

# Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.12

*Juli 2019 | Produktmanagement ConSol CM*



## Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne die neuen Funktionen der ConSol CM-Version 6.12.0 vorstellen. Diese neue Hauptversion bringt eine große Anzahl an Innovationen, insbesondere:

- News im Web Client und CM/Track V2
- Benachrichtigungen an Bearbeiter im Web Client
- CM/Doc als lokale Anwendung
- Wiedereröffnung von Vorgängen
- Automatisierte Systemdokumentation

Wir hoffen, dass Ihnen das Lesen dieser Präsentation und Kennenlernen der neuen Version Spaß macht.

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 & Sales-Team*



Jan  
Zahalka



Engelbert  
Tomes



Florian  
Fiessmann



Kai  
Hinke

# CM-Perspektiven



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 CM-Experte

Erik

kennt Ihr ConSol  
CM-System perfekt  
und entwickelt  
neue Lösungen



Der Manager

Marco

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

Die folgende Präsentation führt Sie durch die **neuen Funktionen der ConSol CM-Version 6.12.0**.

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

# Für Endbenutzer



The screenshot shows the 'Simon ServiceDesk' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Hauptseite', 'Neuer Vorgang', 'Neuer Kunde', 'Ressourcenpool', 'Textvorlagen', 'Dokumentvorlagen', and 'Alle Kundengruppen'. A search bar is on the right. Below the navigation bar, there's a sidebar on the left with a 'Sicht:' dropdown set to 'HelpDesk Deutschland - Offene Vorgänge 1st Level'. The sidebar lists 'Meine (0)', 'Team (1)', and 'Nicht zugewiesen (2)'. Under 'Nicht zugewiesen (2)', there are two items: 'Computerfrage' (ID 100025, 11.04.17 11:55) and 'Drucker druckt nicht' (ID 100047, 08.05.17 11:47). The main area shows a 'Vorgang' (Case) for 'Computerfrage' (ID 100025) from 'HelpDesk 1st Level Deutschland' on 11.04.17 at 11:55. It has a 'Niedrig' priority and a 'Reaktion bis' of 11.04.17. The customer is 'Computerprofi, Christian' (ID 100025). The assigned agent is 'Sandra ServiceDesk'. The company is 'ConSol Düsseldorf' with address 'Kanzlerstraße 8, Düsseldorf, PLZ 40472, URL www.consol.de'. The right sidebar contains 'Workflow-Aktivitäten', 'Workspace', and 'Favoriten'.

- Benachrichtigungen
- News
- Verbesserungen bei CM/Doc
- Downloads im Benutzerprofil
- Abschlussdatum in Detailsuche

# Benachrichtigungen

im Web Client

Release Notes 6.12.0.0  
Notifications in the Web Client (#633198)



## Bequeme Kommunikation mit den Bearbeitern

Benachrichtigungen bieten zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten:

- Jeder Bearbeiter kann anderen Bearbeitern eine Benachrichtigung senden. Beispiele:
  - Er möchte einen Kollegen über einen Anruf informieren.
  - Er hat eine Frage zu einem Vorgang.
- Der Administrator kann über Skript automatisierte Benachrichtigungen konfigurieren. Beispiele:
  - Zu einem Vorgang des Bearbeiters ist eine E-Mail eingegangen.
  - Dem Bearbeiter wurde ein Vorgang zugewiesen.

Benachrichtigung

Neue Benachrichtigung

Empfänger auswählen: Harald Huber x

Art auswählen: Information

Können Sie mich kurz anrufen?

Benachrichtigung senden Abbrechen



Benachrichtigungen sind über das Glockensymbol neben dem Namen des Bearbeiters zugänglich.

# Benachrichtigungen

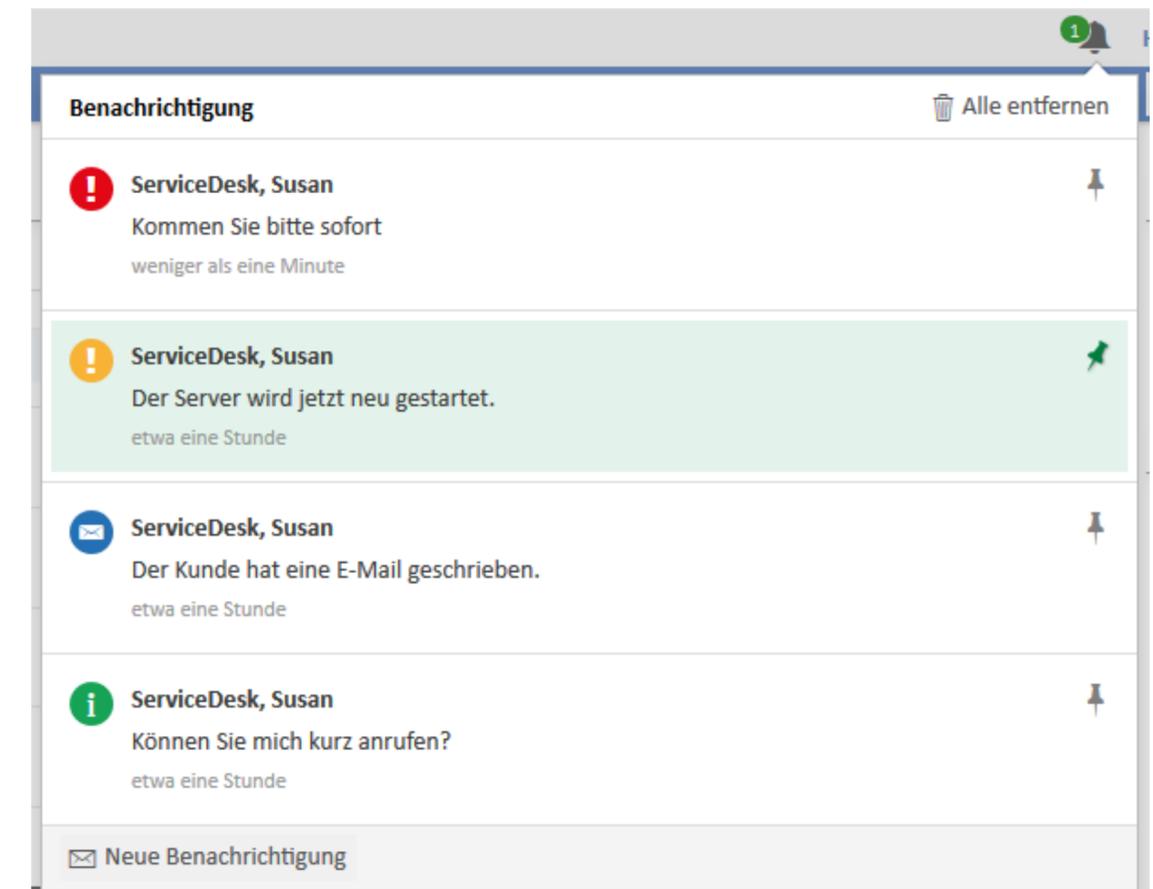
im Web Client

Release Notes 6.12.0.0  
Notifications in the Web Client (#633198)



## Benachrichtigungen im Detail

- Es gibt vier Arten von Benachrichtigungen, die durch entsprechende Symbole gekennzeichnet sind. So kann zwischen wichtigen und informativen Benachrichtigungen unterschieden werden.
- Sowohl bei manuellen als auch bei automatischen Benachrichtigungen können mehrere Bearbeiter als Empfänger ausgewählt werden.
- Automatische Benachrichtigungen können Links zu Vorgängen, Kontakten und Ressourcen enthalten.
- Die Bearbeiter haben die Möglichkeit, Benachrichtigungen anzuheften, sodass diese in der Liste verbleiben, bis sie abgearbeitet sind.

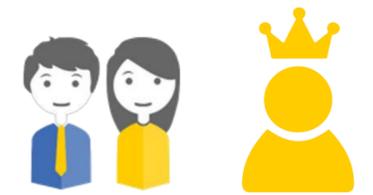


# News

für den Web Client und CM/Track V2

Release Notes 6.12.0.0

News in the Web Client and CM/Track V2 (#632777)



## Stellen Sie wichtige Informationen direkt auf die Startseiten von Web Client und CM/Track V2

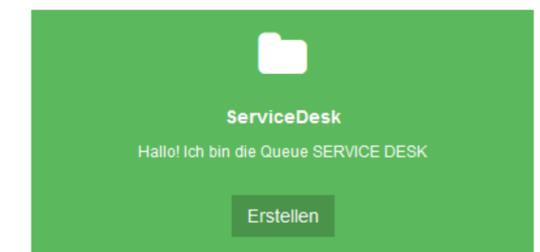
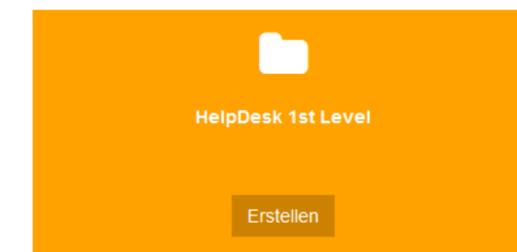
- Für Bearbeiter werden News im Web Client auf dem Dashboard im News-Widget angezeigt.
- Für Kontakte werden News in CM/Track V2 auf der Startseite angezeigt.
- News haben immer eine Überschrift und einen Text.
- Der Text kann Bilder enthalten.
- Optional können das Datum und der Autor angegeben werden.

### Willkommen, was können wir für Sie tun?

Greifen Sie auf Ihre Anfragen zu, erzeugen Sie neue oder suchen Sie in FAQ's

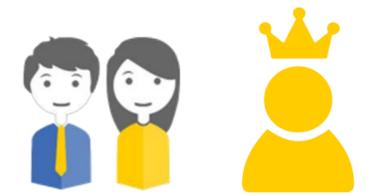
Ich bin auf der Suche nach...

Suchbegriff(e) eingeben



#### News

05	Juli 2019	100293 Mehrere Drucker nicht verfügbar	🕒 10:36   von admin (geändert vor 40 Minuten)	↑
Leider sind momentan zwei Drucker nicht funktionsfähig. Bitte den Drucker im Erdgeschoss verwenden.				
05	Juli 2019	100258 Bestellung Kaffeemaschinen	🕒 10:35   von admin (geändert vor einer Stunde)	↓
12	Mai 2016	100270 Kundenanfrage zu Vorgang ABC - bitte asap kontaktieren	🕒 11:39   von Susan ServiceDesk (geändert vor 3 Jahren)	↓



## Hohe Flexibilität bei der Konfiguration von News

Nutzen Sie die vielen Möglichkeiten der News-API:

- News können aus beliebigen Quellen abgerufen werden, beispielsweise RSS-Feeds oder Nachrichtenseiten.
- Alternativ können News über Vorgänge im Web Client verwaltet werden. Dazu müssen lediglich die als News-Text anzuzeigenden Kommentare mit einer bestimmten Textklasse markiert werden.
- Die Farbe und die gewünschten News-Bestandteile (Autor, Datum usw.) können für den Web Client in der Seitenanpassung und für CM/Track V2 in der Client-Konfiguration bestimmt werden.
- Im News-Skript können die News-Einträge nach Bedarf geändert werden.

### News

- 5 Jul 2019** **100293 Mehrere Drucker nicht verfügbar**  
🕒 10:36 AM 👤 admin (geändert vor 22 Minuten)  
Leider sind momentan zwei Drucker nicht funktionsfähig. Bitte den Drucker im Erdgeschoss verwenden.
- 5 Jul 2019** **100258 Bestellung Kaffeemaschinen**  
🕒 10:35 AM 👤 admin (geändert vor 29 Minuten)
- 12 Mai 2016** **100270 Kundenanfrage zu Vorgang ABC - bitte asap kontaktieren**  
🕒 11:39 AM 👤 Susan ServiceDesk (geändert vor 3 Jahren)



## Installieren Sie CM/Doc als lokale Anwendung (nur Windows)

CM/Doc ist jetzt als Windows-Anwendung verfügbar:

- Die Bearbeiter können CM/Doc einfach über den neuen Download-Abschnitt im Benutzerprofil herunterladen und installieren.
- Sobald eine Dokumentvorlage geöffnet wird, wird die Anwendung im Hintergrund gestartet.
- Über das CM/Doc-Symbol in der Taskleiste können Sie weitere Konfigurationen vornehmen.

Die Arbeit mit CM/Doc funktioniert wie bisher.



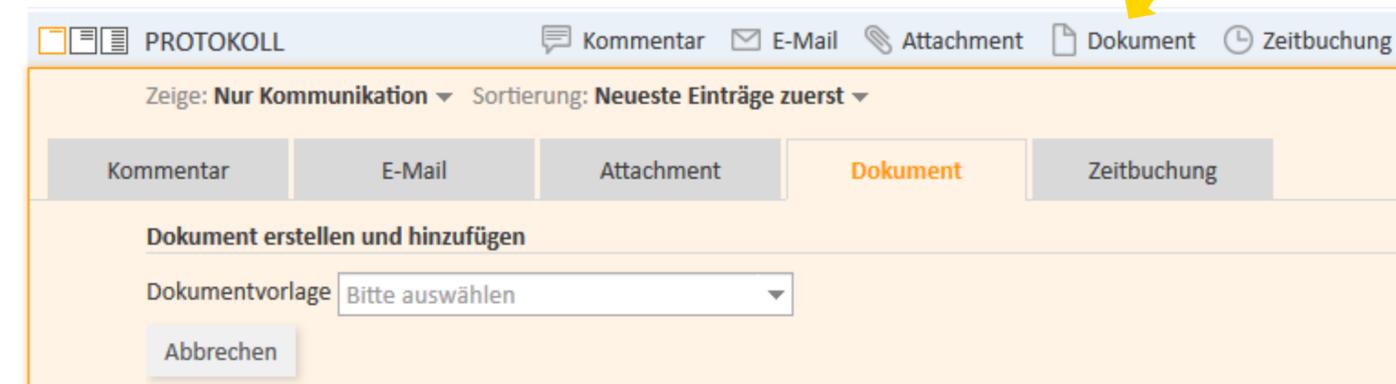


## Verbesserte Sichtbarkeit und Usability

Profitieren Sie von der verbesserten Darstellung von CM/Doc im Web Client:

- Eigener Tab *Dokument* für CM/Doc im Vorgangsprotokoll
- Autocomplete-Liste zur Auswahl der Dokumentvorlage
- Statusanzeige für CM/Doc im Web Client

Bearbeiter, die CM/Doc nicht verwenden, können den Tab im Benutzerprofil deaktivieren.



# Downloads im Benutzerprofil

Release Notes 6.12.0.0

Downloads section added to the user profile (#634718)



Laden Sie die Installationsdateien für ConSol CM-Add-ons bequem über das Benutzerprofil herunter

Nutzen Sie die einfache Bereitstellung der Add-ons über den Abschnitt *Downloads* des Benutzerprofils:

- Installationsdatei für CM/Doc
- Installationsdatei für CM/Phone

Aktuell stehen nur Installationsdateien für Windows-Betriebssysteme zur Verfügung.

## DOWNLOADS

*Vergewissern Sie sich beim Systemverantwortlichen bzw. -administrator, dass ConSol CM für das jeweilige Add-on korrekt konfiguriert ist, bevor Sie die Installationsprogramme für lokale Applikationen herunterladen.*

Download	Beschreibung
CM/Doc-Installationsprogramm	Installationsprogramm für die lokale CM/Doc-Applikation. CM/Doc ermöglicht die lokale Erzeugung von Textdokumenten mit MS Word und Open/Libre Office. (nur Windows)
CM/Phone-Installationsprogramm	Installationsprogramm für die lokale CM/Phone-Applikation. CM/Phone ermöglicht eine einfache Telefonie-Integration über Popups für eingehende Anrufe und Wählen durch Klick. (nur Windows)

# Abschlussdatum in Detailsuche

Release Notes 6.12.0.0

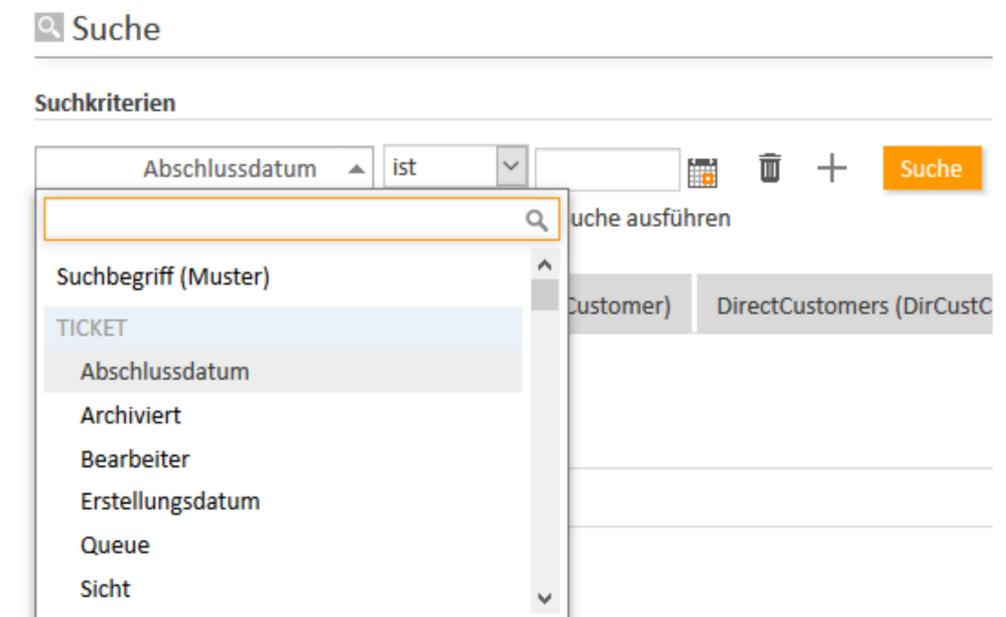
Close date available as search criterion (#634340)



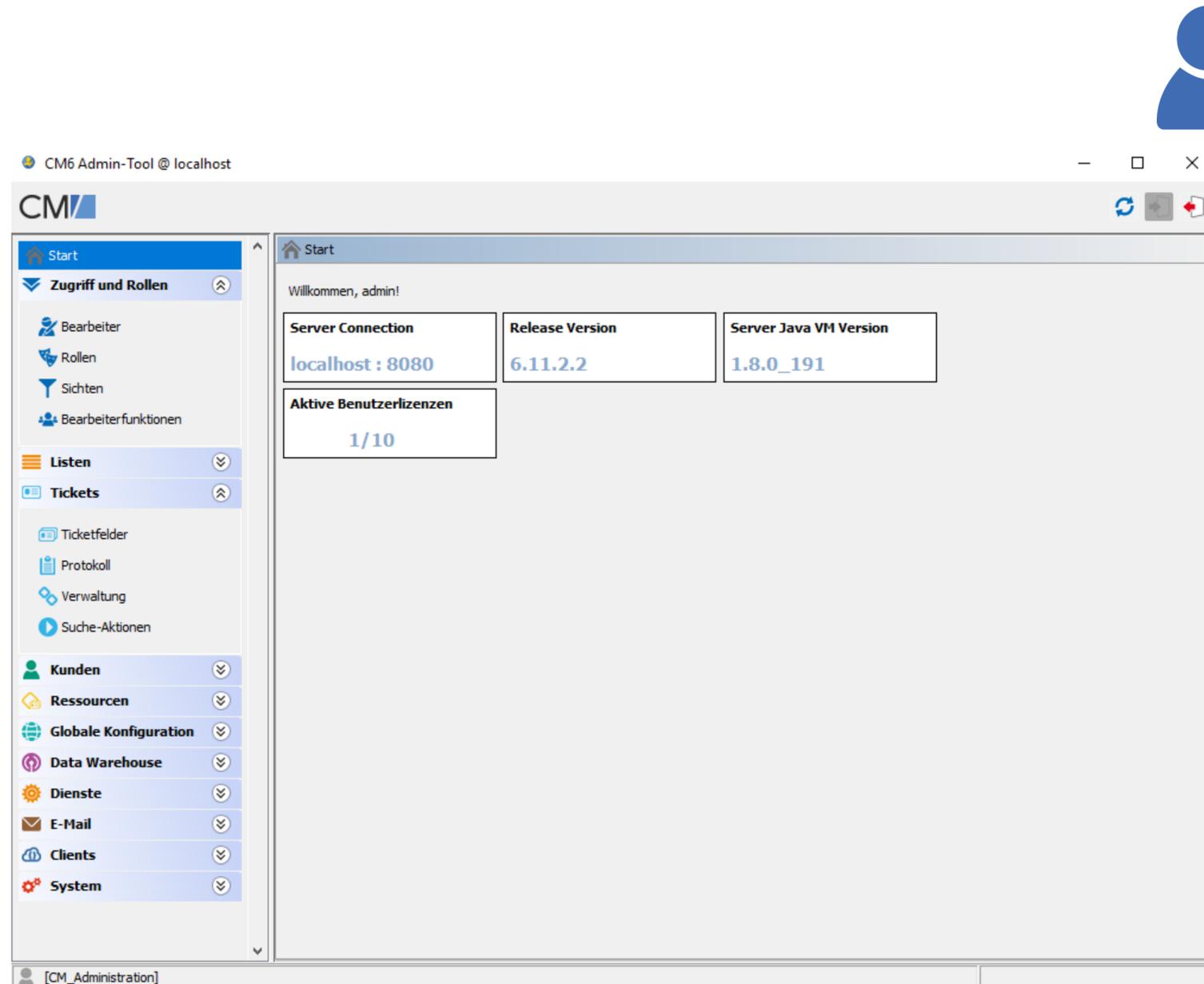
## Suchen Sie Vorgänge nach Abschlussdatum in der Detailsuche

### Neues Suchkriterium *Abschlussdatum*:

- Ermöglicht es, in der Detailsuche gezielt nach Vorgängen zu suchen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder Zeitraum technisch geschlossen wurden.



# Für Administratoren



The screenshot shows the CM/Track V2 administration interface. The window title is "CM6 Admin-Tool @ localhost". The interface features a left-hand navigation menu with categories like "Zugriff und Rollen", "Listen", "Tickets", "Kunden", "Ressourcen", "Globale Konfiguration", "Data Warehouse", "Dienste", "E-Mail", "Clients", and "System". The main content area displays a welcome message "Willkommen, admin!" and a summary of system information:

Server Connection	Release Version	Server Java VM Version
localhost : 8080	6.11.2.2	1.8.0_191

Below this table, it shows "Aktive Benutzerlizenzen" with a value of "1/10". The user profile "[CM\_Administration]" is visible at the bottom left.



- Wiedereröffnen von Vorgängen
- Automatisierte Systemdokumentation
- Kopieren im Process Designer
- Layout in CM/Track V2

# Wiedereröffnen von Vorgängen

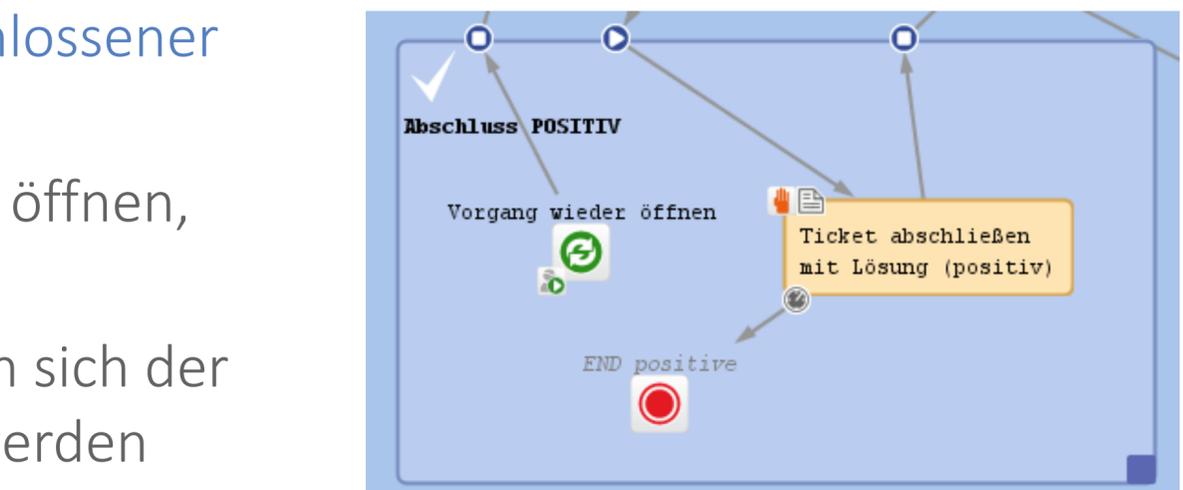
Release Notes 6.12.0.0  
Reopening of tickets (#634547)



## Erweitern Sie Ihre Workflows um die Möglichkeit zur Wiedereröffnung von Vorgängen

Workflows können jetzt Aktivitäten zur Wiedereröffnung technisch geschlossener Vorgänge enthalten:

- Kontakte können einen Vorgang selbstständig in CM/Track V2 wieder öffnen, wenn sie noch Fragen haben.
- Bearbeiter können einen Vorgang im Web Client wieder öffnen, wenn sich der Kunde noch einmal meldet oder die Vorgangsdaten vervollständigt werden müssen.
- Öffnen Sie alte Vorgänge automatisch, wenn eine neue E-Mail eingeht.



Wiedereröffnungsaktivitäten funktionieren in ähnlicher Weise wie Bereichsaktivitäten. Sie können entscheiden, ob die Aktivität Bearbeitern im Web Client oder Kontakten in CM/Track V2 zur Verfügung stehen soll. Alternativ kann die Aktivität auch über Skripte aufgerufen werden.



## Behalten Sie den Überblick über Ihr CM-System

Erstellen Sie mit geringem Aufwand eine Systemdokumentation:

- Neues Navigationselement *System* -> *Dokumentationsgenerator* im Admin Tool
- Systemdokumentation im HTML-Format
- Dokumentation für die aktuelle Scene oder einen Scene-Export
- Umfang: E-Mail, Datenmodelle (Vorgänge, Kunden, Ressourcen), Workflows, Queues, Kundengruppen, Rollen und Sichten

Die ConSol CM-Lieferung umfasst Skripte zur Erstellung einer Standarddokumentation auf Englisch und Deutsch. Diese Skripte können nach Bedarf angepasst werden.



# Kopieren im Process Designer

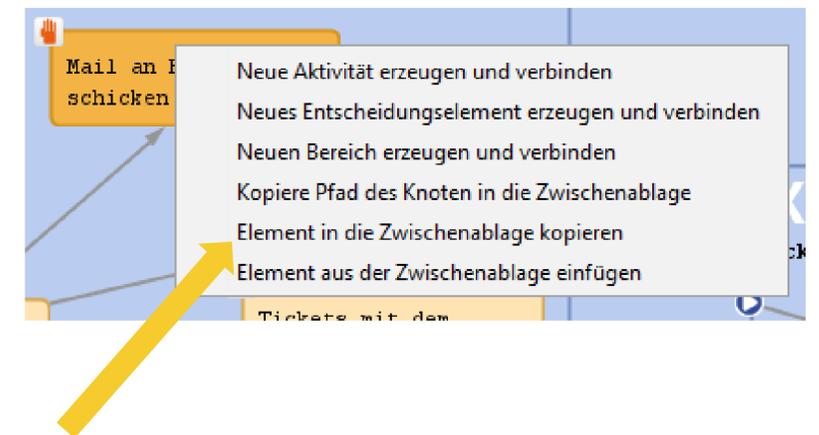
Release Notes 6.12.0.0

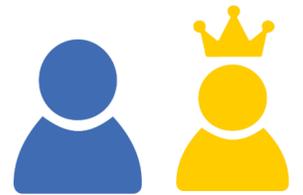
Copy & paste of elements in the Process Designer (#629368)



## Höhere Produktivität durch Kopieren und Einfügen von Workflow-Elementen im Process Designer

- Mit STRG+C und STRG+V (oder den entsprechenden Kontextmenüeinträgen) können Sie Workflow-Elemente kopieren und einfügen:
  - Bereiche mit allen darin enthaltenen Elementen
  - Aktivitäten und Knoten mit allen dazugehörigen Daten
- Die Workflow-Elemente werden ganz unten im Workflow eingefügt.





## Mehr Gestaltungsmöglichkeiten beim Layout der Vorgangsfelder in CM/Track V2

Zeigen Sie den Kontakten nur die Vorgangsfelder, die zum jeweiligen Zeitpunkt relevant sind:

- In der Client-Konfiguration kann jetzt zwischen Vorgangserstellung und -ansicht unterschieden werden.
- Es gibt drei Möglichkeiten zur Konfiguration von Feldern und Layout:
  - Vorgangserstellung
  - Vorgangsansicht
  - Vorgangserstellung und Vorgangsansicht

# Für den Betrieb



```
JSON Raw Data Headers
Save Copy
healthCheckResults:
  cmas-core-server-workflow:
    status: "SUCCESS"
    name: "workflow subsystem"
    attributes:
      number of threads: 1
      active jobs: 0
      transaction timeout: 60
      number of jobs under retry: 0
      number of jobs delayed: 0
      locking limit: 60
      currently active and locked jobs: 0
    executors activity timestamps:
      job-executor-1: 1550238062634
  cmas-core-dao-hibernate-default: {}
  cmas-core-server-hardware:
    status: "WARNING"
    statusDescriptions:
      0: "available memory at risk"
      1: "available fs space at risk"
    name: "system hardware"
    attributes:
      memory:
        available memory: "8,4 GiB"
        total memory: "15,7 GiB"
      file systems:
        0:
          name: "home (W:)"
          type: "NTFS"
          total space: "1007,8 GiB"
          usable space: "538,8 GiB"
        1:
          name: "Lokale Festplatte (C:)"
          type: "NTFS"
          total space: "188,9 GiB"
          usable space: "46,5 GiB"
        2:
          name: "Lokale Festplatte (D:)"
          type: "NTFS"
          total space: "275,8 GiB"
          usable space: "67,1 GiB"
      processor:
        model: "60"
        processorsCount: 4
        systemCPULoad: 28.42792473478184
        systemLoadAvg: -1
        systemUptime: 111247
```

- Lizenzinformationen im Monitoring

# Lizenzinformationen im Monitoring

Release Notes 6.12.0.0

Health check extended with license information (#634353)



## Verfolgen Sie die Lizenznutzung über das integrierte Systemmonitoring

Erkennen Sie rechtzeitig, wenn zu wenige Lizenzen verfügbar sind:

Die Daten zu verfügbaren und aktuell genutzten Lizenzen sind nach Lizenzpool aufgeschlüsselt über die Systemmonitoring-Endpunkte verfügbar:

- <CM-URL>/health/report
- <CM-URL>/health/check

```
▼ cmas-core-server-licence:
  status: "SUCCESS"
  name: "licence system information"
  ▼ attributes:
    ▼ statistics:
      ▼ 0:
        pool name: "PROCESS_DESIGNER"
        consumed licences: 0
        all licences: 5
      ▼ 1:
        pool name: "TRACK_USERS"
        consumed licences: 1
        all licences: 5
      ▼ 2:
        pool name: "REST_USERS"
        consumed licences: 0
        all licences: 5
      ▼ 3:
        pool name: "ADMINTOOL_USERS"
        consumed licences: 1
        all licences: -1
      ▼ 4:
        pool name: "CONCURRENT_USERS"
        consumed licences: 1
        all licences: 100
      ▼ 5:
        pool name: "TRACK"
        consumed licences: 2
        all licences: 200
```



Here you will find the official manuals for the process management software [ConSol CM](#).

PDF  Online Help  English  Deutsch

User  Administrator  Process Designer  CM/Mobile  CM/Outlook-Add-in  DWH

Setup and Operation

Latest version  Version 6.11.2.1  Version 6.11.1.11  Version 6.11.1.7  Version 6.11.1.4  Version 6.11.1.2

Version 6.11.1.0  Version 6.11.0.5  Version 6.11.0.4  Version 6.11.0.3  Version 6.10.8.0

Version 6.10.7.0  Version 6.10.5  Version 6.10.4  Version 6.10.2  Version 6.9  Version 6.8

## User

	Online Help	User Manual 6.11.2.1 (English)
	PDF	User Manual 6.11.2.1 (English)
	Online Help	Benutzerhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)
	PDF	Benutzerhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)

## Administrator

	Online Help	Administrator Manual 6.11.2.1 (English)
	PDF	Administrator Manual 6.11.2.1 (English)
	Online Help	Administratorhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)
	PDF	Administratorhandbuch 6.11.2.1 (Deutsch)

## Process Designer

	Online Help	Process Designer Manual 6.11.1.7 (English)
	PDF	Process Designer Manual 6.11.1.7 (English)
	Online Help	Process Designer Handbuch 6.11.1.7 (Deutsch)
	PDF	Process Designer Handbuch 6.11.1.7 (Deutsch)

## DWH

	Online Help	DWH Manual 6.11.0 (English)
	PDF	DWH Manual 6.11.0 (English)

## Setup and Operation

	Online Help	Setup Manual 6.11.1 (English)
	PDF	Setup Manual 6.11.1 (English)

Sie möchten mehr über  
ConSol CM erfahren?

Nutzen Sie unseren

[TecDoc-Server](#).

**Dort finden Sie:**

- **Handbücher**
  - **Administrator**
  - **Benutzer**
  - **Process Designer**
- **Release Notes**
- **System Requirements**

Viel Spaß mit der neuen  
ConSol CM-Version!



## ConSol

Consulting & Solutions Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43

D-81669 München

Tel.: +49-89-45841-100

info@consol.de

<https://cm.consol.de>

Folgen Sie uns auf Twitter: @consol\_de

Wenden Sie sich gerne an uns, wenn Sie weitere Frage haben!