



Solution Tipps #2

CM Best Practices aus Kundenprojekten

Systemmeldungen

Anzeige von systemrelevanten Meldungen mit Benachrichtigung der Bearbeiter

ConSol CM Consulting
19.03.2021

Inhalt

1	Einleitung / Vorbemerkung	2
1.1	Voraussetzungen.....	2
2	Allgemeine Beschreibung	2
3	Technische Beschreibung	3
3.1	Skripte	6
4	Zusammenfassung	7
5	Nehmen Sie Kontakt zu ConSol auf	7

1 Einleitung / Vorbemerkung

In dieser Ausgabe der Solution Tipps des ConSol CM Consulting Teams wird eine Methode vorgestellt, mit einfachen Mitteln im ConSol CM Web Client systembezogene Meldungen oder Störungen anzuzeigen und Warnungen auf der Oberfläche auszugeben.

1.1 Voraussetzungen

1. ConSol CM mit Version 6.13.x.x
2. Alle Skripten, die in diesem Dokument beschrieben werden, können Sie gerne von uns erhalten. Bitte kontaktieren Sie dazu Ihren zuständigen Consultant oder Projektleiter.

2 Allgemeine Beschreibung

Bevorstehende Ereignisse, z. B. wartungsbedingte System Down-Times, sollen den Bearbeitern bekanntgegeben werden und jederzeit einsehbar sein.

3 Technische Beschreibung

Es werden diverse Komponenten des ConSol CM-Systems genutzt:

- Die Ereignisse werden als Tickets in einem einfachen Workflow generiert. Pro Ereignis ein Ticket.
- Zu neuen Ereignissen erfolgt eine Systemmeldung mittels grafischer Darstellung in der Standard-Arbeitsoberfläche im Web Client („Glocke“).
- Die Ereignisse werden dann auch auf dem News Board im ConSol CM Web Client und im CM/Track dargestellt. Die aktuell aktiven bzw. relevanten Ereignisse sind dabei farblich hervorgehoben.
- 24 Stunden vor dem Eintreten des Ereignisses erfolgt eine erneute Warnung per Systemmeldung.

Der Workflow ist einfach gehalten und erlaubt nur die Eingabe der Daten zur Systemmeldung wie die Anfangs- und Endezeit sowie den Text der Meldung. Sofort nach dem Anlegen des Ereignis-Tickets erfolgt eine Benachrichtigung der Bearbeiter über ConSol CM Systemmeldungen („Glocke“). Eine erneute Benachrichtigung erfolgt 24h vor dem Ereignis.

Nachträglich ist die Anpassung der Daten und des Textes über eine Aktivität mit ACF (Activity Control Form) Noch möglich - hier ein Formular, das die Eingabe der korrigierten Daten erlaubt. Eine Änderung der Daten löst sofort nach Abschluss eine Benachrichtigung der Bearbeiter mit den aktuellen Daten aus.

Systemmeldungen

Solution Tipps #2

Sobald das Ende des Ereignisses erreicht ist, wird das Systemmeldungs-Ticket automatisch geschlossen. Das vorzeitige Beenden ist ebenso möglich.

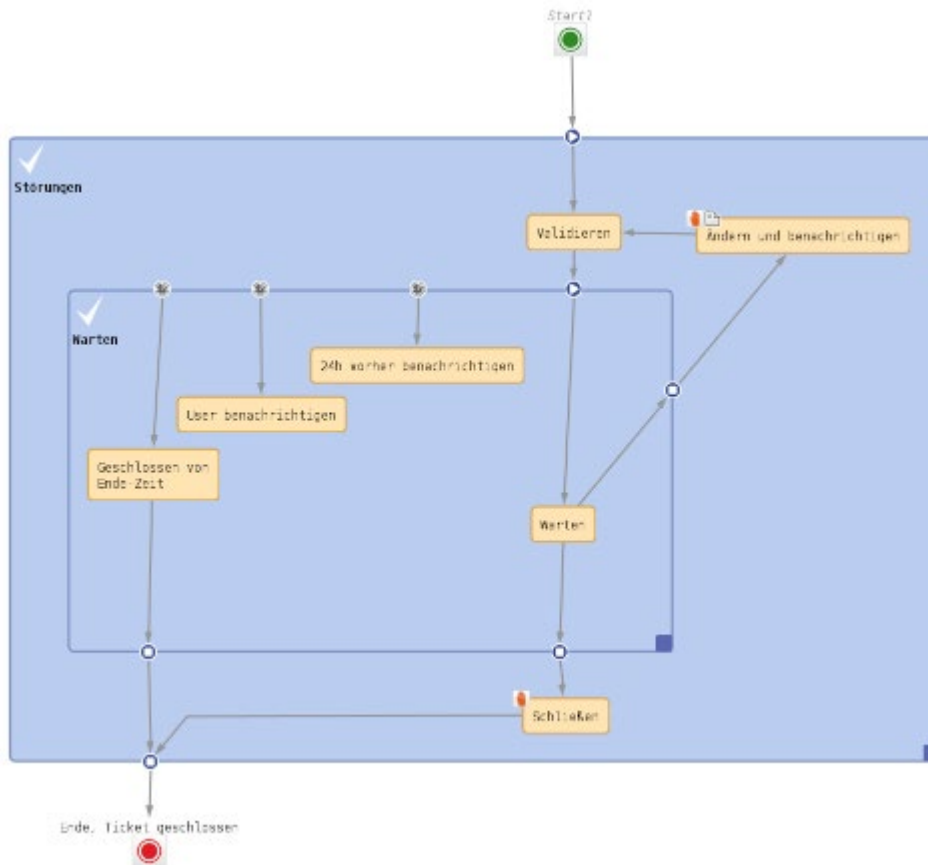


Abbildung 1: Einfacher Workflow für Systemmeldungen

Beim Erstellen eines Systemmeldungs-Tickets werden nur Thema, Text, Anfangs- und Enddatum abgefragt:

The screenshot shows a form titled 'Systemmeldungen'. It includes a 'Thema*' field with the value 'Systemmeldung: Wartungsarbeiten an der Firewall', a 'Bearbeiter' dropdown menu with 'Nicht zugewiesen', a 'Text' area with the content 'Wegen Wartungsarbeiten an der Firewall kann es zu zeitweisen Unterbrechungen der Internetverbindung kommen.', a 'Start-Datum*' field with '21.04.21 13:00', an 'Ende-Datum*' field with '21.04.21 16:00', and a 'Sperrern*' dropdown menu with 'Nein'.

Abbildung 1: Erstellen einer Systemmeldung als Ticket

Systemmeldungen

Solution Tipps #2

Betroffene Benutzer bekommen eine Systembenachrichtigung sofort bei Eingabe des Ereignisses und 24h bevor das Ereignis relevant wird:

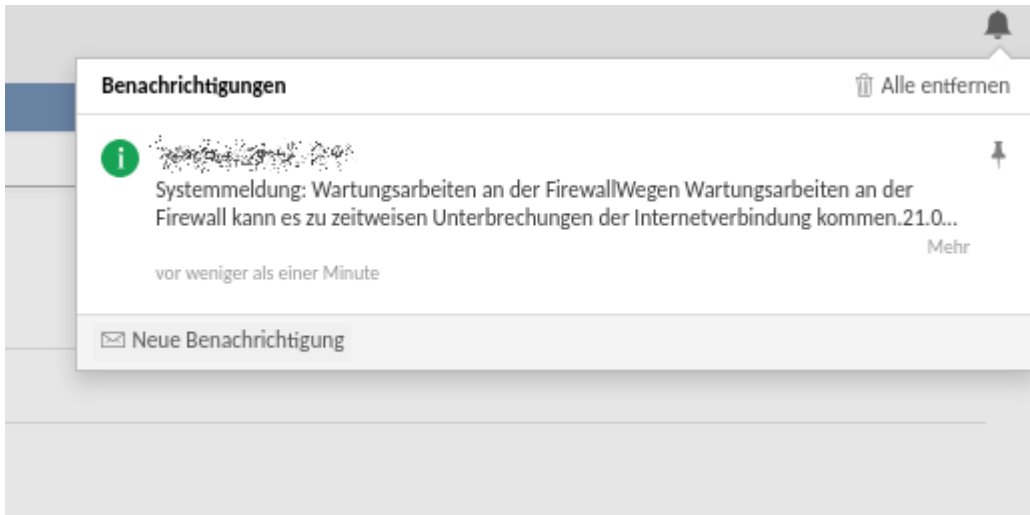


Abbildung 2: Benachrichtigung über eine neue Systemmeldung

Die Anzeige der Meldungen erfolgt im Newsboard des CM Client. Aktuell gültige Meldungen sind rot dargestellt. Auch diese Meldungen werden (gesteuert durch das Newsboard Skript) nur betroffenen Bearbeitern angezeigt.

Übersicht

Systemmeldungen	
15 Apr 2021	Systemmeldung: Kein Internetzugang (15.04.2021 16:20 - 16.04.2021 18:00) 🕒 4:20 PM (geändert vor 1 Minute)
21 Apr 2021	Systemmeldung: Wartungsarbeiten an der Firewall (21.04.2021 13:00 - 21.04.2021 16:00) 🕒 1:00 PM (geändert vor 11 Minuten)

Abbildung 3: Anzeige der Systemmeldungen im ConSol CM Web Client

Auch im Portal CM/Track werden die Meldungen im Newsboard dargestellt und können vom Skript gefiltert werden, so dass die Anzeige nur für betroffene Kunden erfolgt.

Systemmeldungen



15 Apr. 2021	Systemmeldung: Kein Internetzugang (15.04.2021 16:20 - 16.04.2021 18:00)	⌵
⌚ 4:20	(geändert vor 16 Stunden)	
21 Apr. 2021	Systemmeldung: Wartungsarbeiten an der Firewall (21.04.2021 13:00 - 21.04.2021 16:00)	⌵
⌚ 1:00	(geändert vor 16 Stunden)	

Abbildung 4: Anzeige der Systemmeldungen in CM/Track

3.1 Skripte

Grundsätzlich sind folgende Skripte für den Excel-Kontakt-Import nötig:

Skripttyp	Skriptname (Beispielname)	Funktionalität/Kommentar
News	newsIncidents.groovy	Auswahl der Tickets und Darstellung des Newsboards
News	newsIncidentsTrack.groovy	Bei unterschiedlichen Auswahl-/Anzeigekriterien ggf. eigenes Skript für CM/Track
Workflow	helperIncidents.groovy	Sammlung an Hilfsmethoden

Tabelle 1: Für Systemmeldungen benötigte Skripten

4 Zusammenfassung

Features:

- Erfassung von Systemmeldungen
- Anzeige von Systemmeldungen im ConSol CM Web Client und in CM/Track
- Benachrichtigungen zu bevorstehenden Ereignissen im Web Client

5 Nehmen Sie Kontakt zu ConSol auf

Haben wir Interesse geweckt? Gerne zeigen wir Ihnen den Datenimport mittels Excel und CM/Forms live und sprechen über die Implementierung in Ihrem System. Melden Sie sich hierzu einfach bei ihrem zuständigen Ansprechpartner oder unter cm-vertrieb@consol.de.

Möchten Sie mehr über ConSol CM lernen? Schauen Sie in unseren [Trainingskatalog](#) und suchen sich die passenden Trainings heraus. Auch dazu beraten wir Sie gerne.



ConSol
Consulting & Solutions Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43
D- 81669 München
Tel.: +49-89-45841-120
cm.consol.de

Folgen Sie uns auf Twitter: [@consol.de](https://twitter.com/consol.de)