



# ConSol CM/Track

Das ConSol CM-Kundenportal

*Dezember 2022, 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*



Jan  
Zahalka



Engelbert  
Tomes



Florian  
Fiessmann



Kai  
Hinke

# CM/Track

The screenshot shows the CM/Track web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'CM/Track' and menu items 'Vorgänge', 'Vorgang erstellen', and 'FAQ'. The user is identified as 'Herr Max Mustermann'. The main content area features a welcome message: 'Willkommen, was können wir für Sie tun?' followed by the instruction 'Greifen Sie auf Ihre Vorgänge zu, erzeugen Sie neue oder suchen Sie in FAQ's'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Suchbegriff(e) eingeben'. Two prominent buttons are displayed: an orange button for 'Reklamationen' (with the text 'Bitte geben Sie Ihre Reklamation ein...') and a green button for 'Anfragen' (with the text 'Bitte geben Sie Ihre Anfrage ein...'). Both buttons have an 'Erstellen' (Create) button below them. At the bottom, there is a 'Neuigkeiten' (News) section with two items: a red notification about server availability ('100067 Server sind kurzzeitig nicht verfügbar') and a green notification about a new user manual ('100066 Neues Benutzerhandbuch ist jetzt verfügbar!').

- 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

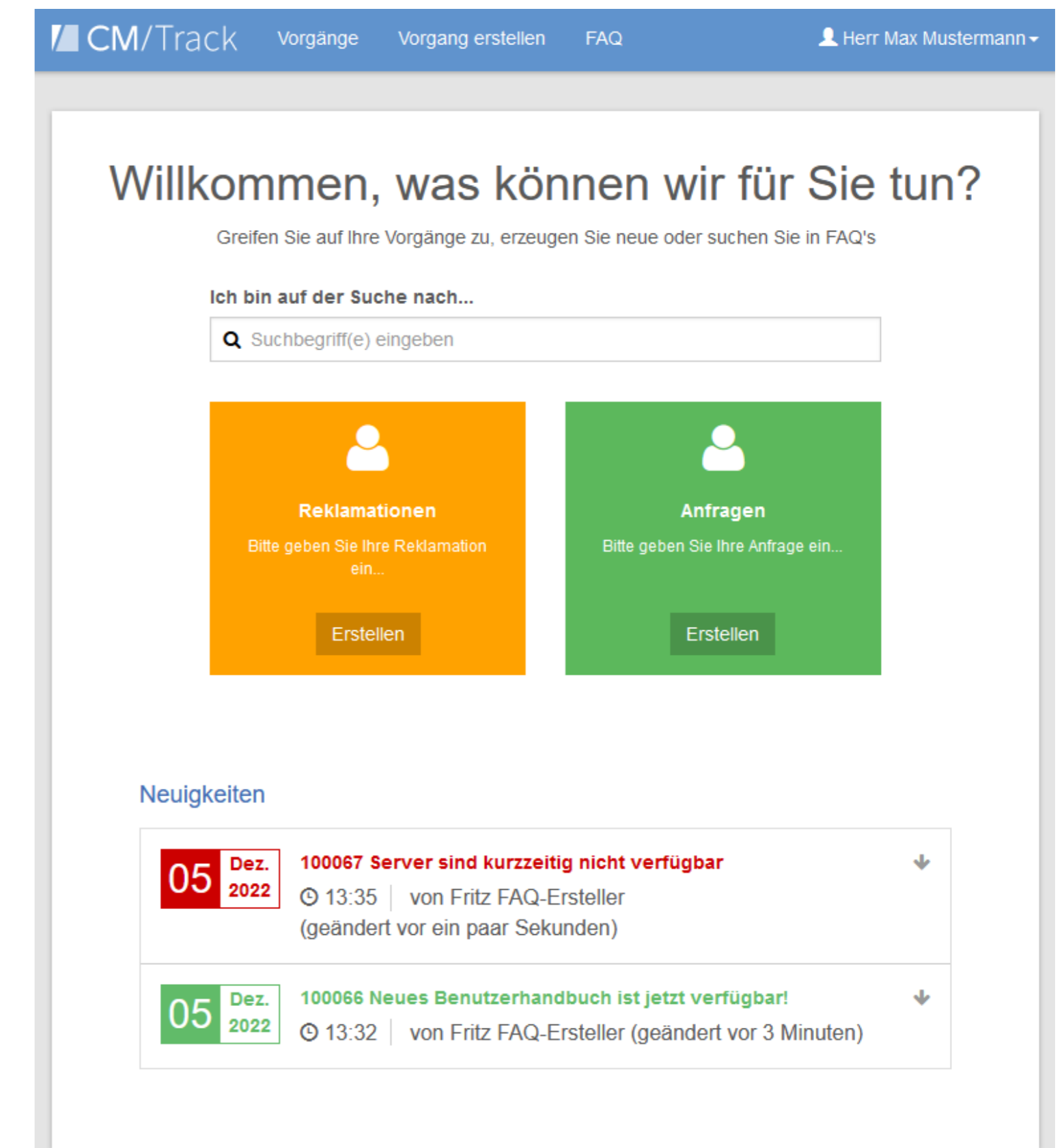
## Holen Sie Ihre Kunden direkt auf der Startseite ab

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

Nutze Sie die umfassenden Konfigurationsmöglichkeiten bezüglich Layout und Inhalt der Startseite:

- Legen Sie die GUI-Texte fest.
- Suchen Sie ein Icon für jede Queue aus.
- Bestimmen Sie die Farbe und die angezeigten Informationen für die News-Einträge.



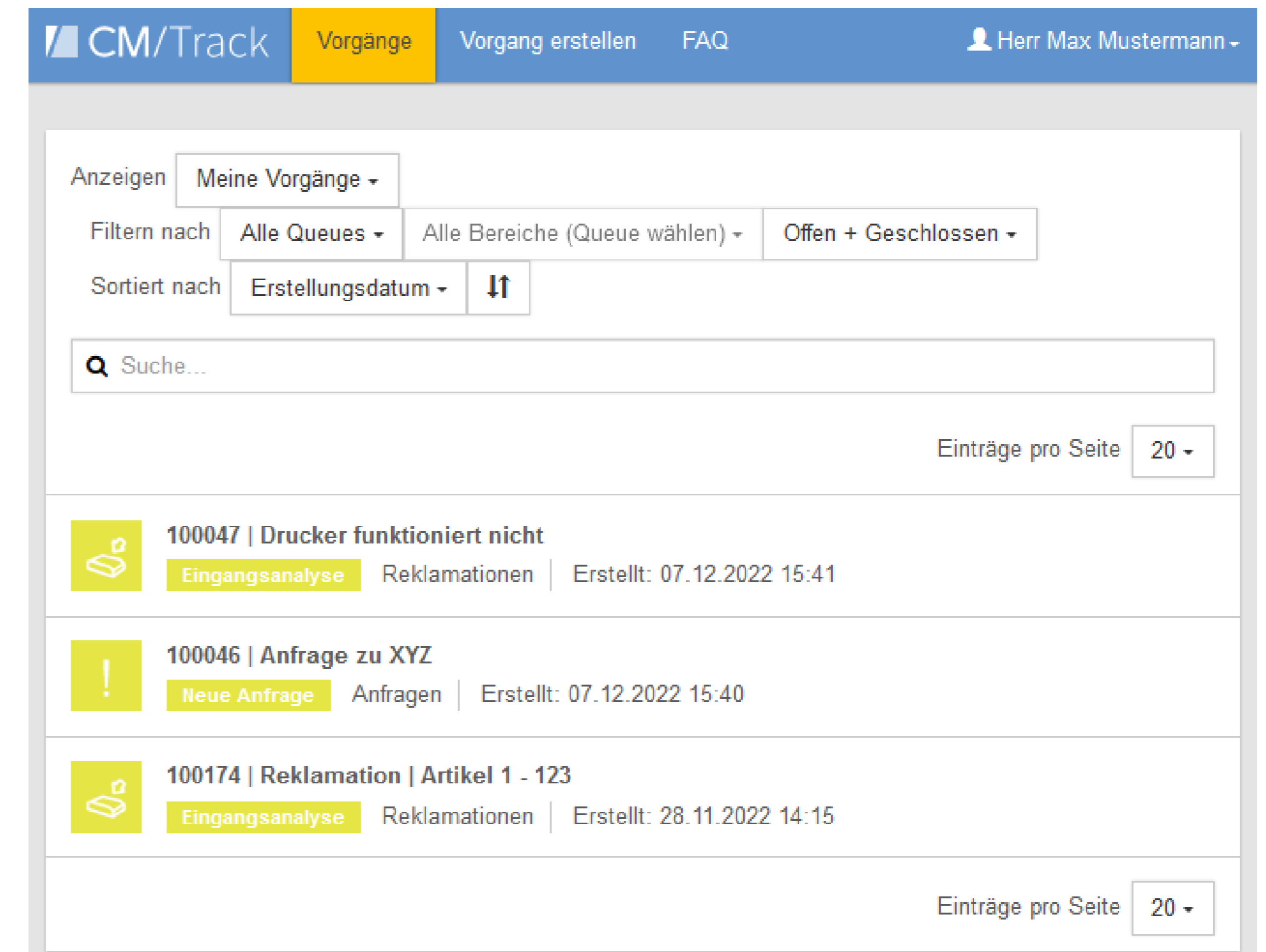
# Funktionen von CM/Track – Vorgangsliste

## 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 user interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'CM/Track', a 'Vorgänge' tab, and links for 'Vorgang erstellen' and 'FAQ'. The user's name 'Herr Max Mustermann' is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there are several filter and sorting options: 'Anzeigen' set to 'Meine Vorgänge', 'Filtern nach' with 'Alle Queues', 'Alle Bereiche (Queue wählen)', and 'Offen + Geschlossen', and 'Sortiert nach' set to 'Erstellungsdatum'. A search bar with the placeholder 'Suche...' is located below these filters. On the right side, there is a dropdown for 'Einträge pro Seite' set to '20'. The main content area shows a list of three incidents:

- 100047 | Drucker funktioniert nicht  
Eingangsanalyse Reklamationen | Erstellt: 07.12.2022 15:41
- 100046 | Anfrage zu XYZ  
Neue Anfrage Anfragen | Erstellt: 07.12.2022 15:40
- 100174 | Reklamation | Artikel 1 - 123  
Eingangsanalyse Reklamationen | Erstellt: 28.11.2022 14:15

At the bottom right, there is another 'Einträge pro Seite' dropdown set to '20'.

# 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 shows the 'Vorgang erstellen' (Create Case) form in the CM/Track web client. The form is titled 'Vorgang erstellen' and is part of the 'Vorgänge' (Cases) section. The user is identified as 'Herr Max Mustermann'. The form contains the following fields and sections:

- Thema\***: A text input field containing 'Drucker funktioniert nicht'.
- Prozess**: A dropdown menu set to 'Reklamationen'.
- Reklamationsgrund**: A dropdown menu with the text 'Bitte wählen'.
- Problembeschreibung**: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (i), underline (U), text color (A), background color (A), and insert link (🔗).
- Positionen**: A table with columns for 'Position\*', 'Abweichender Reklamationsgrund', 'Seriennummer', 'Kaufdatum', and 'Externe ID'. A '+' icon is visible below the table.
- Kommentar**: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (i), underline (U), strikethrough (ABC), text color (A), background color (A), font size (x<sub>2</sub>), x<sup>2</sup>, list (☰), list (☷), list (☶), list (☵), link (🔗), and insert image (🖼️).
- Anhang**: A dashed box with the text 'Datei auswählen' (Select file).
- Buttons**: 'Vorgang erstellen' (Create Case) 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 client interface. At the top, there is a navigation bar with 'CM/Track', 'Vorgänge', 'Vorgang erstellen', and 'FAQ'. The user 'Herr Max Mustermann' is logged in. The main content area shows a ticket titled '100051 | Anfrage zu XYZ' with a 'Neue Anfrage' status and a creation date of '07.12.2022 16:14'. Below the title, there is a section for 'Zusätzliche Informationen' with the category 'Allgemeine Anfrage'. A button '+ Kommentar / Anhang hinzufügen' is visible. The message history shows three entries: a comment from 'Bernd Bearbeiter' at 07.12.2022 16:15, an email from 'Herr Max Mustermann' at 07.12.2022 16:14, and a comment from 'Herr Max Mustermann' at 07.12.2022 16:14.



# 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 image displays two screenshots of the CM/Track web application. The left screenshot shows the main interface for a request with ID 100055, titled 'Anfrage zu XYZ'. It includes a 'Vorgänge' (Workflows) tab, a 'Vorgang erstellen' (Create workflow) button, and a 'FAQ' link. A user profile 'Herr Max Mustermann' is visible in the top right. A blue button labeled '>> Anfrage verwerfen' (Delete request) is highlighted with a yellow arrow pointing to the right. Below this, there is a section for 'Zusätzliche Informationen' (Additional information) with a 'Kategorie' (Category) dropdown set to 'Allgemeine Anfrage' (General request) and a '+ Kommentar / Anhang hinzufügen' (Add comment / attachment) button.

The right screenshot shows a modal dialog box for the 'Anfrage verwerfen' (Delete request) activity. The dialog title is '100055 | Anfrage zu XYZ' and it includes a 'Neue Anfrage' (New request) button and the creation date 'Erstellt: 08.12.2022 09:01'. The main content of the dialog is a form with the following fields:

- '>> Anfrage verwerfen' (Delete request) - a blue button.
- 'Grund für das Verwerfen\*' (Reason for deletion\*) - a dropdown menu with the text 'Bitte wählen' (Please select).
- 'Bemerkung zum Grund für das Verwerfen\*' (Comment on the reason for deletion\*) - a text area with the placeholder text 'Bemerkung zum Grund für das Verwerfen'.
- 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons at the bottom.

# 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

**08** **Dez.** **2022** **100057 Neue Funktionen im Kundenportal CM/Track** ↓

🕒 09:24 | von Fritz FAQ-Ersteller  
(geändert vor ein paar Sekunden)

---

**08** **Dez.** **2022** **100056 Kurze Serverdowntime wegen Update** ↓

🕒 09:20 | von Fritz FAQ-Ersteller (geändert vor 4 Minuten)

### 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 ▾ Suche

Einträge pro Seite 20 ▾

---

**100061 | VPN Verbindung herstellen**  
Veröffentlicht | FAQ (extern) | Erstellt: 08.12.2022 09:46

---

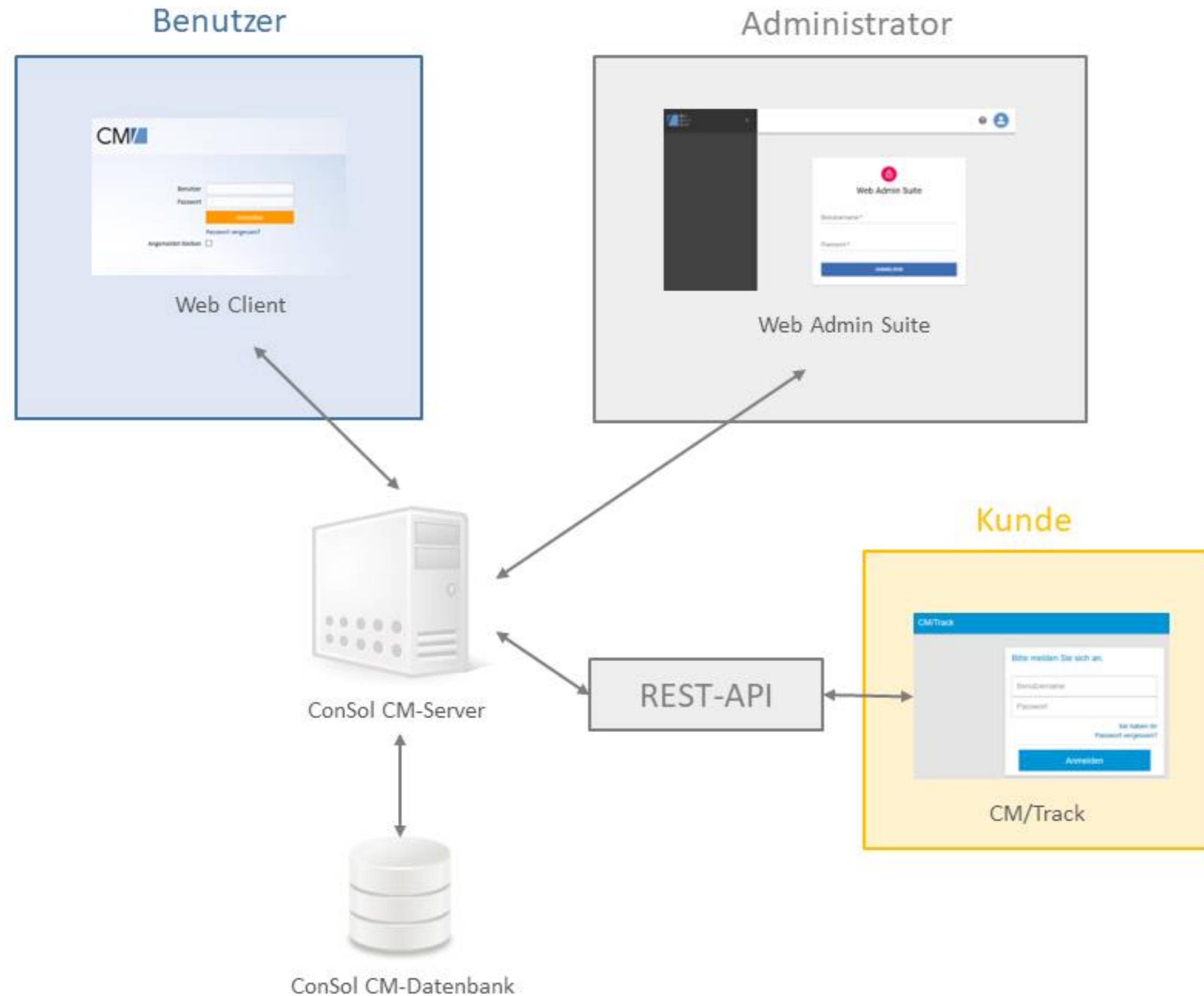
**100060 | Drucker einrichten in 5 Schritten**  
Veröffentlicht | FAQ (extern) | Erstellt: 08.12.2022 09:45

---

**100220 | CM/Track: Neuen Vorgang anlegen**  
Veröffentlicht | FAQ (extern) | Erstellt: 17.04.2022 21:31

Einträge pro Seite 20 ▾

# 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 Online Help English Deutsch

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

Latest version  Version 6.15.2  Version 6.15.1  Version 6.15.0  Version 6.14.0.10  Version 6.14.0.9

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  Older versions

### User

	Online Help	User Manual 6.15.1 (English)
	PDF	User Manual 6.15.1 (English)
	Online Help	Benutzerhandbuch 6.15.1 (Deutsch)
	PDF	Benutzerhandbuch 6.15.1 (Deutsch)

### Administrator

	Online Help	Administrator Manual 6.15 (English)
	Online Help	Administratorhandbuch 6.15 (Deutsch)

### 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)

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!