



Solution Tipps #3

CM Best Practices aus Kundenprojekten

Prozessfortschritts-Visualisierung

Den Prozessfortschritt eines Tickets einfach sichtbar machen

ConSol CM Consulting

17.05.2021

Inhalt

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

1 Einleitung / Vorbemerkung

In diesem Dokument wird vorgestellt, wie man schnell eine übersichtliche Visualisierung der aktuellen Position eines Tickets innerhalb eines Prozesses einrichten kann.

1.1 Voraussetzungen

1. ConSol CM mit der Version 6.12.x
2. Alle Skripte, die in diesem Dokument beschrieben werden, können Sie gerne von uns erhalten. Bitte kontaktieren Sie dazu ihren zuständigen Consultant oder Projektleiter.

2 Allgemeine Beschreibung

Für den Nutzer/die Nutzerin ist es hilfreich, wenn er/sie nach dem Öffnen eines bestehenden Tickets im Web Client auf einen Blick erkennen kann, wie weit die Verarbeitung des Tickets fortgeschritten ist.

3 Technische Beschreibung

Zunächst muss ein Feld definiert werden, dem das gewünschte Visualisierungsskript zugeordnet wird. Das Feld-Visualisierungsskript ermöglicht dann, dass die unterschiedlichen Prozess-Bereiche gleich im z.B. Header des Tickets angezeigt werden.

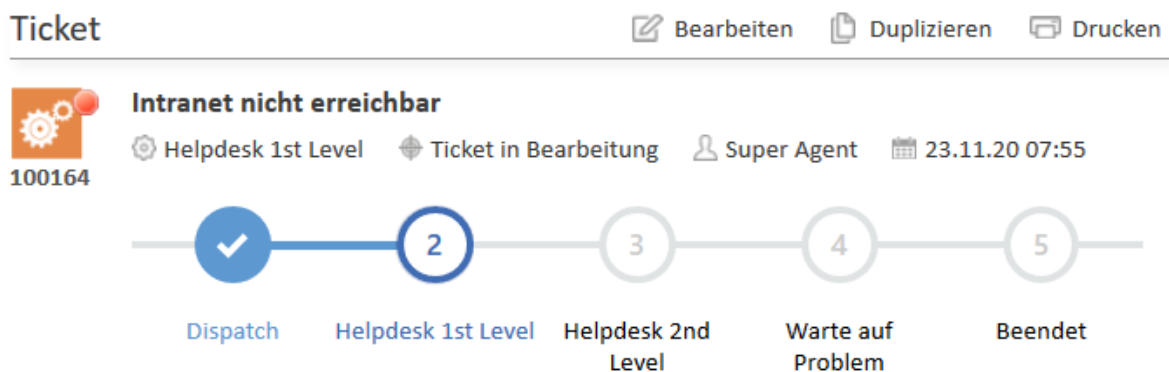


Abbildung 1: Prozessfortschritt im Web Client



Bereits erledigte Prozessschritte werden durch einen blauen Kreis gekennzeichnet.



Der Bereich, in dem sich das Ticket aktuell befindet, wird dagegen durch einen Kreis dargestellt, dessen Inneres weiß ist.



Die Schritte, die noch nicht ausgeführt worden sind, sind ausgegraut.

Alle Farben lassen sich entsprechend der Unternehmens-CI anpassen.

3.1 Skripte

Grundsätzlich sind folgende Skripte für die Visualisierung nötig:

Skripttyp	Skriptname (Beispielname)	Funktionalität
Feld-Visualisierung	hd_progressBarHelpdesk.groovy	
Stylesheet	progbarstyle.css	Enthält die notwendigen CSS-Attribute für die Darstellung

Tabelle 1: Für die Visualisierung nötige Skripte und Dateien

4 Zusammenfassung

Durch den Einsatz des Feldvisualisierungsskriptes lässt sich der aktuelle Prozessschritt, den ein Ticket gerade durchläuft, auf einen Blick erkennen.

5 Nehmen Sie Kontakt zu ConSol auf

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Gerne zeigen wir Ihnen die Prozessfortschritts-Visualisierung und besprechen 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 dabei 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)