie mit Adaptive Case Management mehr Flexibilität in Ihre Geschäftsprozesse –
Verwenden Sie Bereichsaktivitäten für Aktionen, die nicht streng an eine bestimmte Reihenfolge der Prozessschritte gebunden sind

Ticket

Bearbeiten Duplizieren Drucken

Time booking incorrect

100342 HelpDesk_1st_Level Qualifizierung ServiceDesk, Susan 17.12.15 12:27

HD Priorität Normal Modul DWH

Reaktion bis 18.12.15

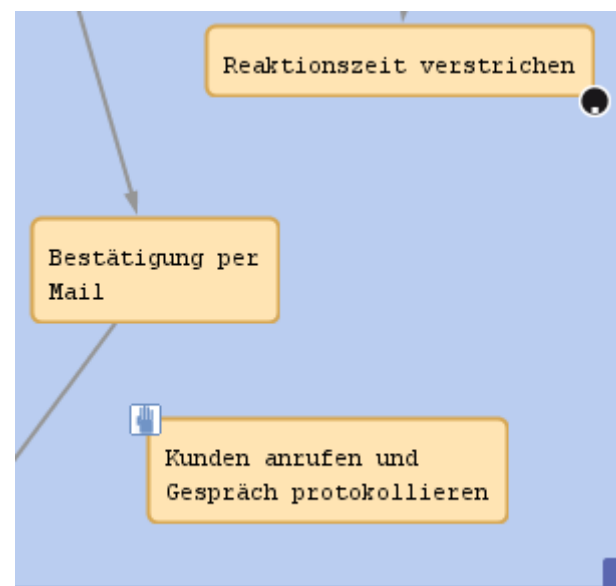
KUNDEN (1) + Hinzufügen ^

Workflow-Aktivitäten

- Sofort schließen
- Support ablehnen
- Genehmigung erragern
- Kunden anrufen und Gespräch protokollieren**

Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse und ermöglichen Sie Ihren Bearbeitern flexible Aktionen

Web Client



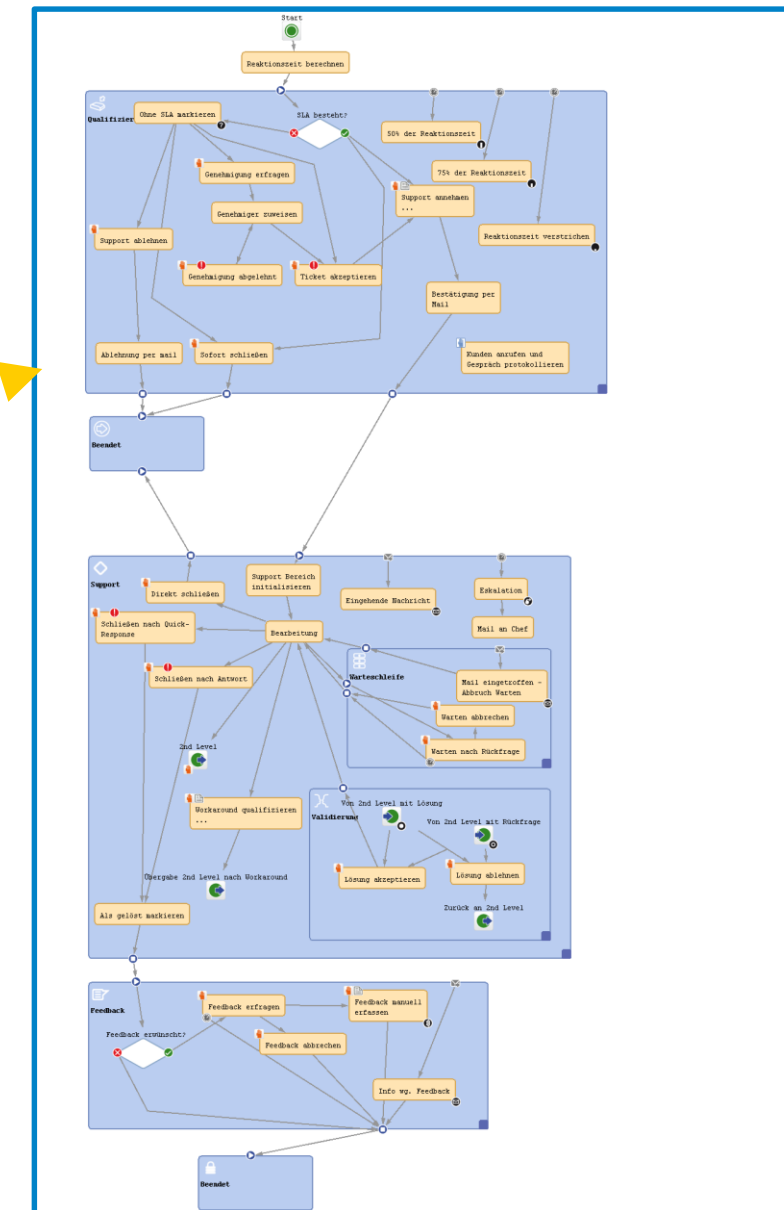
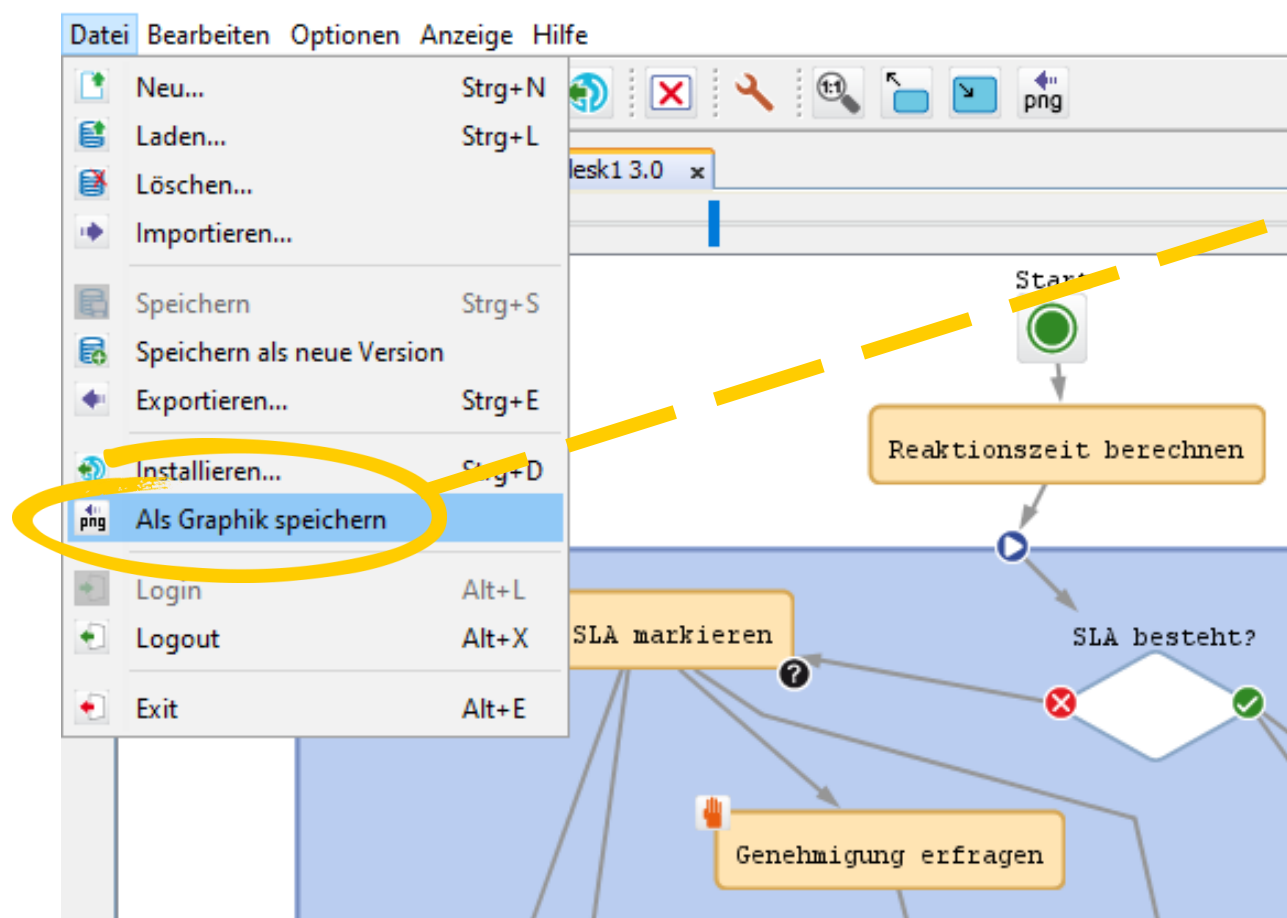
Process Designer

Eigenschaften x	
Properties	
Name	Call_customer_and_report_c...
Bezeichnung	Kunden anrufen und Gespräch...
Beschreibung	
Sortier-Index	64
Overlay	
Bedingung	
Skript	
Aktivitäts-Typ	Bereich
Ticket-Protokoll Sichtbarkeit	Automatisch
Autom. Aktualisierung deaktivieren	Manuell
	Bereich



Sie mussten Screenshots vom Workflow machen, um Ihre Geschäftsprozesse zu dokumentieren? Jetzt nicht mehr!

Exportieren Sie jeden Workflow direkt als Bild aus dem Process Designer



Optimieren Sie damit Ihre ConSol CM-Dokumentation in weniger Zeit



Sie sind Administrator und möchten genau wissen, was in der ConSol CM-Administration vor sich geht? Sie möchten die Übertragung eines Szenarios überwachen?

Dafür stehen drei neue Log-Dateien zur Verfügung.

AUDIT.LOG

protokolliert Änderungen aus

- Admin Tool
- Process Designer

TRANSFER.LOG

protokolliert Informationen über

- Export- und Importvorgängen von Szenarios

ACCESS.LOG

- protokolliert Informationen über den Zugang zum Web Client

```
2017-02-06 09:25:24,612 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 0ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.UserAdminService.onAuthenticationSuccess[UserDetails{userName='admin', password='[NOTSET]', locale=en_US, id=0, source=ADMIN_TOOL}]
2017-02-06 09:28:01,174 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 54179ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.DeployAdminService.exportData[com.consol.cmas.app.admin.common.vo.deploy.ExportConfigDetails@7ca86643]
2017-02-06 11:23:05,180 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 1ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.UserAdminService.onAuthenticationSuccess[UserDetails{userName='admin', password='[NOTSET]', locale=en_US, id=0, source=ADMIN_TOOL}]
2017-02-06 11:23:42,341 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 5ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.LocalizationAdminService.update[LocalizedLabelDetails{id=24, name='cmweb.main.engineer.b ase.initcap'}]
2017-02-06 11:23:42,646 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 225ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.LocalizationAdminService.createOrUpdateLocalizedProperties[[com.consol.cmas.app.admin.common.vo.localization.LocalizedPropertyDetails@eabd2f85, com.consol.cmas.app.admin.common.vo.localization.LocalizedPropertyDetails@a67b56ad]]
2017-02-06 11:23:57,214 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 0ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.LocalizationAdminService.update[LocalizedLabelDetails{id=23, name='cmweb.main.engineer.b ase.initlow'}]
2017-02-06 11:23:57,419 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 166ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.LocalizationAdminService.createOrUpdateLocalizedProperties[[com.consol.cmas.app.admin.common.vo.localization.LocalizedPropertyDetails@eabd2f84]]
2017-02-06 11:24:15,521 INFO [d.MethodExecutionJournalAspect] [admin-- {sessionId}] 0ms Executed: com.consol.cmas.app.admin.common.service.LocalizationAdminService.update[LocalizedLabelDetails{id=26, name='cmweb.main.en lural.initcap'}]
@
@
@
"audit.log" 101L, 27401C
```





Verwenden Sie die optimierte Data-Warehouse-Administration im Admin Tool. Sehen Sie alle wichtigen Informationen über DWH-Operationen auf einen Blick

The screenshot shows the 'Administration' window in the ConSol CM6 Admin Tool. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Zugriff und Rollen', 'Listen', 'Tickets', 'Kunden', 'Ressourcen', 'Globale Konfiguration', and 'Data Warehouse'. The 'Data Warehouse' section is expanded, showing 'Administration' and 'Aufgaben'. The main area displays a table of tasks with columns for 'Typ', 'Start', 'Ende', 'Status CM', and 'Status CMRF'. The table lists several tasks, including 'INITIALISIERUNG', 'TRANSFER', and 'AKTUALISIERUNG'. The 'TRANSFER' task is highlighted. To the right of the table, the 'Details' panel shows the progress of the selected task, indicating it was 'Erfolgreich beendet' (Successfully completed). Below the progress bar, the 'Parameter' section provides details such as 'Erstellungsdatum', 'Typ', 'Start', 'Ende', 'Status CM', 'Status CMRF', 'Kommentar', 'CM', 'Packetgröße', 'Anzahl Wiederholungen', 'CMRF', 'Cachegröße', and 'Anzahl Wiederholungen'.

Typ	Start	Ende	Status CM	Status CMRF
INITIALISIERUNG	26.01.17 11:29	26.01.17 11:29	ERFOLG	ERFOLG
TRANSFER	01.01.70 01:00	27.01.17 13:40	ERFOLG	ERFOLG
TRANSFER	01.01.70 01:00	03.02.17 13:57	ERFOLG	ERFOLG
AKTUALISIERUNG	03.02.17 13:57	03.02.17 14:14	ERFOLG	ERFOLG
TRANSFER	01.01.70 01:00	16.02.17 01:00	ERFOLG	ERFOLG

Details

Fortschritt CM: Erfolgreich beendet

Fortschritt CMRF: Erfolgreich beendet

Parameter

Erstellungsdatum: 17.02.2017 10:54:51

Typ: TRANSFER

Start: 01.01.1970 01:00:00

Ende: 16.02.2017 01:00:00

Status CM: ERFOLG

Status CMRF: ERFOLG

Kommentar: Transfer up

CM

Packetgröße: 1.000

Anzahl Wiederholungen: 1

CMRF

Cachegröße: 10.000

Anzahl Wiederholungen: 1

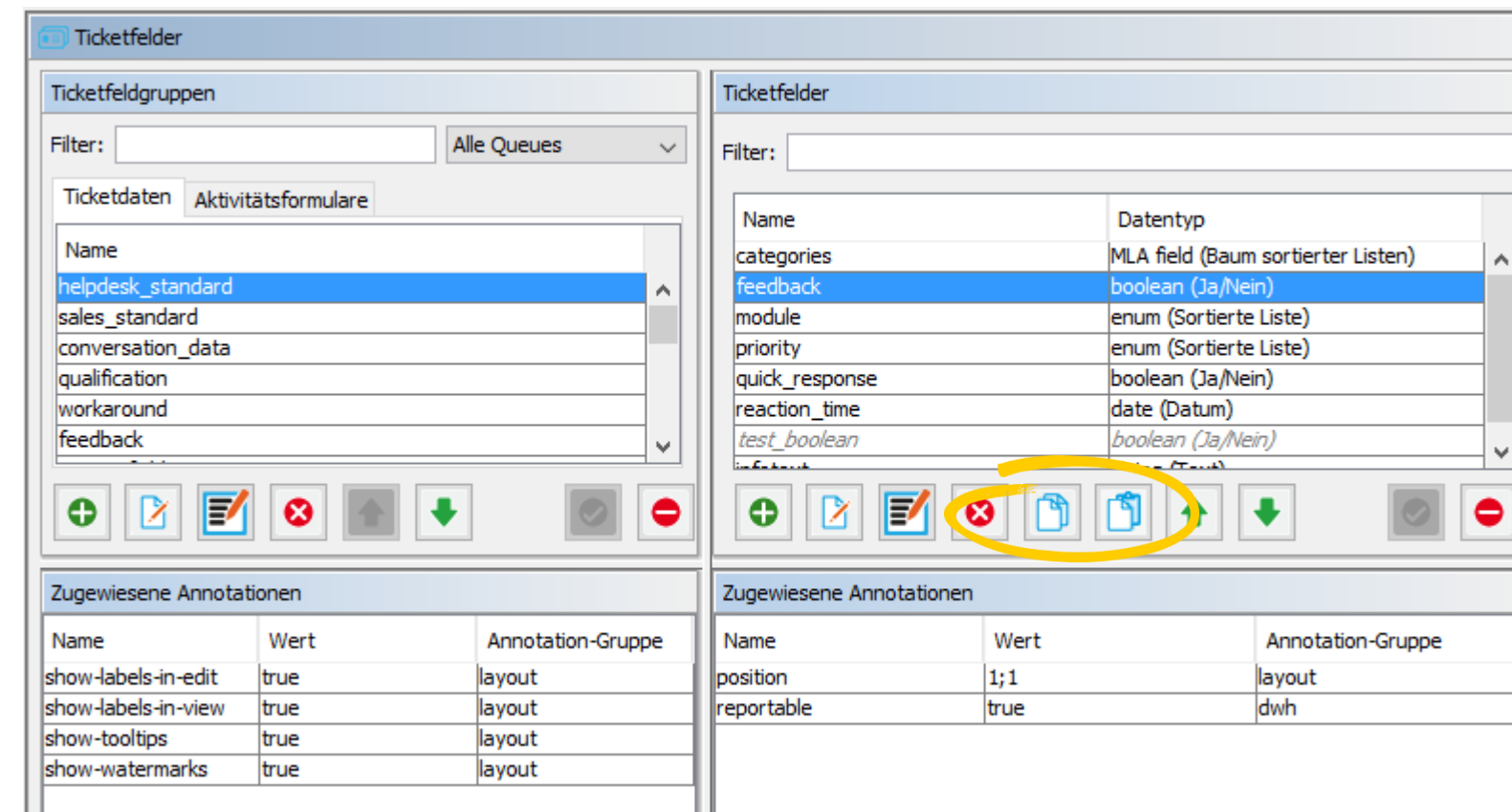
Verschaffen Sie sich einen schnellen und detaillierten Überblick über die Prozesse im Zusammenhang mit dem DWH. Für alltägliche Vorgänge brauchen Sie nicht mehr in die Datenbank oder Log-Dateien schauen.



Sie sind Administrator und haben auf diese Funktion gewartet? Jetzt ist sie da!

Datenfelder können im Admin Tool kopiert und eingefügt werden

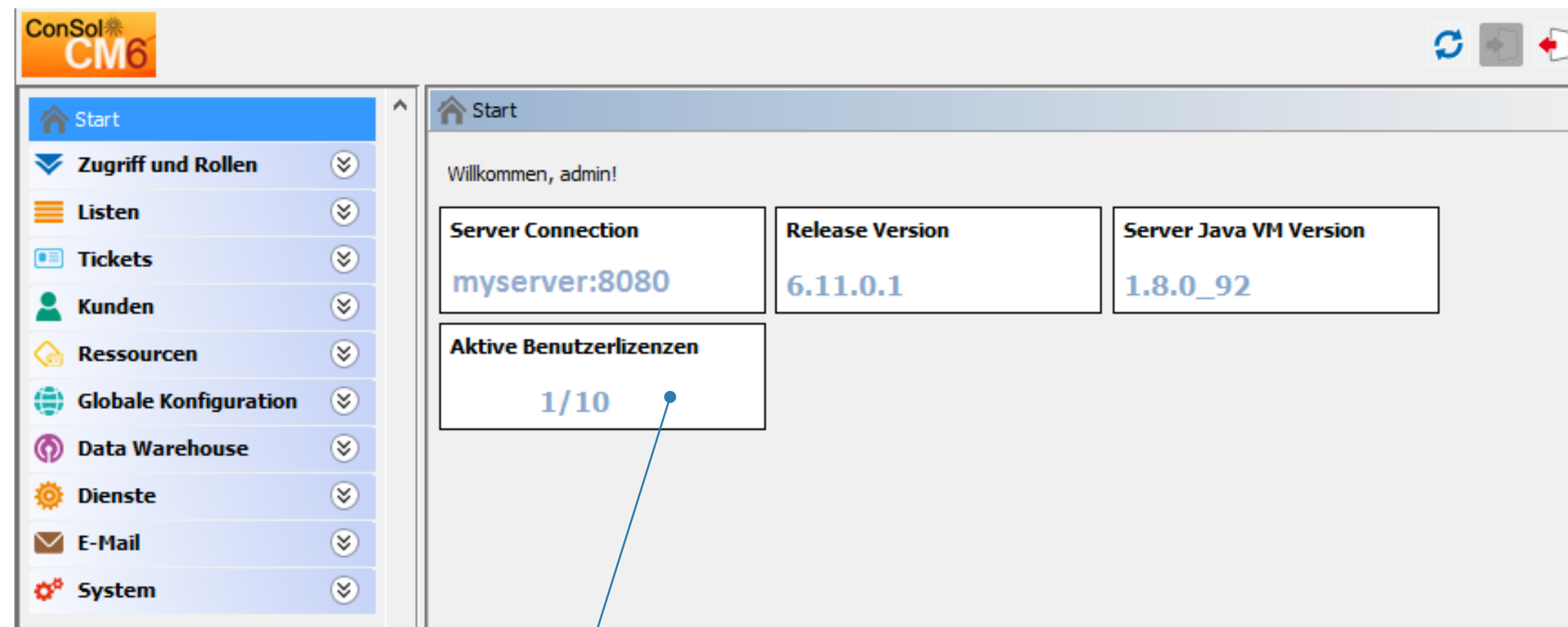
- Funktioniert für
 - Ticketfelder
 - Kundenfelder
 - Ressourcenfelder



So können Sie Änderungen und Verbesserungen an Ihrer ConSol CM-Konfiguration schnell umsetzen



Sie müssen die verbrauchten Lizenzen im Blick behalten? - Nutzen Sie die Serverinformationen auf der Startseite des Admin Tools



Verwendete Mitarbeiterlizenzen im Web Client oder verwendete Kundenlizenzen im Portal CM/Track

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die grundlegenden Serverinformationen Ihres ConSol CM-Systems



Wir haben die ConSol CM-Terminologie vereinheitlicht! Seien Sie einer der ersten, der unsere neuen Begriffe für die Datenfelder in ConSol CM kennenlernt

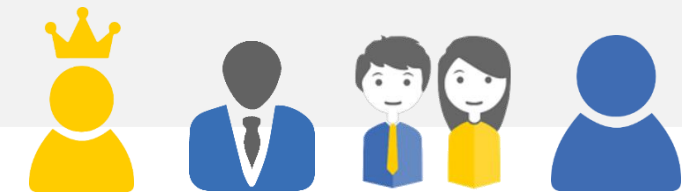
Current term	Definition	Old terms
ticket field Ticketfeld	Data field for tickets	Custom Field (up to 6.10) Benutzerdefiniertes Feld (bis 6.10)
ticket field group Ticketfeldgruppe	Group of data fields for tickets	Custom Field Group (up to 6.10) Benutzerdefinierte Feldgruppe (bis 6.10)
customer field Kundenfeld	Data field for customers	Data Object Group Field (up to 6.10) Datenobjektgruppenfeld (bis 6.10)
customer field group Kundenfeldgruppe	Group of data fields for customers	Data Object Group (up to 6.10) Datenobjektgruppe (bis 6.10)
resource field Ressourcenfeld	Data field for resources	n/a
resource field group Ressourcenfeldgruppe	Group of data fields for resources	n/a
resource category Ressourcenkategorie	Upper level in the resource grouping	resource group (up to 6.10) Ressourcengruppe (bis 6.10)
resource type Ressourcentyp	Lower level in the resource grouping	n/a

Die neue Terminologie ist eng mit den Begriffen für die grundlegenden ConSol CM-Objekte verknüpft.

Das macht die Kommunikation und Dokumentation im ConSol CM-Umfeld deutlich leichter.

CM 6.11.0 | Performance-Verbesserungen

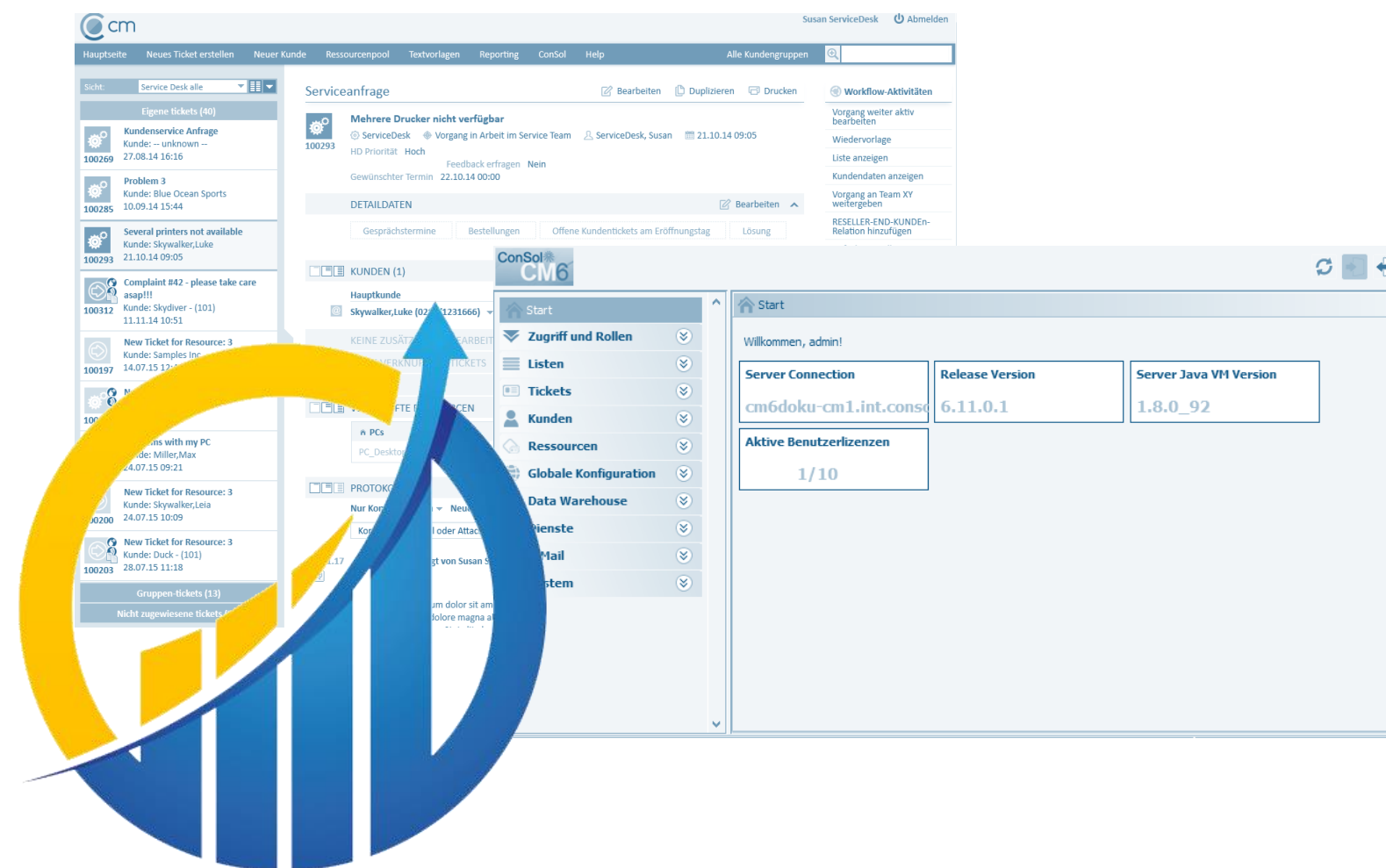
Release Notes 6.11.0,
Abschnitte 1.3.2 und 2.3.2



Beschleunigen Sie Ihren gesamten Geschäftsprozess!
Die Performance von ConSol CM wurde insgesamt deutlich verbessert

Zum Beispiel:

- schnelleres Laden des Tickets
- schnellere Workflow-Operationen
- schnellere CM/Track-Operationen (Portal)
- schnellere Import-/Exportoperationen
- schnellere Admin-Tool-Operationen





Das **Update von ConSol CM 6.10 oder niedriger auf die Version 6.11** ist ziemlich komplex, da die Datenbankstruktur stark optimiert wurde.

Wenden Sie sich an Ihren ConSol CM-Consultant oder ConSol CM-Projektmanager, wenn Sie mit der Planung des System-Updates beginnen. Sie helfen Ihnen gerne.



Bedenken Sie, dass das Update aufgrund der Neuorganisation der Datenbank etwas Zeit in Anspruch nehmen kann. Sie können die vor der Migration auszuführende Routine verwenden, die für ConSol CM 6.10.5.3 verfügbar ist. Bitten Sie Ihren ConSol CM-Consultant um Unterstützung.

CM 6.11.0 | Allgemeine Informationen

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-FTP-Server <ftp.consol.de> zum Download zur Verfügung. (Fragen Sie Ihren ConSol CM-Consultant oder unser Support-Team nach den Anmeldeinformationen).
- 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

