

Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.14.0

Mai 2022 | Produktmanagement ConSol CM



Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne die neuen Funktionen der ConSol CM-Version 6.14.0 vorstellen. Diese neue Hauptversion bringt eine große Anzahl an Innovationen, insbesondere:

- Verbesserte Benutzererfahrung im Web Client, u.a. durch eine engere Zusammenarbeit an Vorgängen über Erwähnungen
- Mehr Sicherheit durch integrierten Schutz vor Brute-Force-Angriffen
- Erweiterung der Web Admin Suite um Workflows, Datenfelder und Datenmodelle
- Wiederverwendbare Kontakt- und Ressourcenfeldgruppen

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

Für Endbenutzer

The screenshot displays a web interface for a Customer Management (CM) system. The top navigation bar includes 'Neues Ticket', 'Neuer Kontakt', 'Ressourcenpool', and a search bar labeled 'Schnellsuche...'. The main content area is divided into three sections:

- Meine (5):** A list of tickets assigned to the user, including:
 - Laptop defekt - manuell erstellt** (100252): Kontakt: Marc Kimpel, 01.09.20 12:41
 - Laptop funktioniert nicht** (100341): Kontakt: Johanna Juszak, 07.09.20 14:00
 - Neue Tastatur benötigt** (100345): Kontakt: Johanna Juszak, 07.09.20 14:46
 - test track externe URL** (100374): Kontakt: Marc Kimpel, 14.09.20 11:13
 - Cron <root@hd-dev-cm1> ping -c 5 94.185.88.1 >/...** (100408): Kontakt: root@hd-dev-cm1.cm6demo.consol.de, 17.09.20 11:14
- Ticket:** Detailed view of ticket 100318, 'Handy WLAN defekt'. It shows a progress bar with five steps: 1. Dispatch (checked), 2. Helpdesk 1st Level (active), 3. Helpdesk 2nd Level, 4. Warte auf Problem, 5. Beendet. Below the progress bar, fields include: Typ: Incident / Störung; Priorität: Mittel; Kostenstelle: Intern; Team: 1st Level; Reaktion bis: 07.09.2020 09:04; Lösung bis: Abgelaufen.
- Workflow-Aktivitäten:** A list of actions such as 'Notiz erstellen', 'Weiterleiten an ...', 'Auf Wiedervorlage legen', 'Assets zuordnen', 'Aufgabe erstellen', 'Zusätzliches Ticket erstellen', 'Übergeordnetes Ticket auswählen', 'Subticket hinzufügen', 'Mehrere Sub-Tickets zuordnen', 'Neues Problem erstellen', 'Mit bestehendem Problem verknüpfen', 'Neuen Change erstellen', and 'Ticket abschließen'.

- Benutzer erwähnen
- Tabs im Detailbereich
- Vereinfachte Navigation aus Vorgängen
- Verbesserte Benutzeroberfläche
- Dynamische Formularbeschreibungen

Benutzer in Kommentaren erwähnen

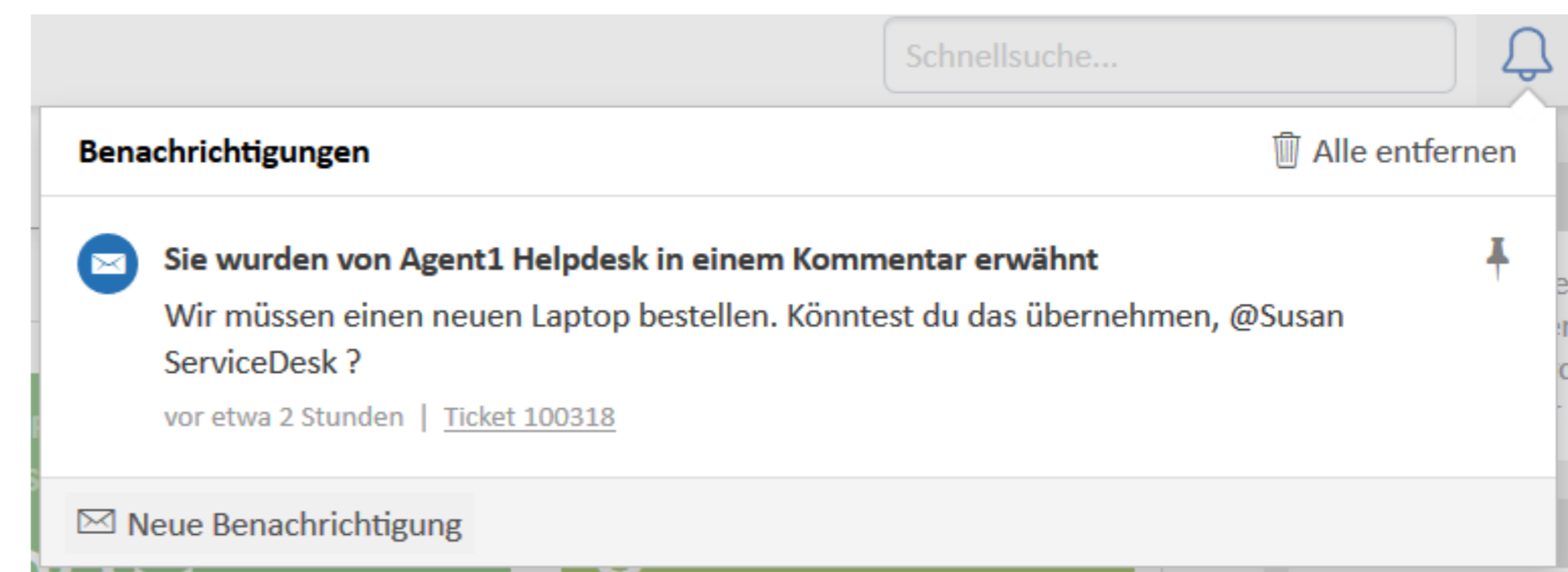
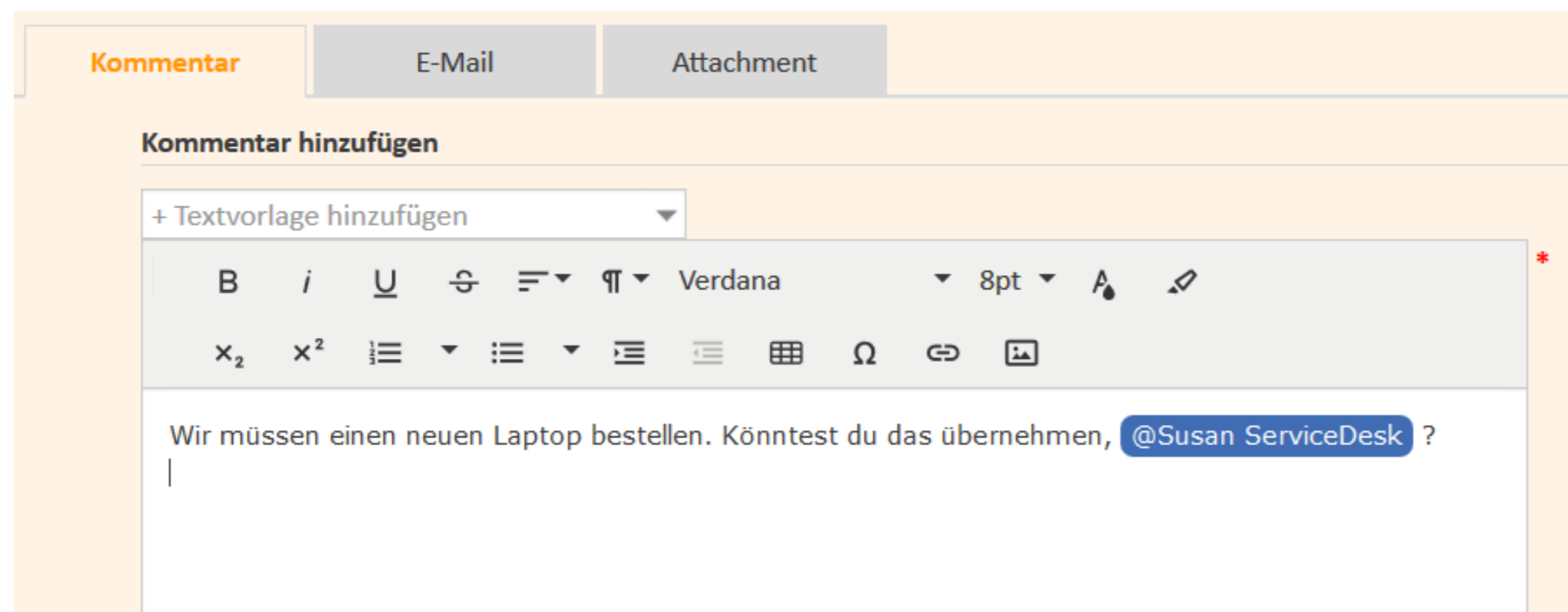
Release Notes 6.14.0.0

Mentioning users in comments (#644884)

Erwähnungen in Kommentaren zur Interaktion mit Kollegen nutzen

Nahtlose Kommunikation bei der Zusammenarbeit mit Kollegen an Vorgängen:

- Nutzen Sie Erwähnungen, um Kollegen in die Vorgangsbearbeitung einzubinden: Anstatt den Kollegen E-Mails oder Nachrichten zu senden, können Sie einfach einen Kommentar in den Vorgang schreiben und die Kollegen erwähnen.
- Die erwähnten Kollegen erhalten eine Benachrichtigung mit einer Vorschau des Kommentars und einem Link zum direkten Öffnen des Vorgangs.
- Tippen Sie einfach @ und beginnen Sie mit der Eingabe des Namens des Kollegen, um Vorschläge zu sehen.



Tabs im Detailbereich

Release Notes 6.14.0.0

Tab mode for the Details section of tickets (#644836, #645329)

Übersichtlicher Detailbereich mit Tabs

- Zur Darstellung von Feldgruppen im Detailbereich von Vorgängen kommen jetzt standardmäßig Tabs zum Einsatz.
- Dies verbessert die Übersichtlichkeit und sorgt für eine effizientere Platznutzung. Sie sehen direkt, zu welcher Feldgruppe ein Feld gehört.

DETAILDATEN ✎ Bearbeiten ^

Umsetzungsplan | Change Genehmigung

Geplantes Startdatum
07.09.20 00:00

Geplantes Endedatum
17.09.20 00:00

Aufgaben

Aufgabenticket	Aufgabe	Zu erledigen bis	Priorität	Verantwortlich	Kommentar	Status	Abgeschlossen am
100324	Test Task	10.09.20 00:00	Mittel	Jan Meier		Abgeschlossen	04.09.20 14:21

Bei Bedarf können Sie auch die alte Darstellung mit zuschaltbaren Schaltflächen je Gruppe wählen. Auch dann profitieren Sie von optischen Verbesserungen: Die einzelnen Gruppen sind jetzt durch Überschriften mit dem Gruppennamen klarer getrennt. Zudem lassen sich ein- und ausgeklappte Gruppen in der Kopfzeile leichter unterscheiden.

Vereinfachte Navigation aus Vorgängen

Release Notes 6.14.0.0

Web Client user interface improved (#644788)

Kontakte und verknüpfte Vorgänge bequem über Links öffnen

- Auf der Vorgangssseite sind die Namen von Kontakten und die Themen von verknüpften Vorgängen jetzt klickbare Links.
- Diese können bequem direkt oder in einem anderen Browser-Tab geöffnet werden.

Die Aktion zum Ändern des Hauptkontakts eines Vorgangs heißt jetzt „Hauptkontakt wechseln“ und befindet sich in der Kopfzeile des Kontaktbereichs.

The screenshot displays the user interface for a contact and its linked tickets. At the top, there is a header for 'KONTAKTE (1)' with a refresh icon, 'Hauptkontakt wechseln', and '+ Hinzufügen'. Below this, the contact details for 'Jan Meier' are shown in a table-like format. A yellow arrow points to the '@' icon, another to the name 'Jan Meier', and a third to the 'Hauptkontakt wechseln' button. Below the contact details, there is a section for 'KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER' with a '+ Hinzufügen' button. The bottom section is titled 'VERKNÜPFTTE TICKETS (1)' and shows a ticket with the subject 'Platte ist abgeraucht'. A yellow arrow points to the ticket title. The ticket details include 'Problem', 'Problemdiagnose und -bearbeitung', 'Jan Meier', and '04.09.20 14:01'.

Verbesserte Benutzeroberfläche

Release Notes 6.14.0.0

Web Client user interface improved (#644788)

Modernisierte und responsive Navigationsleiste

- Die Navigationsleiste vom Web Client wurde komplett überarbeitet und kommt in einem neuen frischen Design.
- Die übersichtlicher gestaltete Navigationsleiste passt sich automatisch der Fensterbreite an. Links, für die nicht genug Platz ist, können über „Mehr“ aufgerufen werden. Damit ist sie auch auf mobilen Endgeräten nutzbar.

The screenshot displays the CM Web Client interface. At the top, a navigation bar includes the CM logo, buttons for 'Neues Ticket', 'Neuer Kontakt', 'Ressourcenpool', and a 'Mehr' dropdown menu. A yellow arrow points to the 'Mehr' menu, which is open, showing options: 'Textvorlagen', 'Formulare', 'Analysen', and 'Seitenanpassung aktivieren'. To the right of the navigation bar is a search bar labeled 'Schnellsuche...' and a user profile icon with the letter 'a'. Below the navigation bar, the main content area shows a ticket detail view for 'Handy WLAN defekt' (ID: 100318). The ticket is assigned to 'Helpdesk 1st Level' and is currently in 'Ticket in Bearbeitung' status. A progress bar shows five steps: 1. Dispatch (completed), 2. Helpdesk 1st Level (current), 3. Helpdesk 2nd Level, 4. Warte auf Problem, and 5. Beendet. The ticket type is 'Incident / Störung'. On the right side, a 'Workflow-Aktivitäten' sidebar lists actions such as 'Ticket annehmen und bearbeiten', 'Notiz erstellen', 'Weiterleiten an ...', 'Auf Wiedervorlage legen', 'Assets zuordnen', 'Aufgabe erstellen', and 'Zusätzliches Ticket erstellen'.

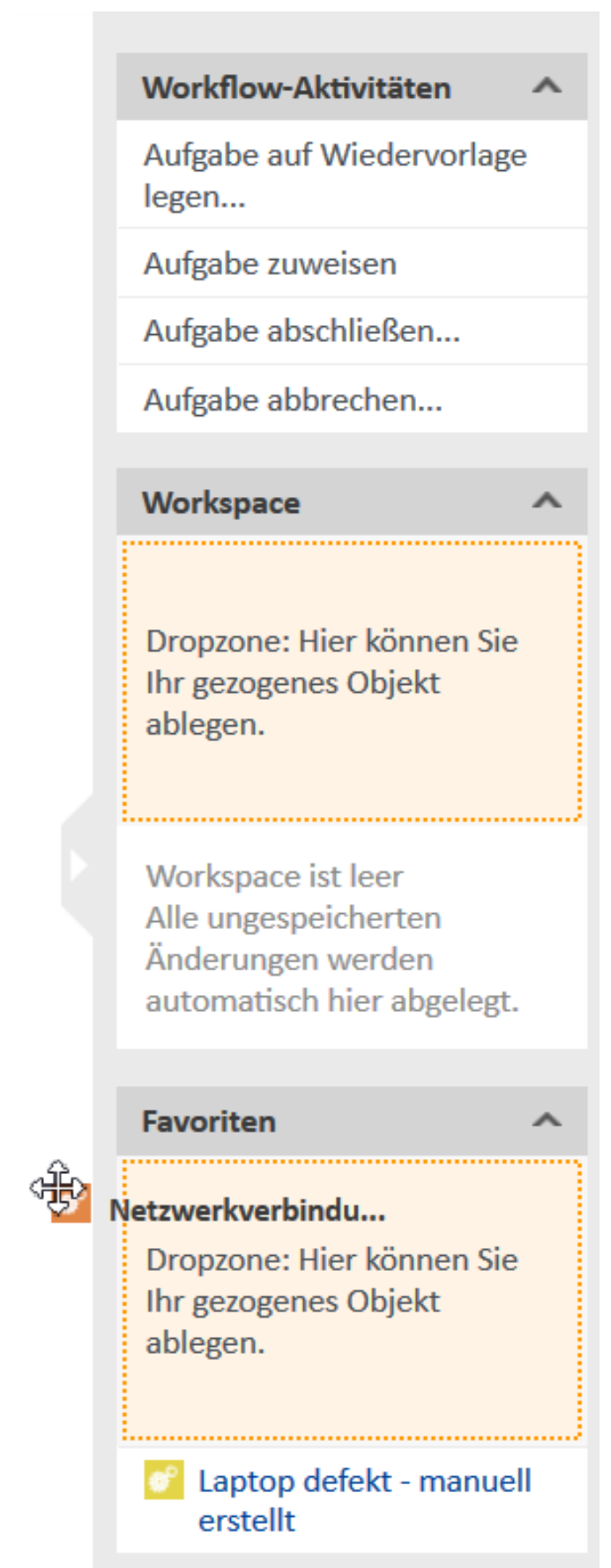
Verbesserte Benutzeroberfläche

Release Notes 6.14.0.0

Web Client user interface improved (#644788)

Neues Design und mehr Anpassbarkeit für die rechte Seite

- Die rechte Seite mit den Workflow-Aktivitäten, Favoriten und dem Workspace wurde erneuert und ist nun besser anpassbar.
- Die rechte Seite lässt sich nun analog zur Vorgangsliste einklappen. Auch die einzelnen Boxen lassen sich je nach Bedarf ein- oder ausklappen.
- Beim Ziehen von Icons in den Workspace und die Favoriten wird eine besser erkennbare orange Dropzone angezeigt.



Dynamische Formularbeschreibungen

Release Notes 6.14.0.1

New way of providing descriptions for activity forms (#634919)

Formulare mit dynamischen Beschreibungen anreichern


Geben Sie Ihren Benutzern beim Ausfüllen von Formularen praktische Hinweise an die Hand:

- Die Beschreibung, die für Aktivitäts- und Aktionsformulare über den Datenfeldern angezeigt wird, kann jetzt im Vorbelegungskript dynamisch verändert werden.
- So sind auf den Kontext zugeschnittene Beschreibungen möglich, die beispielsweise an die Queue oder im Vorgang gesetzte Datenfelder angepasst sind.
- Dabei können Vorlagen zum Einsatz kommen. Auch formatierter Text und Bilder sind möglich.
- Für den Web Client und CM/Track unterstützt.

Verwenden Sie die neue Methode `setCustomDescription(String pCustomDescription)`.

Vorgang ✎ Bearbeiten ☆ Als Favorit speichern 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

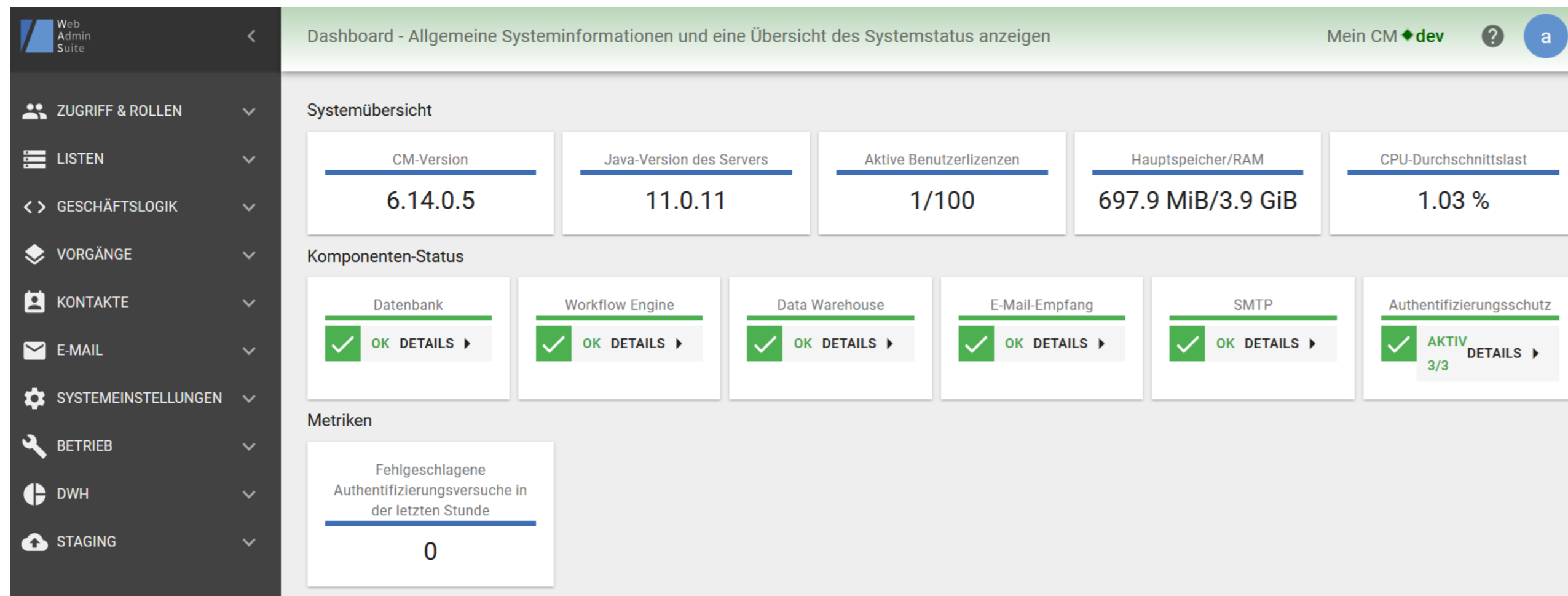
Validierung
Formular mit Bild:



Adresse

Speichern und weiter Abbrechen

Für Administratoren



- Link-Variablen in Textvorlagen
- Planung von Tasks
- Workflows in WAS
- Wiederverwendbare Feldgruppen und Datenmodelle in WAS

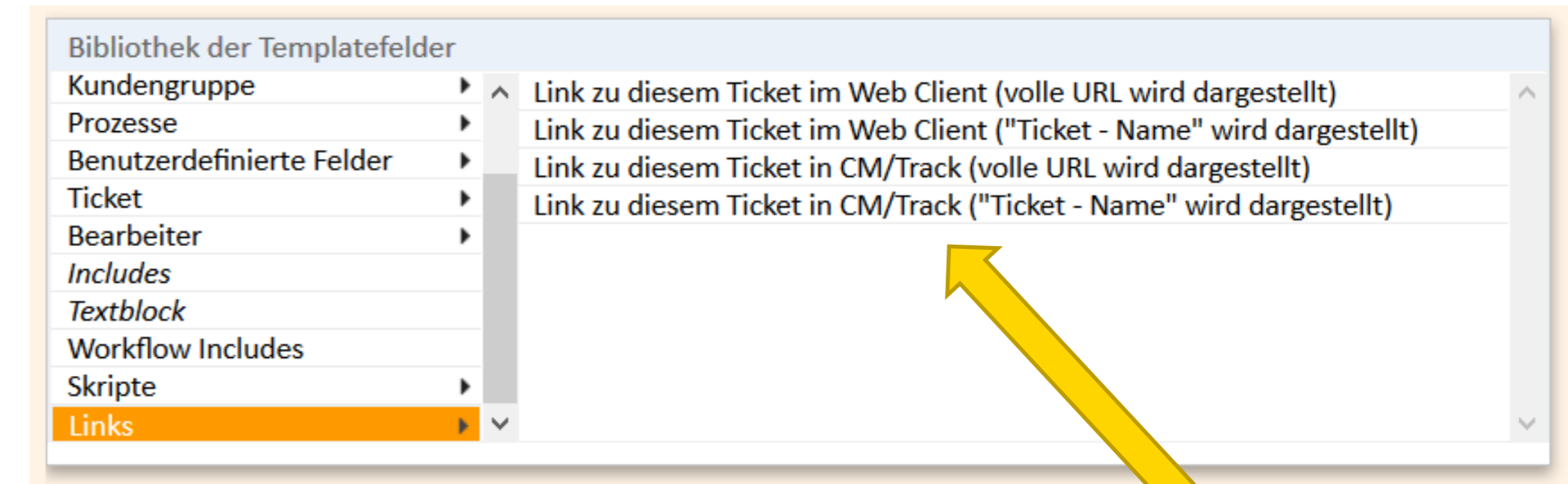
Link-Variablen in Textvorlagen

Release Notes 6.14.0.0

Link variables for text templates added (#644731)

Links zum aktuellen Vorgang in Textvorlagen verwenden

- Über die neue Option „Links“ der Bibliothek der Templatefelder können Sie mit einem Klick einen Link auf den aktuellen Vorgang im Web Client oder CM/Track zu einer Vorlage hinzufügen
- Die passende Server-URL für das System, auf dem die Vorlage verwendet wird, wird automatisch eingesetzt.
- So können Sie Vorlagen ohne weitere Bearbeitung vom Entwicklungssystem auf das Produktivsystem übertragen — die Links werden automatisch angepasst!



Damit die Links richtig aufgelöst werden, müssen die System-Properties „url.track“ und „url.webclient“ aus dem Modul „cmas-core-server“ gesetzt sein.

Planung von Tasks

Release Notes 6.14.0.1
Task scheduling (#646940)

Task-Ausführung bequem in der Web Admin Suite planen

- Jetzt können Sie regelmäßig laufende Tasks direkt auf der GUI planen – es ist kein Scripting mehr erforderlich.
- Bei der Erstellung eines Tasks in der Web Admin Suite stehen mehrere Ausführungsoptionen zur Verfügung:
 - einmalige Ausführung zu einem bestimmten Zeitpunkt
 - tägliche Ausführung zu einer bestimmten Uhrzeit
 - wöchentliche Ausführung an bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten
 - monatliche Ausführung an bestimmten Tagen und Uhrzeiten
- Für jede Ausführungsoption wird ein Task in der Liste erzeugt, sodass Sie die geplanten Tasks immer im Blick haben.

Neuen Task starten

archiveTickets x | v

Task-Name*

archiveTickets

PLANUNG DER AUSFÜHRUNG ^

i Wenn mehr als eine Ausführungszeit, ein Wochentag oder ein Tag des Monats ausgewählt ist, wird für jede Option zur Planung der Ausführung ein eigener Task erstellt.

Geplante Ausführung

Jetzt

Einmalig

Regelmäßig

Intervall

Täglich

Wöchentlich

Monatlich

Wochentag | v

W Sonntag x

Ausführungszeit *

12:00 📅 +

W 12:00 x

TASK STARTEN ABBRECHEN

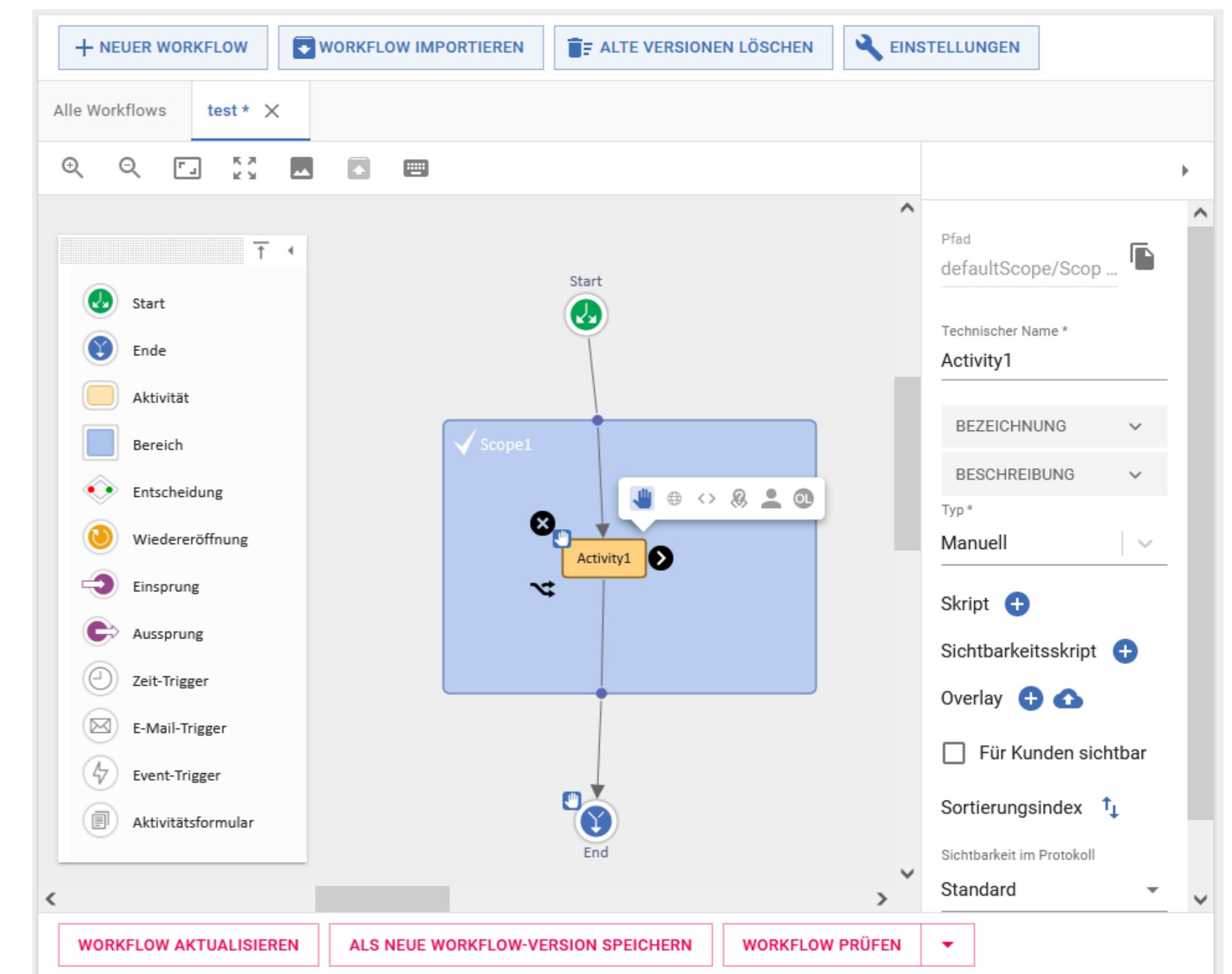
Workflows in WAS

Release Notes 6.14.0.2

Workflow management added to the Web Admin Suite (#646446)

Workflows direkt in der Web Admin Suite erstellen und verwalten

- Die Funktionen des Process Designers sind jetzt in die Web Admin Suite integriert. So müssen Sie bei der Umsetzung Ihrer Geschäftsprozesse nicht mehr zwischen den Applikationen wechseln.
- Nutzen Sie die Möglichkeiten, die die verbesserte Integration bietet:
 - Workflow-Skripte sind jetzt auf der Seite „Skripte“ vorhanden und können dort durchsucht werden.
 - Aktivitätsformulare können direkt im Workflow erstellt und modifiziert werden.
 - Lassen Sie sich Bereiche ohne Sicht anzeigen
- Profitieren Sie von der modernen Benutzeroberfläche mit vielen Convenience-Funktionen, wie der Toolbar und der Markierung von Validierungsfehlern



Mehr Flexibilität bei der Konfiguration von Kontakt- und Ressourcenmodellen

Nutzen Sie Kontakt- und Ressourcenfeldgruppen in mehreren Datenmodellen

- Legen Sie Feldgruppen mit Basisdaten, wie Adresse oder Name, an und verwenden Sie sie in mehreren Kontaktmodellen oder Ressourcentypen. So brauchen Sie Skripte und Reports für Basisdaten nicht mehr für jedes Datenmodell anzupassen.

Profitieren Sie von Usability-Verbesserungen in der Web Admin Suite

- Datenfelder und Datenmodelle können jetzt komplett in der Web Admin Suite verwaltet werden. Die neuen Seiten bringen eine Vielzahl an Usability-Verbesserungen mit, wie beispielsweise:
 - GUI zur Positionierung der Felder innerhalb ihrer Gruppe
 - Suche nach lokalisierten Feldnamen und Annotationen
 - Verknüpfungen zwischen den Seiten zur leichteren Navigation

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
```

- Schutz vor Brute-Force-Angriffen
- Flexiblere LDAP-Authentifizierung
- SSO für CM/Track
- Unterscheidung von Systemtypen

Schutz vor Brute-Force-Angriffen

Release Notes 6.14.0.0
Protection of brute-force attacks (#643031)

Mehr Sicherheit und Kontrolle durch integrierten Authentifizierungsschutz

Benutzer werden nach zu vielen fehlgeschlagenen Authentifizierungsversuchen automatisch blockiert

Alle Authentifizierungsendpunkte (Web Client, CM/Track, Webhooks) sind jetzt vor Brute-Force-Angriffen geschützt. Nach einer konfigurierbaren Anzahl an fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen in einem konfigurierbaren Zeitraum, wird das betroffene Konto automatisch gesperrt. Die Entsperrung erfolgt entweder ebenfalls automatisch nach einer bestimmten Zeit oder manuell über einen Entsperrlink in einer E-Mail, die der betroffene Benutzer erhält. Alternativ kann der Administrator Konten in der Web Admin Suite entsperren. Dort kann er zusätzlich auch die letzten fehlgeschlagenen Anmeldeversuche, die aktuell gesperrten Konten und die Historie der gesperrten Konten sehen.

Blockierte Konten (1)		Letzte fehlgeschlagene Authentifizierungsversuche		Historie der blockierten Konten	
<input type="checkbox"/>	Name	E-Mail	Entitätstyp	Fehlgeschlagene Versuche	Blockierungsdatum ↓
<input type="checkbox"/>	Huber	hhuber@devnull.consol.de	Benutzer	7	30.6.2021, 15:41:42

Mehr Möglichkeiten beim Einsatz von LDAP-Authentifizierung

Mehrere LDAP-Server verwenden oder LDAP- und Datenbankauthentifizierung kombinieren

Für den Web Client können jetzt, wie schon für CM/Track, mehrere LDAP-Server konfiguriert werden. Zusätzlich ist es möglich, LDAP- und Datenbankauthentifizierung zu kombinieren.

- Erreichen Sie Hochverfügbarkeit, indem Sie zwei redundante LDAP-Server nutzen.
- Nutzen Sie LDAP für die regulären Benutzer und die Datenbankauthentifizierung für die technischen Benutzer. So sparen Sie sich ein aufwändiges Anlegen von technischen Benutzern, beispielsweise für das Monitoring oder die REST-Schnittstelle, in LDAP.
- Binden Sie mehrere LDAP-Server ein, die die Zugangsdaten von unterschiedlichen Teams verwalten.

Single Sign-On jetzt auch für CM/Track

Integrieren Sie CM/Track über SSO nahtlos in Ihre Infrastruktur

- Machen Sie Ihren Nutzern die Arbeit mit CM/Track so bequem wie möglich.
- Ihre Nutzer können CM/Track direkt mit ihrer Session öffnen, ohne ihren Benutzernamen und ihr Passwort eingeben zu müssen.
- Technische Grundlage für SSO bildet OpenID Connect
- SSO kann mit Microsoft Active Directory Federation Services oder Azure AD genutzt werden

Unterscheidung von Systemtypen

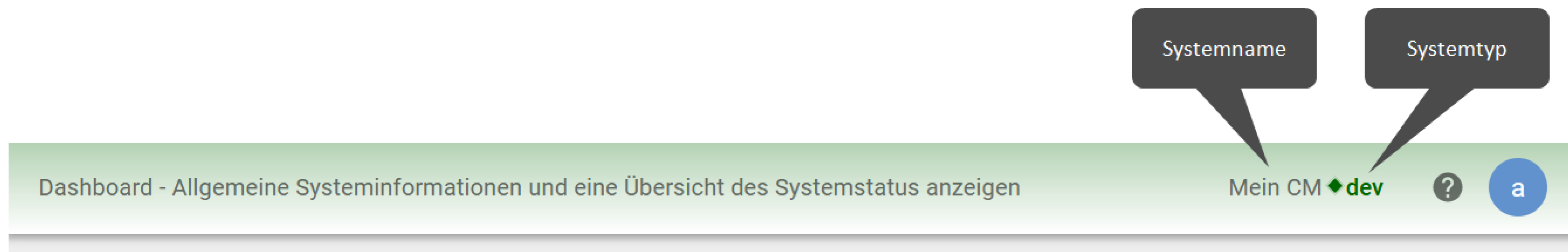
Release Notes 6.14.0.3

Distinction of different system types (#645795)

Verwechseln Sie nie wieder ihr Entwicklungssystem und ihr Produktivsystem

Einfach zwischen Systemtypen unterscheiden – auch in Skripten

- Mit der neuen System-Property „system.flavour“ können Sie Ihre Systeme als „dev“, „test“, „stage“ und „prod“ kennzeichnen.
- Zusätzlich können Sie dem System in „system.name“ einen Namen geben.
- Auf diese Informationen können Sie in Skripten zugreifen, um das Verhalten so anzupassen, dass Skripte ohne Änderungen ins Produktivsystem importiert werden können.
- In der Web Admin Suite ist die Kopfzeile je nach Systemtyp unterschiedlich eingefärbt.





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

PDF
 Online Help
 English
 Deutsch

User
 Administrator
 Process Designer
 CMMobile
 CM/Outlook-Add-in
 DWH
 Setup and Operation

Latest version
 Version 6.14.0.1
 Version 6.14.0.0
 Version 6.13.0.6
 Version 6.13.0.5
 Version 6.13.0.4
 Version 6.13.0.3

Version 6.13.0.1
 Version 6.13.0.0
 Version 6.12.1.3
 Version 6.12.1.2
 Version 6.12.1.1
 Version 6.12.0.5
 Version 6.12.0.4

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
 Older versions

User

	Online Help	User Manual 6.14.0.1 (English)
	PDF	User Manual 6.14.0.1 (English)
	Online Help	Benutzerhandbuch 6.13.0.6 (Deutsch)
	PDF	Benutzerhandbuch 6.13.0.6 (Deutsch)

Administrator

	Online Help	Web Admin Suite Manual 6.14.0 (English)
	Online Help	Web Admin Suite-Handbuch 6.14.0 (Deutsch)
	Online Help	Administrator Manual 6.14.0.1 (English)

Process Designer

	Online Help	Process Designer Manual 6.13.0.3 (English)
	PDF	Process Designer Manual 6.13.0.3 (English)

DWH

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

Setup and Operation

	Online Help	Setup Manual 6.14.0 (English)
	PDF	Setup Manual 6.14.0 (English)
	Online Help	Operations Manual 6.14.0 (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!