



ConSol CM/Track

Das ConSol CM-Kundenportal

Juni 2025, Produktmanagement ConSol CM

Liebe ConSol-Kunden, liebe ConSol CM-Kunden,

wir möchten Ihnen gerne das Kundenportal CM/Track vorstellen, ein ConSol CM-Addon, mit dem Sie Ihren Kunden Zugang zu Vorgängen bereitstellen können.

Die Kunden können sich anmelden und den aktuellen Status aller ihrer Vorgänge sehen. Sie können einen neuen Vorgang öffnen, Fragen stellen und zusätzliche Dokumente anhängen. Je nach Konfiguration können sie den Vorgang sogar im Geschäftsprozess zum nächsten Schritt bewegen und über Formulare zusätzliche Informationen liefern.

Auf diese Weise können Sie Ihren Service für externe und interne Kunden verbessern, einen asynchronen Weg zur Kundenkommunikation bereitstellen und die Anzahl der kürzeren Kundenanrufe verringern. Ihr Serviceteam kann sich auf die Expertenkommunikation mit dem Kunden konzentrieren und damit die Servicequalität verbessern.

Viel Spaß beim Lesen dieser Präsentation. Rufen Sie uns an, um mehr über CM/Track zu erfahren: +49-89-45841-120

Ihr ConSol CM Produktmanagement & Sales-Team



Johanna
Juszak



Engelbert
Tomes



Florian
Fiessmann



Kai
Hinke

Willkommen, was können wir für Sie tun?

Greifen Sie auf Ihre Anfragen zu, erzeugen Sie neue oder suchen Sie in FAQs



Ticket erstellen

⚡ Störung ? Anfrage

> Hardware



Dektop-PC



Laptop-PC



Mobilgerät



Server

> Software

> Netzwerk

> Kommunikation

> Sicherheit

> Benutzerverwaltung

> Meldewesen



Drucker



Monitor

Meine aktuellsten Tickets

Neuigkeiten

CM/Track

- Vorteile
- Funktionen
- Technischer Hintergrund

Vorteile von CM/Track als Kundenportal

Nutzen Sie CM/Track als Kommunikationskanal mit Ihren Kunden

- **Proaktive Kommunikation mit den Kunden**
Stellen Sie den Kunden über FAQs und News wichtige Informationen zur Verfügung, und verringern Sie damit die Anzahl der geöffneten Vorgänge.
- **Engere Einbindung der Kunden in die Prozesse**
Binden Sie Ihre Kunden über Workflow-Aktivitäten und Formulare in die Bearbeitung ihrer Anliegen ein, und beschleunigen Sie so die Vorgangsbearbeitung.
- **Vielseitige Einsatzmöglichkeiten**
CM/Track kann sowohl für interne als auch für externe Kunden eingesetzt werden. Zum Beispiel:
 - Intern: IT-Helpdesk und-Servicedesk, Beschaffungsprozesse (LDAP-Anbindung möglich)
 - Extern: Kunden-, Händler- und Partnerportale



Funktionen von CM/Track – Startseite

Holen Sie Ihre Kunden direkt auf der Startseite ab

Die neue Startseite von CM/Track ist intuitiv und leicht bedienbar. Ihre Kunden profitieren von mehreren Funktionen:

- Direkte Erstellung von Vorgängen in bestimmten Queues
- Suchfunktion über alle Vorgänge des Benutzers und die FAQs
- News-Funktion

Nutzen Sie die umfassenden Konfigurationsmöglichkeiten bezüglich Layouts und Inhalt der Startseite:

- Legen Sie die GUI-Texte fest.
- Definieren Sie eigene Kacheln für verschiedenste Anwendungsfelder
- Bestimmen Sie die Farbe und die angezeigten Informationen für die News-Einträge.

The screenshot displays the CM/Track user interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'CM/TRACK' on the left, and links for 'Übersicht', 'Meine Tickets', and 'FAQ' in the center. On the right side of the navigation bar, there is a '+ Ticket erstellen' button, the user's name 'Max Mustermann', and a settings icon. Below the navigation bar, the main content area features a welcome message: 'Willkommen, was können wir für Sie tun?' followed by the instruction 'Greifen Sie auf Ihre Anfragen zu, erzeugen Sie neue oder suchen Sie in FAQs'. A search bar is provided with the placeholder text 'Nach Ticket oder FAQ suchen...'. To the right of the search bar is a decorative graphic consisting of several colorful icons (a person with a gear, a bar chart, a lightbulb, a hand holding a star, and a server) arranged in a circular pattern. Below the search bar, there is a 'Ticket erstellen' section with a search bar 'Nach Tickettyp suchen...' and two buttons: 'Störung' (with a lightning bolt icon) and 'Anfrage' (with a question mark icon). Underneath, there is a list of categories with expandable arrows: Hardware, Software, Netzwerk, Kommunikation, Sicherheit, Benutzerverwaltung, and Meldewesen. To the right of this list are several device category tiles: 'Dektop-PC', 'Laptop-PC', 'Mobilgerät', 'Server', 'Drucker', and 'Monitor'. At the bottom of the page, there are two sections: 'Meine aktuellsten Tickets' and 'Neuigkeiten'.

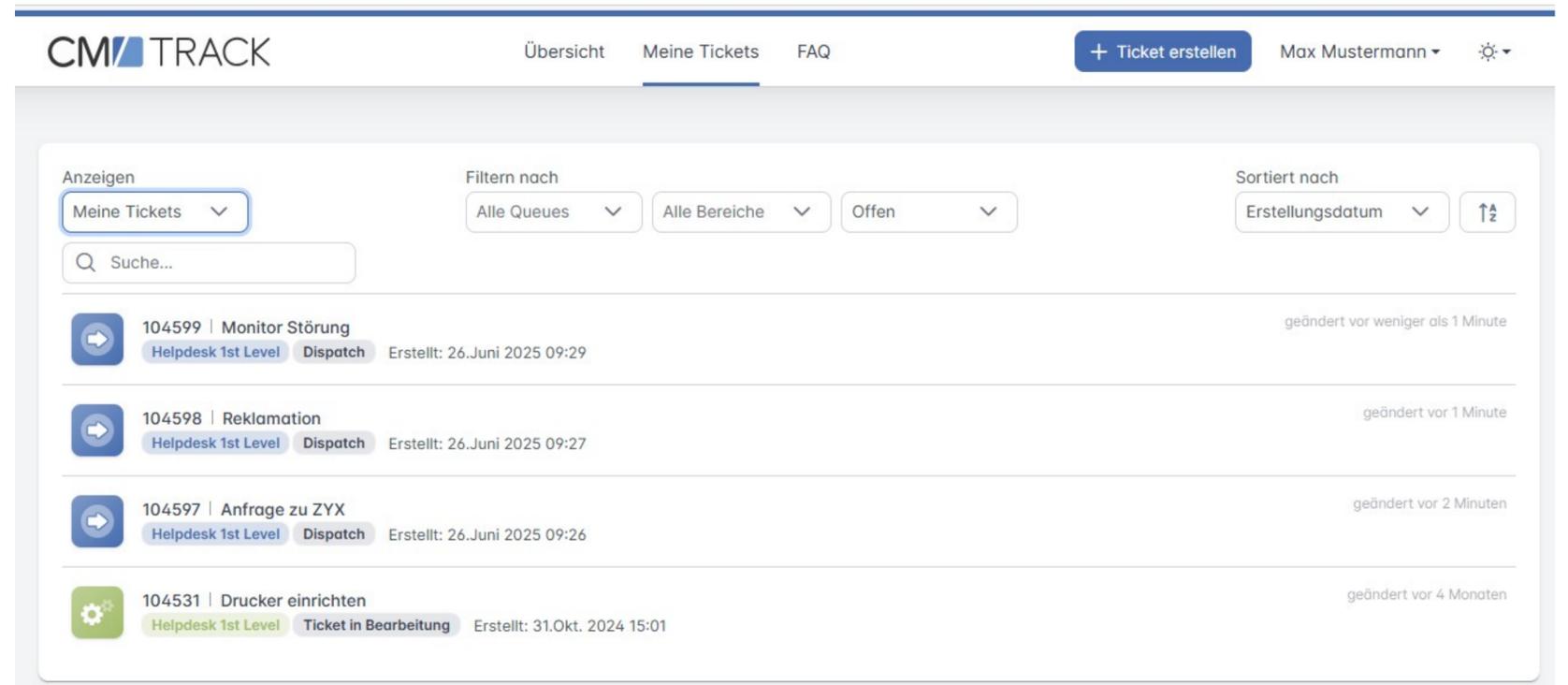
Funktionen von CM/Track – Vorgangsliste

Alle Vorgänge auf einen Blick

Die Vorgangsliste zeigt alle Vorgänge des Benutzers an. Der Bearbeitungsstatus (Bereich) und die Kerndaten wie Thema, Queue und Erstellungsdatum sind direkt ersichtlich. Zusätzlich bietet die Vorgangsliste folgende Funktionen:

- Anzeige der Vorgänge des Benutzers oder aller Vorgänge seiner Firma
- Suche nach Vorgängen
- Filter nach Queue und Zustand (offen / geschlossen)
- Sortierung nach unterschiedlichen Kriterien

Der Benutzer kann auf einen Vorgang klicken, um sich die Details des Vorgangs anzusehen.



The screenshot displays the CM/Track web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'CM/TRACK' on the left, and links for 'Übersicht', 'Meine Tickets', and 'FAQ' in the center. On the right side of the navigation bar, there is a '+ Ticket erstellen' button, the user's name 'Max Mustermann', and a settings icon. Below the navigation bar, the main content area features a search bar with the placeholder 'Suche...'. To the right of the search bar, there are three filter dropdown menus: 'Anzeigen' (set to 'Meine Tickets'), 'Filtern nach' (with options 'Alle Queues', 'Alle Bereiche', and 'Offen'), and 'Sortiert nach' (set to 'Erstellungsdatum'). The main area contains a list of four tickets, each with a status icon, a title, a category, a status, and a creation date. The first three tickets are in a 'Dispatch' state, while the last one is in 'Ticket in Bearbeitung'. The tickets are: 104599 | Monitor Störung (Helpdesk 1st Level, Dispatch, 26.Juni 2025 09:29, changed < 1 minute), 104598 | Reklamation (Helpdesk 1st Level, Dispatch, 26.Juni 2025 09:27, changed 1 minute), 104597 | Anfrage zu ZYX (Helpdesk 1st Level, Dispatch, 26.Juni 2025 09:26, changed 2 minutes), and 104531 | Drucker einrichten (Helpdesk 1st Level, Ticket in Bearbeitung, 31.Okt. 2024 15:01, changed 4 months).

Funktionen von CM/Track – Vorgangserstellung

Lassen Sie Ihre Kunden selber Vorgänge erstellen

Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, selber Vorgänge anzulegen. So sparen Sie Zeit, da Sie statt einer E-Mail oder einem Anruf direkt einen Vorgang mit allen erforderlichen Daten erhalten.

- Sie definieren die Queues, in denen die Kunden Vorgänge erstellen können, und die auszufüllenden Felder.
- Die Kunden geben die entsprechenden Daten und einen Kommentar ein.
- Optional können die Kunden zusätzlich Dokumente anhängen.

Die Vorgänge können danach im Web Client wie gewohnt bearbeitet werden.

The screenshot displays the 'Ticket erstellen in Helpdesk 1st Level' form in the CM/Track web client. The interface includes a navigation bar with 'Übersicht', 'Meine Tickets', and 'FAQ' links, along with a '+ Ticket erstellen' button and the user name 'Max Mustermann'. The form fields are as follows:

- Thema***: A text input field for the ticket subject.
- Typ***: A dropdown menu for ticket type, with a red border and the message 'Dieses Feld ist ein Pflichtfeld' (This field is a required field).
- Servicezuordnung**: A dropdown menu for service assignment.
- Lösung gewünscht bis**: A date picker field.
- Erstellt für (falls abweichende Person)**: A text input field for the assignee.
- Kommentar***: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and other text formatting options.
- Erforderliche Angaben**: A section with a label 'MAC-Adresse:' and a corresponding text input field.
- Anhänge**: A file upload area with the text 'Dateien hierher ziehen oder zur Auswahl klicken' (Drag files here or click to select).

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Erstellen' (Create) and 'Abbrechen' (Cancel).

Funktionen von CM/Track – Vorgangsdetails

Ermöglichen Sie Ihren Kunden die Nachverfolgung der Vorgänge

In den Vorgangsdetails sehen die Benutzer den aktuellen Bearbeitungsstatus des Vorgangs. So können sich die Kunden jederzeit bequem über ihr Anliegen informieren. Angezeigt werden:

- Kommentare
- E-Mails
- vom Bearbeiter ausgefüllte Felder

Welche Kommentare und E-Mails in CM/Track sichtbar sind, entscheiden die Bearbeiter im Web Client.

Zusätzlich haben die Kunden die Möglichkeit, Kommentare und Anhänge hinzuzufügen, die dann im Web Client angezeigt werden.

The screenshot displays the CM/Track web interface for a specific ticket. At the top, the header includes the CM/Track logo, navigation links for 'Übersicht', 'Meine Tickets', and 'FAQ', a '+ Ticket erstellen' button, and the user profile 'Max Mustermann'. The main content area shows the ticket ID '104600 | Anfrage zu Thema XYZ' with sub-headers 'Helpdesk 1st Level' and 'Dispatch', and the creation date 'Erstellt: 26.Juni 2025 09:50'. Below this, the ticket type is 'Incident / Störung' and the service assignment is 'Hardware/Server'. A 'Workflow-Aktivitäten' sidebar on the right contains a button for '> Verwerfen - Ticket schließen'. The central section, 'Kommunikation und Attachments', features a '+ Kommentar / Anhang hinzufügen' button and a vertical timeline of three comments from 'Herr Max Mustermann' on 26.Juni 2025 09:57, 09:56, and 09:50. The 09:56 comment contains a detailed response from the service team regarding the ticket number 104600 and provides instructions for communication.

Funktionen von CM/Track – Workflow-Aktivitäten

Nutzen Sie zusätzliche Interaktionsmöglichkeiten mit den Kunden

CM/Track bietet Workflow-Aktivitäten, mit denen die Kunden ihre Vorgänge im Geschäftsprozess weiterbewegen können. Dabei können sie auch Formulare mit im Prozessverlauf benötigten Informationen ausfüllen.

Damit haben Sie, neben E-Mails und Kommentaren, eine weitere Interaktionsmöglichkeit mit Ihren Kunden. So können Sie die Vorgangsbearbeitung beschleunigen und die Kundenzufriedenheit steigern.

The screenshot displays the CM/Track user interface for a specific ticket. At the top, the navigation bar includes 'Übersicht', 'Meine Tickets', and 'FAQ', along with a '+ Ticket erstellen' button and the user's name 'Max Mustermann'. The main content area shows ticket details for ID 104600, titled 'Anfrage zu Thema XYZ', with a status of 'Helpdesk 1st Level' and 'Dispatch', created on 26. Juni 2025 at 09:50. A dark notification box states: 'Das Ticket wird als Spam gekennzeichnet und direkt verworfen und geschlossen.' To the right, a 'Workflow-Aktivitäten' panel contains a button labeled '> Verwerfen - Ticket schließen'. Below this, the 'Kommunikation und Attachments' section features a '+ Kommentar / Anhang hinzufügen' button and a vertical timeline of three comments from 'Herr Max Mustermann' on 26. Juni 2025. The first comment at 09:57 says 'Gerne lassen wir ihnen die benötigten Unterlagen zukommen.' The second at 09:56 is a detailed acknowledgment: 'Sehr geehrter Herr Max Mustermann, Ihre Anfrage (Anfrage zu XYZ) ist bei uns eingegangen und wird unter der Bearbeitungsnummer 104600 geführt. Wichtig! Bitte geben Sie diese Bearbeitungsnummer bei jeder Kommunikation mit uns an. Bei E-Mails referenzieren Sie die Nummer bitte auf die richtige Weise im Betreff, so wie bei dieser Bestätigungsmail. Die damit verbundene automatische Aktualisierung ihres Tickets ermöglichen uns eine beschleunigte Bearbeitung. Wir werden uns im Bedarfsfall mit Ihnen in Verbindung setzen. Mit freundlichen Grüßen, ihr Service Team'. The third comment at 09:50 says 'Ich hätte gerne eine Auskunft zu XYZ'.

Funktionen von CM/Track – FAQs und News

Kommunizieren Sie über FAQs und News proaktiv mit den Kunden

- Nutzen Sie die News-Funktion, um wichtige Informationen direkt auf der Startseite zu platzieren. Ideal für Neuigkeiten und Hinweise.
- Legen Sie FAQs mit Lösungen zu wiederholt vorkommenden Problemen an und sammeln Sie dort ihre Antworten auf die häufigsten Fragen. Ideal für Anleitungen und Hilfestellungen.

Vermeiden Sie, dass mehrere Kunden Vorgänge zum gleichen Problem öffnen, und geben Sie Ihren Kunden die nötigen Hilfestellungen, um Probleme alleine zu lösen.

Neuigkeiten



104544 Wartungsfenster
🕒 09:22 von Super Agent (geändert vor 8 Monaten)



104543 Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update
🕒 09:21 von Super Agent (geändert vor 8 Monaten)

CM/TRACK

Übersicht Meine Tickets FAQ + Ticket erstellen Max Mustermann ⚙️

Häufige Fragen und Antworten

Hier finden Sie eine Liste der häufig gestellten Fragen (FAQ) mit den Lösungen für bereits bearbeitete Vorfälle. Geben Sie Stichwörter in die Suche ein, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchanfrage zu erhalten.

🔍 Suche... Alle FAQ Listen



104593 | FAQ 2 extern vor 7 Monaten
FAQ (extern) Veröffentlicht Erstellt: 28.Nov. 2024 00:00



104547 | Mein Notebook ist zu laut – Was kann ich tun? vor 8 Monaten
FAQ (extern) Veröffentlicht Erstellt: 07.Nov. 2024 09:33



104541 | WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen vor 8 Monaten
FAQ (extern) Veröffentlicht Erstellt: 07.Nov. 2024 09:08

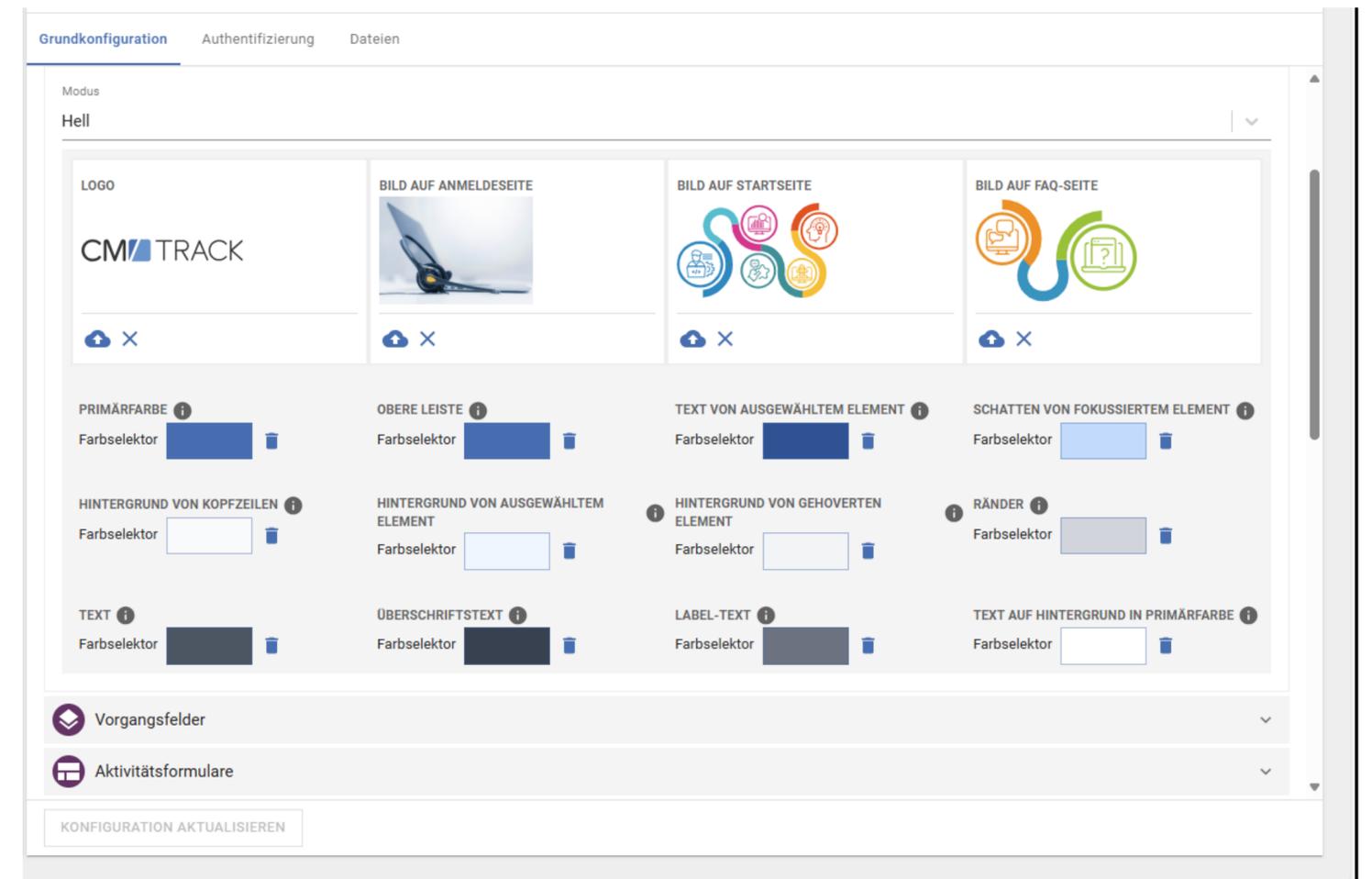
Konfiguration von CM/Track

Einfache Konfiguration über die Web Admin Suite

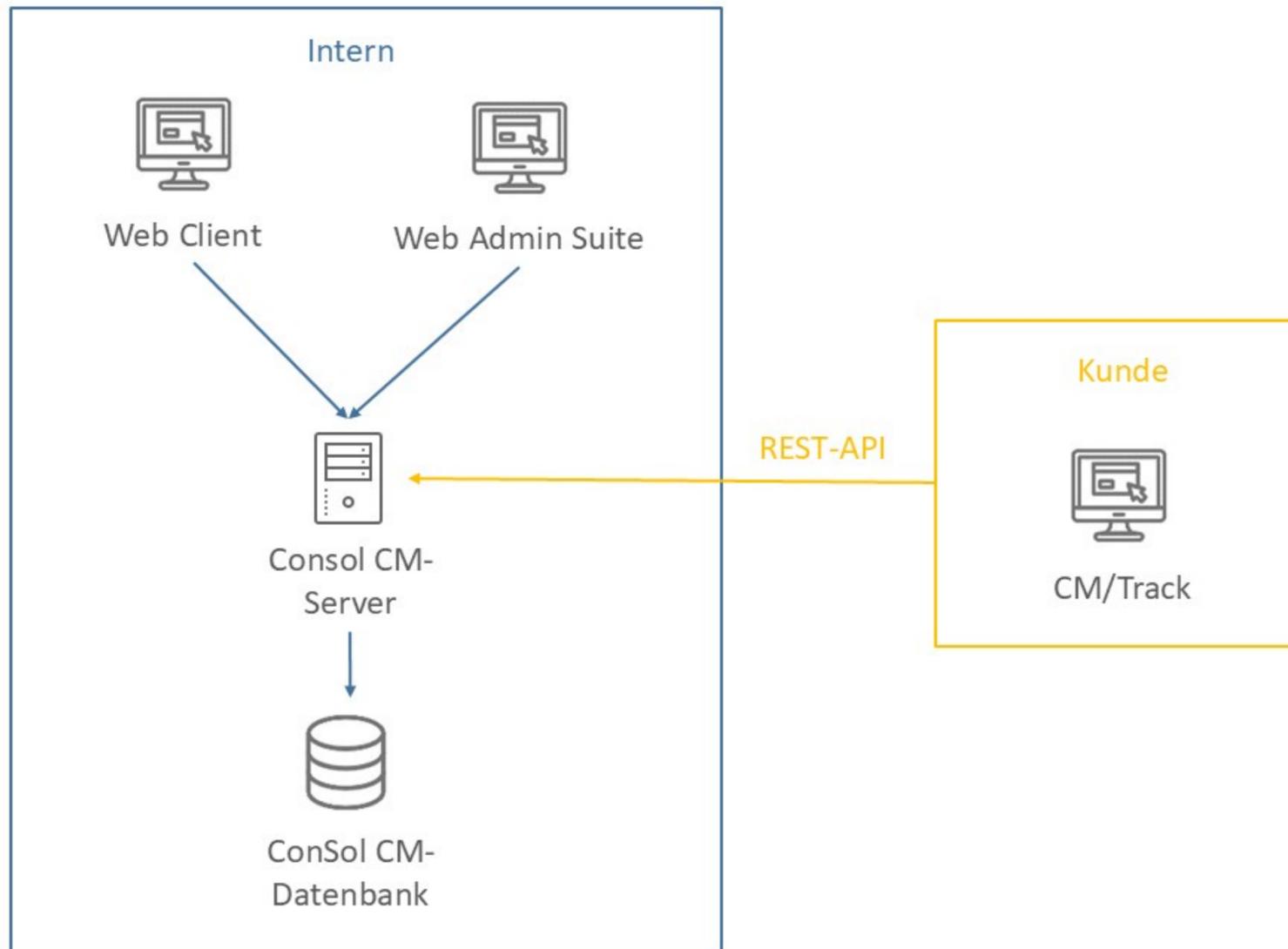
Mithilfe von der Web Admin Suite können Sie CM/Track einfach selber an die eigenen Zwecke anpassen. Per Mausklick lässt sich beispielsweise Folgendes ändern:

- Eigene Logos und Bilder einbinden
- Farben ändern
- Widgets auf der Startseite anpassen

Mit dem HTML-Widget können Sie beliebigen Inhalt auf der Startseite anzeigen.



Technischer Hintergrund von CM/Track



Technische Eckdaten zu CM/Track

- Alle Seiten und Eingabemasken der modernen webbasierten Anwendung haben ein Responsive Design und passen sich automatisch der Bildschirmgröße an.
- CM/Track kann auf PCs, Laptops, Tablets und Mobiltelefonen verwendet werden.
- Die Kommunikation mit dem ConSol CM-Server erfolgt über eine REST-API.
- CM/Track umfasst einen integrierten Proxy und kann vom ConSol CM-Server unabhängig deployt werden, sodass die Sicherheitsanforderungen für eine externe Bereitstellung erfüllt sind.

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

| | |
|---|-----------------------|
|  HTML | User Manual 6.17 |
|  HTML | Benutzerhandbuch 6.17 |

Administrator

| | |
|--|--------------------------------------|
|  HTML | Administrator Manual 6.17 (English) |
|  HTML | Administratorhandbuch 6.17 (Deutsch) |

Process Designer

| | |
|--|--|
|  HTML | Process Designer Manual 6.13.0.3 (English) |
|  PDF | Process Designer Manual 6.13.0.3 (English) |

DWH

| | |
|---|---------------------------|
|  HTML | DWH Manual 6.17 (English) |
|---|---------------------------|

Setup and Operation

| | |
|--|--|
|  HTML | Setup and Operations Manual 6.17 (English) |
|--|--|

CM/Outlook-Add-in

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

CM/EBIA

| | |
|---|---|
|  HTML | Metabase Reference Documentation (external) |
|  HTML | Metabase Learning Guides (external) |

Sie möchten mehr über ConSol CM erfahren?

Nutzen Sie unseren

[TecDoc-Server](#)

Dort finden Sie:

- **Handbücher**
 - **Administrator**
 - **Benutzer**
- **Release Notes**
- **System Requirements**
- **Feature-Präsentationen**
- **Solutions**

Viel Spaß mit der neuen ConSol CM-Version!