

Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.12.1

April 2020 | Produktmanagement ConSol CM



Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne die neuen Funktionen der ConSol CM-Version 6.12.1 vorstellen. Diese neue Hauptversion bringt eine große Anzahl an Innovationen, insbesondere:

- Filter in der Schnellsuche
- Neuer Texteditor im Web Client
- Generierung von Dateien in den Formaten PDF und DOCX
- Diverse Usability-Verbesserungen

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 6.12.1**.

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

Für Endbenutzer

The screenshot displays the CM/ ServiceDesk interface for user Simon ServiceDesk. The main content area shows a ticket titled "Tastatur klappert" (Keyboard is clacking) with ID 100005, priority "Niedrig", and a due date of 05.02.20. The ticket is assigned to "CM Consultant" and is categorized as "Endkunden". The interface includes a left sidebar with a list of tickets, a top navigation bar with options like "Hauptseite", "Neuer Vorgang", and "Neuer Kontakt", and a right sidebar with sections for "Workflow-Aktivitäten", "Workspace", and "Favoriten".

Vorgang Mir zuweisen Bearbeiten Duplizieren Drucken

Tastatur klappert
100005
HelpDesk 1st Level Deutschland | Qualifizierung | nicht zugewiesen | 05.02.20 08:46
Priorität: Niedrig
Reaktion bis: 05.02.20

KONTAKTE (1) + Hinzufügen

CM Consultant Endkunden
Vorname: CM | Nachname: Consultant

KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER + Hinzufügen

KEINE VERKNÜPFTEN VORGÄNGE + Hinzufügen

KALENDER Aktualisieren

PROTOKOLL Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung

Zeige: **Nur Kommunikation** | Sortierung: **Neueste Einträge zuerst**

05.02.20 08:46 | **#1 erzeugt von Simon ServiceDesk** | Aktion Standard
Meine Tastatur klappert

KEINE ATTACHMENTS ^

Workflow-Aktivitäten
Sofort schließen
Support ablehnen
Genehmigung erfragen

Workspace
Workspace ist leer
Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

Favoriten
Tastatur klappert
HP-Drucker: 1234
CM Consultant
Computer stürzt immer ab

- Filter für die Schnellsuche
- Neuer Texteditor
- Neugestaltung der Vorgangssseite
- Sessions schließen

Filter für die Schnellsuche

Release Notes 6.12.1.0
Filters for the Quick Search (#632869)



Mehr Übersicht in der Schnellsuche

Nutzen Sie das volle Potential der Schnellsuche:

- Wenn die Schnellsuche viele Ergebnisse enthält, können Sie die Ergebnisse filtern.
- Wählen Sie dazu eine oder mehrere:
 - Queues
 - Kundengruppen
 - Ressourcentypen
- So müssen Sie nicht mehr in die Detailsuche wechseln, um das gewünschte Objekt zu finden.

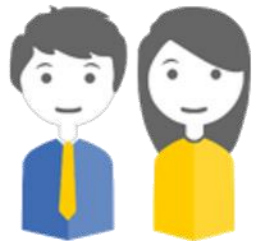
The screenshot shows the SAP Quick Search interface. At the top, there is a search bar with 'Drucker' entered. Below the search bar, there are three filter sections: 'Queue' with a dropdown menu, 'Kundengruppe' with a dropdown menu set to 'Händler', and 'Ressourcentyp' with a dropdown menu. To the right of the filters, there is a table of search results. The table is divided into three sections: 'VORGÄNGE', 'KONTAKTE', and 'RESSOURCEN'. The 'KONTAKTE' section is highlighted, showing results for 'Firma (Händler)' and 'Kontakt (Händler)'. A yellow arrow points from the 'Kontakt (Händler)' result to the 'Händler' filter dropdown.

| Alle Kundengruppen | | | Drucker |
|--------------------------------|------------------|------------------------|---------|
| VORGÄNGE | | | |
| ServiceDesk Deutschland | 100008 | Neuer Drucker benötigt | |
| HelpDesk 1st Level Deutschland | 100007 | Drucker kaputt | |
| KONTAKTE | | | |
| Firma (Händler) | Druckerhandel | | |
| Kontakt (Händler) | Druckermann Dirk | | |
| RESSOURCEN | | | |
| HP-Drucker | HP-Drucker: 1234 | | |
| | HP-Drucker: 101 | | |

Nur Kontakte der Gruppe „Händler“

Neuer Texteditor

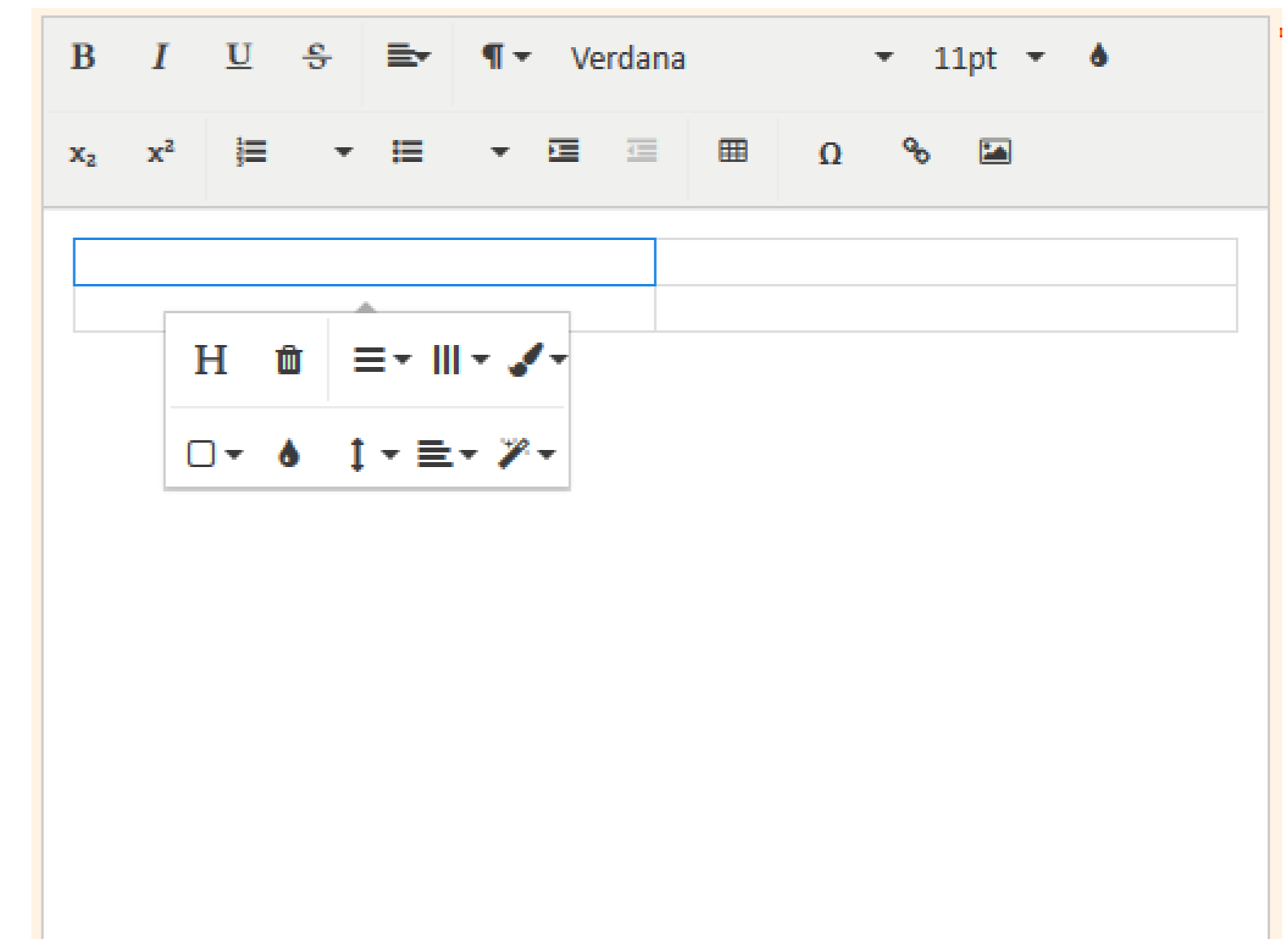
Release Notes 6.12.1.0
New text editor in the Web Client (#634544)



Bequem zu bedienender moderner Editor

Profitieren Sie bei den Aufgaben, mit denen Sie im Web Client die meiste Zeit verbringen, von einer verbesserten Usability:

- Neuer Editor zum:
 - Schreiben und Editieren von Kommentaren
 - Schreiben von E-Mails
 - Erstellen von Textvorlagen
- Praktische Funktionen:
 - Kontextmenüs zum Formatieren von Bildern und Tabellen
 - Tabelle mit Sonderzeichen
 - Verschiedene Listentypen
- Umfassende Anpassungsmöglichkeiten über die Seitenanpassung



Neugestaltung der Vorgangsseite

Release Notes 6.12.1.0
Ticket page redesigned (#635179)

Neues Design des Kopfbereichs der Vorgangserstellung und -bearbeitung



Erstellen Sie Vorgänge noch schneller mit weniger Klicks:

- Bei der Vorgangserstellung gibt es jetzt für jede Queue einen Tab. Die Reihenfolge der Tabs kann in der Seitenanpassung festgelegt werden.
- Sowohl bei der Vorgangserstellung als auch bei der Vorgangsbearbeitung sind die Basisdaten (Thema, Queue und Bearbeiter) optisch von den Vorgangsfeldern getrennt.

Vorgang erstellen

ServiceDesk Deutschland | HelpDesk 1st Level Deutschland | Aufgaben

Thema* Bearbeiter: Nicht zugewiesen

Priorität: Normal | Modul: Bitte wählen

Reaktion bis: Feedback erfragen: Ja Nein

Vorgang

Duplizieren Drucken

100007 | Thema*: Drucker kaputt

Queue*: HelpDesk 1st Level Deutschland | Bearbeiter: Simon ServiceDesk

Priorität: Hoch | Modul: Bitte wählen

Reaktion bis: 05.02.20 | Feedback erfragen: Ja Nein

Eigene Sessions schließen

Release Notes 6.12.1.1

Functionality to close one's other sessions (#642476, #642477)



Effektive Lizenznutzung durch Schließen nicht genutzter eigener Sessions

Schließen Sie ungenutzte Sessions und geben Sie die verbrauchten Lizenzen wieder frei:

Wenn Sie mehr als eine aktive Session haben, beispielsweise weil Sie versehentlich den Browser geschlossen haben, ohne sich abzumelden, können Sie nicht benötigte Sessions schließen:

- Button „Meine anderen Sessions beenden“ auf der Startseite

Ihr Account ist bereits in einer anderen Sitzung, wahrscheinlich in einem anderen Browser, angemeldet. Aktuell wird mehr als eine Lizenz verbraucht. ✕

Meine anderen Sessions beenden

- Abschnitt „Aktive Sessions“ im Benutzerprofil

AKTIVE SESSIONS

Liste der aktiven Sessions

| ID ↕ | Datum Beginn ↕ | Datum letzte Aktion ↕ | Quelle der Session ↕ | Node-ID ↕ | Session beenden |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|-----------|------------------|
| 2c362d3b-9008-4c7c-b62d-3b90087c7cd4 | 2020-04-22 11:31:38 | 2020-04-22 11:32:10 | WEB_CLIENT | dev1 | Aktuelle Session |
| 46effd31-8f89-4520-affd-318f89b52086 | 2020-04-22 11:30:52 | 2020-04-22 11:30:52 | WEB_CLIENT | dev1 | ✕ |

Aktuell wird mehr als eine Lizenz verbraucht. Alle anderen Sessions beenden

Für Administratoren



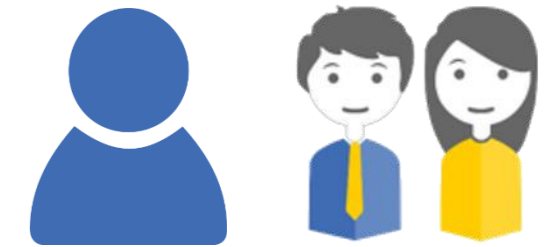
The screenshot shows the CM6 Admin-Tool interface. The title bar reads "CM6 Admin-Tool @ localhost". The main content area is titled "Start" and displays a welcome message "Willkommen, admin!". Below the welcome message, there are three boxes showing system information: "Server Connection" (localhost : 8888), "Release Version" (6.12.1.0), and "Server Java VM Version" (1.8.0_91). Below these, a box shows "Aktive Benutzerlizenzen" (Active User Licenses) as 0/100. The left sidebar contains a navigation menu with categories: "Zugriff und Rollen" (Access and Roles) including Bearbeiter, Rollen, Sichten, and Bearbeiterfunktionen; "Listen" (Lists); "Tickets" (Tickets) including Ticketfelder, Protokoll, Verwaltung, and Suche-Aktionen; "Kunden" (Customers); "Ressourcen" (Resources); "Globale Konfiguration" (Global Configuration); "Data Warehouse"; "Dienste" (Services); "E-Mail"; "Clients"; and "System". The bottom status bar shows "[CM_Administration]".

- Neue API für PDF- und DOCX-Erstellung
- Layout von ACFs in CM/Track anpassen
- API für Benachrichtigungsmanagement
- Stacktraces im Web Client anzeigen

PDF- und DOCX-Dokumente erstellen

Release Notes 6.12.1.0

Server-side generation of DOCX and PDF documents (#641622, #641955)



Neue API zum Erzeugen von PDF- und DOCX-Dokumenten

Nutzen Sie die automatische Dokumenterzeugung in Ihren Prozessen:

- Integrieren Sie die automatisierte Erstellung von PDF- oder DOCX-Dokumenten in Ihre Workflows oder bieten Sie Aktionen zur Dokumenterstellung an.
- Als Basis können Dokumentvorlagen aus CM/DOC, Textvorlagen oder XHTML-Code dienen.
- So können Sie Ihre Prozesse weiter automatisieren, zum Beispiel indem Sie anhand der Eingaben in Datenfeldern Dokumente erzeugen, automatisch an den Vorgang hängen und danach als E-Mail versenden.

Gestern 16:15

#3 geändert von Simon ServiceDesk

-  Attachment Bestellung.pdf (Bestellung.pdf)  hinzugefügt

Gestern 08:47

#1 erzeugt von Simon ServiceDesk | Aktion ▾



Standard

Bitte einen neuen Laptop bestellen

Layout von ACFs in CM/Track anpassen

Release Notes 6.12.1.0

Layout configuration for ACFs in CM/Track V2 (#635177)



Client-Konfiguration um ACFs erweitert

Optimieren Sie die ACFs für CM/Track:

- Legen Sie für die ACFs in CM/Track ein spezielles Layout fest.
- Die Konfiguration funktioniert so wie bei den Vorgangsfeldern. Sie bestimmen:
 - Reihenfolge der Felder
 - Anzahl der Spalten pro Feld

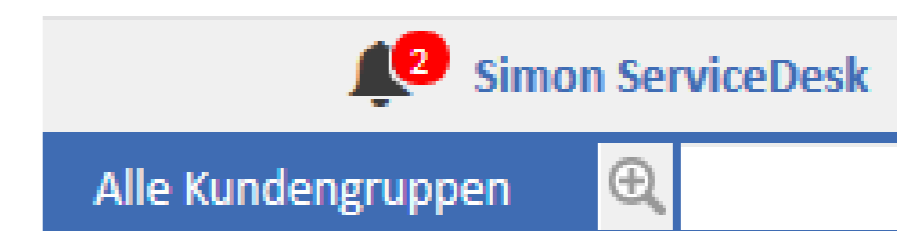
The screenshot shows a web interface for configuring a ticket. At the top, it displays the ticket ID '100007-001 | Telefon defekt' and the department 'HelpDesk 1st Level Deutschland'. Below this, there are four dropdown menus for 'Auswirkung des Problems*', 'Dringlichkeit der Behebung*', 'Modul', and 'Kategorie'. A text input field for 'Kommentar' is also present. At the bottom, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).



API für Benachrichtigungen erweitert

Steigern Sie die Effizienz bei der Nutzung von Benachrichtigungen im Team:

- Gesendete Benachrichtigungen können jetzt über Skript wieder gelöscht werden.
- Löschen Sie nicht mehr relevante Benachrichtigungen, damit sich die Bearbeiter auf das Wichtigste konzentrieren können.
- So können Sie die Benachrichtigungsfunktion beispielsweise zur Teamorganisation einsetzen:
 - Senden Sie beim Eingang eines neuen Vorgangs eine Benachrichtigung an alle Mitglieder des zuständigen Teams.
 - Sobald eines der Teammitglieder den Vorgang angenommen hat, löschen Sie die an die anderen Mitglieder gesendeten Benachrichtigungen, sodass diese nicht mehr auf die Benachrichtigung reagieren müssen.



Stacktraces im Web Client anzeigen

Release Notes 6.12.1.0

Option to show stacktraces in the Web Client added (#641990)



Stacktraces von Benutzeraktionen direkt im Web Client

Sparen Sie sich die Suche nach dem richtigen Stacktrace in den Log-Dateien:

- Aktivieren Sie die System-Property *cmweb-server-adapter, show.error.stacktrace*.
- Wenn eine Benutzeraktion einen Fehler auslöst, wird der entsprechende Stacktrace in der roten Fehlermeldung angezeigt.
- Statt in den Log-Dateien zu suchen, brauchen Sie lediglich auf den Link „Zeige Details“ zu klicken, um den vollständigen Stacktrace zu sehen.



Kontakt

 Bearbeiten  Vorgang erstellen  Deaktivieren  Daten übertragen  Drucken



Customer Service Händler

Nachname Service Vorname Customer
CM/Track-Passwort ***

Aktivitäten

Portal-Profil setzen

Workspace

Workspace ist leer
Alle ungespeicherten
Vorgänge werden
automatisch hier angezeigt.

Auf einem Produktivsystem können Sie die Property kurzzeitig aktivieren, um ein Problem nachzustellen.

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
```

- Ablaufdatum der Lizenzen im Monitoring

Lizenzinformationen im Monitoring

Release Notes 6.12.1.0

Health check extended with information about license expiry (#642170)



Ablaufdatum der Lizenzen im Monitoring

Reagieren Sie, bevor Ihre Lizenzen ablaufen:

Das Ablaufdatum der Lizenzen steht jetzt im Attribut „daysUntilNextExpiry“ und kann über die Systemmonitoring-Endpunkte abgerufen werden:

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

```
▼ cmas-core-server-licence:
  status: "SUCCESS"
  name: "licence system information"
  ▼ attributes:
    daysUntilNextExpiry: 178
    ▼ statistics:
      ▼ 0:
        pool name: "PROCESS_DESIGNER"
        consumed licences: 0
        all licences: 5
      ▼ 1:
        pool name: "TRACK_USERS"
        consumed licences: 0
        all licences: 20
      ▼ 2:
        pool name: "REST_USERS"
        consumed licences: 0
        all licences: 100
      ▼ 3:
        pool name: "ADMINTOOL_USERS"
        consumed licences: 0
        all licences: -1
      ▼ 4:
        pool name: "CONCURRENT_USERS"
        consumed licences: 0
        all licences: 100
      ▼ 5:
        pool name: "TRACK"
        consumed licences: 0
        all licences: 100
```



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 6.12.0.3
 Version 6.12.0.1
 Version 6.12.0.0
 Version 6.11.2.7
 Version 6.11.2.3
 Version 6.11.2.2

Version 6.11.2.1
 Version 6.11.1.14
 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 6.12.0.0 (English) |
| | PDF | User Manual 6.12.0.0 (English) |
| | Online Help | Benutzerhandbuch 6.12.0.0 (Deutsch) |
| | PDF | Benutzerhandbuch 6.12.0.0 (Deutsch) |

Administrator

| | | |
|--|-------------|--|
| | Online Help | Administrator Manual 6.12.0.1 (English) |
| | PDF | Administrator Manual 6.12.0.1 (English) |
| | Online Help | Administratorhandbuch 6.12.0.1 (Deutsch) |
| | PDF | Administratorhandbuch 6.12.0.1 (Deutsch) |

Process Designer

| | | |
|--|-------------|--|
| | Online Help | Process Designer Manual 6.12.0.3 (English) |
| | PDF | Process Designer Manual 6.12.0.1 (English) |
| | Online Help | Process Designer Handbuch 6.12.0.3 (Deutsch) |
| | PDF | Process Designer Handbuch 6.12.0.3 (Deutsch) |

DWH

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

Setup and Operation

| | | |
|--|-------------|------------------------------------|
| | Online Help | Setup Manual 6.12.0 (English) |
| | PDF | Setup Manual 6.12.0 (English) |
| | Online Help | Operations Manual 6.12.0 (English) |
| | PDF | Operations Manual 6.12.0 (English) |

CM/Outlook-Add-in

| | | |
|--|-----|----------------------------|
| | PDF | CM/Outlook-Add-in (German) |
|--|-----|----------------------------|

CM/Mobile

| | | |
|--|-------------|-------------------------|
| | PDF | CM/Mobile 3.4 (English) |
| | Online Help | CM/Mobile 3.4 (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!