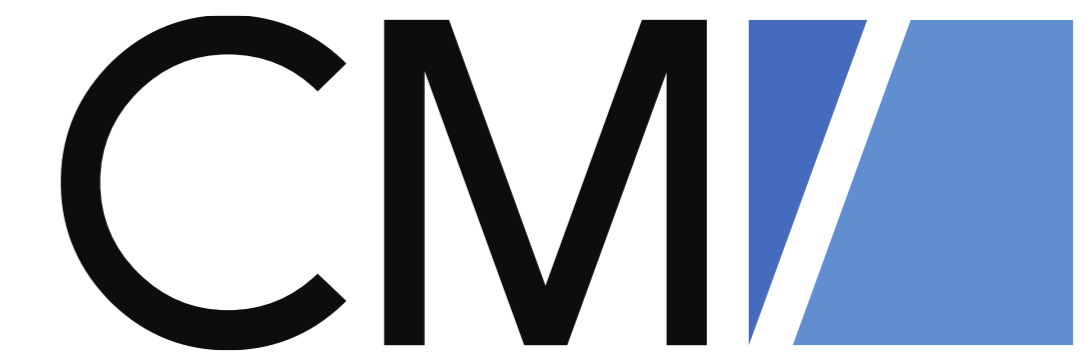


Was ist neu in ConSol CM?

Neue Funktionen und Verbesserungen in Version 6.17

Mai 2024 | Produktmanagement ConSol CM



Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen an dieser Stelle gerne die neuen Funktionen der ConSol CM-Version 6.17 vorstellen. Diese neue Hauptversion bringt eine große Anzahl an Innovationen. Wir freuen uns insbesondere, zwei neue Applikationen vorstellen zu dürfen:

- CM/Track V3: Neue Portallösung in frischem Design - benutzerfreundlich, responsive und vollständig in der Web Admin Suite konfigurierbar
- ETL Runner: Integrierte ETL-Runtime - führen Sie in PDI erstellte Transformationen direkt aus der Web Admin Suite heraus aus

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 ticket management interface for a ticket titled "SUP-107 • Problem with big attachments". At the top, there are action buttons: "Daten bearbeiten", "Als Favorit speichern", "Duplizieren", and "Drucken". The ticket details include: "HelpDesk 1st Level", "Qualifizierung", assigned to "Meier, Friedrich", and created on "02.04.23, 16:51". The priority is "Hoch" and the module is "AdminTool". The response deadline is "01.07.23 15:50".

Below the details are sections for "Kontakte (1)", "Keine verknüpften Vorgänge", and "Keine verknüpften Ressourcen". The "Kommunikation und Historie" section is expanded, showing a list of communication entries. The first entry is a solution posted "vor 1 Minute" by "webadmin" with the text "Das ist die Lösungsbeschreibung". The second entry is an internal note posted "vor 1 Minute" by "webadmin" with the text "Das ist ein Kommentar". The third entry is dated "01. Juni 2023" and created by "admin".

- CM/Track V3
- Benutzeravatare
- Textklassenfilter in der Vorgangshistorie
- Zuletzt besuchte Seiten im Benutzermenü

CM/Track V3 - Neues Kundenportal

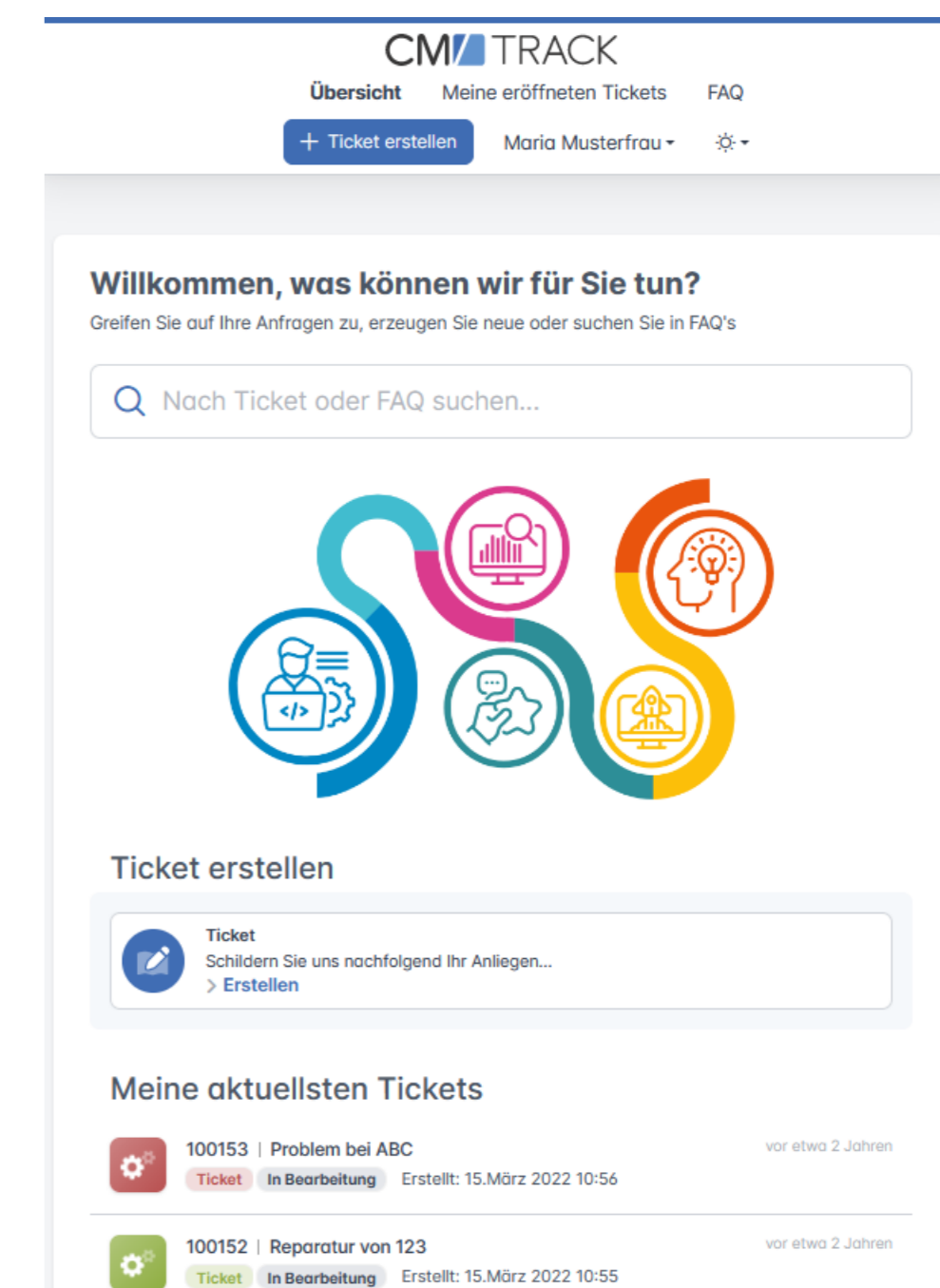
Release Notes 6.17.0
CM/Track V3 as new portal application (#657428)

Überzeugende Darstellung nach außen - einfach selber konfigurieren

CM/Track V3 vereint ein modernes Design mit einfacher Konfigurierbarkeit über die Web Admin Suite

- Optimale Benutzerführung, damit Ihre Endkunden bequem Vorgänge erzeugen und den Status ihrer Vorgänge einsehen können.
- Ansprechendes Design, das sowohl auf dem Desktop als auch auf Mobilgeräten funktioniert
- Die Farben, Bilder und Logos können direkt in der Web Admin Suite geändert werden, sodass Sie CM/Track V3 im Handumdrehen an Ihre CI anpassen können.
- Dank der übersichtlichen Darstellung der relevanten Einstellungen auf den neuen Web Admin Suite-Seiten „Portalkonfigurationen“ und „Globale Portaleinstellungen“ können Sie CM/Track V3 einfach selber konfigurieren.

Alle Funktionen, die Sie aus bisherigen CM/Track-Versionen kennen, sind natürlich auch in der neuen Version vorhanden.



Benutzeravatare

Release Notes 6.17.0
User avatars (#659457))

Neues Benutzerprofil mit Avataren

Geben Sie dem Web Client mit Profilbildern eine persönliche Note

- Im Benutzerprofil können Sie ein Bild von sich hochladen und Ihre persönlichen Daten einsehen.
- Das Bild dient als Avatar für das Benutzermenü und die Vorgangshistorie.
- So sehen Sie direkt, wer einen bestimmten Eintrag verfasst hat und erzeugen Nähe und Identifikation.

The screenshot shows a user interface titled "Kommunikation und Historie". At the top, there are filters for "Detailgrad" (Mittel), "Zeige" (Nur E-Mails und Kommentare), and "Sortierung" (Neueste Einträge zue). Below this is a navigation bar with icons for "Kommentar", "E-Mail", "Attachment", and "Zeitbuchu". The main content area shows a user profile with an avatar and the name "#29". The profile is associated with a communication history entry from "vor 1 Minute" by "Erzeugt von Bernd Ticketbearbeiter". The entry includes a timestamp "10:39" and a "Standardtext" that reads: "Ich kann das Problem des Kunden nachvollziehen, bitte Analyse durch Technik starten".

Das Design des gesamten Benutzerprofils wurde im Zuge dieser Änderung überarbeitet. Ihre Zeitbuchungen finden Sie jetzt auf einer eigenen Seite „Zeitbuchungen“.

Textklassenfilter in der Vorgangshistorie

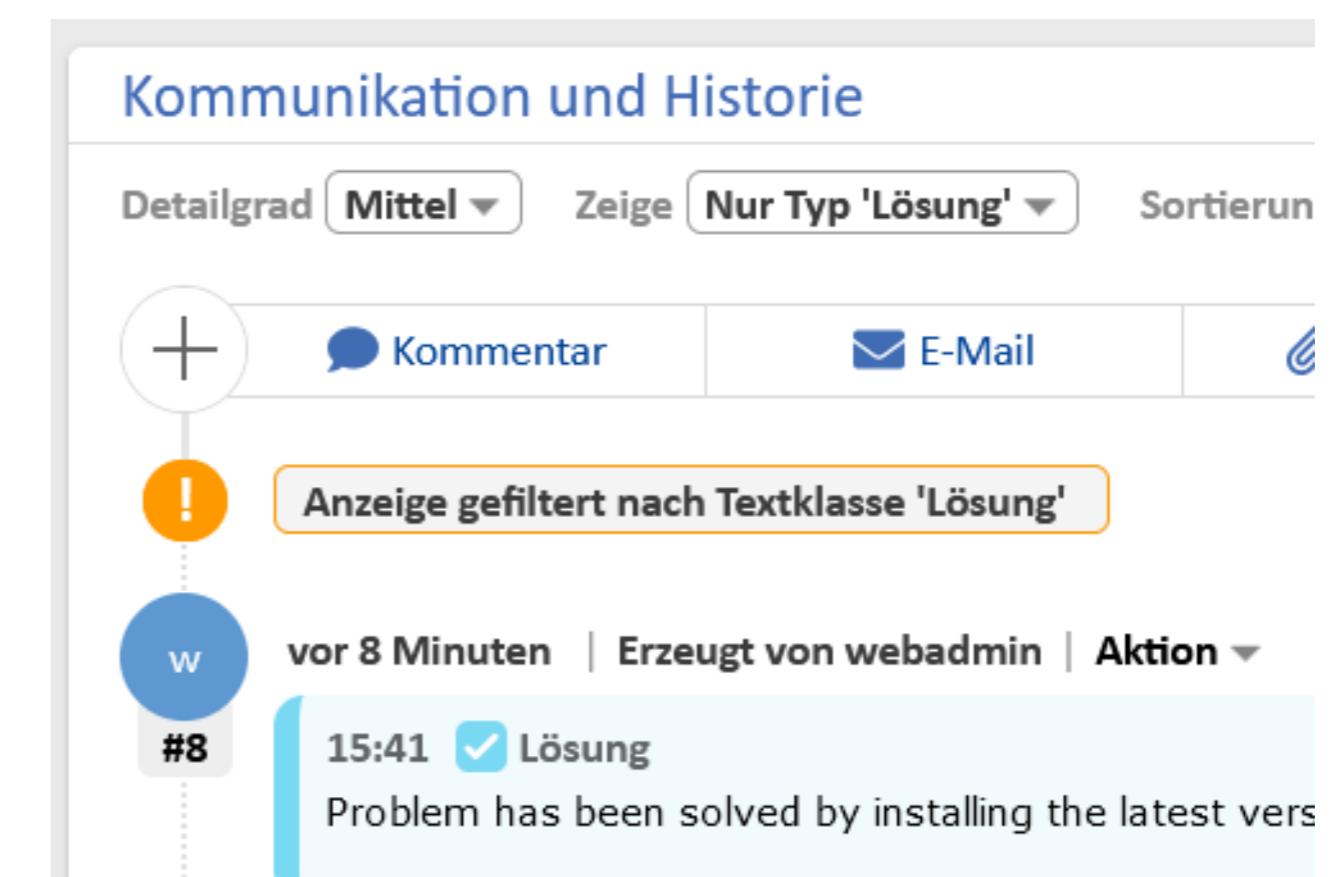
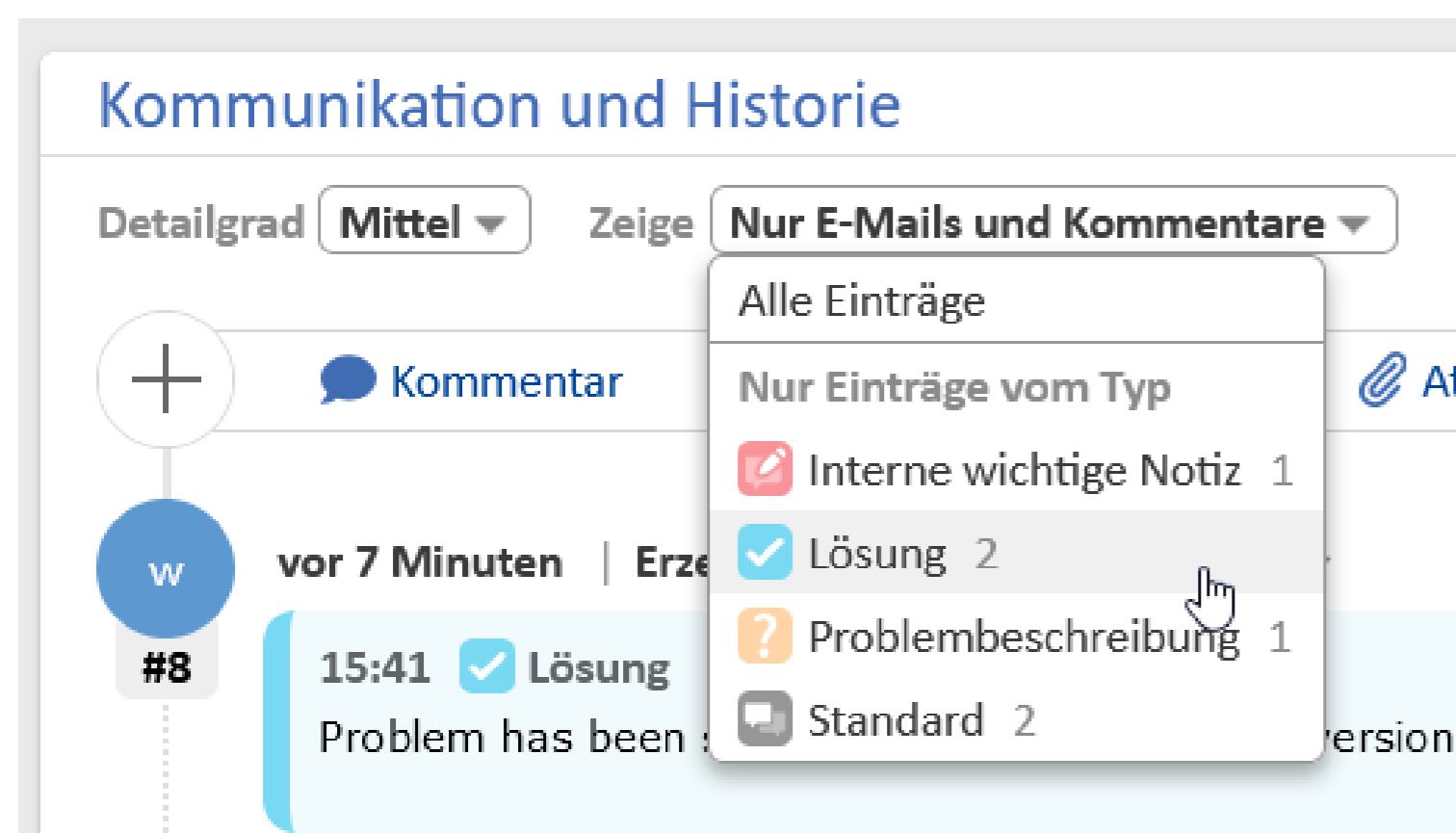
Release Notes 6.17.0

Filtering the case history by text class (#629319)

Einträge in der Vorgangshistorie leichter finden

Bessere Übersichtlichkeit bei Vorgängen mit langer Historie

- Filtern Sie die Vorgangshistorie, um nur eine bestimmte Art von Einträgen zusehen, und so die gesuchten Informationen schneller zu finden.
- Wenn Sie beispielsweise wissen, dass Sie nach einer eingehenden E-Mail oder der Problemlösung suchen, können Sie die jeweilige Textklassen auswählen. Dann werden nur noch die Einträge mit dieser Textklassen angezeigt.
- Eine orangene Warnung über der Historie sorgt dafür, dass Sie nicht übersehen, dass die Vorgangshistorie gefiltert ist.



Zuletzt besuchte Seiten im Benutzermenü

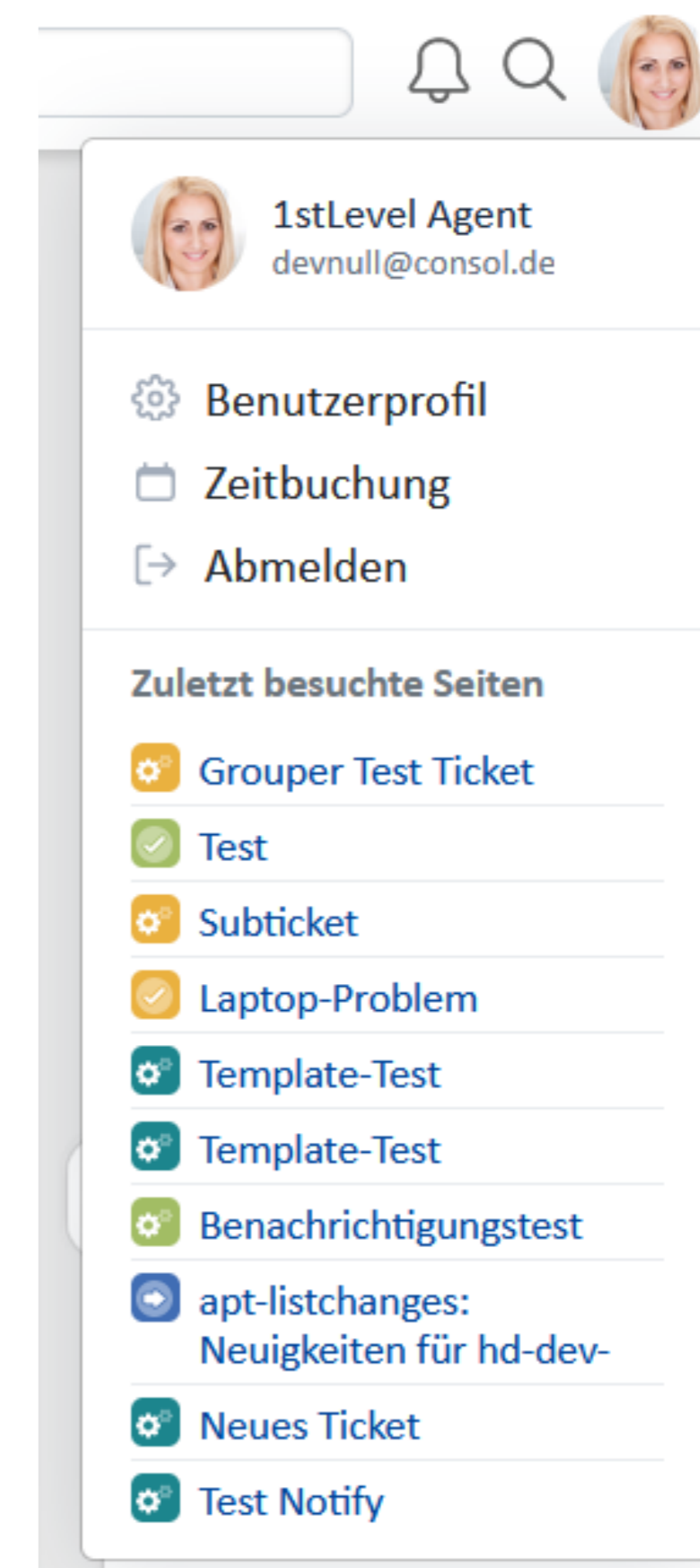
Release Notes 6.17.0

Recently visited pages shown in avatar menu (#657751)

Schnelle Navigation über das Benutzermenü

Gelangen Sie blitzschnell zu Ihren zuletzt besuchten Seiten

- Durch einen Klick auf Ihren Avatar bzw. Ihre Initialen in der rechten oberen Ecke des Web Clients können Sie Ihr Benutzermenü öffnen.
- Dort sehen Sie eine Liste der 10 zuletzt besuchten Seiten. Dies können Vorgänge, Kontakte oder Ressourcen sein.
- So können Sie die Objekte, die Sie zuletzt besucht haben, blitzschnell öffnen - auch dann, wenn Sie sich nicht mehr an ihren genauen Namen erinnern können.



Produktivität der Lösungserstellung

Dashboard - Allgemeine Systeminformationen und eine Übersicht des Systemstatus anzeigen

Systemübersicht

- CM-Version: 6.16.0.0
- Java-Version des Servers: 11.0.19
- Aktive Benutzerlizenzen: 1/3

Globale Statistik

- RAM (verwendet / verfügbar): 28,8 GiB/39,7 GiB
- CPU-Durchschnittslast: 4.20 %
- JVM-RAM (verwendet / verfügbar): 626,8 MiB/1,5 GiB
- Systemstart-Properties: DETAILS ▶

Komponenten-Status

- Datenbank: OK DETAILS ▶
- Workflow Engine: OK DETAILS ▶
- Data Warehouse: OK DETAILS ▶
- E-Mail-Empfang: OK DETAILS ▶
- SMTP: OK DETAILS ▶
- Authentifizierungsschutz: AKTIV 3/3 DETAILS ▶

Metriken

- Fehlgeschlagene Authentifizierungsversuche in der letzten Stunde: 0

Schnellzugriff

- Häufig besuchte Seiten: Benutzer, Skripte
- Zuletzt besuchte Seiten: Fehlerbehebung, Sessions, Skripte, Datenverzeichnis, Templates, System-Properties, Workflows, Benutzer, Import, Kundengruppen
- Letzte Änderungen: Skript: TestSkript, Benutzer: webadmin

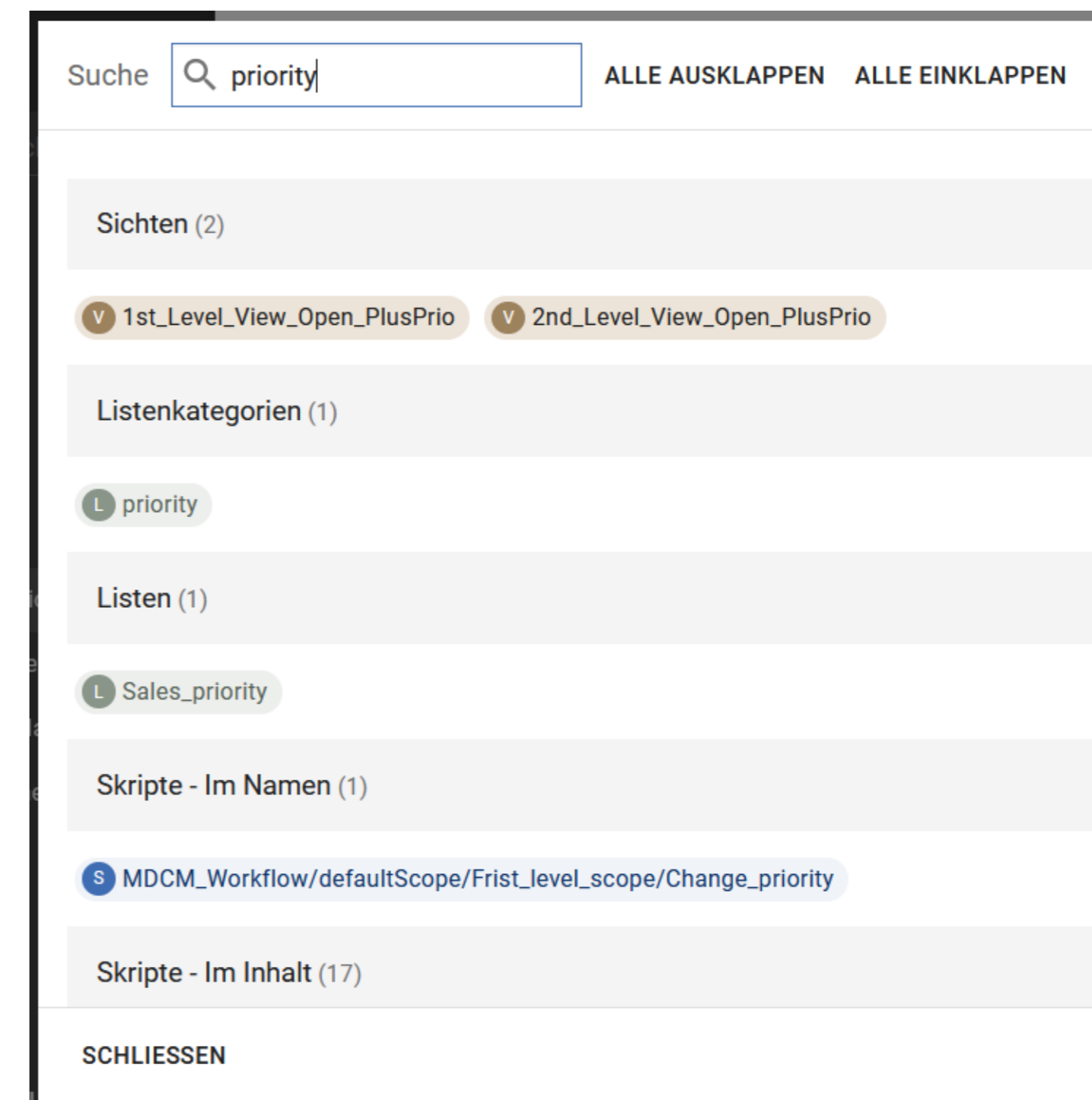
- Globale Suche
- Methodenliste in Skripten
- Abfangen von Test-E-Mails
- Workflow-Navigator

Alle Entitäten der Web Admin Suite im Blick

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Konfiguration und steigern Sie Ihre Effizienz mit der globalen Suche

- Über das Suchsymbol in der oberen rechten Ecke gelangen Sie zum Suchfenster. Dort können Sie nach allen Entitäten im System suchen.
- Die Suchergebnisse sind übersichtlich nach Seiten gruppiert. Auch die Anzahl der Ergebnisse pro Seite ist direkt ersichtlich.
- Durch Klicken auf das Chip-Symbol des Ergebnisses öffnen Sie die Entität auf der entsprechenden Seite, sodass Sie sie sofort bearbeiten können.

Bei Skripten und Templates wird zwischen Treffern im Namen und im Inhalt unterschieden. So können Sie beispielsweise nach einem Feldnamen suchen und sehen auch direkt, in welchen Skripten er verwendet wird.



Methodenliste in Skripten

Release Notes 6.17.0

Method and variables list for scripts (#652819)

Neue Methoden- und Variablenliste zur schnellen Navigation in Skripten

Nutzen Sie den Skripteditor wie eine Entwicklungsumgebung

- Die im Skript definierten Methoden und globalen Variablen werden jetzt in einer übersichtlichen Liste rechts angezeigt.
- So können Sie mit nur einem Klick im Skript an die Stelle springen, an der die Methode definiert ist.
- Zudem haben Sie einen direkten Überblick über die definierten Methoden und Variablen, was besonders bei umfangreichen Skripten sehr hilfreich ist.
- Den Navigator können Sie je nach Bedarf über das Navigator-Icon über den Skripteditor ein- oder ausblenden.

```
1 import com.consol.cmas.core.server.service.script.OperationResponseBuilder
2
3 ticketGroup = "news"
4 newsQueueExt = "newsExternal"
5 newsQueueInt = "newsInternal"
6 publishedActName = "defaultScope/start/waitForRelease/currentlyWaitingForRelease"
7 groupAcfName = "workflowAcfFields"
8
9 boolean checkForContentEntryClass(Ticket ticket) {
10     if (ticketContentService.getContentEntries(ticket).isEmpty()) {
11         return false;
12     }
13     String[] contentEntryClassList = ["newsTextBlue", "newsTextGreen", "newsTextRed"]
14     def firstContentEntry = ticketContentService.getContentEntries(ticket).sort().first()
15     def contentEntryClass = firstContentEntry.getContentEntryClass()
16     if (contentEntryClassList.contains(contentEntryClass?.getName())){
17         return false
18     }
19     return true
20 }
```

Methoden

- checkForComment(ticket)
- checkForContentEntryClass(ticket)
- getTimeUntilClose(ticket, trigger)
- getTimeUntilRelease(ticket, trigger)
- isPublishedExternal(ticket)
- noCommentAction(ticket, client)
- publishExternal(ticket)
- publishInternal(ticket)
- publishNews(ticket)

Variablen

- groupAcfName
- newsQueueExt
- newsQueueInt

Abfangen von Test-E-Mails

Release Notes 6.17.0
Intercepted emails (#654553)

Mehr Komfort und Sicherheit beim Testen von E-Mail-Funktionen

Fangen Sie E-Mails in Entwicklungs- und Testumgebungen ab, bevor sie gesendet werden

- Jetzt können Sie die E-Mails, die im Rahmen Ihrer Geschäftsprozesse versendet werden, testen, ohne das Risiko einzugehen, echte Kunden zu kontaktieren, deren E-Mail-Adressen im Testdatenbestand enthalten sind.
- Die E-Mails werden über den Workflow erzeugt, aber nicht gesendet. Stattdessen werden sie in der Datenbank gespeichert, sodass Sie sie auf der Seite „Abgefangene E-Mails“ herunterladen können. So können Sie den Inhalt der E-Mail bequem prüfen. Danach können Sie die E-Mail aus der Datenbank löschen.
- Zusätzlich ermöglicht eine Whitelist die Freigabe von Domains, an die E-Mails auch in Testumgebungen gesendet werden dürfen. So können Sie die E-Mail-Funktionalität sicher und effektiv testen, ohne aufpassen zu müssen, dass E-Mails an echte Kunden rausgehen.

Damit diese Funktion aktiv ist, müssen Sie den Systemtypen in den System-Properties auf „dev“, „test“ oder „stage“ setzen.

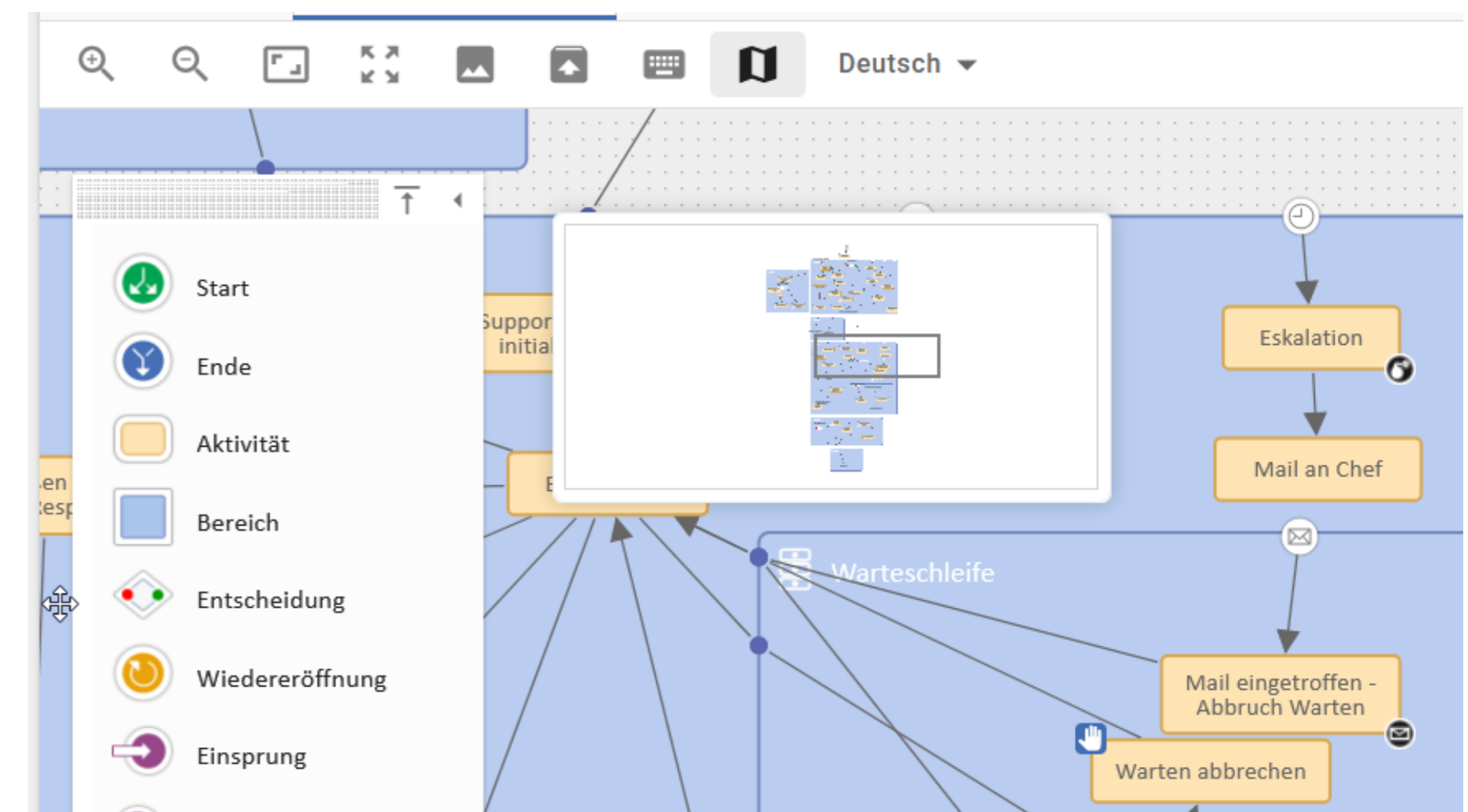
Workflow-Navigator

Release Notes 6.17.0
Workflow navigator (#658948)

Einfache Navigation in großen Workflows

Mit dem Workflow-Navigator finden Sie sich auch in komplexen Workflows bestens zurecht

- Blenden Sie sich eine Miniatur des gesamten Workflows ein, um direkt zu sehen, an welcher Stelle Sie sich gerade befinden. Der aktuell auf dem Bildschirm angezeigte Ausschnitt des Workflows ist im Navigator grau umrandet.
- Sie können den grauen Rahmen in der Miniatur mit der Maus bewegen. So navigieren Sie an eine andere Stelle, ohne scrollen zu müssen.
- Den Navigator können Sie je nach Bedarf über das Navigator-Icon über den Workfloweditor ein- oder ausblenden.



Sie können auch wenn der Navigator geöffnet ist am Workflow weiterarbeiten!

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
```

- ETL Runner
- SMTP-Authentifizierung über OAuth 2.0
- NIMH-Skript für fehlerhafte E-Mails

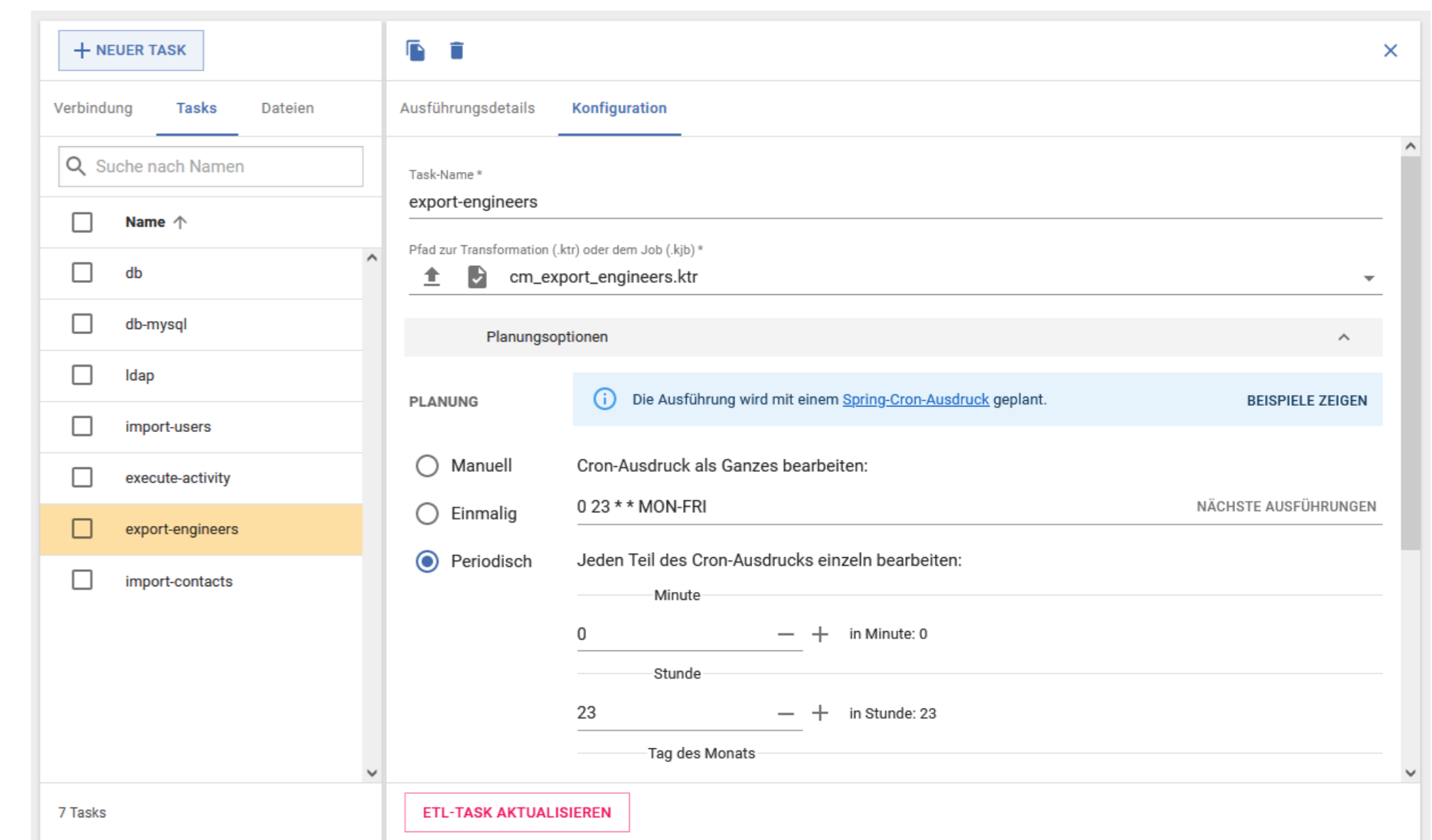
ETL Runner - Integrierte ETL Runtime

Release Notes 6.17.0
Integrated ETL runtime (#657459)

Nahtlose Datenintegration mit der integrierten ETL-Runtime

Führen Sie ETL-Transformationen und -Jobs direkt in ConSol CM aus

- ETL ermöglicht den Datenaustausch zwischen ConSol CM und anderen IT-Systemen. Dazu werden Transformationen und Jobs in Pentaho Data Integration erstellt.
- Diese Transformationen und Jobs können Sie jetzt mit der neuen ETL Runner-Anwendung direkt in ConSol CM ausführen.
- Die entsprechenden Tasks erstellen und verwalten Sie über die neue ETL-Seite in der Web Admin Suite. Dort haben Sie zudem Zugriff auf das ETL-Arbeitsverzeichnis.



Die ETL Runner-Anwendung kann wahlweise im selben Server wie ConSol CM oder als eigenständige Java-Anwendung auf einem anderen System ausgeführt werden, wobei die Kommunikation über eine REST-API erfolgt.

SMTP-Authentifizierung über OAuth 2.0

Release Notes 6.17.0

SMTP authentication using OAuth 2.0 (#657041)

Mehr Sicherheit durch moderne Authentifizierungsmethode

Sichern Sie Ihre E-Mail-Kommunikation durch die Nutzung von OAuth 2.0 für SMTP ab

- ConSol CM kann sich nun über OAuth 2.0 mit dem SMTP-Server verbinden.
- Sie können für die Authentifizierung zwischen der bisherigen Basisauthentifizierung und der neueren OAuth 2.0-Authentifizierung wählen.
- So erhöhen Sie die Sicherheit Ihrer E-Mail-Kommunikation erheblich und nutzen eine Authentifizierungsmethode, die sich durch hohe Flexibilität und Schutz gegen verschiedene Sicherheitsbedrohungen auszeichnet.

VERBINDUNG FÜR AUSGEHENDE E-MAILS

Protokoll
SMTPS

Host *
localhost

Port
2525

Authentifizierungsmethode *
OAuth 2.0

Basic

OAuth 2.0

OAuth 2.0 wird somit sowohl für die Authentifizierung beim Server für eingehende E-Mails als auch beim Server für ausgehende E-Mails unterstützt.

NIMH-Skript für fehlerhafte E-Mails

Release Notes 6.17.0

New NIMH script for handling erroneous emails (#656841)

Mehr Flexibilität und effizientere Problembehandlung für eingehende E-Mails

- Im neuen Skript „NimhErroneousMessageHandling“ können Sie definieren, wie mit eingehenden E-Mails, die nicht ordnungsgemäß verarbeitet werden können, umgegangen werden soll.
- Standardmäßig werden solche E-Mails auf der Seite „Fehler bei eingehenden E-Mails“ in der Web Admin Suite gesichert. Hier können Administratoren die E-Mail herunterladen oder einen erneuten Verarbeitungsversuch starten.
- Im neuen Skript können Sie jetzt entscheiden, ob weitere Aktionen ausgelöst werden sollen. So kann eine fehlerhafte E-Mail beispielsweise einen Vorgang in einer speziell dafür vorgesehenen Queue erzeugen, der die E-Mail als Anhang hat.
- So können Sie flexibel auf Probleme bei der E-Mail-Verarbeitung reagieren und diese in Ihre bestehenden Geschäftsprozesse integrieren. Damit ist es nicht mehr erforderlich, dass sich ein Administrator um die fehlgeschlagenen eingehenden E-Mails kümmert.

Der im Skript bereitgestellte Beispielcode erleichtert Ihnen die Implementierung solcher zusätzlicher Aktionen.



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

PDF HTML English Deutsch

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

Latest version Version 6.17 Version 6.16 Version 6.15.4 Version 6.15.3 Version 6.15.2 Version 6.15.1 Version 6.15.0

Version 6.14.0.10 Older versions

User	Administrator	Process Designer
HTML User Manual 6.17 (English)	HTML Administrator Manual 6.17 (English)	HTML Process Designer Manual 6.13.0.3 (English)
PDF User Manual 6.17 (English)	HTML Administratorhandbuch 6.17 (Deutsch)	PDF Process Designer Manual 6.13.0.3 (English)
HTML Benutzerhandbuch 6.17 (Deutsch)		
PDF Benutzerhandbuch 6.17 (Deutsch)	DWH	Setup and Operation
	HTML DWH Manual 6.17 (English)	HTML Setup and Operations Manual 6.17 (English)
CM/Outlook-Add-in	CM/EBIA	
PDF CM/Outlook-Add-in (German)	HTML Metabase Reference Documentation (external)	
	HTML Metabase Learning Guides (external)	

News

03.05.2024

The user manual for ConSol CM version 6.17 has been added.

30.04.2024

The setup and operations manual for ConSol CM version 6.17 has been added.

26.04.2024

The administrator manual for ConSol CM version 6.17 has been added.

08.02.2024

The manuals for ConSol CM version 6.16 have been updated for 6.16.4.

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!