

Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.15

Dezember 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 6.15 vorstellen. Diese neue Hauptversion bringt eine große Anzahl an Innovationen, insbesondere:

- Neue Konfigurationsmöglichkeiten für Seitenabschnitte im Web Client
- Benutzerfreundliche Darstellung der Attachments, verknüpften Vorgänge und weiteren Beteiligten in Vorgängen
- Umfangreiche Erweiterungen der Web Admin Suite, u.a. ein Skriptgenerator zur automatischen Erstellung von E-Mail-Skripten
- Webhook-Erweiterungen und Staging von Webhook und Dateien
- Verbesserte DWH-Performance durch Multithreading

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

User Experience für Endbenutzer

The screenshot displays a CRM interface for ticket management. The main area shows a ticket titled "Mission to mars" with ID 200223, assigned to "tom" on 19.08.19 at 11:46. The ticket is categorized as "HelpDesk 1st Level" with a "Niedrig" (Low) priority. The "Kontakte" (Contacts) section lists "Petra Wörfel" from the "CustomerGroup" with phone numbers for private, office, and mobile. The "Verknüpfte Vorgänge" (Linked Incidents) section shows a related incident "Attachment visibility for customer" from 20.12.17. The "Verknüpfte Ressourcen" (Linked Resources) section shows "Hardware" resources. The "Kommunikation und Historie" (Communication and History) section shows a comment from "tom" on 19.08.19 at 11:46. The left sidebar contains a list of tickets, and the right sidebar shows workflow activities and workspace information.

- Konfigurieren von Seitenabschnitten
- Verbesserte Usability bei Attachments
- Neue Darstellung von weiteren Beteiligten
- Neue Darstellung von Vorgangsrelationen
- Bessere Sichtbarkeit für Kommunikation

Konfigurieren von Seitenabschnitten

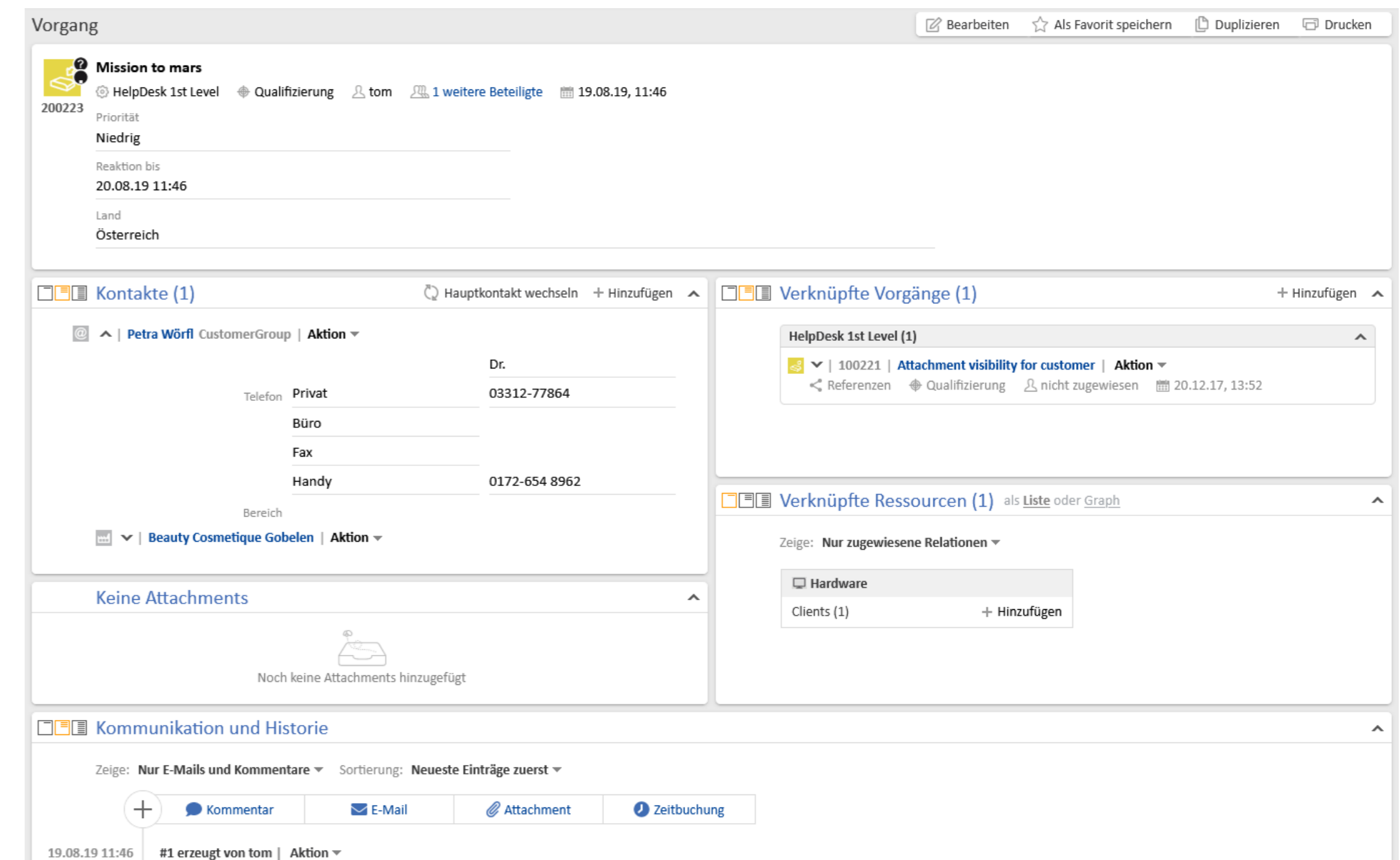
Release Notes 6.15.0

New way of configuring page sections (#649800)

Kompakte Vorgangsdarstellung dank flexibler Anordnung der Seitenabschnitten

Nutzen Sie den Bildschirmplatz optimal aus

- Die Seitenabschnitte von Vorgängen, Kontakten und Ressourcen sind jetzt eigenständige Karten, die frei angeordnet werden können.
- Optimieren Sie die Platznutzung, indem Sie mehrere Abschnitte nebeneinander anzeigen und Abschnitte mit wenig Inhalt in einer Zelle platzieren.
- Leere Abschnitte haben dank Platzhalter eine ansprechende Darstellung.



Das gesamte Layout des Web Clients ist auf die neue Darstellung abgestimmt: der Arbeitsbereich hat einen grauen Hintergrund, und die Vorgangsliste und Aktivitäten haben einen weißen Hintergrund.

Verbesserte Usability bei Attachments

Release Notes 6.15.1

New attachment section for cases (#651055) und Direct upload for attachments (#652937)

Neue Darstellung der Attachments und direkter Upload

Der komplett neu gestaltete Attachment-Bereich bietet eine Vielzahl an Usability-Verbesserungen:

- Mit der Suchfunktion und den Filtern finden Sie schnell das gewünschte Attachment, auch bei längeren Listen.
- Bei Bildern und PDF-Dokumenten sehen Sie beim Hovern eine Vorschau.
- Sie können alle Attachments als ZIP-Datei herunterladen.
- Sie können Attachments bei Bedarf auch direkt im Attachmentbereich löschen, ohne erst in die Historie zu wechseln.

Attachments (4) + Hinzufügen ^

Filter Suche nach Attachments...

Name	Klasse	Datum	Hinzugefügt von	Dateityp
<input checked="" type="checkbox"/> Consol wohnung location.pdf		12.11.15, 10:32 🔍	webadmin	PDF
<input type="checkbox"/> Inf_2S_1.xls		12.11.15, 10:32 🔍	webadmin	XLS
<input type="checkbox"/> 11.png		12.11.15, 10:31 🔍	webadmin	PNG
<input type="checkbox"/> power.ppt		12.11.15, 10:31 🔍	webadmin	PPT

↓ Auswahl herunterladen | 📄 Alle herunterladen | 🗑️ Auswahl löschen

Das Hinzufügen eines neuen Attachments ist jetzt noch bequemer als vorher – Sie können es einfach in den Vorgang ziehen!

Neue Darstellung von Beteiligten

Release Notes 6.15.0

Display of additional engineers modified (#651054, #651154)

Weitere Beteiligte am Vorgang bequem im Kopfbereich verwalten

- Die weiteren Beteiligten, früher Zusatzbearbeiter, eines Vorgangs werden jetzt direkt unter dem Vorgangsthema neben dem zugewiesenen Bearbeiter angezeigt.
- Sie können neue Beteiligte hinzufügen und Beteiligte entfernen, indem Sie im Bearbeitungsmodus in das Feld „Weitere Beteiligte“ klicken. Dies öffnet ein Modalfenster mit entsprechenden Optionen.
- Da kein eigener Bereich mehr für die weiteren Beteiligten benötigt wird, ist die Darstellung des Vorgangs übersichtlicher und kompakter.

The screenshot shows a ticket interface with the following details:

- Vorgang** (Ticket)
- Bearbeiten** (Edit) and **Als Favori** (Add Favorite) buttons
- Icon:** A red icon with a white envelope and a black circle.
- Title:** During setup all mails are deleted
- Category:** HelpDesk 1st Level
- Qualifizierung:** Qualifizierung
- Assignee:** Fischer, Oscar
- Participants:** 1 weitere Beteiligte (1 additional participant)
- Date:** 04.07.08, 13:09
- Priority:** Hoch (High)
- Modul:** DWH
- Reaction until:** 01.07.11 15:50
- Participant dropdown:** **Geschäftsführer** (Business Manager) with **Visor, Susanne** listed below it.

Der verwendete Begriff für Beteiligte kann über neu hinzugefügte Bezeichnungen in der Web Admin Suite nach Wunsch angepasst werden.

Neue Darstellung Vorgangsrelationen

Release Notes 6.15.1

Display of case relations improved (#651871)

Bessere Übersichtlichkeit und ansprechende Darstellung von Relationen

Verschaffen Sie sich schnell einen Überblick über die verknüpften Vorgänge

- Die verknüpften Vorgänge sind jetzt nach Prozess sortiert. Für jeden Prozess gibt es eine Box, die nach Wunsch ein- und ausgeklappt werden kann.
- Die Art der Verknüpfung (Referenz, Subvorgang, übergeordneter Vorgang) ist direkt unter dem Vorgangsthema zu sehen.
- Das Vorgangsthema ist ein Link, sodass Sie den verknüpften Vorgang bequem in einem neuen Tab öffnen können.

The screenshot shows a user interface titled 'Verknüpfte Vorgänge (3)' with a '+ Hinzufügen' button. It displays three process boxes:

- HelpDesk 1st Level (2)**
 - Case 100216: **Pick & Returnservie // KD 340** | Aktion
Relationship: Übergeordneter Vorgang | Qualifizierung: nicht zugewiesen | Date: 23.05.17, 22:45
 - Case 200223: **Mission to mars** | Aktion
Relationship: Referenz | Qualifizierung: tom | Participants: 1 weitere Beteiligte | Date: 19.08.19, 11:46
- MulticG (1)**
 - Case 100648: **Package delivery** | Aktion
Relationship: Referenz | Qualifizierung: Frist level scope | Date: 23.09.13, 23:52

Bessere Sichtbarkeit für Kommunikation

Release Notes 6.15.0

New way of adding content to cases (#646501)

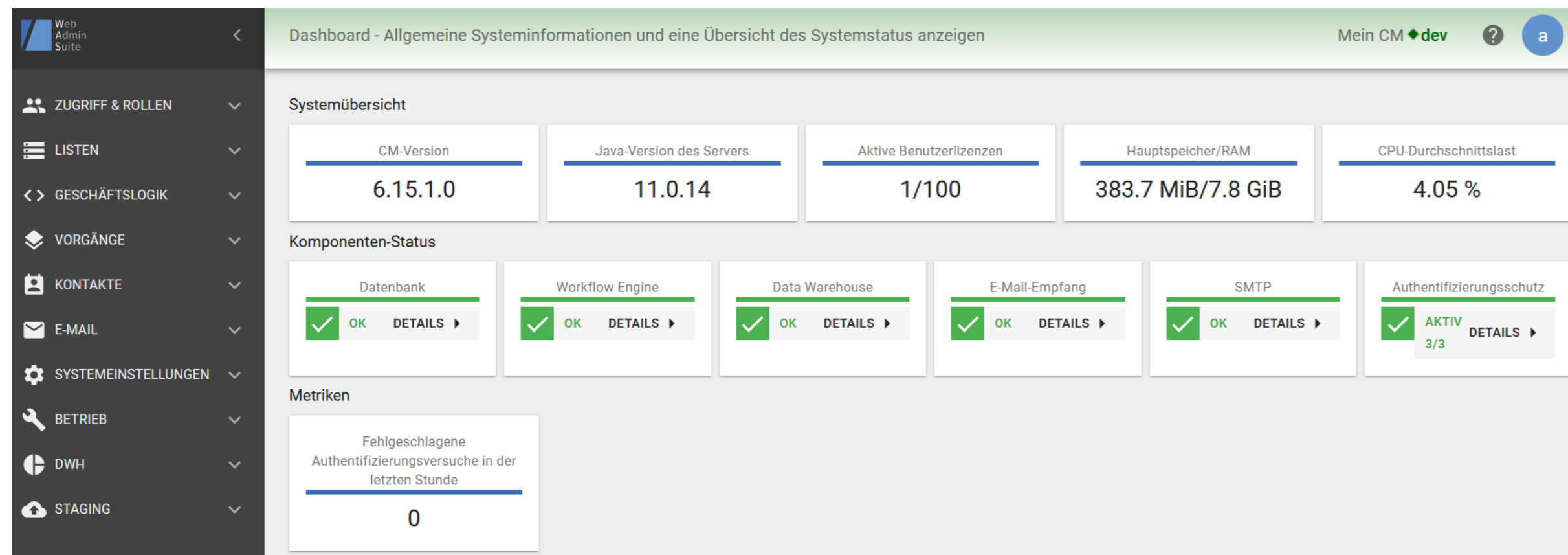
Prominentere Platzierung der Kommunikationsfunktionen

Fügen Sie intuitiv und bequem Inhalt schnell zu einem Vorgang hinzu

- Die neue Leiste mit den Buttons für die Kommunikation (Kommentar, E-Mail, Attachment, Dokument, Zeitbuchung) ist gut sichtbar über der Vorgangshistorie platziert.
- Der Protokollbereich heißt jetzt „Kommunikation und Historie“, um herauszustellen, dass er neben der Vorgangshistorie auch die wichtigen Kommunikationsfunktionen enthält.

The screenshot displays the 'Kommunikation und Historie' (Communication and History) section of a software interface. At the top, there are filter and sort options: 'Zeige: Nur E-Mails und Kommentare' and 'Sortierung: Neueste Einträge zuerst'. Below this is a horizontal toolbar with five buttons: a plus sign, 'Kommentar' (with a speech bubble icon), 'E-Mail' (with an envelope icon), 'Attachment' (with a paperclip icon), 'Dokument' (with a document icon), and 'Zeitbuchung' (with a clock icon). The main area shows a list entry for '01.07.11 10:18' with a comment icon, titled '#6 erzeugt von admin | Aktion'. The entry content is a block of Lorem Ipsum text.

Produktivität der Lösungserstellung



- Vollständige Web Admin Suite
- Generator für E-Mail-Skripte
- Mehr Komfort bei der Arbeit mit Skripten
- Diverse API-Verbesserungen
- Zugang zum Quellcode von Textvorlagen

Vollständige Web Admin Suite

Release Notes 6.14.0 und 6.15

Nutzen Sie die Web Admin Suite für Ihre alltäglichen Aufgaben

Die Web Admin Suite löst das Admin Tool in der Version 6.15.2 vollständig ab. So können Sie die gesamte Implementierung und Administration bequem in einer Webanwendung durchführen. Es ist keine zusätzliche Installation oder Download notwendig.

- 48 Seiten als Ersatz für das Admin Tool
- Workflow-Verwaltung als Ersatz für den Process Designer
- 4 Seiten für komplett neue Funktionen: Log-Dateien, Authentifizierungsschutz, DWH-Cubes und Webhooks
- Zeitgemäße Technologien
- Verbesserte Usability durch leichteres Auffinden von Elementen (z. B. Suchfunktionen und Filter) und bessere Verzahnung von Arbeitsabläufen (z. B. Anlegen von Listen direkt in Datenfeldern oder Editieren von Skripten ohne Wechsel der Seite)

Details zu den Änderungen an der Web Admin Suite finden Sie auch in der New Features-Präsentation für die ConSol CM-Version 6.14.0.

Generator für E-Mail-Skripte

Release Notes 6.15.1

Script generator for email scripts (#646951)

E-Mail-Skripte im Handumdrehen implementieren

Mit dem Skriptgenerator können Sie den Code für E-Mail-Skripte automatisch generieren und danach bei Bedarf manuell anpassen.

- GUI mit allen wichtigen Einstellungen für E-Mails, wie Auswahl des Empfängers, Template für den E-Mail-Text und Hinzufügen zur Vorgangshistorie
- Verfügbar im Code-Snippets-Fenster des Skripteditors der Web Admin Suite

E-Mail-Skript erzeugen

Empfänger
Hauptkontakt des Vorgangs

Template-Name
Email with an image (WEB)

Attachments des Vorgangs anhängen

Skript für ausgehende E-Mails der Queue anwenden

Verschlüsselung
System-Property cmas-core-server mail.encryption verwenden

E-Mail zur Vorgangshistorie hinzufügen

E-Mail bei Fehler zur Vorgangshistorie hinzufügen

GENERIEREN **ABBRECHEN**



```
1  
2 MailTemplate mailTemplate = new MailTemplate()  
3 mailTemplate.name = "Email with an image"  
4 mailTemplate.locale = null // default locale  
5 mailTemplate.includeAttachments = true  
6 mailTemplate.unescapeHtml = true // fix bad ampersand display in Outlook/Mac Mail  
7 mailTemplate.parametersForTicket = ticket // add template parameters like engineer, cus  
8 /* uncomment to add additional template parameters  
9 mailTemplate.parameters = [  
10     "name": "value"  
11 ]  
12 */  
13  
14 Mail mail = mailClient.renderEmail(mailTemplate)  
15 // following may need adjustment if script is used in queues having  
16 // customer group models with different email custom fields names  
17 mail.to = ticket.mainContact?.get("email")  
18 if (!mail.to) {  
19     return // TODO handle mail without a recipient  
20 }  
21 mail.from = configurationService.getValue("cmweb-server-adapter", "mail.from")  
22 mail.replyTo = configurationService.getValue("cmweb-server-adapter", "mail.reply.to")  
23 mail.subject = templateService.merge("TicketSubjectTemplate", [  
24     ticketName: ticket.name  
25 ]) + " " + ticket.subject  
26 mail.appendToTicket = ticket
```

Mehr Komfort bei der Arbeit mit Skripten

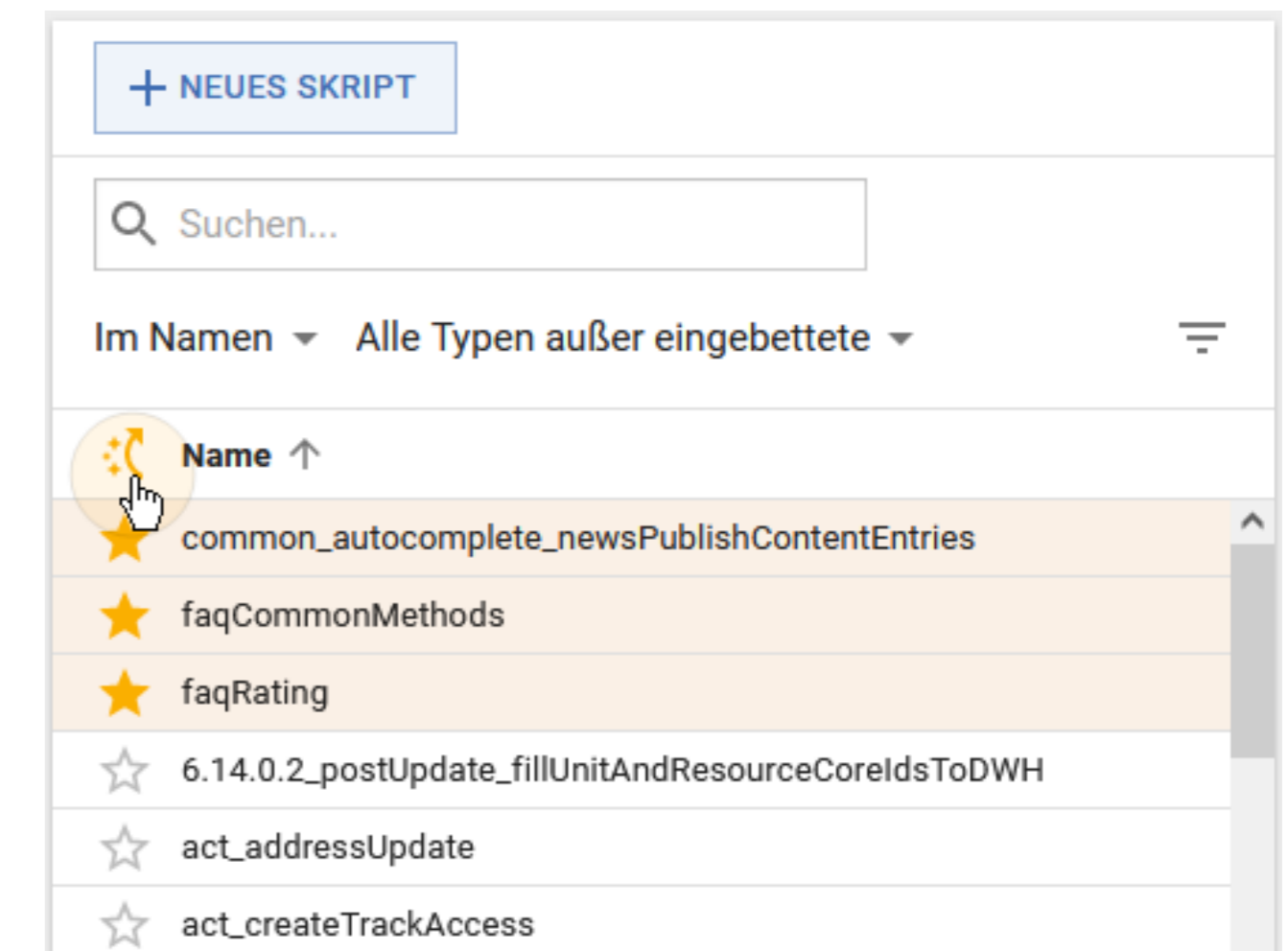
Release Notes 6.15.2

(#654521, #654518, #653997, #653999 und #655101)

Bessere Produktivität beim Schreiben von Skripten

Neue Funktionen im Skripteditor für mehr Komfort beim Coden

- Markieren Sie sich Skripte als Favoriten, um sie oben in der Liste anzuzeigen. So sparen Sie sich die Suche und haben die wichtigsten Skripte sofort zur Hand.
- Editieren Sie mehrere Skripte parallel und speichern Sie die Änderungen gebündelt, wenn Sie fertig sind.
- Lassen Sie sich im Editor anzeigen, wo ein Skript verwendet wird.
- Übersichtliche Darstellung von Skriptfehlern mittels roter Markierung der betroffenen Zeile. Die Validierungsmeldung sehen Sie beim Hovern.



Die Cursor-Position innerhalb eines Skripts wird gespeichert, auch wenn Sie zwischenzeitlich das Skript oder die Seite wechseln.

Diverse API-Verbesserungen

Release Notes 6.15.1

API to add email to case history (#650962) und API to send emails with template attachments (#650963)

Neue API-Erweiterungen für eine höhere Produktivität

Nutzen Sie die neuen API-Methoden bei der Lösungserstellung:

- E-Mail nach dem Senden automatisch in die Vorgangshistorie einfügen: `Mail.setAppendToTicket(Ticket)`
- Textklasse für Historieneintrag setzen: `Mail.setAppendToTicketContentEntryClass(String)`
- Verhalten bei Fehlern definieren: `Mail.setAppendToTicketOnError(boolean)`
- Attachments eines Templates an die E-Mail anhängen: `MailTemplate.setIncludeAttachments(boolean)`
- Zeitbuchung löschen: `engineerBookingService.delete(TimeBooking... pTimeBookings)`
- Erstellungsdatum von Kontakten abrufen: `unitLogService.getCreatedDate(Unit pUnit)`
- Erstellungsdatum von Ressourcen abrufen: `resourceLogService.getCreatedDate(Resource pResource)`

Details zu den Methoden finden Sie in der ConSol CM-API-Dokumentation

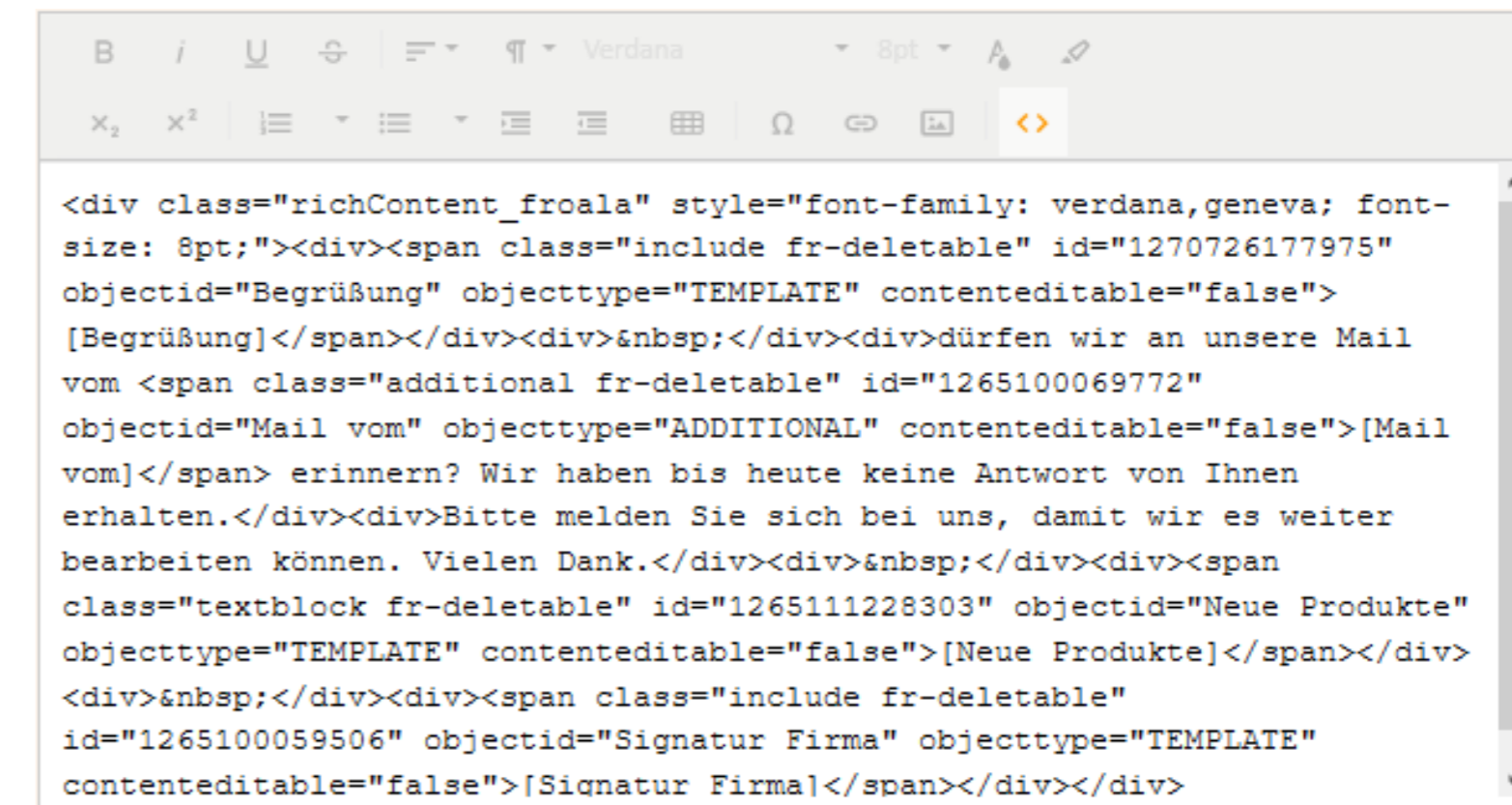
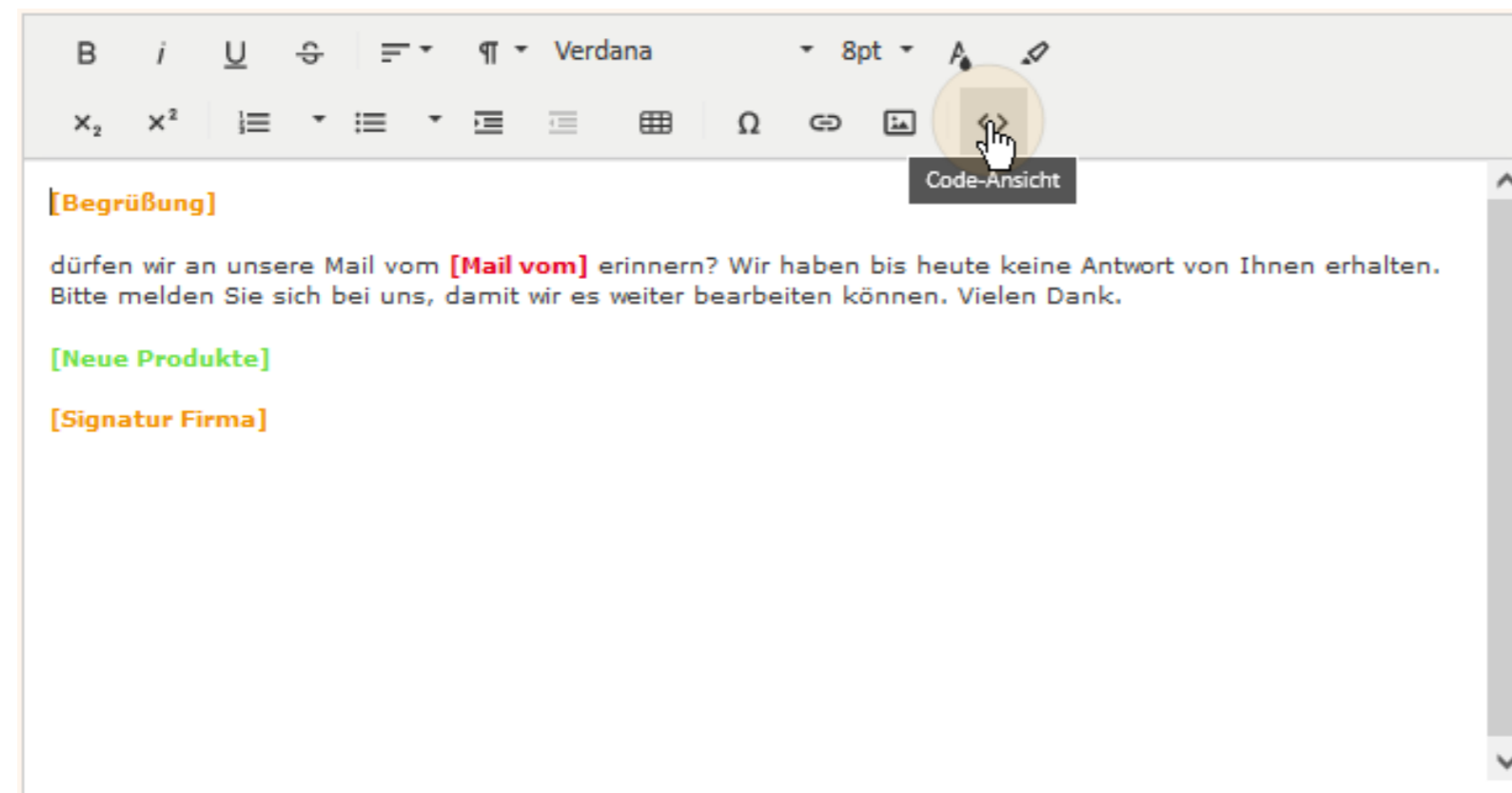
Zugang zum Quellcode von Textvorlagen

Release Notes 6.15.2

View and edit template source code (#654154)

Neue Quellcode-Ansicht für Textvorlagen

Lassen Sie sich den Quellcode beim Editieren von Textvorlagen im Web Client anzeigen. So können Sie Änderungen direkt im HTML-Code vornehmen, beispielsweise um Base64-kodierte Bilddateien einzufügen.



Betrieb, Performance und Sicherheit

```
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
```

- Webhook-Erweiterungen
- Staging von Webhooks und Dateien
- Multithreading im DWH
- Neue Versionen für den Applikationsserver

Mehr Sicherheit und weniger Implementierungsaufwand bei Webhooks

Bilden Sie neue Anwendungsfälle mit GET-Requests und Sicherheits-Tokens ab

Die ConSol CM-Webhooks wurden um zwei Funktionen erweitert, die ihren Einsatz einfacher und sicherer machen:

- **Unterstützung von GET-Requests:**
GET-Requests erweitern die Einsatzszenarien für Webhooks. So können Sie beispielsweise Genehmigungslinks in E-Mails versenden. Der Benutzer, der die E-Mail erhält braucht lediglich auf den Link klicken, um einen Vorgang zu genehmigen.
- **Neue Sicherheitsmethode basierend auf Tokens:**
Sichern Sie Ihre Webhooks über ein Token ab. Über die API-Methode *linkTo.webhookWithToken* wird ein Link mit Token erzeugt. Das Token bestimmt, wie lange der Link gültig ist und wie häufig er benutzt werden kann. Zusätzlich können Kontextinformationen gespeichert werden.

Die URL der Webhooks wird in der neuen System-Property `url.webhooks` definiert, sodass Sie sie nur an einer Stelle setzen müssen.

Staging von Webhooks und Dateien

Release Notes 6.15.1

Staging resources and design (#652354) und Staging webhooks (#652895, #653206, #653278)

Mehr Komfort beim Übertragen von Daten zwischen Systemen

Nutzen Sie die neuen Optionen beim Exportieren eines Szenarios in der Web Admin Suite

Der Staging-Mechanismus wurde um Webhooks und den Inhalt der Ordner „resources“ und „design“ erweitert. So können Sie die komplette Systemkonfiguration über ein Szenario an ein anderes System übertragen.

- Option „Webhooks“: Exportiert ein Szenario mit den Webhook-Konfigurationen und den zugehörigen Integrationskripten. Beim Import werden neue Webhooks angelegt, existierende Webhooks aber nicht überschrieben.
- Option „Skindateien und Webressourcen“: Exportiert ein Szenario mit dem Inhalt der Ordner „design“ und „resources“ im ConSol CM-Datenverzeichnis. Beim Import werden vorhandene Dateien nur dann überschrieben, wenn ihr letztes Änderungsdatum älter ist, als das der importierten Dateien.

Bessere Performance für Datenübertragungen ins DWH

Die Operationen zum Übertragen von Daten ins Data Warehouse können jetzt mehrere Threads nutzen. Dadurch verbessert sich die Performance der Datenübertragung.

Die Anzahl der Threads kann beim Starten folgender Operationen angegeben werden:

- Initiale Datenübertragung nach dem Aufsetzen des DWH
- Aktualisierung der DWH-Daten im laufenden Betrieb

Die Verbesserung gilt für Historiendaten, deren Übertragung am längsten dauert.

Neue Versionen für Applikationsserver

Release Notes 6.15.0

Support for JBoss changed (#650952) und Support for WildFly changed (#651775)

Unterstützung für aktuelle Versionen der Applikationsserver

ConSol CM läuft jetzt auf den neusten Versionen der unterstützten Applikationsserver JBoss und WildFly. Sie können folgende Versionen nutzen:

- JBoss: Version 7.4
- Wildfly: Version 23.0.2

Ältere Versionen werden nicht mehr unterstützt.



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 6.15.0
 Version 6.14.0.8
 Version 6.14.0.7
 Version 6.14.0.6
 Version 6.14.0.5
 Version 6.14.0.4

Version 6.14.0.3
 Version 6.14.0.2
 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
 Older versions


User

	Online Help	User Manual 6.15.0 (English)
	PDF	User Manual 6.15.0 (English)
	Online Help	Benutzerhandbuch 6.15.0 (Deutsch)
	PDF	Benutzerhandbuch 6.15.0 (Deutsch)

Administrator

	Online Help	Web Admin Suite Manual 6.15 (English)
	Online Help	Web Admin Suite-Handbuch 6.15 (Deutsch)
	Online Help	Administrator Manual 6.15.0 (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 6.15 (English)
	PDF	Setup Manual 6.15 (English)
	Online Help	Operations Manual 6.15 (English)
	PDF	Operations Manual 6.15 (English)

CM/Outlook-Add-in

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

CMMobile

	PDF	CMMobile 3.4 (English)
	Online Help	CMMobile 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!