



ConSol*CM Administratorhandbuch (bis Version 6.8.5.6)

Inhalt

1	Einl	eitung _		9
	1.1	ConSo	bl*CM	10
	1.2	Strukt	ur des Buches	11
	1.3	Erklär	ung der Hinweissymbole in diesem Handbuch	12
	1.4	Grund	legendes zu ConSol*CM	13
		1.4.1	Systemkomponenten aus Sicht des Anwenders	13
		1.4.2	Grundlegende technische ConSol*CM-Prinzipien und -Objekte	14
		1.4.3	ConSol*CM aus der Sicht des System-Administrators	18
2	Übe	ersicht _		19
	2.1	Login		20
	2.2	Bedier	nung des Admin-Tools	22
3	Con	nSol*CM	6 Administratorhandbuch 6.8 - Abschnitt für Power User	25
4	Bea	arbeiterv	erwaltung	26
	4.1	Einleit	ung zur Bearbeiterverwaltung	27
	4.2	Bearb	eiterverwaltung im Admin-Tool	28
		4.2.1	Erstellen oder Editieren eines Bearbeiter-Accounts	28
		4.2.2	Löschen eines Bearbeiter-Accounts	31
		4.2.3	Deaktivieren oder (Re-)Aktivieren eines Bearbeiter-Accounts	32
		4.2.4	Registerkarte Rollen: Zuweisen von Rollen an einen Bearbeiter-Account	32
		4.2.5	Registerkarte Sichtenmerkmale: Definieren von bearbeiterspezifischen Sichtenr	nerkmalen
	-			33
	4.3	Verwa	ndte Themen	34
5	Roll	lenverwa	altung	35
	5.1	Einleit	ung zur Rollenverwaltung	36
	5.2	Rollen	verwaltung im Admin-Tool	37
		5.2.1	Erstellen einer Rolle	37
		5.2.2	Löschen einer Rolle	44
		5.2.3	Kopieren einer Rolle	45
		5.2.4	Editieren einer Rolle	45
	5.3	Verwa	ndte Themen	46
6	Sich	ntenverw	valtung	47
	6 .1	Einleit	ung zur Sichtenverwaltung	48
	6.2	Sichte	nverwaltung im Admin-Tool	49
		6.2.1	Erstellen einer Sicht	49
		6.2.2	Editieren einer Sicht	54
		6.2.3	Löschen einer Sicht	55
		6.2.4	Kopieren einer Sicht	55
	6.3	Verwa	ndte Themen	56
7	Que	eue-Verv	valtung	57
	7.1	Einleit	ung zur Queue-Verwaltung	58
	7.2	Queue	e-Verwaltung im Admin-Tool	59
		7.2.1	Filtern der Queue-Liste	59

7.2.3 Editieren einer Queue	63 63
	63
7.2.4 Löschen einer Queue	00
7.2.5 Kopieren einer Queue	64
7.2.6 Aktivieren oder Deaktivieren einer Queue	64
7.3 Verwandte Themen	65
8 Benutzer-Attribute	66
8.1 Einleitung zur Benutzer-Attribute-Verwaltung	67
8.2 Benutzer-Attribute im Admin-Tool	68
8.2.1 Registerkarte Mandanten	68
8.2.2 Registerkarte Bearbeiter-Funktionen	71
8.2.3 Registerkarte Kundenrollen	74
8.2.4 Registerkarte Projekte	76
8.3 Verwandte Themen	79
9 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 - Abschnitt für Datenmodell- und GUI-Designer	80
10 Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern	81
10.1 Einleitung zur Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern	82
10.2 Verwaltung der Benutzerdefinierten Felder im Admin-Tool	83
10.2.1 Registerkarten Ticket-Daten und Kunden-Daten	83
10.2.2 Registerkarte Aktivitäts-Formulare	91
10.2.3 Häufig benutzte Annotationen	95
10.3 Verwandte Themen	100
11 Verwaltung von Sortierten Listen	101
11.1 Einleitung zur Verwaltung von Sortierten Listen	102
11.2 Verwaltung von Sortierten Listen im Admin-Tool	104
11.2.1 Listen-Typen	104
11.2.2 Listen-Gruppen	106
11.2.3 Listen-Werte	108
11.2.4 Eine Sortierte Liste in ein Datenmodell einfügen	111
11.3 Verwandte Themen	113
12 MLA-Verwaltung	114
12.1 Einleitung zur MLA-Verwaltung	115
12.2 MLA-Verwaltung mit dem Admin-Tool	117
12.2.1 Erstellen eines MLA	118
12.2.2 Editieren eines MLA	119
12.2.3 Löschen eines MLA	119
12.2.4 Deaktivieren oder Aktivieren eines MLA	119
12.2.5 Erstellen einer MLA-Ebene	119
12.2.6 Editieren eines Ebenen-Wertes	121
12.2.7 Löschen einer Ebene	121
12.2.8 Deaktivieren oder Aktivieren einer Ebene	121
12.3 Verwandte Themen	122
13 Ticket-Verwaltung	123
13.1 Einleitung zur Ticket-Verwaltung	124
13.2 Ticket-Verwaltung im Admin-Tool	125
13.2.1 Suche nach Tickets	125

		13.2.2	Löschen oder Wiedereröffnen von Tickets	127
	13.3	Verwa	ndte Themen	128
14	Con	Sol*CM6	Administratorhandbuch 6.8 - Abschnitt für Experten	129
15	Con	Sol*CM6	Administratorhandbuch 6.8 - Allgemeine Konfiguration	130
	15.1	Allgem	eine Konfiguration	131
		15.1.1	Einleitung zur Seite Allgemeine Konfiguration	131
		15.1.2	Allgemeine Konfigurationseinstellungen mit dem Admin-Tool bearbeiten	132
		15.1.3	Verwandte Themen	133
	15.2	Regist	erkarte Allgemein	134
		15.2.1	Wo werden Sprachen verwendet?	136
	15.3	Regist	erkarte CM Dienste	137
	15.4	Regist	erkarte E-Mail	139
		15.4.1	Einleitung zu E-Mails in ConSol*CM	139
		15.4.2	E-Mail-Konfiguration mit dem Admin-Tool	142
		15.4.3	E-Mail-Duplizierung im ConSol*CM/Web Client	148
		15.4.4	Verwandte Themen	148
	15.5	Regist	erkarte E-Mail Sicherungen	149
		15.5.1	Löschen einer E-Mail aus der Liste der nicht verarbeiteten E-Mails	150
		15.5.2	Erneutes Senden einer E-Mail aus der Liste der nicht verarbeiteten E-Mails	150
	15.6	Regist	erkarte Lizenz	151
	15.7	Regist	erkarte ESB Dienste	153
		15.7.1	Einleitung zu ESB Diensten	153
		15.7.2	Starten und Stoppen von ESB Diensten im Admin-Tool	155
	15.8	Regist	erkarte Arbeitszeitkalender	156
		15.8.1	Konfiguration von Arbeitszeitkalendern im Admin-Tool	157
	15.9	Regist	erkarte Textklassen	161
		15.9.1	Erstellen einer Textklasse	163
		15.9.2	Editieren einer Textklasse	166
		15.9.3	Löschen einer Textklasse	166
		15.9.4	Festlegen der Standard-Textklasse	166
	15.10) Regis	terkarte Ticket-Protokoll	167
		15.10.1	Sichtbarkeitslevel und Anzeigemodus	167
		15.10.2	Konfiguration des Ticket-Protokolls im Admin-Tool	170
	15.11	1 Regis	sterkarte Index (Konfiguration von Suche und Index)	172
		15.11.1	Arten der Suche	172
		15.11.2	Einleitung zum ConSol*CM Indexer	173
		15.11.3	Indexer und Index-Verwaltung im Admin-Tool	174
		15.11.4	Für den Indexer relevante System-Properties	177
16	Depl	loyment		178
	16.1	Einleitu	ung zum Deployment im Admin-Tool	179
	16.2	Einleitu	ung zu Szenarios in ConSol*CM	180
	16.3	Regist	erkarte Deployment	181
		16.3.1	Export	181
		16.3.2	Import	183
		16.3.3	Workflow-Installation (nur zur Behebung von Installationsfehlern)	185
	16.4	Verwa	ndte Themen	186

17 Con	Sol*CM6	Administratorhandbuch 6.8 - Skript- und Admin-Tool-Templateverwaltung	187
17.1	Skript-	und Admin-Tool-Templateverwaltung	188
	17.1.1	Skripte	188
	17.1.2	Admin-Tool-Templates	188
17.2	ConSo	I*CM6 Administratorhandbuch 6.8 - Admin-Tool-Templates	190
	17.2.1	Einführung zu Admin-Tool-Templates	190
	17.2.2	Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client	195
17.3	Einleitu	ung zu Skripten im Admin-Tool	208
	17.3.1	Der Quelltext-Editor	209
	17.3.2	Skripttypen	211
18 Con	Sol*CM6	Administratorhandbuch 6.8 - Arbeiten mit Text-Templates	222
18.1	Arbeite	en mit Text-Templates	223
	18.1.1	Template-Designer-Templates	223
	18.1.2	CM/Office-Templates	224
18.2	Der Co	onSol*CM Template Designer	225
	18.2.1	Warum E-Mail-Templates?	225
	18.2.2	E-Mails in ConSol*CM	226
	18.2.3	E-Mail-Templates in ConSol*CM	227
	18.2.4	Der ConSol*CM Template Designer	230
	18.2.5	Seitenanpassung für E-Mail-Template-Parameter	254
18.3	CM/Of	fice	255
	18.3.1	Einleitung zu CM/Office	255
	18.3.2	Voraussetzungen für die Nutzung von CM/Office	256
	18.3.3	Verfügbarkeit von CM/Office	256
	18.3.4	Das ConSol*CM-System für CM/Office konfigurieren	256
	18.3.5	Word-Vorlagen erstellen und verfügbar machen	257
	18.3.6	Word-Vorlagen im Web Client benutzen	263
19 Con	Sol*CM6	Administratorhandbuch 6.8 - Wichtige Anwendungsfälle	265
19.1	Wichtig	ge Anwendungsfälle	266
19.2	Systen	nzugang für CM/Track-Benutzer (Kunden)	267
	19.2.1	Voraussetzung	267
	19.2.2	Technischer Hintergrund von CM/Track	267
	19.2.3	Grundprinzip des Systemzugangs via CM/Track	268
	19.2.4	Benutzerprofile/Zugangsberechtigungen für CM/Track definieren	268
	19.2.5	Definieren der Benutzerdefinierten Felder für CM/Track-Login und -Passwort	270
	19.2.6	Mittels des Web Clients Kunden Zugriff auf CM/Track gewähren	272
	19.2.7	Kundenlogin in das System	273
	19.2.8	Erweiterte Berechtigungen für Kunden zur Anzeige von Firmentickets	274
19.3	FAQs i	in CM/Track	275
	19.3.1	Einleitung zu FAQs in CM/Track	275
	19.3.2	Konfiguration des ConSol*CM-Systems, um die FAQ-Suche in CM/Track zu erm	öglichen
_			275
	19.3.3	FAQ-Suche in CM/Track aus der Perspektive des Kunden	278
	19.3.4	Komplexere Lösungen für die Verwaltung von FAQs	279
19.4	Data V	Varehouse (DWH) Management	280
	19.4.1	Einleitung zum Data Warehouse	280

		19.4.2	DWH-Verwaltung mit dem Admin-Tool	282
	19.5	Einleitu	Ing zur LDAP-Authentifizierung	290
		19.5.1	Konfiguration des Systems zur Freischaltung der LDAP-Authentifizierung	291
		19.5.2	Konfiguration von Bearbeiter-Accounts für die LDAP-Authentifizierung	293
	19.6	Single	Sign-on in ConSol*CM mittels Kerberos	295
		19.6.1	Konfiguration von Kerberos Single Sign-on	295
		19.6.2	Einrichten des Systems	296
		19.6.3	Benutzung des Systems	302
	19.7	Zeitbuo	chung im ConSol*CM	304
		19.7.1	Allgemeine Einführung in die Zeitbuchung mit ConSol*CM	304
		19.7.2	Konfiguration der Zeitbuchung im Admin-Tool	304
		19.7.3	Zeitbuchung aus der Perspektive eines Bearbeiters (im Web Client)	306
		19.7.4	Reports über Zeitbuchungen	308
		19.7.5	Seitenanpassung für die Zeitbuchung	310
20	Seit	enanpass	sung	311
	20.1	Allgem	eine Einführung zur Seitenanpassung	312
	20.2	Seitena	anpassung im Web Client	313
	20.3	Seitena	anpassung durch Parameter	319
		20.3.1	Mögliche Seiten (Bereiche) für die Seitenanpassung	319
		20.3.2	Parameter für die Seitenanpassung (in alphabetischer Reihenfolge)	323
	20.4	Abschr	nitt für Experten: Verwenden der JMX-Konsole für die Seitenanpassung (nur JBoss!)	344
21	Übe	erblick übe	er das System	345
	21.1	System	n-Architektur	346
		21.1.1	Einführung zur ConSol*CM-System-Architektur	346
		21.1.2	Grundlegende System-Architektur	346
		21.1.3	Komponenten für E-Mail-Interaktionen	347
		21.1.4	System-Architektur mit Reporting-Infrastruktur	347
	21.2	Kurzer	Überblick über die Dateistruktur	352
		21.2.1	ConSol*CM-Datenverzeichnis	352
		21.2.2	JBoss Application Server Dateistruktur	353
		21.2.3	Oracle WebLogic Application Server Dateistruktur	354
		21 2 4	Log-Dateien	355
22	App	endix A -	Liste der verfügbaren Annotationen	358
	22.1	Alphab	etische Liste der Annotationen für Benutzerdefinierte Felder	359
	22.2	Alphab	etische Liste der Annotationen für Benutzerdefinierte Feldgruppen	373
	22.3	Annota	itionen gruppiert nach Anwendungsbereich	
		22.3.1	Lavout	
		22.3.2	Ticket display	
		22.3.3	Component-Type	_ 382
		22.3.4	Validation	_ 383
		22.3.5	Common	383
		22.3.6	Cmweb-common	_ 000 383
		22.3.0	Visibility	- 202 - 202
		22.3.1	Indexing	287 281
		22.3.0	Search-result	281
		22.3.3	Contact-templates	204 201
		22.0.10		

	22.3.11	Contact authentication	384			
	22.3.12	Ticket contact relation type	385			
	22.3.13	DWH	385			
	22.3.14	Phone commander	385			
23 Appendix B - Glossar			386			
24 App	pendix C -	System-Properties	391			
24.1	System	n-Properties sortiert nach Name des Moduls	392			
24.2	24.2 System-Properties sortiert nach Name der System-Property					
25 App	oendix D (ł	Hinweise zu Marken)	484			
26 Ind	ex		485			

1 Einleitung

- Einleitung
 - ConSol*CM
 - Struktur des Buches
 - Erklärung der Hinweissymbole in diesem Handbuch
 - Grundlegendes zu ConSol*CM
 - Systemkomponenten aus Sicht des Anwenders
 - Grundlegende technische ConSol*CM-Prinzipien und -Objekte
 - Das Ticket
 - Der Workflow
 - Die Queue
 - Der Kunde
 - Der Bearbeiter
 - ConSol*CM Dogma
 - ConSol*CM aus der Sicht des System-Administrators

1.1 ConSol*CM

ConSol*CM ist ein **kundenzentriertes Business Process Management System.** Mit Hilfe von ConSol*CM können Sie Geschäftsprozesse kontrollieren und steuern. Der Fokus liegt dabei auf der menschlichen Kommunikation und Interaktion, beispielsweise Prozesse im Bereich Helpdesk, Customer Service, Lead Management, Marketing, Vertrieb oder Einkauf. Grundsätzlich lässt sich jeder in einem Unternehmen eingesetzte Prozess mit ConSol*CM abbilden und zum Leben erwecken.

Wenn Sie dieses Handbuch lesen, nutzt Ihr Unternehmen ConSol*CM vermutlich als Process Management Tool und Sie sind für die Administration des Systems verantwortlich. Dieses Buch wird Ihnen dabei helfen, sich einen schnellen Überblick über die wichtigsten Komponenten von ConSol*CM zu verschaffen. Außerdem erhalten Sie eine tiefergehende, detaillierte Einführung in alle Aspekte der Administration von ConSol*CM.

1.2 Struktur des Buches

Zuerst werden Ihnen einige grundlegende Prinzipien von ConSol*CM erklärt, um Ihnen das nötige Hintergrundwissen für angehende CM-Administratoren zu liefern.

Der Abschnitt Grundlegendes zum ConSol*CM erklärt, wie Sie Zugang zum System erhalten.

Die folgenden drei Abschnitte erklären die Features und Funktionen des *ConSol*CM-Admin-Tools*, welches das Haupt-Tool für die Administration von ConSol*CM darstellt. Sie können entscheiden, welche Abschnitte für Sie relevant sind:

1. Abschnitt für Power User

Dieser Abschnitt (siehe Abschnitt für Power User) erklärt das Management von Benutzern, Rollen und Sichten. Dies sind grundlegende administrative Tätigkeiten, die Sie im Arbeitsalltag häufig brauchen. Dieser Abschnitt ist auch besonders interessant für Team Manager, die diese grundlegenden administrativen Tätigkeiten beherrschen möchten, tiefergehendes Wissen aber nicht zwangsläufig benötigen.

2. Abschnitt für Datenmodell- und GUI-Designer

Dieser Abschnitt (siehe Abschnitt für Datenmodell- und GUI-Designer) erklärt, wie man Datenmodelle (die Basis für Nutzer- und Kundendaten-Management) designt und wie man diese Daten auf der Nutzeroberfläche (GUI) darstellt.

3. Abschnitt für Experten

Dieser Abschnitt (siehe Abschnitt für Experten) erklärt die Verwaltung der System-Parameter, Skripte und Templates, die das System "hinter den Kulissen" steuern. Außerdem liefert dieser Abschnitt Informationen zur Verwaltung von System-Parametern, die den Betrieb des Systems betreffen, wie zum Beispiel das Management von Log- oder Indexer-Dateien.

Im Anhang finden Sie Listen mit allen wichtigen Begriffen, die in diesem Buch verwendet werden (Glossar), allen Annotationen (wichtig für das GUI Design) und allen System-Properties (wichtig für die CM-Systemverwaltung). Bitte beachten Sie außerdem die Seite zum Schutz des Markenrechts.

1.3 Erklärung der Hinweissymbole in diesem Handbuch

Folgende Icons dienen zur Markierung und/oder Hervorhebung von Informationen:

Information: Dies ist eine zusätzliche Information.

A Vorsicht:

Dies ist ein wichtiger Hinweis. Sie finden ihn an Stellen, an denen besondere Vorsicht geboten ist.

Warnung:

Dies ist eine Warnung. Warnungen sind von größter Wichtigkeit und betreffen meist Stellen, die für das reibungslose Funktionieren des Systems relevant sind.



Dies ist ein Tipp. Tipps sind meist Empfehlungen, die aus den Erfahrungen des Consultings stammen.

1.4 Grundlegendes zu ConSol*CM

1.4.1 Systemkomponenten aus Sicht des Anwenders



Fig. 1: ConSol*CM Systemkomponenten

• Web Client

Der Hauptzugang zum System für Bearbeiter.

• Portal

CM/Track, der Hauptzugang zum System für Ihre (internen oder externen) Kunden.

Admin-Tool

Für alle administrativen Tätigkeiten.

Process Designer

Zum Designen von Workflows.

Zum Standardlieferumfang gehört auch ein Data Warehouse (DWH), das es ermöglicht, für alle Ticketdaten ein Reporting zu erstellen.

ConSol*CM ist keine isolierte Applikation, sondern kann sehr einfach in die bestehende IT-Infrastruktur Ihres Unternehmens integriert werden, beispielsweise durch Web Services und/oder Enterprise Service Bus (ESB).

Eine detaillierte Beschreibung aller Systemkomponenten aus der technischen Perspektive finden Sie im Abschnitt für System-Administratoren (Überblick über das System).

1.4.2 Grundlegende technische ConSol*CM-Prinzipien und -Objekte

Das Ticket

ConSol*CM kann Beschwerden, Service-Fälle und andere Anfragen von internen und/oder externen Kunden managen. Jede Anfrage wird als *Ticket* verwaltet. Ein Ticket wird innerhalb des Systems erstellt, durchläuft den gewünschten Business Prozess und wird schließlich (hoffentlich) gelöst und geschlossen.

Geschlossene Tickets sind nicht verloren, sondern werden zu einem umfassenden Archiv und Wissenspool. Der Anwender kann die Tickets mittels der Systemsuche durchsuchen. Zusätzlich kann das System so konfiguriert werden, dass es FAQ-Funktionen (Frequently Asked Questions) liefert.

Ticket-ID und Ticket-Name

Jedes Ticket besitzt eine eindeutige ID, welche nur intern verwendet wird und für den Anwender nicht zu sehen ist. Auf diese Weise ist jedes Ticket im System eindeutig identifizierbar.

Jedes Ticket besitzt einen Namen, welcher dem Anwender im Web Client angezeigt wird. Anhand des Ticket-Namens lassen sich Tickets von den Anwendern identifizieren, suchen und auffinden.

Ticket-Icon

Das Ticket-Icon in der GUI kann eine Farbe besitzen (nicht zwingend, aber sinnvoll und meistens der Fall), die für einen bestimmten Wert einer zuvor definierten Liste steht. Zum Beispiel wird gerne mit der Farbe die Prioriät des Tickets angezeigt (z.B. werden Tickets mit hoher Priorität mit rotem Icon, mit mittlerer Priorität mit orangem Icon und mit niedriger Priorität mit gelbem Icon angezeigt).

Innerhalb jedes einzelnen Prozesses können andere Werte festgelegt werden, die die Farbgebung des Ticket-Icons bestimmen. So kann beispielsweise der Bereich Helpdesk Farben benutzen, die die Prioriät anzeigen, während die Bereiche Marketing und Vertrieb sich durch die Farben die Wahrscheinlichkeit eines Vertragsabschlusses anzeigen lassen können. Ein Service Team, das mehrere Firmen betreut, kann die Farben beispielsweise nutzen, um auf einen Blick zu identifizieren, für welche Firma das Ticket relevant ist.

Ticket		Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht 🔻
100840	Drucker funktioniert nicht ServiceDesk Service Desk Bearbeiter: ServiceDesk, Susan Geöffnet: 05.06.14 08:59 Priorität Normal Modul Sonstiges Feedback erfragen Nein Land Deutschland	
	Kunden	Hinzufügen Ausblenden
	Hauptkunde	
	Herr Luke Skywalker Starship Operator Prof. Dr. luke@consol.de 777 Büro -4711 Space Department Nein	

Fig. 2: ConSol*CM/Web Client - Ticket

Der Workflow

Jeder Prozess, der innerhalb von ConSol*CM verwaltet werden soll, wird als *Workflow* erstellt. Ein Ticket durchläuft während seines Lebenszyklus verschiedene Schritte, beispielsweise wird es als neues Ticket geöffnet, muss daraufhin von unterschiedlichen Experten bearbeitet werden und wird dann geschlossen. Während dieses Prozesses kann es auch eine Pause geben, innerhalb derer das Ticket nicht aktiv bearbeitet wird und dann wieder in den Prozess zurückgebracht wird. Diese Pause wird üblicherweise *Wiedervorlage* genannt. Alle diese Schritte werden als Workflow-Schritte modelliert.



Fig. 3: ConSol*CM Process Designer - Workflow

Ein Workflow wird im ConSol*CM Process Designer erstellt, konfiguriert und programmiert.

Oftmals handelt es sich bei Business Prozessen um Prozessketten statt um Einzelprozesse. Durch die Definition einer bestimmten Ordnung für die Prozesse können im ConSol*CM Process Designer solche Prozessketten erstellt werden. Dabei können einfache Prozessketten oder Prozessketten mit hierarchischer Struktur erstellt werden.

Beispiele:

Ein Ticket startet am Eingangsknoten, wird von dort zum 1st Level Team weitergeleitet, welches es zum 2nd Level Network Team weiterreicht.

Oder ein Vertriebsticket startet als Kundenanfrage, wird dann zum Lead, welcher daraufhin als *ernstzunehmend* klassifiziert und dann zur Verkaufschance wird. Sobald der Kunde den Vertrag unterzeichnet hat, wird ein Bestell-Ticket erstellt, welches ein sogenanntes Child-Ticket erzeugt, das den internen Schritten bis zur Abrechnung folgt. Wenn das Child-Ticket geschlossen wurde, kann das Parent-Ticket ebenfalls geschlossen werden.

Die Intelligenz des Prozesses, wie zum Beispiel Eskalationen, Erinnerungen, automatisch versendete E-Mails oder andere Aktionen während des Prozesses, wird ebenfalls im Workflow definiert.

Das *ConSol*CM Process Designer Handbuch* liefert Ihnen eine detaillierte Einführung in das Design von Workflows und die Erstellung von Prozessen mit dem ConSol*CM Process Designer.

Die Queue

Die Queue ist die Kernkomponente der ConSol*CM-Administration. Sie umfasst Tickets, die demselben Bereich angehören, und stellt sicher, dass alle Tickets dieses Bereichs gleich behandelt werden. Jede Queue besitzt genau einen Workflow, welcher nicht im Nachhinein geändert werden kann. Durch das Queue Management werden den Tickets eines bestimmten Prozesses alle Datenfelder zugewiesen, die innerhalb dieses Prozesses benötigt werden.

Beispiele:

Es existiert eine Queue für den User Helpdesk mit dem Workflow *UserHelpDesk* und Datenfeldern wie *Customer Service Level, Defektes Gerät* oder *Priorität.* Jedes Ticket für jeden Vorfall durchläuft den Prozess *UserHelpDesk*. Eine andere Queue ist die *MarketingUndSales* Queue, in der Datenfelder wie *Wahrscheinlichkeit, Vertragsabschluss, Nächster Termin* oder *Budget*[€] definiert sind.

Die Queue stellt außerdem die Basis-Instanz für das Management von Zugangsberechtigungen dar.

Der Kunde

Der Kunde ist die Person, die eine Frage oder Serviceanfrage stellt. Er ist der *Hauptkontakt* des Tickets. Hierbei handelt es sich also für das Team, das ConSol*CM nutzt, um die externe Seite. Dies kann durchaus ein Mitglied eines weiteren Teams derselben Firma sein.

Mit ConSol*CM kann das Kundendatenmodell selbst definiert werden. So ist beispielsweise sowohl ein recht einfaches Modell mit wenigen Datenfeldern wie *Name*, *Vorname*, *E-Mail* und *Büronummer* für einen internen Helpdesk möglich als auch eine komplexe Struktur mit Firmendaten wie *Adresse*, *Postleitzahl, Stadu*, *URL* sowie persönlichen (Kunden-) Daten wie *Name*, *Vorname*, *E-Mail*.

Jedes Ticket besitzt immer einen Hauptkontakt, welcher allerdings während des Prozessdurchlaufs geändert werden kann. Ein Ticket kann außerdem *zusätzliche Kontakte* besitzen.

Der Bearbeiter

Der *Bearbeiter* ist ein Mitarbeiter, der einen Login-Zugang zum Web Client besitzt und dessen Aufgabe es ist, die Tickets anhand der im Workflow definierten Schritte zu bearbeiten. Dies stellt die interne Seite des Unternehmens bzw. Service Teams dar.

Die Zugangsberechtigungen eines Bearbeiters werden durch Rollen verwaltet. Im Admin-Tool werden diese Rollen definiert und den Bearbeitern die von ihnen benötigten Rolle(n) zugewiesen.

Oftmals besitzt ein neu eröffnetes Ticket noch keinen Bearbeiter, sondern bekommt diesen am Anfang des Prozesses zugewiesen. Dieser Bearbeiter ist für das Ticket verantwortlich und erhält die Eskalations-E-Mails für dieses Ticket. Außerdem sieht dieser Bearbeiter das Ticket in seiner Sicht *Meine Tickets (Persönliche To-do-Liste)*.

Ein Ticket kann *zusätzliche Bearbeiter* haben, welche bestimmte *Bearbeiterrollen* besitzen und ebenfalls spezifische Aufgaben für dieses Ticket zu erledigen haben. Beispielsweise besitzt ein Ticket einen regulären Bearbeiter und einen zusätzlichen Bearbeiter mit der Bearbeiterrolle *Teamleiter*. Auf diese Weise kann während des Prozessverlaufs das Ticket automatisch dem *Teamleiter* zugewiesen werden.

ConSol*CM Dogma

Innerhalb von ConSol*CM gibt es ein grundlegendes Dogma:

Ein Ticket hat immer A nur einen (Haupt-) Kontakt (=Kunde) und hat keinen oder nur einen Bearbeiter!

1.4.3 ConSol*CM aus der Sicht des System-Administrators

ConSol*CM ist eine Java EE Applikation, welche auf einem Standard Application Server läuft. Die Daten werden in einer relationalen Datenbank gespeichert. ConSol*CM verbindet sich mit einem E-Mail-Server, um eintreffende E-Mails abzurufen, und sendet E-Mails mittels eines SMTP-Servers. Im *ConSol*CM Betriebshandbuch* finden Sie eine detaillierte Erklärung aller Themen, die den Betrieb von ConSol*CM innerhalb einer IT-Umgebung betreffen. Wenn Sie wissen möchten, welche Application Server und relationalen Datenbanksysteme unterstützt werden, schauen Sie bitte in die aktuellen *System Requirements* und/oder *Release Notes* der aktuellen ConSol*CM-Version.

2 Übersicht

- Übersicht
 - Login
 - Bedienung des Admin-Tools

2.1 Login

Das ConSol*CM-System wird mittels einer Java Web Start Applikation administriert, die *Admin-Tool* heißt und über die Startseite des CM-Systems aufgerufen werden kann. Um das Admin-Tool zu starten, können Sie entweder den Link auf der Startseite benutzen oder die für den Start zuständige *jnlp*-Datei lokal speichern und von diesem Speicherort aus starten. Für Informationen zu der benötigten Java-Version lesen Sie bitte die *Systemanforderungen* zu der bei Ihnen installierten ConSol*CM-Version.

ConSol*CM6 - Start Page						
ConSol*CM6 Web Client						
This is the main part of the ConSol*CM6 Application for the most users. The working with tickets and contacts. It is optimized for context based workin specific business domain.	ne web client is the user interface for ng and shaped to the demands of					
Please use the following link to get into the web client. You might want to	bookmark this:					
<u>http://cm6-demo.int.consol.de/cm-client</u>						
Please ensure following system requirements: Web browser Firefox 17 Ext Microsoft IE8 or IE9, 1 GHz Processor, 2 GB RAM, screen resolution of 128	tended Support Release (ESR) or 80 pixel in width					
ConSol*CM6 Admin Tool						
The Admin Tool is for administration of all central configuration like users, or based on Java Web Start Technology to enable an offsite administration o	ueues, custom fields and more. It is f the ConSol*CM6 Server.					
Following the link should be enough to start the Admin Tool:						
<u>http://cm6-demo.int.consol.de/admin/cm-admin-tool.jnlp</u>	Von hier aus können Sie das Admin-Tool starten					
On some systems you may need to start Java Web Start from the comm	and line:					
• javaws http://cm6-demo.int.consol.de/admin/cm-admin-tool.jnlp						
Please ensure following system requirements: Java Runtime Environment 6 or 7 (this includes Java Web Start), 1 GHz Processor, 2 GB RAM, screen resolution of 1280 pixel in width						
Fig. 1: ConSol*CM - Startseite						
Nach dem Klick auf admin-tool.jnlp erscheint das Login-Fenster:						

MG Login @ cm6-der	no.int.consol.de
😣 Benutzer notwendig.	
Benutzer Passwort	
	OK Abbrechen

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Login-Fenster

Geben Sie Ihre Login-Daten ein, um Zugang zu den Admin-Tool-Funktionen zu bekommen. Ein erster Benutzername und das dazugehörige Passwort werden während der Installation von ConSol*CM vergeben. Weitere Admin-Benutzer können später im Admin-Tool hinzugefügt werden.

Nach erfolgreichem Login erscheint die Startseite des Admin-Tools:

📔 CM6 Ad	CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de						
Datei Mod	ule H	lilfe					
Â	Z	🤹 🝸 🔍 😫 🖬 🔩 ≡ 🗞 🏟 🏟 <> 🛛 💋 🛃 🖣					
🏠 Start	_						
2	В	earbeiterverwaltung					
		Hier können Sie Bearbeiter anlegen und löschen, Passwörter ändern, Bearbeiter temporär deaktivieren und den Bearbeitern Rollen zuweisen.					
	R	ollenverwaltung					
		Hier verwalten Sie Rollen, die Berechtigungen für Queues, Mandanten und Sichten beinhalten können.					
	Q	ueue-Verwaltung					
		Hier verwalten Sie Queues und weisen ihnen Attributgruppen sowie Mandanten zu.					
	S	ichtenverwaltung					
		Gehen Sie in die Sichtenverwaltung, um eigene Ticket-Filter (sog. Sichten) zu definieren, die dann Rollen zugewiesen werden können.					
\diamond	Ti	cket-Verwaltung					
\sim		In diesem Suchformular können Sie nach bestimmten Tickets suchen und verschiedene Operationen auf den Ergebnissen ausführen.					
Ä	Ilgemeine Konfiguration						
*	Hier können Sie allgemeine Konfigurationseinstellungen vornehmen. In einer erweiterten Ansicht können Sie Konfigurationsvariablen für Workflows und Skripte verwalten.						
Skript- und Templateverwaltung							
		Hier können Sie Skripte (z.B. zum Parsen von E-Mails) und Templates (z.B. E-Mail-Templates) verwalten und bearbeiten.					
1 [CM_Ac	dminist	ration]					

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Startseite

2.2 Bedienung des Admin-Tools

Sie erreichen die Funktionen des Admin-Tools über die Symbolleiste oder über das Drop-down-Menü *Module* oberhalb der Symbolleiste.



Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Menü Module

Die Seiten der einzelnen Funktionen sind ähnlich aufgebaut. Das folgende Bild zeigt das Bedienkonzept anhand des Beispiels der Bearbeiterverwaltung.



Fig. 5: ConSol*CM - Umgang mit dem Admin-Tool

Eine Liste auf der linken Seite zeigt die Elemente, die geändert werden können. Elemente können hinzugefügt, editiert, gelöscht, deaktiviert oder aktiviert werden.

Die Attribute der Elemente werden auf der rechten Seite angezeigt. Sie können die Attribute von der Liste der *Verfügbaren Attribute* auf die Liste der *Zugewiesenen Attribute* entweder per Doppelklick oder mittels des Icons verschieben (Beispiel: *verfügbare Rollen* und *zugewiesene Rollen*). Attribute können außerdem auch mittels Checkboxen oder Auswahllisten zugewiesen werden (hier nicht dargestellt).

Es gibt mehrere Optionen, die Ihnen dabei helfen, die von Ihnen gesuchten Einträge schneller zu editieren:

• Filter

Filter helfen Ihnen dabei, Einträge in Listen (z.B. in der Bearbeiterliste) schnell zu finden. Es gibt zwei Arten von Filtern:

• Text-Filter

Geben Sie die Buchstaben des gewünschten Wortes (z.B. Name des Bearbeiters) ein. Die Liste passt sich automatisch an und zeigt nur noch die mit den eingegebenen Buchstaben übereinstimmenden Einträge an (das Beispiel oben zeigt eine durch die Buchstaben *"er*" gefilterte Bearbeiterliste).

Drop-down-Menü-Filter

Wählen Sie eine Kategorie aus (z.B *alle Bearbeiter*) und es werden Ihnen nur noch die zur ausgewählten Kategorie passenden Listeneinträge angezeigt (z.B. Namen der Bearbeiter).

• Sortierung

Sie können die Einträge aufsteigend oder absteigend sortieren, indem Sie auf eines der Titel-Felder der Liste klicken. Die Icons — oder 💌 zeigen die Sortierreihenfolge.

Normalerweise werden alle Änderungen, die Sie im Admin-Tool vornehmen, sofort an das System übermittelt, ohne dass Sie die Daten synchronisieren müssen. Wenn allerdings Veränderungen in einer anderen Komponente gemacht wurden und das Admin-Tool diese neuen Daten benutzen soll, müssen Sie die Daten synchronisieren, indem Sie den Button *Synchronisieren* in der Symbolleiste klicken.

Ein Beispiel für eine notwendige Synchronisierung ist das Deployment eines neuen Workflows im Process Designer. Bevor Sie den neuen Workflow einer neuen Queue zuweisen können, müssen Sie die Daten synchronisieren. Das Admin-Tool lädt durch die Synchronisation alle Daten aus der Datenbank erneut, einschließlich des neuen Workflows. Danach kann der neue Workflow im Admin-Tool ausgewählt werden, er kann beispielsweise einer neuen Queue zugewiesen werden.

3 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Abschnitt für Power User

M-1-1-10%-		
rt		
Bearbeiterverwaltung		
Hier können Sie Bearbeiter anlegen und löschen, Passwörter ändern, Bearbeiter temporär deaktivieren und den Be	earbeitern Rollen zuweisen.	
Rollenverwaltung		
Hier verwalten Sie Rollen, die Berechtigungen für Queues, Mandanten und Sichten beinhalten können.	Abachpitt für	
Queue-Verwaltung	Power Liser	
Hier verwalten Sie Queues und weisen ihnen Attributgruppen sowie Mandanten zu.		
Sichtenverwaltung		
Gehen Sie in die Sichtenverwaltung, um eigene Ticket-Filter (sog. Sichten) zu definieren, die dann Rollen zugewies	sen werden können.	
Ticket-Verwaltung		
In diesem Suchformular können Sie nach bestimmten Tickets suchen und verschiedene Operationen auf den Ergeb	onissen ausführen,	
Allgomeine Konfiguration		
	gura uonsvanabien tur worknows unu	

4 Bearbeiterverwaltung

- Bearbeiterverwaltung
 - Einleitung zur Bearbeiterverwaltung
 - Bearbeiterverwaltung im Admin-Tool
 - Erstellen oder Editieren eines Bearbeiter-Accounts
 - Löschen eines Bearbeiter-Accounts
 - Deaktivieren oder (Re-)Aktivieren eines Bearbeiter-Accounts
 - Registerkarte Rollen: Zuweisen von Rollen an einen Bearbeiter-Account
 Definieren einer Rolle als Hauptrolle
 - Registerkarte Sichtenmerkmale: Definieren von bearbeiterspezifischen Sichtenmerkmalen
 - Verwandte Themen

4.1 Einleitung zur Bearbeiterverwaltung

Ein *Bearbeiter-Account* ist die Basis, welche einem Bearbeiter oder Administrator den Zugang zum Web Client, Admin-Tool oder Process Designer ermöglicht. Während der Installation von ConSol*CM wird ein erster Account für den Zugang zum Admin-Tool erstellt. Unter Benutzung dieses Accounts können Sie im Admin-Tool weitere Accounts erstellen.

Neue Bearbeiter-Accounts besitzen anfangs noch keine Rechte, um im System zu agieren. Diese Rechte müssen zuerst durch die Vergabe einer oder mehrerer *Rollen* erteilt werden. Die Rollen werden in der Registerkarte *Rollen* angezeigt. Wenn Sie noch keine Rollen erstellt haben, sehen Sie hier nur die Administrator-Rolle (siehe auch Registerkarte Rollen).

Sichten entscheiden darüber, welche Tickets ein Bearbeiter in der Ticket-Liste (*To-do-Liste*) des Web Clients sehen kann. Sichten werden in der Sichtenverwaltung erstellt und den Bearbeitern durch Rollen zugewiesen. Auf der Seite Bearbeiterverwaltung im Admin-Tool können Sie die dynamischen Sichtenmerkmale für bestimmte Bearbeiter voreinstellen (siehe auch Registerkarte Sichtenmerkmale).

Information:

Es ist empfehlenswert, dass Sie mindestens eine Rolle und eine Sicht erstellen, bevor Sie Bearbeiter-Accounts erstellen.



4.2 Bearbeiterverwaltung im Admin-Tool

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Bearbeiterverwaltung

4.2.1 Erstellen oder Editieren eines Bearbeiter-Accounts

Um einen Bearbeiter-Account zu erstellen, klicken Sie auf das Icon 🕒 unter der Account-Liste.

Um einen bestehenden Bearbeiter-Account zu editieren, klicken Sie auf das Icon 🕑 .

In beiden Fällen (Erstellen und Editieren) öffnet sich nach dem Klick das gleiche Pop-up-Fenster.

CM6 Admi	n-Tool @ cm6-c	demo.int.con	sol.de				
Datei Module Hilfe							
A Bearbeiterv	verwaltung	T () /	Bearbeiterdaten ändern Bearbeiterdaten ändern j Sie können nun die Daten d	des Bearbeiters ändern.	S 📓 🗧		
Bearbeiter							
Filter:			Login:	Huber	Verfügbar		
Alle Ro	ollen	/	Vorname:	Harald	Name		
Vorname	Nachname	Login	Nachname:	Huber	CM_Administration		
Charly	Chef	Basil Chef	E-Mail:	hhuber@devnull.consol.de	Change_Queue_Sales_Role		
Konrad	Holler	Holler	Position:	Service chief	HD1_create_contact_ro_wo		
Haraid Friedrich Sally	Huber Meier Miller	Huber Meier Miller	Firma: Abteilung:		HD1_ro_wo_do_Role HD_1st_Level_Role_w/o_cha HD_2nd_Level_Role_readonly		
Hans Peter	Schmidt Sellers	Schmidt Sellers	Beschreibung:	Poweruser Huber	HD_Sales_Role HD_Sales_Role_with_Custom		
Susan	ServiceDesk	Sommer	Telefon:	08944488833	HD_Supervisor 🗉		
Susanne	Visor	Visor	Handy:		Read_write_own_tickets_HD1		
Avel		admin bauer	Fax:	08944488844	ServiceDeskTeam		
Gottlieb	paimler	daimler	LDAP ID:		Template_Role Wfl_Deploy_Role		
Oscar	Fischer	fischer	Kerberos Principal Name:		Wfl_Read_Role		
Florian	Zwei	florian2	Passwort:		Wfl_Write_Role Workflow Admin		
Hein	Rich	heinrich	Passwort (Wdh.):		Write_own_create_tickets_H		
Katja Leon	Gutsche-Unras Kennedy	jordan st katja kennedy	Track-Benutzer:		nts_rights track_company_tickets		
•	8 Normedy	in the second		Speichern Abbrechen	track_taq •		
[CM_Admin	nistration]		<u></u>				

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Einen Bearbeiter-Account bearbeiten

Das Fenster zeigt die Parameter an, die einen Bearbeiter-Account beschreiben:

• Login:

Der Benutzername, der auf der Login-Seite des Web Clients eingegeben wird. Bitte verwenden Sie hierfür nur Zeichen des internationalen Alphabets und Zahlen, keine Leerzeichen, Satzzeichen oder spezielle Zeichen wie Umlaute, Bindestriche oder Ähnliches.

• Vorname:

Der Vorname des Bearbeiters. Dieses Feld ist optional, sein Inhalt wird aber dem Bearbeiter im Web Client angezeigt. Dieser Eintrag darf Buchstaben, Leerzeichen, Kommas, Punkte und Bindestriche enthalten. Bitte verwenden Sie keine anderen Zeichen.

• Nachname:

Der Nachname des Bearbeiters. Dieses Feld ist optional, sein Inhalt wird aber dem Bearbeiter im Web Client angezeigt. Dieser Eintrag darf Buchstaben, Leerzeichen, Kommas, Punkte und Bindestriche enthalten. Bitte verwenden Sie keine anderen Zeichen.

• E-Mail:

Die E-Mail-Adresse des Bearbeiters. Bitte verwenden Sie nur Zeichen des internationalen Alphabets, Zahlen, Bindestriche, Unterstriche, Punkte und das @-Zeichen. Das Eintragen mehrerer E-Mail-Adressen in einer Zeile ist nicht erlaubt.

• Position:

Die Position oder Funktion eines Bearbeiters innerhalb des Unternehmens. Dieses Feld ist optional und hat lediglich eine beschreibende Funktion. Dieser Eintrag darf Buchstaben, Leerzeichen, Kommas, Punkte und Bindestriche enthalten. Bitte verwenden Sie keine anderen Zeichen.

• Firma:

Die Firma, in der der Bearbeiter arbeitet. Dieses Feld ist optional und hat lediglich eine beschreibende Funktion. Dieser Eintrag darf Buchstaben, Leerzeichen, Kommas, Punkte und Bindestriche enthalten. Bitte verwenden Sie keine anderen Zeichen.

• Abteilung:

Die Abteilung, in der der Bearbeiter arbeitet. Dieses Feld ist optional und hat lediglich eine beschreibende Funktion. Dieser Eintrag darf Buchstaben, Leerzeichen, Kommas, Punkte und Bindestriche enthalten. Bitte verwenden Sie keine anderen Zeichen.

• Beschreibung:

Eine zusätzliche Beschreibung für den Bearbeiter-Account. Dieses Feld ist optional, sein Inhalt wird dem Bearbeiter im Web Client **nicht** angezeigt. Dieser Eintrag darf Buchstaben, Leerzeichen, Kommas, Punkte und Bindestriche enthalten. Bitte verwenden Sie keine anderen Zeichen.

• Telefon:

Die Telefonnummer des Bearbeiters. Dieses Feld ist optional und hat in der hier beschriebenen ConSol*CM-Version lediglich eine beschreibende Funktion.

• Handy:

Die Handynummer des Bearbeiters. Dieses Feld ist optional und hat in der hier beschriebenen ConSol*CM-Version lediglich eine beschreibende Funktion.

• Fax:

Die Faxnummer des Bearbeiters. Dieses Feld ist optional und hat in der hier beschriebenen ConSol*CM-Version lediglich eine beschreibende Funktion.

LDAP ID

Die LDAP-Benutzer-ID (falls LDAP für die Authentifikation genutzt wird). An dieser Stelle wird kein Passwort benötigt.

Information:

Wenn Sie an dieser Stelle keine LDAP ID eingeben, wird der Inhalt des Felds *Login* als Authentifizierungs-Login für den LDAP-Server benutzt!

• Kerberos Principal Name

Der Kerberos Prinicipal Name (falls das Kerberos V5 Protokoll für die Authentifizierung genutzt wird). Bearbeiter können sich dadurch im Web Client mit ihren Windows-Zugangsdaten anmelden.

Passwort:

Das Passwort des Bearbeiters. Die Eingabe eines Passworts ist obligatorisch. Bitte verwenden Sie hierfür nur Zeichen des internationalen Alphabets, Zahlen und Satzzeichen, verwenden Sie **keine** speziellen Zeichen wie Umlaute. Das Passwort wird Ihnen als eine Folge von Sternchen angezeigt.

Information:

Dieses Feld erscheint nur, wenn sich der Bearbeiter durch die CM-Datenbank beim Web Client authentifiziert. Dies bedeutet, dass dieses Feld nicht sichtbar ist, wenn LDAP oder Kerberos zur Authentifizierung genutzt werden.

• Passwort (Wdh.):

Bitte wiederholen Sie hier zur Sicherheit das Passwort. Durch die Wiederholung werden Fehler bei der Passworteingabe vermieden, die sonst unbemerkt geblieben wären, da das Passwort nicht als Klartext, sondern als Sternchen angezeigt wird. Die Wiederholung des Passworts ist obligatorisch.

Information:

Dieses Feld erscheint nur, wenn sich der Bearbeiter durch die CM-Datenbank beim Web Client authentifiziert. Dies bedeutet, dass dieses Feld nicht sichtbar ist, wenn LDAP oder Kerberos zur Authentifizierung genutzt werden.

• Track-Benutzer:

Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn Sie nicht einen ConSol*CM-Bearbeiter, sondern ein *CM/Track-Benutzerprofil* erstellen möchten. Dieses wird zur Festlegung der Zugangsberechtigungen von CM /Track-Benutzern verwendet. Die verfügbaren CM/Track-Benutzer werden im Web Client während der Erstellung oder Bearbeitung eines Kunden angezeigt. Indem Sie diese Checkbox aktivieren, erstellen Sie also **nicht** einen realen Bearbeiter (eine reale Person) mit Zugangsberechtigungen zum System, sondern erstellen ein **Benutzerprofil für CM/Track**, welches später im Web Client **einem oder mehreren Kunden** zugewiesen werden kann. Kunden, denen ein CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen wurde, können sich mit dem im Benutzerprofil festgelegten Berechtigungen im CM/Track-Portal einloggen. Für eine detaillierte Beschreibung der Festlegung des Zugangs zu CM/Track schauen Sie bitte auch in den Abschnitt CM/Track: Systemzugang für CM/Track-Benutzer (Kunden).

Klicken Sie auf *Speichern*, um die Einträge zu speichern und das Fenster zu schließen.

4.2.2 Löschen eines Bearbeiter-Accounts

Ein Bearbeiter-Account kann nur gelöscht werden, wenn diesem keine Tickets mehr zugewiesen sind. Dies gilt für offene und geschlossene Tickets. Daher müssen Sie beim Löschen eines Bearbeiters die Tickets, die diesem Bearbeiter ggf. noch zugewiesen sind, einem anderen Bearbeiter zuweisen. Im Ticket-Protokoll erscheint für alle Operationen, die der gelöschte Bearbeiter durchgeführt hat, weiterhin sein Name. Soll ein Übertrag der Tickets nicht erfolgen, kann ein Bearbeiter-Account auch deaktiviert werden.

4.2.3 Deaktivieren oder (Re-)Aktivieren eines Bearbeiter-Accounts

Wenn ein Bearbeiter für einen bestimmten Zeitraum keinen Zugang zum System haben soll (zum Beispiel aufgrund eines Sabbatjahres), kann ein Account deaktiviert werden. Für die Tickets des Bearbeiters ändert sich dadurch nichts, aber der Bearbeiter kann sich nicht mehr einloggen und andere Bearbeiter können ihm keine Tickets mehr zuweisen.

Um einen Bearbeiter-Account zu deaktivieren, wählen Sie den Account in der Liste aus und klicken Sie auf . Der Account wird danach in der Liste in grauer Kursivschrift angezeigt. Nach der Deaktivierung ist es nicht mehr möglich, für diesen Account neue Tickets zu erstellen oder bestehende Tickets zu editieren. Wenn Sie den Account wieder aktivieren wollen, klicken Sie einfach auf

4.2.4 Registerkarte Rollen: Zuweisen von Rollen an einen Bearbeiter-Account

In dieser Registerkarte können Sie einem Bearbeiter-Account Rollen zuweisen. Wählen Sie den Account auf der linken Seite aus. Danach wählen Sie die gewünschte(n) Rolle(n) aus der Liste *Verfügbar* auf der rechten Seite. Klicken Sie auf , um die gewählten Rollen auf die Liste *Zugewiesen* zu verschieben. Nun kann der Bearbeiter, der diesen Bearbeiter-Account besitzt, im System entsprechend den Berechtigungen, die an diese Rolle(n) vergeben wurden, agieren (siehe auch Rollenverwaltung).

Information:

Wenn sich Bearbeiter in das System einloggen, besitzen sie die Zugangsberechtigungen **aller Rollen, die ihnen zugewiesen wurden**. Alle Berechtigungen werden also addiert! Es gibt keine Möglichkeit, den Zugang zu einzelnen Objekten in ConSol*CM explizit **auszuschließen**, stattdessen wird immer **Zugang** zu Objekten gewährt. Die Summe aller vergebenen Berechtigungen legt die finalen Zugangsberechtigungen des Bearbeiters fest.

Definieren einer Rolle als Hauptrolle

Eine Rolle als Hauptrolle für einen Bearbeiter zu definieren, bewirkt, dass die Sichten dieser Rolle für diesen Bearbeiter **immer am Anfang der Sichtenlisten** im Web Client erscheinen.

Aus der Liste der zugewiesenen Rollen können Sie für jeden Bearbeiter-Account eine Rolle als Hauptrolle definieren. Wählen Sie die gewünschte Rolle aus und klicken Sie auf durter der Liste. Daraufhin wird die Hauptrolle mit einem roten Punkt markiert.

4.2.5 Registerkarte Sichtenmerkmale: Definieren von bearbeiterspezifischen Sichtenmerkmalen

Hier können Sie für einen Bearbeiter die dynamischen Sichtenmerkmale voreinstellen. Dynamische Sichtenmerkmale geben dem Bearbeiter die Möglichkeit, Sichten selbstständig im Web Client zu ändern. Statische Sichtenmerkmale können nicht vom Bearbeiter im Web Client geändert werden (siehe auch Sichtenverwaltung).

Information:

Diese Registerkarte zeigt nur Sichtenmerkmale, wenn Sie vorher eine Sicht mit dynamischen Sichtenmerkmalen erstellt und einer Rolle dieses Bearbeiters zugewiesen haben.

Wählen Sie den Bearbeiter-Account auf der linken Seite aus und wählen Sie danach das gewünschte Sichtenmerkmal aus der Liste der *verfügbaren* Sichtenmerkmale auf der rechten Seite. Klicken Sie auf um das Sichtenmerkmal auf die Liste der *zugewiesenen* Sichtenmerkmale zu verschieben. Sie sehen daraufhin die möglichen auswählbaren Werte in der Liste der Sichtenmerkmale. Setzen Sie ein Häkchen in den Checkboxen der Werte, die Sie ändern oder voreinstellen möchten. Die Einstellungen von dynamischen Sichtenmerkmalen können Bearbeiter im Web Client verändern. Jede dieser Veränderungen durch den Bearbeiter wird in der Registerkarte *Sichtenmerkmale* angezeigt. Statische Sichtenmerkmale können nur durch den Administrator geändert werden.

Rollen Sichtenmerkmale	
Zugewiesen	Verfügbar
<pre>[priority] Vicht gesetzt low normal Vinhigh</pre>	Name

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Bearbeiterspezifische Merkmale definieren

Beispiel:

Sie haben das dynamische Sichtenmerkmal *Priorität* vergeben. Die Liste zeigt die Werte *Nicht gesetzt, niedrig, normal* und *hoch.* Wenn Sie die Werte *normal* und *hoch* ankreuzen, sieht der Bearbeiter nach seinem Login in den Web Client nur Tickets mit normaler oder hoher Priorität. Wenn Sie keine Werte ankreuzen, sieht der Bearbeiter für diese Sicht keine Tickets.

4.3 Verwandte Themen

- Rollenverwaltung
- Sichtenverwaltung

5 Rollenverwaltung

- Rollenverwaltung
 - Einleitung zur Rollenverwaltung
 - Rollenverwaltung im Admin-Tool
 - Erstellen einer Rolle
 - Registerkarte Queue-Berechtigungen
 - Registerkarte Allgemeine Berechtigungen
 - Registerkarte Mandanten-Berechtigungen
 - Registerkarte Sichten
 - Registerkarte Bearbeiter-Funktionen
 - Löschen einer Rolle
 - Kopieren einer Rolle
 - Editieren einer Rolle
 - Verwandte Themen

5.1 Einleitung zur Rollenverwaltung

Rollen stellen Zugangsrechte und Sichten bereit und definieren, was ein Bearbeiter im System tun und sehen kann. Ohne eine Rolle kann ein Bearbeiter sich zwar ins System einloggen, aber keinerlei Aktionen ausführen. Nur durch die Zuweisung einer oder mehrerer Rollen erhält ein Bearbeiter Berechtigungen für das System.

Information:

Wenn sich Bearbeiter in das System einloggen, besitzen sie die Zugangsberechtigungen **aller Rollen, die ihnen zugewiesen wurden**. Alle Berechtigungen werden also addiert! Es gibt keine Möglichkeit, den Zugang zu einzelnen Objekten in ConSol*CM explizit **auszuschließen**, stattdessen wird immer **Zugang** zu Objekten gewährt. Die Summe aller vergebenen Berechtigungen legt die finalen Zugangsberechtigungen des Bearbeiters fest.

Ein Unternehmen sollte für jede Aufgabe, die die Benutzung der Software erfordert, eine Rolle anlegen, die die Optionen der Aufgabe widerspiegelt. Bearbeiter, die mit einer bestimmten Aufgabe betraut sind, sollten die der Aufgabe entsprechende Rolle zugewiesen bekommen.

Jeder Rolle können Sichten zugewiesen werden. Eine Sicht stellt eine Untergruppe von Tickets dar, welche als To-do-Liste für die Bearbeiter fungiert. Für mehr Details lesen Sie bitte den Abschnitt Sichtenverwaltung.
5.2 Rollenverwaltung im Admin-Tool

Auf der Seite *Rollenverwaltung* im Admin-Tool sehen Sie auf der linken Seite die Liste aller verfügbaren Rollen und auf der rechten Seite die Berechtigungen, die erteilt werden können. In der Liste der Rollen sind die Rollen, die für mindestens einen Bearbeiter als *Hauptrolle* gesetzt wurden, mit einem roten Punkt markiert. Die Berechtigungen auf der rechten Seite beziehen sich immer auf die Rolle, die in der Rollenliste auf der linken Seite ausgewählt ist. Die Rollen auf der rechten Seite können nur einzeln ausgewählt werden. Es kann immer nur eine Rolle auf einmal ausgewählt werden. Auf der rechten Seiten finden Sie mehrere Registerkarten, zwischen denen sie hin- und herwechseln und die Berechtigungen auswählen können.



Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung: Queue-Berechtigungen

A Vorsicht:

Alle Änderungen auf dieser Seite werden sofort bzw. nach Klicken des *OK*-Buttons wirksam. Es ist nicht erforderlich, auf *S* in der Symbolleiste zu klicken. Bearbeiter müssen sich erneut einloggen, um ihre neuen Rollen benutzen zu können.

Neue Sichten werden durch Klicken von F5 (Seitenaktualisierung im Browser) nutzbar.

5.2.1 Erstellen einer Rolle

Klicken Sie auf 🕑 unter der Liste der Rollen, um eine neue Rolle zu erstellen. Ein Pop-up-Fenster erscheint, in dem Sie einen Namen für die neue Rolle eingeben können. Danach können Sie die

Berechtigungen für diese Rolle festlegen, indem Sie sie auf den Registerkarten auf der rechten Seite auswählen (siehe auch das vorhergehende Bild):

- Queue-Berechtigungen
- Allgemeine Berechtigungen
- Mandanten-Berechtigungen
- Sichten
- Bearbeiter-Funktionen

Klicken Sie einfach auf den jeweiligen Tab, um die entsprechende Registerkarte zu öffnen.

Registerkarte Queue-Berechtigungen

Die Berechtigungen, die Sie in dieser Registerkarte auswählen, beziehen sich auf die Rolle, die auf der linken Seite ausgewählt ist, und auf die Queue, die in der Mitte der Seite ausgewählt ist. Wenn Sie hier nichts auswählen, haben Bearbeiter, denen diese Rolle zugewiesen ist, keinen Zugriff auf Tickets dieser Queue.



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung: Queue-Berechtigungen erteilen

Die folgenden Berechtigungen können festgelegt werden:

Lesen

Tickets lesen.

- Schreiben Datenfelder eines Tickets editieren (Standardfelder, Benutzerdefinierte Felder, etc.).
- Hinzufügen

Informationen zu Tickets hinzufügen (Kommentare, E-Mails, Anhänge).

Ausführen

Workflow-Aktivitäten ausführen (Tickets im Workflow vorwärtsbewegen).

Zuweisen

Tickets einem anderen Bearbeiter zuweisen.

Referenzieren

Einen zusätzlichen Bearbeiter (mit Bearbeiter-Funktion, siehe Registerkarte Bearbeiter-Funktionen) zu Tickets hinzufügen.

Queue wechseln

Tickets von der aktuellen Queue in eine andere Queue verschieben (hierzu werden die entsprechenden Berechtigungen der *Ausgangs-Queue* und der *Ziel-Queue* benötigt).

Warnung:

Seien Sie sehr vorsichtig mit der Vergabe der Berechtigung *Queue wechseln*! Sie wird normalerweise nicht benötigt! Wenn Bearbeiter im Web Client Tickets von einer Queue in eine andere verschieben können, ohne die dafür vorgesehenen Workflow-Aktivitäten zu nutzen, kann dies dazu führen, dass Ihre gesamte Prozessketten-Definition umgangen und somit ad absurdum geführt wird.

Diese Berechtigung sollte daher nur erteilt werden, wenn es absolut notwendig ist und alle Nebeneffekte, die mit dieser Berechtigung einhergehen, bedacht wurden.

Sie können definieren, für welchen Ticketbereich diese Berechtigungen gültig sein sollen:

• Meine

Eigene Tickets.

• Ref.

Tickets, für die der Bearbeiter als zusätzlicher Bearbeiter zugewiesen ist (mit Bearbeiter-Funktion, siehe Registerkarte Bearbeiter-Funktionen).

Keiner

Tickets, die keinem Bearbeiter zugewiesen sind.

• Andere

Tickets, die anderen Bearbeitern, die dieselbe Rolle besitzen, zugewiesen sind.

Klicken Sie auf die jeweilige Checkbox, um der Rolle die Berechtigungen für den gewünschten Ticketbereich zu erteilen.

Zwei Berechtigungen werden übergreifend festgelegt:

• Erzeugen

Ein Bearbeiter mit dieser Rolle darf in dieser Queue neue Tickets erzeugen.

Zuweisbar

Ein Bearbeiter mit dieser Rolle kann in dieser Queue von einem anderen Bearbeiter, der in dieser Queue die Berechtigung besitzt, Tickets zuzuweisen, ein Ticket zugewiesen bekommen. Einerseits bezieht sich *Zuweisbar* auf die Zuweisung im Admin-Tool, wenn ein Bearbeiter gelöscht werden soll und es dafür notwendig ist, einem anderen Bearbeiter die Tickets des Bearbeiters, der gelöscht werden soll, zuzuweisen. Andererseits bezieht sich *Zuweisbar* auf das Zuweisen im Web Client, bei dem ein Bearbeiter ein Ticket dadurch zugewiesen bekommt, indem er im Bereich *Ticketdaten* aus einer Liste von Bearbeitern ausgewählt wird. Für eine detaillierte Beschreibung dieses Vorgangs schauen Sie bitte in das *ConSol*CM Benutzerhandbuch*.

Wenn Sie alle Berechtigungen gleichzeitig auswählen möchten, klicken Sie einfach unter der Liste auf 🔄 . Ein Klick auf 🔄 entfernt die gesamte Auswahl.

Registerkarte Allgemeine Berechtigungen

Allgemeine Berechtigungen sind globale und queue-unabhängige Berechtigungen für eine Rolle. Diese Berechtigungen festzulegen, ist optional.

Image Queue_Sale_Role Image Queue_Sale_Role Mame Image Queue_Sale_Role	unktionen gen	
Rolen 27 Rolen Rolen 27 Rolen Filter: Alle Queues Name Queue-Berechtigungen Change_Queue_JD1_HD2_Role Change_Queue_Sales_Role PD1_create_contact_readown_greate_Role	unktionen gen	
Rollen 27 Rollen Filter: Alle Queues Vame Queue-Berechtigungen CM_Administration Aligemeine Berechtigungen Change_Queue_JOL_HD2_Role Workflow-Berechtigungen Change_Queue_Sales_Role Workflow Berechtigungen	gen	
HD1_create_contact_ro_wo_do_Role Image: Contact_ro_wo_do_Role HD1_ro_wo_do_Role Image: Contact_ro_wo_do_Role HD1_st_Level_Role Image: Contact_ro_wo_do_Role HD_st_Level_Role_wo_do_nange_engineer Image: Contact_ro_wo_do_Role HD_and_Level_Role_role Image: Contact_role HD_and_Level_Role_Role Image: Contact_role HD_and_Level_Role Image: Contact_role HD_Sales_Role Image: Contact_role Wf_Deploy_Role Image: Contact_role Wf_M_Write_Role Image: Contact_role Workflow_Admin Image: Contact_role Wite_role Image: Contact_role Workflow_Admin Image: Contact_role		Administrator- Berechtigungen Process Designer Berechtigungen für d Templateverwaltung Berechtigung, andere Bearbeiter zu vertrete Berechtigung für CM. Nutzer, alle Tickets if eigenen Firma sehen können

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung: Allgemeine Berechtigungen

Sie können folgende Berechtigungen vergeben:

Allgemeine Berechtigungen

Hier können Sie die Berechtigung zur Administration vergeben. Diese ist notwendig, um sich in das Admin-Tool einloggen zu können.

Workflow-Berechtigungen

Hier können Sie die Berechtigungen für Workflows vergeben. Diese sind *Workflow lesen, Workflow speichern* (bearbeiten und speichern) und *Workflow installieren* (installieren und in Betrieb nehmen).

Template-Berechtigungen Hier können Sie die Berechtigung für den ConSol*CM Template Designer vergeben, um mit diesem E-Mail-Templates erstellen und ändern zu können (siehe Abschnitt Der ConSol*CM Template Designer).

• Vertretungs-Berechtigungen

Wenn diese Berechtigung erteilt ist, können Bearbeiter mit dieser Rolle sich selbst als Vertretung für

andere Bearbeiter festlegen, wenn diese beispielsweise krank sind und keine Bearbeiter festgelegt haben, welche sie in diesem Fall vertreten, bzw. wenn die festgelegten Bearbeiter momentan nicht erreichbar sind. Im Web Client werden die Bearbeiter, die von einem Bearbeiter mit dieser Berechtigung vertreten werden können, in einer Liste innerhalb des Bearbeiterprofils angezeigt.

• Track-Benutzer-Berechtigungen

Diese Berechtigung bezieht sich auf CM/Track-Nutzer und nicht auf Bearbeiter. Die Nutzer mit dieser Berechtigung haben in CM/Track nicht nur Zugang zu ihren eigenen Tickets, sondern können auf alle Tickets der Firma, der sie zugeordnet sind, zugreifen. Diese Berechtigung ist nur sinnvoll für Rollen, die die Zugangsberechtigungen für CM/Track-Nutzer bzw. -Nutzer-Profile (ConSol*CM-Bearbeiter, die als *Track* gekennzeichnet sind) definieren, nicht für einzelne Bearbeiter.

Registerkarte Mandanten-Berechtigungen

Alle Kundendaten werden innerhalb von einem oder mehreren Mandanten (siehe auch Benutzer-Attribute) im System gespeichert. Hier können Sie die Berechtigungen einer Rolle für die Daten jedes einzelnen Mandanten festlegen. Wenn Bearbeiter mit Tickets arbeiten sollen, die zu einem bestimmten Mandanten gehören, müssen sie Zugriffsrechte auf die Kundendaten dieses Mandanten besitzen.

Information:

Bitte beachten Sie, dass Bearbeiter mindestens für einen Mandanten mindestens Lese-Berechtigungen besitzen müssen. Andernfalls können sie keine Tickets im System öffnen, da Tickets immer mit mindestens einem Kunden (Hauptkontakt) verbunden sind.

atei Module Hilfe									
A 2 < T	💵 🖬 🔧	≡ %	@	\diamond		ø			
😼 Rollenverwaltung									
Rollen	27 Rollen	Oueue-Berechtiou 4andanten-Berechtig	naen gungen	Sichten	Allgemeine B Be	erechtigung arbeiter-Fu	en hktionen		
Alle Queues	Mandante	n			Mandanten-	Berechtigung	jen		
Name CM_Administration Change Queue HD1 HD2 Role	Name	ers			M Lesen	eine Alle			Die Berechtigungen der ausgewählten Rolle für die
Change_Queue_Sales_Role	CM Custor	ner			Schreiben	v v		- 11	 Kundendaten des ausgewahlte Mandanten
HD1_create_contact_readown_create_Role HD1_create_contact_ro_wo_do_Role	Mercedes	Resellers			Löschen				manaanton
HD1_ro_wo_do_Role	test								
HD_1st_Level_Role HD_1st_Level_Role_w/o_change_engineer HD_2nd_Level_Role					Erzeugen		J		Alle Berechtigungen entfernen
HD_2nd_Level_Role_readonly HD Sales Role							-		Alle Berechtigungen
HD_Sales_Role_with_CustomerGroup	=								auswählen
HD_Supervisor Porter									
Read_write_own_tickets_HD1_Role									
ServiceDeskTeam Template Role									
Wfl_Deploy_Role									
Wfl_Read_Role									
Wfl_Write_Role									
Write own create tickets HD2 Role									
Interinte									

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung: Mandanten-Berechtigungen

Die folgenden Berechtigungen können vergeben werden:

Lesen

Hier legen Sie fest, dass Bearbeiter mit dieser Rolle Lese-Berechtigungen für den/die markierten Mandanten haben. Ohne diese Berechtigung ist es nicht möglich, mit einem Ticket zu arbeiten.

Schreiben

Hier legen Sie fest, dass Bearbeiter mit dieser Rolle die Berechtigung besitzen, die Kundendaten des /der markierten Mandanten zu verändern.

Löschen

Hier legen Sie fest, dass Bearbeiter mit dieser Rolle die Berechtigung besitzen, die Kundendaten des /der markierten Mandanten zu löschen.

Sie können den Ticketbereich festlegen, für den die Berechtigungen gelten sollen:

• Meine

Nur Kundendaten der dem Bearbeiter zugewiesenen Tickets.

Alle

Kundendaten aller Tickets, die zu dem/den markierten Mandanten gehören.

Klicken Sie auf die jeweilige Checkbox, um der Rolle die Berechtigungen für den gewünschten Ticketbereich zu erteilen.

Die folgende Berechtigung wird übergreifend festgelegt:

• Erzeugen

Hier legen Sie fest, dass Bearbeiter mit dieser Rolle die Berechtigung besitzen, Kundendaten für den /die markierten Mandanten zu erstellen und zu speichern.

Wenn Sie alle Berechtigungen gleichzeitig auswählen möchten, klicken Sie einfach unter der Liste auf 🔄 . Ein Klick auf 🔄 entfernt die gesamte Auswahl.

Registerkarte Sichten

Sichten legen fest, welche Tickets ein Bearbeiter mit der entsprechenden Rolle in der Ticketliste im Web Client sehen kann. Die Registerkarte zeigt links die zugewiesenen Sichten und rechts die verfügbaren Sichten (siehe auch Sichtenverwaltung). Die angezeigten Sichten können nach Name und Queue gefiltert werden. Sichten zu vergeben ist optional.

Information:

Es ist empfehlenswert, einer Rolle mindestens eine Sicht zuzuweisen. Andernfalls sieht ein Bearbeiter mit dieser Rolle keine Tickets in der Ticketliste im Web Client.



Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung: Sichten

Wählen Sie zuerst auf der linken Seite eine Rolle aus und danach die gewünschte(n) Sicht(en) aus der Liste der *Verfügbaren Sichten*. Klicken Sie auf . um die ausgewählte(n) Sicht(en) auf die Liste *Sichten der Rolle* zu verschieben. Wenn Sie Sichten aus dieser Liste entfernen wollen, markieren Sie die betreffende Sicht und klicken Sie auf .

Im Drop-down-Menü im Web Client werden die Sichten immer in der Reihenfolge angezeigt, in der sie auch in der Liste im Admin-Tool angezeigt werden. Für *normale Rollen* können Sie die Reihenfolge der Sichten nicht verändern. Wenn Sie allerdings eine Rolle als *Hauptrolle* für mindestens einen Bearbeiter markiert haben (erkennbar daran, dass die Rolle mit einem roten Punkt markiert ist), können Sie die Sichten sortieren, indem Sie die Pfeil-Buttons

und
klicken. Dadurch wird die Reihenfolge der Sichten im Web Client entsprechend der Reihenfolge der Sichten im Admin-Tool verändert. Bitte lesen Sie dazu auch den Abschnitt Sichtenverwaltung.

Registerkarte Bearbeiter-Funktionen

In dieser Registerkarte können Sie einer Rolle Bearbeiter-Funktionen zuweisen. Diese müssen zuvor definiert worden sein (siehe Abschnitt Benutzer-Attribute, Registerkarte Bearbeiter-Funktionen). Bearbeiter-Funktionen werden benötigt, wenn ein Ticket einen zusätzlichen Bearbeiter erfordert, z.B. einen Supervisor, der eine Entscheidung treffen muss, bevor das Ticket im Workflow weiterbewegt werden kann. Hierfür muss

eine Rolle mit der entsprechenden Bearbeiter-Funktion, z.B. *Supervisor*, einem Bearbeiter zugewiesen werden. Im Web Client werden Bearbeiter mit bestimmten Bearbeiter-Funktionen für dieses Ticket in der Ticket-Sektion *Bearbeiter* angezeigt.



Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung: Bearbeiter-Funktionen

Wählen Sie auf der linken Seite eine Rolle aus und danach die gewünschte(n) Bearbeiter-Funktion(en) aus der Liste der *Verfügbaren Funktionen*. Klicken Sie auf *Funktionen der Rolle* zu bewegen. Um Bearbeiter-Funktionen von der Liste zu entfernen, wählen Sie die betreffenden Funktionen aus und klicken Sie auf

Nachdem Sie die Berechtigungen, Sichten und Bearbeiter-Funktionen für eine Rolle festgelegt haben, können Sie diese Rolle den gewünschten Bearbeitern zuweisen. Die Bearbeiter erhalten die Rechte der Rolle sofort, nachdem sie ihnen zugewiesen wurde; sie müssen die Daten im Admin-Tool dafür nicht neu synchronisieren. Für den Bearbeiter im Web Client sind die neuen Rechte ab dem nächsten Login wirksam.

5.2.2 Löschen einer Rolle

Wählen Sie die Rolle, die Sie löschen möchten, aus und klicken Sie unter der Liste der Rollen auf Wenn Sie in dem sich danach öffnenden Bestätigungsfenster *Ja* wählen, wird die Rolle aus der Liste und aus dem System entfernt.

A Vorsicht:

Bitte beachten Sie, dass das Löschen einer Rolle dazu führt, dass Benutzer, die nur diese Rolle besitzen, sofort alle Rechte für das System verlieren.

5.2.3 Kopieren einer Rolle

Kopieren Sie eine Rolle, wenn Sie eine bestehende Rolle als Vorlage für die Erstellung einer neuen Rolle verwenden möchten. Wählen Sie die bestehende Rolle aus und klicken Sie unter der Liste auf 2. Es öffnete sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie den Namen für die Kopie eingeben können. Danach können Sie die Einstellungen der Kopie der Rolle Ihren Wünschen entsprechend ändern.

5.2.4 Editieren einer Rolle

Wählen Sie die Rolle, die Sie editieren möchten, aus der Liste aus und ändern Sie die Berechtigungen in den betreffenden Registerkarten wie gewünscht. Die Änderungen werden für Bearbeiter mit dieser Rolle sofort wirksam, allerdings erst, nachdem sie sich einmal aus- und wieder eingeloggt haben.

5.3 Verwandte Themen

- Bearbeiterverwaltung
- Benutzer-Attribute
- Queue-Verwaltung
- Sichtenverwaltung

6 Sichtenverwaltung

- Sichtenverwaltung
 - Einleitung zur Sichtenverwaltung
 - Sichtenverwaltung im Admin-Tool
 - Erstellen einer Sicht
 - Queue-Filter
 - Bereichs-Filter
 - Statische Merkmale
 - Dynamische Merkmale
 - Editieren einer Sicht
 - Löschen einer Sicht
 - Kopieren einer Sicht
 - Verwandte Themen

6.1 Einleitung zur Sichtenverwaltung

Sichten dienen dazu, Tickets nach bestimmten Kriterien zu filtern (z.B. alle *neuen* Tickets). Eine Sicht bestimmt, welche Tickets ein Bearbeiter in der Ticket-Liste im Web Client sehen kann. Weil Sichten durch Rollen bestimmt werden, erhalten Bearbeiter ihre Sicht(en) durch die Rollen, die ihnen zugewiesen sind. Wenn Bearbeiter mehrere Sichten besitzen, können sie zwischen den verschiedenen Sichten im Web Client wechseln und eine Standard-Sicht festlegen.

Bearbeiter brauchen die entsprechenden *Berechtigungen*, um alle Tickets sehen zu können, die eine Sicht einschließt. Diese Berechtigungen werden nicht automatisch durch das Erstellen einer Sicht erteilt, sondern müssen bei der Definition einer Rolle erteilt werden. Dieselbe Sicht kann also unterschiedliche Untermengen von Tickets anzeigen, wenn die Bearbeiter unterschiedliche Rollen besitzen.

Das Erstellen einer Sicht ist optional. Es ist jedoch empfehlenswert, um zentrale Features des Web Clients nutzen zu können. Ohne eine Sicht können Bearbeiter keine Tickets in ihrer Ticket-Liste sehen, sondern Tickets nur über die Suchfunktion finden.

6.2 Sichtenverwaltung im Admin-Tool



Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenverwaltung

6.2.1 Erstellen einer Sicht

Klicken Sie unter der Liste der Sichten auf 😐 . Es erscheint das Pop-up-Fenster *Sichtenassistent*. Geben Sie einen Namen für die neue Sicht ein. Sie können auch eine Beschreibung für diese Sicht eingeben.

Wenn Sie auf Eklicken, können Sie den Namen und die Beschreibung der Sicht *Iokalisieren* (d.h. in verschiedene Sprachen übersetzen, die später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden). Das Pop-up-Fenster *Lokalisierung* zeigt die verfügbaren Sprachumgebungen auf der linken Seite an. Geben Sie auf der rechten Seite unter *Wert* den der jeweiligen Sprache entsprechenden Namen bzw. die Beschreibung für die Sicht ein. Nachdem Sie auf *Speichern* geklickt haben, wird der Name bzw. die Beschreibung dem Bearbeiter in der Sprache angezeigt, die er als Primärsprache in seinem Browser eingestellt hat. Klicken Sie auf Weiter, um die weiteren Kriterien der Sicht festzulegen:

- Queue-Filter
- Bereichs-Filter
- Statisches Merkmal
- Dynamische Merkmale

Queue-Filter

Hier wählen Sie die Queues für die neue Sicht aus. Wählen Sie die gewünschten Queues aus der Liste *Nicht zugewiesen* aus und bewegen Sie sie auf die Liste *Zugewiesen*, indem Sie auf klicken. Um eine zugewiesene Queue zu entfernen, markieren Sie sie in der Liste *Zugewiesen* und klicken Sie auf 💽. Klicken Sie auf *Weiter*, um mit der Sichtenerstellung fortzufahren und Bereichs-Filter festzulegen.



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenassistent: Queue-Filter

Bereichs-Filter

Hier selektieren Sie die Workflow-Bereiche (Scopes) der ausgewählten Queue(s). Nur Tickets, die sich in einem der selektierten Bereiche befinden, werden in dieser Sicht im Web Client angezeigt.

Wählen Sie die gewünschten Bereiche aus der Liste *Nicht zugewiesen* aus und bewegen Sie sie auf die Liste *Zugewiesen*, indem Sie auf < klicken. Um einen zugewiesenen Bereich zu entfernen, markieren Sie ihn in der Liste *Zugewiesen* und klicken Sie auf 🖻. Klicken Sie auf *Weiter*, um weitere Kriterien für die Sicht festzulegen. Wenn Sie keine weiteren Kriterien festlegen möchten, klicken Sie auf *Beenden*, um die Erstellung der Sicht abzuschließen. Mehrfachauswahl ist möglich.

Information:

Wenn Sie keine Bereiche (Scopes) für eine Sicht festlegen, wird der Name der Sicht zwar in der Liste der Sichten auftauchen, aber die Sicht wird dem Bearbeiter im Web Client keine Tickets anzeigen.

A Vorsicht:

Bei der Erstellung von Sichten können Sie nur Bereiche (Scopes) auswählen, die schon während der Workflow-Entwicklung definiert wurden. Bitte stellen Sie daher sicher, dass der Workflow alle benötigten Bereiche enthält. Wenn Sie beispielsweise zwischen aktiven und inaktiven Tickets unterscheiden möchten, muss es dafür unterschiedliche Bereiche geben, ansonsten ist es nicht möglich, eine Sicht für aktive und eine Sicht für inaktive Tickets zu erstellen!

Zugewiesen	Nicht zugewiesen	I
Name 🔺	▼ Name ▲	
Appointment(Sales)	Bid(Sales)	
FollowUp(Sales)	Depot(Sales)	
one(Sales)	Lost(Sales)	
	Sales(Sales)	
	Snooze(Sales)	
	Won(Sales)	
	defaultScope(Sa	les)

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenassistent: Bereichs-Filter

Statische Merkmale

Sie können die Sicht weiter einschränken, indem Sie ein statisches Merkmal hinzufügen, das dafür sorgt, dass nur noch Tickets mit einem bestimmten Wert in einem definierten (Sortierte Listen-)Datenfeld angezeigt werden, z.B. nur Tickets, die ein bestimmtes Produkt betreffen oder nur Tickets mit hoher Priorität. Dieses Merkmal wird als statisch bezeichnet, da es nicht vom Bearbeiter im Web Client geändert werden kann. Bitte schauen Sie in das *ConSol*CM Benutzerhandbuch* für eine detaillierte Beschreibung zu der Arbeit mit Sichten.

Wählen Sie das Datenfeld in der Liste *Feld* aus (z.B. *priority*) und wählen Sie den gewünschten Wert in der Liste *Wert* (z.B. *prio_b*). Klicken Sie auf *Weiter*, um weitere Kriterien für die Sicht festzulegen. Wenn Sie keine weiteren Kriterien festlegen möchten, klicken Sie auf *Beenden*, um die Erstellung der Sicht abzuschließen.

Sicht	enassistent				X
eue Si i Neue	cht es statisches Merkmal hinzufügen.				
Merkma	ale definieren				
Feld:	priority				•
Wert:	Nicht gesetzt prio_a prio_b prio_c_plus prio_c				
		< Zurück	Weiter >	Beenden	Abbrechen

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenassistent: Statisches Merkmal

Dynamische Merkmale

Ähnlich wie ein statisches Merkmal, sorgt auch das dynamische Merkmal dafür, dass nur Tickets mit einem bestimmten Wert in einem definierten Datenfeld angezeigt werden. Im Gegensatz zu statischen Merkmalen können Bearbeiter aber im Web Client den gewünschten Wert oder die gewünschten Werte (über die Seite *Benutzerprofil*) selbst auswählen, um die Sicht anzupassen. Zusätzlich kann auch der Administrator die Werte individuell für jeden Bearbeiter in der Registerkarte *Sichtenmerkmale* in der *Bearbeiterverwaltung* (siehe Abschnitt Bearbeiterverwaltung) einstellen. Bitte schauen Sie in das *ConSol*CM Benutzerhandbuch* für eine detaillierte Beschreibung des Arbeitens mit Sichten.

Sichtenassistent	×
Neue Sicht i Neues dynamisches Merkmal hinzufügen.	
Merkmale definieren	
Feld: sales_chance	
	< Zurück Weiter > Beenden Abbrechen

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenassistent: Dynamisches Merkmal

Klicken Sie auf *Beenden*, um die Sicht zu erstellen. Wenn Sie die Sicht nicht erstellen möchten, können Sie den Sichtenassistenten jederzeit durch das Klicken von *Abbrechen* verlassen. Über den Button *Zurück* gelangen Sie jederzeit zum vorherigen Schritt des Sichtenassistenten.

Nach der Erstellung sehen Sie die neue Sicht in der Liste *Sichten* auf der linken Seite. Die festgelegten Kriterien werden auf der rechten Seite im Bereich *Details* angezeigt.



Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenverwaltung: Sichtendetails

Sie können die Details auf- und zuklappen, indem Sie unter der Liste auf 🔍 oder 🔍 klicken.

6.2.2 Editieren einer Sicht

Wählen Sie die Sicht, die Sie editieren möchten, aus der Liste *Sichten* aus. Sie bekommen die Details der Sicht auf der rechten Seite unter *Details* angezeigt. Um die ausgewählte Sicht zu editieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eins der angezeigten Kriterien. Es erscheint das folgende Drop-down-Menü:

((() Quei	Jes									
L. 💓 F	HelpDesk_1st_Level(helpdesk1)									
Ber	eici Queues hinzufügen oder entfernen.									
	Statisches Merkmal hinzufügen oder entfernen. Dynamisches Merkmal hinzufügen oder entfernen. oluoonmeipueskup									
- 🗖 t	ticket_incoming(helpdesk1)									
Stati	sches Merkmal									
🥹 Dyna	amisches Merkmal									

Fig. 7: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtenverwaltung: Sicht bearbeiten

Das Menü enthält folgende Optionen:

- Queues hinzufügen oder entfernen.
- Bereiche (Scopes) hinzufügen oder entfernen.
- Statisches Merkmal hinzufügen oder entfernen.
- Dynamisches Merkmal hinzufügen oder entfernen.

Klicken Sie auf die gewünschte Option. Daraufhin öffnet sich das entsprechende Fenster des *Sichtenassistenten*. Ein Doppelklick auf ein Kriterium öffnet ebenfalls das entsprechende Fenster des *Sichtenassistenten*. Hier können Sie Kriterien, genau wie unter Erstellen einer Sicht beschrieben, hinzufügen oder entfernen.

Information:

Sie können Kriterien einer Sicht **nicht** durch Klicken auf P editieren. Durch diesen Button lassen sich nur Name und Beschreibung einer Sicht editieren.

6.2.3 Löschen einer Sicht

Um eine ausgewählte Sicht zu löschen, klicken Sie unter der Liste *Sichten* auf ¹ . Ein Pop-up-Fenster öffnet sich und fragt Sie nach einer Bestätigung, ob Sie die Sicht wirklich löschen möchten. Wenn Sie *Ja* klicken, ist die Sicht nicht mehr für Bearbeiter verfügbar. Berechtigungen bleiben vom Löschen einer Sicht unberührt.

6.2.4 Kopieren einer Sicht

Um eine ausgewählte Sicht zu kopieren, klicken Sie unter der Liste *Sichten* auf 🖸 . Die Sicht wird vollständig kopiert und Sie können die Sicht anschließend bearbeiten. Die Sicht-Kopie besitzt den gleichen Namen wie das Original. Sie können ihn durch einen Doppelklick auf den Namen der Sicht oder durch einen Klick auf 🕑 ändern.

Tipp:

Durch das Kopieren von Sichten können Sie beim Erstellen von Sichten Zeit sparen, wenn die Sichten ähnliche Einstellungen beinhalten sollen.

6.3 Verwandte Themen

- Queue-Verwaltung
- Bereich (Scope) (siehe ConSol*CM Process Designer Handbuch)
- Rollenverwaltung
- Bearbeiterverwaltung

7 Queue-Verwaltung

- Queue-Verwaltung
 - Einleitung zur Queue-Verwaltung
 - Queue-Verwaltung im Admin-Tool
 - Filtern der Queue-Liste
 - Erstellen einer Queue
 - Editieren einer Queue
 - Löschen einer Queue
 - Kopieren einer Queue
 - Aktivieren oder Deaktivieren einer Queue
 - Verwandte Themen

7.1 Einleitung zur Queue-Verwaltung

Queues sind ein zentrales Element von ConSol*CM. Tickets werden innerhalb von Queues gruppiert, z.B. für bestimmte Aufgaben oder Arbeitsgruppen. Jeder Queue wird genau ein Workflow zugewiesen, der die Arbeitsschritte für ein Ticket, das sich in dieser Queue befindet, bestimmt. Es kann beispielsweise eine Queue *Helpdesk*, eine Queue *Marketing* und eine Queue *Vertrieb* existieren.

In einer Queue definieren Sie:

- Den Workflow einer Queue, also den Prozess, der von allen Tickets in dieser Queue genutzt werden soll (z.B. alle Tickets einer Abteilung). Eine Queue kann immer nur einen Workflow besitzen, aber ein Workflow kann von mehreren Queues benutzt werden.
- Verschiedene Skripte, die das Verhalten der Tickets in dieser Queue festlegen.
- Einen oder mehrere Mandanten, die mit dieser Queue zusammenhängen. Nur für Kunden (Kontakte), die zu diesem Mandanten gehören, können in der Queue Tickets erstellt werden.
- Den Arbeitszeitkalender (also die Arbeitszeiten, z.B. Servicezeiten), der für die Tickets in dieser Queue gelten soll.
- Die Datenfelder, die für die Tickets in dieser Queue verfügbar sein sollen. Diese werden durch die Zuweisung von Benutzerdefinierten Feldern zu der Queue festgelegt.
- Die Textklassen, die für die Tickets in dieser Queue verfügbar sein sollen.
- Die Projekte, die für die Arbeitszeiterfassung innerhalb von Tickets in dieser Queue verfügbar sein sollen.

Information:

Als zentrales Element von ConSol*CM benutzt die Queue viele Objekte und Elemente, die an anderer Stelle (z.B. auf einer anderen Seite im Admin-Tool) erstellt werden. Dies bedeutet, dass normalerweise diese Objekte und Elemente, die später bei der Erstellung einer Queue benötigt werden, **vor** der Erstellung der Queue definiert werden. Sie können allerdings alle Parameter einer Queue nach der Erstellung noch ändern, **außer** dem Workflow, den Sie der Queue zugewiesen haben. Daher können Sie eine Queue auch iterativ erstellen.

Eine Queue ist außerdem die Basis für die Zuweisung von Zugriffsberechtigungen, bitte lesen Sie für Details dazu den Abschnitt Rollenverwaltung.

7.2 Queue-Verwaltung im Admin-Tool



Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Queue-Verwaltung

7.2.1 Filtern der Queue-Liste

Queues, die Sie editieren oder kopieren möchten, können Sie durch die Filter über der Liste *Queue* schneller finden. Sie können nach Queues filtern:

- die eine bestimmte Zeichenfolge enthalten (Leerzeichen werden ebenfalls berücksichtigt) und/oder
- denen bestimmte Mandanten zugewiesen sind.

7.2.2 Erstellen einer Queue

Um eine neue Queue zu erstellen, klicken Sie unter der Liste *Queue* auf 🕑 . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint:

Name der Queue	Neue Queue Neue Queue i Bitte fullen Sie die Pflichtfelder aus.	×		Workflow der Queue (kann nach dem Speichern nicht mehr geändert werden)			
Präfix für Ticket-IDs Markiert diese Queue als Wissensdatenban k für CM/Track Skripte für E-Mails und Standardwerte	Detais Oucue: Sales_01 Prafix:	Workflow: Sales					
Standardwerte Registerkarten zur Zuweisung von benutzerdefinierten Feldern, Mandanten, Textklassen und Projekten	Sonstges Beschreibung: Erste Sales-Queue Berutzerdefnierte Felder Mandanten Textslassen Projekte Zugewiesen Queue_fields (*) Feddaat Gegendent_enum Gueue_fields (*) Feddaat Feddaat Gedaat Ge	er A		Beschreibung der — Queue			

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Queue-Verwaltung: Erstellen einer neuen Queue

Hier können Sie die Details der Queue festlegen:

• Queue:

Geben Sie in dieses Feld den *technischen Namen* der Queue ein. Klicken Sie auf 🗐, um den *lokalisierten Namen* (lokalisiert heißt, in verschiedene Sprachen übersetzt, die später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden) der Queue für alle Sprachen, die im CM-System verfügbar sind, einzugeben. Der lokalisierte Name wird im Web Client im Ticketheader angezeigt. Wenn keine lokalisierten Namen eingegeben werden, wird der technische Name, d.h. der Feldname, im Web Client angezeigt.

• Workflow:

Wählen Sie einen Workflow für diese Queue aus der Liste aus.

A Vorsicht:

Sobald einer Queue ein Workflow zugewiesen und die Queue-Daten gespeichert wurden, lässt sich diese Zuweisung im Nachhinein nicht mehr ändern!

• Präfix:

Hier können Sie ein Präfix für die Ticket-IDs einer Queue eingeben, z.B. wenn aus der Ticket-ID direkt ersichtlich sein soll, zu welcher Queue oder Abteilung das Ticket gehört.

A Vorsicht:

Das Präfix bleibt an der Ticket-ID bestehen, auch wenn das Ticket in eine andere Queue verschoben wird.

• Kalender:

Wählen Sie den Arbeitszeitkalender für diese Queue aus der Liste. Kalender definieren die Arbeitszeiten, Feiertage und gültige Zeitzone (siehe Allgemeine Konfiguration - Registerkarte Arbeitszeitkalender). Zeit-Trigger im Workflow können den queue-spezifischen Arbeitszeitkalender berücksichtigen. Kalender müssen allerdings für jeden Trigger explizit aktiviert werden. Dies bedeutet, dass zur korrekten Zeitberechnung, die auf einem Arbeitszeitkalender basiert, dieser an zwei Stellen zugewiesen werden muss:

- Auf der Seite der Queue-Konfiguration in der Queue-Verwaltung wird ein Kalender einer Queue zugewiesen.
- Für jeden Zeit-Trigger im Workflow kann bestimmt werden, ob der queue-spezifische Kalender benutzt werden soll oder nicht. Bitte schauen Sie für eine detaillierte Erklärung der Zeit-Trigger in das ConSol*CM Process Designer Handbuch.

• Aktiv:

Wenn diese Checkbox aktiviert ist, ist die Queue sofort nach dem Speichern im System verfügbar. Wenn die Checkbox nicht aktiviert ist, ist die Queue deaktiviert. Nur in aktiven Queues ist es möglich, Tickets zu erstellen, in deaktivierten ist dies nicht möglich.

• FAQ:

Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird die Queue als als FAQ(*Frequently Asked Questions*)-Queue (Wissensdatenbank) für CM/Track-Benutzer markiert. CM/Track-Benutzer können nach Tickets dieser Queue in CM/Track suchen. Bitte lesen Sie zu diesem Thema auch den Abschnitt CM/Track: FAQs in CM/Track.

• E-Mail Templates für die Ticketzuweisung:

Hier können Sie auswählen, welches E-Mail-Template die automatische E-Mail benutzen soll, die ein (neuer) Bearbeiter erhält, wenn ihm ein Ticket zugewiesen wird (*Zuweisen*), oder die ein (bestehender) Bearbeiter erhalten soll, wenn ein Ticket von diesem zurückgezogen wurde (*Entfernen*). Wenn Sie Templates im Template-Bereich des Admin-Tools definiert haben (siehe Abschnitt Admin-Tool-Templates), werden diese hier im Drop-down-Menü angezeigt. Wenn Sie nicht möchten, dass das CM-System im Falle einer neuen Bearbeiterzuweisung oder des Entfernens des Ticket-Bearbeiters eine automatische E-Mail verschickt, lassen Sie das Feld einfach leer. Bitte beachten Sie, dass die System-Properties *cmas-core-server, mail.notification.engineerChange* (=*true*) und *cmas-core-server, mail.notification.sender* gesetzt werden müssen, für Details dazu siehe Appendix C - System-Properties.

• Skripte:

Skripte werden benutzt, um wiederkehrende Aufgaben und Aktivitäten zu automatisieren. Sie werden in der Skriptverwaltung erstellt (siehe Abschnitt Skripte). Sie können Folgendes zuweisen:

• E-Mail Skript:

Wählen Sie ein Skript aus der Liste, wenn ausgehende E-Mails in dieser Queue durch ein Skript verändert werden sollen, z.B. um queue-spezifische Werte wie Absender oder Adressfelder zu enthalten. Das hier angezeigte Skript ist das letzte Skript, das eine ausgehende E-Mail verarbeitet, weswegen alle vorherigen Einstellungen, sofern vorher eine Variable gesetzt wurde, von diesem Skript überschrieben werden (außer *REPLY TO:*, siehe dazu auch Warnung unten!). Alle Skripte, die im Bereich *Skripte* im Admin-Tool gespeichert und vom Typ *E-Mail* sind, werden hier angezeigt. Vergewissern Sie sich daher, dass Sie das korrekte Skript ausgewählt haben.

Warnung:

Wenn Sie die *REPLY TO:* Adresse mittels eines Skripts für ausgehende E-Mails festlegen, darf die System-Property *cmweb-server-adapter, mail.reply.to* **nicht gesetzt sein**, da diese sonst die im Skript bestimmte Adresse überschreiben würde! Das bedeutet, dass, wenn Sie ein Skript für ausgehende E-Mails für eine Queue benutzen, sie für alle Queues ein Skript für ausgehende E-Mails benutzen müssen, da die System-Property *cmweb-server-adapter, mail.reply.to* nicht länger verwendet werden kann (da sie leer bleiben muss und somit keinen Wert enthält).

• Standardwerte Skript:

Hier können Sie ein Skript festlegen, das Standardwerte für Tickets dieser Queue im Web Client voreinstellt. Felder für Ticketdaten können gesetzt werden, für Kontaktdaten nicht.

• Beschreibung:

Hier können Sie eine Beschreibung eingeben, z.B. um den Zweck dieser Queue zu dokumentieren. Diese Information ist nur im Admin-Tool sichtbar.

• Registerkarte Benutzerdefinierte Felder:

Damit Benutzerdefinierte Felder innerhalb von Tickets dieser Queue angezeigt werden, müssen Sie dieser hier die entsprechenden Feldgruppen zuweisen.

Registerkarte Mandanten:

Tickets können in dieser Queue nur für die Kunden (Kontakte) der hier ausgewählten Mandanten erstellt werden. Bitte stellen Sie sicher, dass Bearbeiter, die mit Tickets dieser Queue arbeiten sollen, auch die entsprechenden Zugriffsrechte für die Kunden- und Mandanten-Daten haben.

Registerkarte Textklassen:

Hier können Sie die Textklassen auswählen, die für Tickets dieser Queue verfügbar sein sollen. Bitte schauen Sie für Genaueres zum Thema Textklassen in den Abschnitt Registerkarte Textklassen.

• Registerkarte Projekte:

Hier können Sie der Queue Projekte zuweisen, damit Bearbeiter, die an einem Ticket dieser Queue arbeiten, auf diese Projekte Zeitbuchungen vornehmen können. Projekte werden auf der Seite Benutzer-Attribute erstellt.

Auf jeder Registerkarte können Sie einen Eintrag zuweisen, indem Sie auf 💌 klicken, und entfernen, indem Sie auf 💽 klicken.

Klicken Sie auf *Speichern*, um die Queue zu speichern. Die Details der neuen Queue werden Ihnen daraufhin auf der rechten Seite angezeigt.

7.2.3 Editieren einer Queue

Um eine Queue zu editieren, wählen Sie diese in der Liste aus und klicken auf 🖄 oder klicken Sie einfach doppelt auf den Namen der Queue. Ändern Sie die Queue-Details und klicken Sie *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.

A Vorsicht:

Sie können den Workflow einer Queue nicht ändern.

7.2.4 Löschen einer Queue

Um eine Queue zu löschen, wählen Sie diese in der Liste aus und klicken Sie auf <a>

 darauf öffnende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird die Queue gelöscht und ist nicht länger im System verfügbar.

A Vorsicht:

Wenn sich in einer Queue noch Tickets befinden, können Sie die Queue nicht löschen. Sie müssen die Tickets in eine andere Queue verschieben, bevor Sie die Queue löschen können.

7.2.5 Kopieren einer Queue

Tipp:

Das Kopieren einer Queue kann Ihnen Zeit beim Erstellen einer neuen Queue ersparen, wenn die neue Queue ähnliche Einstellungen besitzen sollen.

Um eine Queue zu kopieren, wählen Sie diese in der Liste aus und klicken Sie auf 🛄 . Die Queue-Kopie besitzt den gleichen Namen wie die Original-Queue. Sie können den Namen und die Details einer Queue ändern, indem Sie auf den Namen der Queue doppelklicken oder auf 🔯 klicken, um das Editieren-Fenster zu öffnen. Klicken Sie auf *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.



Sie können den Workflow einer Queue nicht ändern.

7.2.6 Aktivieren oder Deaktivieren einer Queue

Sie können eine Queue deaktivieren, damit keine neuen Tickets mehr in dieser Queue geöffnet werden können. Sie können dadurch die Queue später wieder reaktivieren und müssen diese nicht löschen. Um eine Queue zu deaktiveren, wählen Sie diese in der Liste *Queues* aus und klicken Sie auf . Der Eintrag wird nun in grauer Kursivschrift dargestellt. Klicken Sie einfach auf . wenn Sie die Queue wieder aktivieren wollen.

In einer deaktivierten Queue können Sie immer noch Tickets lesen (wenn Sie die entsprechenden Leserechte für diese Queue besitzen), aber nicht mehr mit Tickets arbeiten, was bedeutet, dass Sie sie nicht mehr mit Workflow-Aktivitäten im Prozess weiterbewegen können.

7.3 Verwandte Themen

- Workflow (siehe ConSol*CM Process Designer Handbuch)
- Sichten
- Skripte und Templates im Admin-Tool
- Mandanten
- Benutzerdefinierte Felder
- Textklassen
- Projekte

8 Benutzer-Attribute

- Benutzer-Attribute
 - Einleitung zur Benutzer-Attribute-Verwaltung
 - Benutzer-Attribute im Admin-Tool
 - Registerkarte Mandanten
 - Erstellen oder Editieren eines Mandanten
 - Löschen eines Mandanten
 - Deaktivieren oder Aktivieren eines Mandanten
 - Lokalisieren des Namens eines Mandanten
 - Registerkarte Bearbeiter-Funktionen
 - Erstellen oder Editieren einer Bearbeiter-Funktion
 - Löschen einer Bearbeiter-Funktion
 - Deaktivieren oder Aktivieren einer Bearbeiter-Funktion
 - Registerkarte Kundenrollen
 - Erstellen oder Editieren einer Kundenrolle
 - Löschen einer Kundenrolle
 - Deaktivieren oder Aktivieren einer Kundenrolle
 - Lokalisieren einer Kundenrolle
 - Registerkarte Projekte
 - Erstellen oder Editieren eines Projekts
 - Löschen eines Projekts
 - Deaktivieren oder Aktivieren von Projekten
 - Lokalisieren eines Projekts
 - Verwandte Themen

8.1 Einleitung zur Benutzer-Attribute-Verwaltung

Benutzer-Attribute dienen verschiedenen Zwecken. Mit den Registerkarten dieser Seite können Sie Folgendes definieren:

• Mandanten

Mandanten strukturieren Ihre CM-Kunden. Sie können den verschiedenen Mandanten verschiedene Zugriffsrechte für Bearbeiter und verschiedene Queues zuweisen. Auf diese Weise können Sie getrennte Kunden-Bereiche erschaffen, z.B. für unterschiedliche Firmen. Siehe dazu Mandanten.

• Bearbeiter-Funktionen

Dieses Attribut wird für zusätzliche Bearbeiter benötigt und muss einer Rolle zugewiesen werden. Siehe dazu Bearbeiter-Funktionen.

Kundenrollen

Dieses Attribut wird für zusätzliche Kunden benötigt und wird über den Web Client zugewiesen. Siehe dazu Kundenrollen.

• Projekte

Dieses Attribut wird für die Zeiterfassung benötigt und muss einer Queue zugewiesen werden. Siehe dazu Projekte.

8.2 Benutzer-Attribute im Admin-Tool

Registerkarten für Icon der Benutzer- Benutzer-Attribute Attribute-Verwaltung	
Monte CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	
Datei M <mark>o</mark> dule Hilfe	
🕋 🖄 🦤 🍸 💷 🚉 📼 🔩 🚍 🗞 🧔 🔿 🔅	📁 💽 🌔
As Benuizer-Attribute	
Mandanten Bearbeiter-Funktionen Kundenrollen Projekte	
Name	
AudiResellers	
CM Customer CustomerGroup	
MercedesResellers	
2 [CM_Administration]	

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute

8.2.1 Registerkarte Mandanten

Ein Mandant repräsentiert eine Gruppe von Kontakten oder Firmen innerhalb von ConSol*CM. Ein großes Unternehmen könnte beispielsweise für jede Niederlassung einen eigenen Mandanten anlegen. Ein Team, das für verschiedene Firmen tätig ist, könnte z.B. für jede Firma einen anderen Mandanten anlegen. Die Zugriffsrechte der Bearbeiter auf Kundendaten werden über Mandanten zugewiesen. Wenn getrennte Zugriffsrechte erstellt werden sollen, sind getrennte Mandanten daher notwendig. Mandanten können auch zur übersichtlichen Strukturierung und Organisation von Kundendaten genutzt werden, dies ist allerdings optional. ConSol*CM kann beliebig viele Mandanten verwalten, je nach Anforderung.

Meist wird nur ein Mandant einer Queue zugewiesen. Sie können aber auch mehrere oder alle Mandanten einer Queue zuweisen, z.B. wenn es eine mandanten-übergreifende Eingangs-Queue gibt.

Die Zugriffsrechte eines Bearbeiters auf einen Mandanten werden durch die ihm zugewiesenen Rollen (Rollenverwaltung) bestimmt. Sie können für jede Rolle die Zugriffsrechte auf jeden Mandanten festlegen.

Information:

Mandanten sind auch Queues zugewiesen. Bitte beachten Sie deshalb, dass ein Bearbeiter, der Zugriffsrechte auf einen Mandanten besitzt, auch Zugriffsrechte auf die entsprechenden Queues besitzen muss!

In der Registerkarte *Mandanten* können Sie Mandanten nur erstellen, editieren oder löschen. Alle anderen Tätigkeiten, die Mandanten betreffen, werden in anderen Bereichen des Admin-Tools durchgeführt.

Datei Module Hilfe	
🔺 🗶 🦤 🍸 🏴 🚉 💷 🔧 🚍 🏟	n 💠 🖸 🛃 🗧
≗s Benutzer-Attribute	
Mandanten Bearbeiter-Funktionen Kundenrollen Projekte	
Name	
AudiResellers	
CM Customer	
VercedesResellers	
CM Advinistration	

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Mandanten

Erstellen oder Editieren eines Mandanten

Ein Mandant wird durch seinen Namen definiert. Nach einem Klick auf 🕒 , öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie den Namen für den Mandanten eingeben können. Mit dem Icon 🗐 neben dem Feld *Name* können Sie den Namen daraufhin lokalisieren (d.h. in verschiedene Sprachen übersetzen, die später im

Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden), siehe Lokalisieren eines Mandanten. Die Checkbox *Aktiviert* ist schon mit einem Häkchen versehen, um den neuen Mandanten im System zu aktivieren (siehe dazu auch Deaktivieren oder Aktivieren eines Mandanten).

Das gleiche Fenster öffnet sich auch nach einem Klick auf 🔯 , um einen bestehenden Mandanten zu editieren.

Meuer	Mandant
Neuer Ma j Bitte ge	ndant eben Sie dem Mandanten einen Namen.
Name: Aktiviert:	Mandant CM
	OK Abbrechen

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Erstellen oder Editieren von Mandanten

Wenn Sie einen Mandanten im System benutzen wollen, müssen Sie ihn zuerst einer oder mehreren Queue (s) zuordnen (siehe Queue-Verwaltung). Danach müssen Sie den relevanten Rollen in der Rollenverwaltung Zugriffsrechte auf den Mandanten erteilen (siehe Rollenverwaltung).

Löschen eines Mandanten

Ein Mandant kann nur gelöscht werden, wenn es für den Mandanten keine Kunden oder Tickets im System gibt. Wenn es Kunden oder Tickets für den Mandanten gibt, erhalten Sie eine Warnung und können diesen Mandanten nur deaktiveren (siehe unten).

Um einen Mandanten zu löschen, markieren Sie ihn in der Liste und klicken Sie auf 🤷 . Wenn Sie in dem folgenden Bestätigungsfenster *Ja* wählen, wird der Mandant aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Deaktivieren oder Aktivieren eines Mandanten

Wenn für einen Mandanten noch Kunden oder Tickets existieren, Sie den Mandanten aber nicht mehr benötigen, können Sie ihn deaktivieren. Wählen Sie dafür den Mandanten aus und klicken Sie auf i. Der Eintrag wird daraufhin in der Liste in grauer Kursivschrift dargestellt. Alle Kunden dieses Mandaten sind automatisch ebenfalls deaktiviert. Es ist damit nicht mehr möglich, für diesen Mandanten neue Tickets zu erstellen oder vorhandene Tickets zu editieren. Um den Mandanten wieder zu aktivieren, klicken Sie einfach auf

Sie können einen Mandanten auch im *Editieren*-Fenster aktivieren und deaktivieren, indem Sie in der Checkbox *Aktiviert* das Häkchen setzen oder entfernen. Beim Erstellen eines Mandanten ist die Checkbox standardmäßig aktiviert.

Lokalisieren des Namens eines Mandanten

Klicken Sie auf das Globus-Icon 🗐 im *Erstellen-* bzw. *Editieren-*Fenster, um den lokalisierten Namen eines Mandanten einzugeben. Im Pop-up-Fenster *Lokalisierung* werden alle Sprachen, die im System verfügbar

sind, aufgelistet. Geben Sie den Namen des Mandanten im Feld *Wert* für jede zusätzliche Sprache ein und klicken Sie *Speichern*. Der lokalisierte Name des Mandanten wird entsprechend der im Browser eingestellten Sprache im Web Client angezeigt, z.B. in der Drop-down-Liste von Mandanten im Hauptmenü. Wenn keine lokalisierten Werte gefunden werden können, wird der Standardwert angezeigt. Der Standardwert ist der Wert der Standardsprache des CM-Systems. Wenn dieser ebenfalls nicht definiert wurde, wird der technische Name des Mandanten angezeigt.

8.2.2 Registerkarte Bearbeiter-Funktionen

Bearbeiter-Funktionen werden benutzt, wenn ein zusätzlicher Bearbeiter für ein Ticket benötigt wird, z.B. ein Supervisor, der eine Entscheidung treffen muss, bevor ein Ticket im Workflow weiterbewegt werden kann.

Ticket	Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht 🔻
100862	Drucker funktioniert nicht HelpDesk_1st_Level Qualifizierung nicht zugewiesen Geöffnet: 10.06.14 15:54 Priorität Niedrig Reaktion bis 11.06.14 Feedback erfragen Ja Land Deutschland priority_multi Niedrig
	Kunden Hinzufügen Ausblenden
_	Hauptkunde
e	Luke Skywalker luke@consol.de V CustomerGroup
	Bearbeiter
	Visor, Susanne 🔀 * supervisor 🗨 *
	Der Supervisor muss z.B. die Zeitbuchung bei diesen Tickets genehmigen
	OK Abbrechen
	Keine Relationen Hinzufügen Ausblenden
	Protokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden
	Anzeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 🔻
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen

Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Zuweisen eines (zusätzlichen) Bearbeiters mit Bearbeiter-Funktion

Die entsprechenden Aktivitäten für einen solchen Prozess müssen im Workflow erstellt werden. Bearbeiter-Funktionen werden Rollen zugewiesen, welche wiederum an die entsprechenden Bearbeiter zugewiesen werden müssen. Wenn einem Ticket dann ein zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt werden soll, kann man im Web Client eine Funktion und einen passenden Bearbeiter auswählen.

	ĺ	📔 СМ6	i Admin-T	'ool @ cm	n6-demo.in	t.consol.	de										- 0	x	
		Datei N	/odule ⊢	lilfe															
			2	₹	T	(()	2:	Image: A start of the start		=	8	Ö	0	\mathbf{O}		G		•	
		A Deer	utaan Attai									~		<u> </u>		-			
		a- ben	utzer-Atur	ule Cu	aktion on h														
		Manda	inten Dea	arbeiter-ru	nkuonen j	Kundenroll	en Proj	ekte											
Liste der verfügbare	n	Name	e visor								Typ mit Wa	blontion							
Bearbeiter-Funktionen	manag	jer								regulä	i								
				8															
			7			~													
		🔔 [CM	1_Administ	ration]			-												
	/		/	/		/		-	-										
Ers	stellen	Editi	ieren	Löscl	hen	Deakt	iviere	n A	ktivier	en					Den ge	wählte	n Eintra	ag in de	r Lis
		e	iner Be	earbeite	er-Funkt	tion									nach o	oben o	der unt	en bew	eger

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Bearbeiter-Funktionen

Erstellen oder Editieren einer Bearbeiter-Funktion

Eine Bearbeiter-Funktion wird durch ihren Namen definiert. Nach einem Klick auf erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem Sie den Namen eingeben können. Das gleiche Fenster erscheint, wenn Sie auf klicken, um eine bestehende Bearbeiter-Funktion zu editieren. Die Checkbox *Mit Wahloption* muss aktiviert sein, wenn zusätzliche Bearbeiter mit dieser Bearbeiter-Funktion die Berechtigung haben sollen, das Ticket zugewiesen zu bekommen und zu genehmigen, d.h. einen Approver-Status besitzen (APPROVAL_STATE, kann z.B. APPROVED oder REJECTED sein).

A Vorsicht:

Nach der Erstellung einer Bearbeiter-Funktion kann die Checkbox *Mit Wahloption* nicht mehr deaktiviert werden.
Hearbeiter-Funktion	×
Bearbeiter-Funktion i Neue Bearbeiter-Funktion erzeugen	
Details	
Name: Consultant	
Mit Wahloption:	
Lokalisierte Werte	
Sprachumgebung	Wert
Deutsch	
Englisch (Default) Poloisch	
	,
	OK Abbrechen

Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Erstellen oder Editieren einer Bearbeiter-Funktion

Sie können den Namen einer Bearbeiter-Funktion auch lokalisieren. Die verfügbaren Sprachumgebungen werden auf der linken Seite der Tabelle angezeigt. Geben Sie den Namen der Bearbeiter-Funktion für die entsprechenden Sprachen im Feld *Wert* auf der rechten Seite ein. Nach dem Klick auf *OK* ist die Bearbeiter-Funktion erstellt und der Name wird entsprechend der eingestellten Browser-Sprache dem Bearbeiter angezeigt.

Löschen einer Bearbeiter-Funktion

Eine Bearbeiter-Funktion kann nur gelöscht werden, wenn sie keinen Rollen zugewiesen ist. Ist die Bearbeiter-Funktion noch Rollen zugewiesen, erhalten Sie eine Warnmeldung und können diese Bearbeiter-Funktion nur deaktivieren (siehe unten).

Um eine Bearbeiter-Funktion zu löschen, wählen Sie diese in der Liste aus und klicken Sie auf Nachdem Sie im folgenden Bestätigungsfenster *Ja* gewählt haben, wird die Bearbeiter-Funktion aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Deaktivieren oder Aktivieren einer Bearbeiter-Funktion

Wenn einer Bearbeiter-Funktion noch Rollen zugewiesen sind, Sie die Bearbeiter-Funktion aber nicht mehr benötigen, können Sie sie deaktivieren. Wählen Sie dafür die Bearbeiter-Funktion aus und klicken Sie auf Der Eintrag wird daraufhin in der Liste in grauer Kursivschrift dargestellt. Die Bearbeiter-Funktion kann Rollen damit nicht mehr zugewiesen werden. Um die Bearbeiter-Funktion wieder zu aktivieren, klicken Sie einfach auf 2.

8.2.3 Registerkarte Kundenrollen

In dieser Registerkarte können Sie Kundenrollen erstellen. Im Web Client können diese Kundenrollen zusätzlichen Kunden (=Kontakten) eines Tickets zugewiesen werden, um die Funktion dieser Kunden anzuzeigen, z.B. *Berater, Entwickler* oder *Supporter*.

	Kunden			Hinzufügen Aus	blenden
	Hauptkunde				
0	Luke Skywalker luke@consol.de 💌 CustomerGroup				
	Zusatzkunden				
0	Lea Skywalker lea@starship.com 💌 CustomerGroup	Keine Rolle	Ψ		
			Berater		
	Bearbeiter		Entwickler	Hinzufügen Aus	blenden
	supervisor		Supporter		

Fig. 7: ConSol*CM/Web Client - Einem zusätzlichen Kontakt eine Rolle zuweisen



Fig. 8: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Kundenrollen

Erstellen oder Editieren einer Kundenrolle

Eine Kundenrolle wird durch ihren Namen definiert. Nach einem Klick auf 🕑 erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem Sie den Namen eingeben können. Das gleiche Fenster erscheint, wenn Sie auf 🖾 klicken, um eine bestehende Kundenrolle zu editieren.

Mit dem Globus-Icon Deben dem Feld *Name* können Sie den Namen der Rolle lokalisieren (d.h. in verschiedene Sprachen übersetzen, die später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden), siehe Lokalisieren einer Kundenrolle). Die Checkbox *Aktiviert* ist schon mit einem Häkchen versehen, um die neue Kundenrolle im System zu aktivieren (siehe dazu auch Deaktivieren oder Aktivieren einer Kundenrolle).

📔 Neue K	undenrolle 🛛 🔀
Neue Kun i Bitte ge	denrolle eben Sie der Kundenrolle einen Namen.
Name: Aktiviert:	Manager (*
	OK Abbrechen

Fig. 9: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Erstellen oder Editieren einer Kundenrolle

Löschen einer Kundenrolle

Eine Kundenrolle kann nur gelöscht werden, wenn sie keinen Kunden zugewiesen ist. Ist die Kundenrolle noch Kunden zugewiesen, erhalten Sie eine Warnmeldung und können die Kundenrolle nur deaktivieren (siehe unten).

Um eine Kundenrolle zu löschen, wählen Sie diese in der Liste aus und klicken Sie auf 🤷 . Nachdem Sie im folgenden Bestätigungsfenster *Ja* gewählt haben, wird die Kundenrolle aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Deaktivieren oder Aktivieren einer Kundenrolle

Wenn einer Kundenrolle noch Kunden zugewiesen sind, Sie die Kundenrolle aber nicht mehr benötigen, können Sie sie deaktivieren. Wählen Sie dafür die Kundenrolle aus und klicken Sie auf . Der Eintrag wird daraufhin in der Liste in grauer Kursivschrift dargestellt. Die Kundenrolle kann nun keinen Kunden mehr zugewiesen werden. Um die Kundenrolle wieder zu aktivieren, klicken Sie einfach auf .

Sie können eine Kundenrolle auch im *Editieren*-Fenster aktivieren und deaktivieren, indem Sie in der Checkbox *Aktiviert* das Häkchen setzen oder entfernen. Beim Erstellen einer Kundenrolle ist die Checkbox standardmäßig aktiviert.

Lokalisieren einer Kundenrolle

Klicken Sie auf das Globus-Icon im *Erstellen-* bzw. *Editieren-*Fenster, um den lokalisierten Namen einer Kundenrolle einzugeben. Im Pop-up-Fenster *Lokalisierung* werden alle Sprachen, die im System verfügbar sind, aufgelistet. Geben Sie den Namen der Kundenrolle im Feld *Wert* für jede zusätzliche Sprache ein und klicken Sie *Speichern*. Der lokalisierte Name der Kundenrolle wird entsprechend der im Browser eingestellten Sprache im Web Client angezeigt. Wenn keine lokalisierten Werte gefunden werden können, wird der Standardwert angezeigt. Der Standardwert ist der Wert der Standardsprache des CM-Systems. Wenn dieser ebenfalls nicht definiert wurde, wird der technische Name der Kundenrolle angezeigt.

8.2.4 Registerkarte Projekte

Mit ConSol*CM können Sie Zeiten auf Projekte buchen (siehe Abschnitt Zeitbuchung für eine detaillierte Erklärung). Die dafür benötigten Projekte werden in dieser Registerkarte erstellt und müssen Queues zugewiesen werden. Im Web Client kann dann in einem Ticket, das sich in einer Queue befindet, der ein Projekt zugewiesen ist, Arbeitszeit auf das entsprechende Projekt gebucht werden. Ein Bearbeiter kann seine Zeitbuchungen auf der Bearbeiterprofil-Seite einsehen.



Fig. 10: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Projekte

Erstellen oder Editieren eines Projekts

Ein Projekt wird durch seinen Namen definiert. Nach einem Klick auf 🕑 erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem Sie den Namen eingeben können. Das gleiche Fenster erscheint, wenn Sie auf 🖾 klicken, um ein bestehendes Projekt zu editieren.

Mit dem Globus-Icon en neben dem Feld *Name* können Sie den Namen des Projekts lokalisieren (siehe Lokalisieren von Projekten). Die Checkbox *Aktiviert* ist schon mit einem Häkchen versehen, um das neue Projekt im System zu aktivieren (siehe dazu auch Deaktivieren oder Aktivieren eines Projekts).

Veues	Projekt	×
Neues Pro i Erzeug	ojekt gen Sie ein Zeitbuchungs-Projekt.	
Name: Aktiviert:	Projekt	•
	OK Abb	rechen

Fig. 11: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Erstellen oder Editieren eines Projekts

Löschen eines Projekts

Ein Projekt kann nur gelöscht werden, wenn es keiner Queue zugewiesen ist und noch nicht für Zeitbuchungen benutzt wurde. Ist ein Projekt einer Queue zugewiesen oder wurde schon für Zeitbuchungen benutzt, erhalten Sie eine Warnmeldung und können das Projekt nur deaktivieren (siehe unten)

Um ein Projekt zu löschen, wählen Sie dieses in der Liste aus und klicken Sie auf ². Nachdem Sie im folgenden Bestätigungsfenster *Ja* gewählt haben, wird das Projekt aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Deaktivieren oder Aktivieren von Projekten

Wenn ein Projekt einer Queue zugewiesen ist oder schon für Zeitbuchungen benutzt wurde und Sie es aber nicht mehr benötigen, können Sie es deaktivieren. Wählen Sie dafür das Projekt aus und klicken Sie auf . Der Eintrag wird daraufhin in der Liste in grauer Kursivschrift dargestellt. Das Projekt kann nun nicht mehr für Zeitbuchungen benutzt werden. Um das Projekt wieder zu aktivieren, klicken Sie einfach auf .

Sie können ein Projekt auch im *Editieren*-Fenster aktivieren und deaktivieren, indem Sie in der Checkbox *Aktiviert* das Häkchen setzen oder entfernen. Beim Erstellen eines Projekts ist die Checkbox standardmäßig aktiviert.

Lokalisieren eines Projekts

Klicken Sie auf das Globus-Icon im *Erstellen-* bzw. *Editieren-*Fenster, um den lokalisierten Namen eines Projekts einzugeben. Im Pop-up-Fenster *Lokalisierung* werden alle Sprachen, die im System verfügbar sind, aufgelistet. Geben Sie den Namen des Projekts im Feld *Wert* für jede zusätzliche Sprache ein und klicken Sie *Speichern*. Der lokalisierte Name des Projekts wird entsprechend der im Browser eingestellten Sprache im Web Client im Bereich der Zeitbuchung in einem Ticket angezeigt. Wenn keine lokalisierten Werte gefunden werden können, wird der Standardwert angezeigt. Der Standardwert ist der Wert der Standardsprache des CM-Systems. Wenn dieser ebenfalls nicht definiert wurde, wird der technische Name des Projekts angezeigt.

8.3 Verwandte Themen

- Queue-Verwaltung
- Rollenverwaltung
- Bearbeiterverwaltung

9 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Abschnitt für Datenmodell- und GUI-Designer



10 Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern

- Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern
 - Einleitung zur Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern
 - Verwaltung der Benutzerdefinierten Felder im Admin-Tool
 - Registerkarten Ticket-Daten und Kunden-Daten
 - Erstellen einer Feldgruppe
 - Editieren einer Feldgruppe
 - Zuweisen von Annotationen an eine Feldgruppe
 - Löschen einer Feldgruppe
 - Aktivieren oder Deaktivieren einer Feldgruppe
 - Erstellen eines Benutzerdefinierten Feldes
 - Editieren eines Benutzerdefinierten Feldes
 - Zuweisen von Annotationen an ein Benutzerdefiniertes Feld
 - Löschen eines Benutzerdefinierten Feldes
 - Aktivieren oder Deaktivieren eines Benutzerdefinierten Feldes
 - Registerkarte Aktivitäts-Formulare
 - Erstellen eines Aktivitäts-Formulars
 - Editieren eines Aktivitäts-Formulars
 - Löschen eines Aktivitäts-Formulars
 - Aktivieren oder Deaktivieren eines Aktivitäts-Formulars
 - Lokalisieren eines Aktivitäts-Formulars
 - Häufig benutzte Annotationen
 - Verwandte Themen

10.1 Einleitung zur Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern

Benutzerdefinierte Felder sind Felder, die Ticketdaten (z.B. *Priorität, Software-Modul, Reaktionszeit* oder *Verkaufschance*) oder Kundendaten (z.B. *Name, Adresse, E-Mail*) des ConSol*CM-Systems enthalten.

Beispiel:

Ein Kunde ist prinzipiell nur eine Kunden-ID. Die Eigenschaften *Name, Vorname, Telefonnummer* etc. sind Benutzerdefinierte Felder, die mit dem Kunden verbunden sind.

A Vorsicht:

Benutzerdefinierte Felder werden als Einzelfelder definiert, aber die Systemeinstellungen, die die Benutzerdefinierten Felder betreffen, beziehen sich immer auf **(Benutzerdefinierte-) Feldgruppen**, niemals auf einzelne Benutzerdefinierte Felder.

Bezogen auf Ticketdaten ist eine Gruppe von Benutzerdefinierten Feldern ein Objekt, das einer Queue zugewiesen werden kann, z.B. könnte die Feldgruppe *helpdesk_datenfelder* der Queue *Helpdesk* zugewiesen werden.

Bezogen auf Kundendaten stellt eine Feldgruppe entweder die Feldgruppe für alle Kontaktdaten oder die Feldgruppe für alle Firmendaten dar. Bei einem **einstufigen** Kundenmodell existiert nur eine Feldgruppe (oft *Kunde* genannt), bei einem **zweistufigen** Kundenmodell existiert eine Feldgruppe für den Kontakt und eine Feldgruppe für die Firma.

Feldgruppen und Benutzerdefinierte Felder besitzen **Annotationen**. Annotationen definieren spezielle Parameter und Charakteristiken der Benutzerdefinierten Felder, beispielsweise deren Position in der Benutzeroberfläche. Im Appendix A finden Sie eine Liste aller verfügbaren Annotationen.

10.2 Verwaltung der Benutzerdefinierten Felder im Admin-Tool



Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern

10.2.1 Registerkarten Ticket-Daten und Kunden-Daten

In diesen beiden Registerkarten können Sie die Gruppen und Felder für *Ticketdaten* und *Kundendaten* definieren. Da die Konfiguration in beiden Registerkarten ähnlich ist, wird das Arbeiten mit beiden Registerkarten hier am Beispiel der Registerkarte *Ticket-Daten* beschrieben. Die Registerkarte Aktivitäts-Formulare wird im Abschnitt weiter unten beschrieben.

Erstellen einer Feldgruppe

Um eine neue Feldgruppe zu erstellen, klicken Sie links unter der Liste *Gruppen* auf das Icon . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint.

	Neue Gruppe		
	Neue Gruppe j Bitte geben Sie der neuen Feldgruppe einen Namen.		
	Gruppen-Details		
Name der Gruppe	Für alle Queues:		
Benutzerdefinierte Felder dieser Gruppe sind in allen	Skripte für abhängige sortierte Listen Zugewiesene Skripte Verfügbare Skripte		
Queues sichtbar Zugewiesene Skripte für —	Zugewiesen PaimlerDependentEnum Verfügbar CustomerXXDependentEnum		
Abhängige Sortierte Listen	MultipleChoiceDependentEnum		
Ausgewähltes Skript in der			
Liste auf und ab bewegen			Ausgewählte(s) Skript(e)
		Т	zuweisen
	Lokalisierte Werte		
	Sprachungebung Wert Deutsch Auto-Typ Englisch(Default) Car Type		Lokalisierte Werte für die
	Polnisch		Gruppe
	OK Abbrechen		

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Erstellen einer Feldgruppe

• Name:

Geben Sie einen Namen für die neue Feldgruppe ein. Jeder Name darf nur einmal verwendet werden.

• Für alle Queues:

Wenn diese Checkbox aktiviert ist, ist diese Feldgruppe in allen Queues sichtbar. Normalerweise sind Feldgruppen für Ticketdaten nur für bestimmte Queues gültig (siehe auch Queue-Verwaltung). **Hinweis:** In der Registerkarte *Kunden-Daten* fehlt diese Checkbox.

• Skripte für Abhängige Sortierte Listen:

Skripte für Abhängige Sortierte Listen definieren die Struktur von *Abhängigen Sortierten Listen* (hierarchische Listen mit mehreren Ebenen), welche in den Benutzerdefinierten Feldern dieser Feldgruppe benutzt werden. Mit Abhängigen Sortierten Listen können Sie die Auswahlmöglichkeiten innerhalb von Listen mit mehreren Ebenen eingrenzen. Wenn Sie ein Element in der Liste auswählen, werden Ihnen in der folgenden Liste nur noch die zu dieser Auswahl passenden Ergebnisse angezeigt. Die *Sortierten Listen* (einzelne Listen) für die Benutzerdefinierten Felder werden in der Verwaltung von Sortierten Listen erstellt. Die *Skripte*, die diese Listen koppeln, um Abhängige Sortierte Listen zu erstellen, werden in der Skript- und Admin-Tool-Templateverwaltung erstellt.

Um einer Feldgruppe Abhängige Sortierte Listen zuzuweisen, wählen Sie die gewünschten Skripte aus der Liste der *Verfügbaren Skripte* aus und bewegen Sie sie auf die Liste der *Zugewiesenen Skripte*, indem Sie auf klicken.

• Lokalisierte Werte:

Lokalisieren heißt, in verschiedene Sprachen übersetzen, die später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden. Geben Sie den der jeweiligen zusätzlichen Sprache entsprechenden Namen für die Feldgruppe in das Feld *Wert* ein. Im Web Client wird dieser Name dann in der Sprache angezeigt, die im Browser des Bearbeiters eingestellt ist. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird der Objektname (der Inhalt des Felds *Name*) angezeigt.

Editieren einer Feldgruppe

Wenn Sie eine Feldgruppe editieren möchten, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie auf \square . Daraufhin erscheint das gleiche Fenster, das zuvor unter Erstellen einer Feldgruppe beschrieben wurde. Hier können Sie alle Felder editieren und durch Klicken von *OK* die Änderungen speichern.

Zuweisen von Annotationen an eine Feldgruppe



Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Zuweisen von Annotationen an Feldgruppen

Der rechte Teil des Fensters zeigt die *Verfügbaren Annotationen*. Mit dem Auswahlfilter über der Liste können Sie die Anzeige auf bestimmte Typen von Annotationen einschränken (z.B. *common* oder *layout*). Wählen Sie die gewünschte Annotation aus und bewegen Sie sie auf die Liste der *Zugewiesenen Annotationen*, indem Sie auf slicken. Diese Liste kann ebenfalls nach Annotationen-Typ gefiltert werden. Klicken Sie auf *OK*, um die Annotationen der Feldgruppe zuzuweisen und das Fenster zu schließen.

Auf der unteren linken Seite der Benutzerdefinierte-Felder-Verwaltung im Admin-Tool werden die Annotationen mit einem Standardwert angezeigt (wenn verfügbar, z.B. *true* oder *false*). Dieser Wert kann geändert werden, indem Sie in das entsprechende Feld *Wert* doppelklicken, den gewünschten Wert eintragen und daraufhin *Enter* drücken.

A Vorsicht:

Es ist wichtig, dass Sie Ihre Eingabe durch **Drücken der Enter-Taste** bestätigen. Wenn Sie stattdessen nur außerhalb des Feldes, das den neuen Wert enthält, klicken, wird Ihnen der neu eingegebene Wert zwar zunächst weiter angezeigt, aber nicht gespeichert.

Feldgruppen werden im Web Client in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in der Liste angeordnet sind. Wählen Sie eine Gruppe aus und benutzen Sie die Icons ▲ und ▲, wenn Sie die Position einer Gruppe in der Liste ändern möchten.

A Vorsicht:

Manche Annotationen für Feldgruppen definieren das Format für Kontaktdaten, die im Web Client angezeigt werden. Bitte lesen Sie für eine detaillierte Erklärung dazu den Abschnitt Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client.

Löschen einer Feldgruppe

Eine Feldgruppe kann nur gelöscht werden, wenn sie nicht einer Queue oder einem Ticket zugewiesen ist. Ist eine Feldgruppe einer Queue oder einem Ticket zugewiesen, erhalten Sie eine Warnung und können diese Gruppe nur deaktivieren (siehe unten).

Um eine Feldgruppe zu löschen, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie auf ². Wenn Sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird diese Gruppe mit ihren entsprechenden Feldern aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Aktivieren oder Deaktivieren einer Feldgruppe

Wenn Sie eine Feldgruppe nicht löschen können oder wollen, weil Sie sie zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie sie deaktivieren. Um eine Gruppe zu deaktivieren, klicken Sie auf . Der Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Im Web Client wird eine deaktivierte Gruppe nicht angezeigt. Um die Gruppe wieder zu aktivieren, klicken Sie auf .

Erstellen eines Benutzerdefinierten Feldes

Die Benutzerdefinierten Felder einer Feldgruppe werden auf der rechten Seite der Benutzerdefinierte-Felder-Verwaltung im Admin-Tool erstellt. Wählen Sie zuerst die gewünschte Feldgruppe auf der linken Seite aus der Liste *Gruppen* aus und klicken Sie auf der rechten Seite unter der Liste *Felder* auf das Icon. Das folgende Pop-up-Fenster erscheint.

	Neues Feld	
	eues Feld [Definition eines neuen benutzerdefinierten Feldes	
	Feld-Details	
Name des Feldes 🗕	Datentyp: struct (Struktur)	Datentyp des Feldes
Legt fest, dass das Feld zu einem anderen Feld gehört		
	Lokalisierte Werte	
	Sprachumgebung Wert	Lokalisierte Werte für
	Polnisch (Default) Polnisch	das Feld
	ОК	Abbrechen

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Ein Benutzerdefiniertes Feld für Ticket- oder Kundendaten erstellen

• Name:

Geben Sie einen Namen für das neue Benutzerdefinierte Feld ein. Jeder Name darf nur einmal verwendet werden.

• Datentyp:

Wählen Sie einen der folgenden Datentypen für das neue Benutzerdefinierte Feld aus:

• boolean (Ja/Nein)

Werte: true/false. Ob dieser Wert als Checkbox, Radio-Buttons oder Drop-down-Liste dargestellt wird, hängt von der Annotation *boolean-type* ab.

date (Datum)

Format und Genauigkeit können durch Annotationen eingestellt werden.

• enum (Sortierte Liste)

Für Sortierte Listen. Der Bearbeiter kann einen der Werte der Sortierten Liste im Web Client auswählen. Die Sortierten Listen und Werte müssen zuvor in der Verwaltung von Sortierten Listen erstellt werden. Wenn Sie den Typ *enum (Sortierte Liste)* ausgewählt haben, erscheinen zwei neue Felder, aus denen Sie den gewünschten Listentyp und die gewünschte Listengruppe auswählen können.

• list (Liste)

Ein Benutzerdefiniertes Feld dieses Datentyps ist der erste Schritt zur Erstellung einer Liste (einspaltig) oder einer Tabelle (mehrspaltig) von Eingabefeldern im Web Client. Um eine mehrspaltige Tabelle zu erstellen, müssen Sie **zuerst** ein weiteres Benutzerdefiniertes Feld des Datentyps *struct (Struktur)* (siehe unten) erstellen und der *list* zuordnen. Anschließend werden die einzelnen Listenfelder für die Spalten definiert und dem *struct* zugeordnet. Für alle Benutzerdefinierten Felder, die zu einer Liste oder einer Tabelle gehören, müssen Sie deren Abhängigkeitsverhältnis im Feld *Gehört zu* festlegen (siehe unten). Für eine einfache Tabelle (ein Feld pro Zeile) ordnen Sie die Felder direkt der *list* zu; in diesem Fall wird kein *struct* benötigt.

• struct (Struktur)

Ein Benutzerdefiniertes Feld dieses Datentyps definiert eine Datenstruktur (Zeile einer Tabelle), die eine oder mehrere einfache Benutzerdefinierte Felder gruppiert. Dieser Datentyp ist der zweite Schritt, um eine mehrspaltige Tabelle zu erstellen, nachdem Sie ein Benutzerdefiniertes Feld vom Typ *list (Liste)* erstellt haben. Im nächsten Schritt fügen Sie die Benutzerdefinierten Felder für die Tabellenspalten hinzu. Die Abhängigkeitsverhältnisse müssen für jedes Benutzerdefinierte Feld im Feld *Gehört zu* (siehe unten) festgelegt werden. Dies bedeutet, dass ein *struct* immer zu einer *list* gehört.

• number (Zahl)

Für ganze Zahlen.

fixed point number (Festkommazahl)

Für Zahlen mit Kommastellen, z.B. Währungen. Wenn Sie den Typ *fixed point number (Festkommazahl)* ausgewählt haben, erscheinen zwei neue Felder, in denen Sie die Gesamtanzahl der Stellen (Genauigkeit) und die Anzahl der Stellen, die sich hinter dem Komma befinden sollen (Skalierung), festlegen müssen.

• string (Text)

Für bis zu 4000 alphanumerische Zeichen.

• long string (Text)

Für lange Texte, keine Einschränkung in der Länge.

short string (Text)

Für bis zu 255 alphanumerische Zeichen.

contact data reference (Referenz auf ein Kontaktdatenfeld)

Dieser spezielle Datentyp wird nur im Kundendatenmodell genutzt. Er wird intern genutzt, um von einem Kontakt auf die Firma, zu der der Kontakt gehört, zu referenzieren. Für diesen Datentyp muss zusätzlich noch der Kontaktdatentyp (Kunde oder Firma) ausgewählt werden; dies ist der Datentyp des Objektes, den der Kontakt referenziert, also i.d.R. *company*.

MLA field (Baum Sortierte Liste)

Dieser Datentyp wird für Benutzerdefinierte Felder benutzt, die hierarchische Listen mit einer Baumstruktur beinhalten, genannt *MLA* (Multi Level Attributes). Wenn hier ein neues Benutzerdefiniertes Feld vom Typ MLA definiert wird, wird dies in der MLA-Verwaltung aufgelistet und kann hier ausdefiniert werden. Umgekehrt - wenn in der MLA-Verwaltung ein neues MLA definiert und der Feldgruppe zugewiesen wurde - steht der Name des MLA automatisch im Feld *Name*, der Datentyp wird automatisch auf *MLA* gesetzt.

• Gehört zu:

Dieses Feld zeigt die verfügbaren Benutzerdefinierten Felder der Datentypen *list (Liste)* und *struct (Struktur)*, welche benutzt werden, um Listen oder Tabellen zu erstellen. Wählen Sie dafür aus der Drop-down-Box, zu welcher Liste oder Struktur das Benutzerdefinierte Feld gehört.

• Lokalisierte Werte:

Geben Sie für jede zusätzliche Sprache den entsprechenden Namen des Benutzerdefinierten Feldes im Feld *Wert* ein. Im Web Client wird dieser Name dann in der Sprache angezeigt, die im Browser des Bearbeiters eingestellt ist. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird der Objektname (der Inhalt des Felds *Name*) angezeigt.

A Vorsicht:

Sie können den Datentyp, den Sie bei der Erstellung eines Benutzerdefinierten Feldes festlegen, nicht im Nachhinein ändern!

Editieren eines Benutzerdefinierten Feldes

Wenn Sie ein Benutzerdefiniertes Feld editieren möchten, wählen Sie es in der Liste aus und klicken Sie auf \square . Daraufhin erscheint das gleiche Fenster, das zuvor unter Erstellen eines Benutzerdefiniertes Feldes beschrieben wurde. Hier können Sie alle Felder außer Datentyp, Listentyp und Listengruppe editieren und durch Klicken von *OK* die Änderungen speichern.

Zuweisen von Annotationen an ein Benutzerdefiniertes Feld

Genau wie Feldgruppen können Sie auch Benutzerdefinierte Felder mit Annotationen versehen, um die Einstellungen für das Feld zu definieren, ob es z.B. schreibgeschützt sein soll, indexiert (d.h. in die Suchfunktion eingeschlossen) werden soll oder wo es in der GUI angezeigt werden soll. Im Appendix A finden Sie eine Liste aller verfügbaren Annotationen. Um ein Feld mit einer Annotation zu versehen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf 💽 . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint:



der ausgewählten Annotations

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Zuweisen von Annotationen an Benutzerdefinierte Felder

Der rechte Teil des Fensters zeigt die *Verfügbaren Annotationen*. Mit dem Auswahlfilter über der Liste können Sie die Anzeige auf bestimmte Typen von Annotationen einschränken. Wählen Sie die gewünschte Annotation aus und bewegen Sie sie auf die Liste der *Zugewiesenen Annotationen*, indem Sie auf klicken. Diese Liste kann ebenfalls nach Annotationen-Typ gefiltert werden. Klicken Sie auf *OK*, um die Annotationen dem Benutzerdefinierten Feld zuzuweisen und das Fenster zu schließen.

Auf der unteren rechten Seite der Benutzerdefinierte-Felder-Verwaltung im Admin-Tool werden die Annotationen mit einem Standardwert angezeigt (wenn verfügbar, z.B. *true* oder *false*). Dieser Wert kann geändert werden, indem Sie in das entsprechende Feld *Wert* doppelklicken, den gewünschten Wert eintragen und daraufhin *Enter* drücken.

A Vorsicht:

Es ist wichtig, dass Sie Ihre Eingabe durch **Drücken der Enter-Taste** bestätigen. Wenn Sie stattdessen nur außerhalb des Feldes, das den neuen Wert enthält, klicken, wird Ihnen der neu eingegebene Wert zwar zunächst weiter angezeigt, aber nicht gespeichert.

Benutzerdefinierte Felder werden im Web Client in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in der Liste angeordnet sind, es sei denn, Sie haben deren Position im Layout mittels der Annotation *position* fest definiert. Wählen Sie ein Feld aus und benutzen Sie die Icons 主 und 💽, wenn Sie die Position eines Feldes in der Liste ändern möchten.

Löschen eines Benutzerdefinierten Feldes

Ein Benutzerdefiniertes Feld kann nur gelöscht werden, wenn es nicht einer Queue oder einem Ticket zugewiesen ist. Ist ein Benutzerdefiniertes Feld einer Queue oder einem Ticket zugewiesen, erhalten Sie eine Warnung und können dieses Feld nur deaktivieren (siehe unten).

Um ein Benutzerdefiniertes Feld zu löschen, wählen Sie es in der Liste aus und klicken Sie auf sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird dieses Feld aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Aktivieren oder Deaktivieren eines Benutzerdefinierten Feldes

Wenn Sie ein Benutzerdefiniertes Feld nicht löschen können oder wollen, weil Sie es zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie es deaktivieren. Um ein Feld zu deaktivieren, klicken Sie auf . Der Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Ein deaktiviertes Feld wird im Web Client nicht angezeigt. Um das Feld wieder zu aktivieren, klicken Sie auf

10.2.2 Registerkarte Aktivitäts-Formulare

In dieser Registerkarte können Sie Aktivitäts-Formulare (ACF, aus dem Englischen *Activity Control Form*) erstellen, welche Aktivitäten im Process Designer zugewiesen werden können. Sie werden für Eingaben im Web Client benutzt, wenn eine manuelle Workflow-Aktivität mehr Informationen für den nächsten Schritt benötigt, z.B. wenn ein Ticket zuerst qualifiziert werden muss, bevor es im Workflow voranschreiten kann. Dies wird erreicht, indem bei Klick auf die Aktivität das Formular (ACF) mit den zu füllenden Feldern angeboten wird.

ACFs sind prinzipiell eine Zusammenstellung Benutzerdefinierter Felder, die bereits in den Registerkarten *Ticket-Daten* und *Kunden-Daten* erstellt wurden. Ein ACF kann Benutzerdefinierte Felder aus mehreren verschiedenen Feldgruppen enthalten, wobei aber alle Benutzerdefinierten Felder der Queue zugewiesen sein müssen, der der Workflow zugewiesen ist, der das ACF benutzen soll.



Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Aktivitäts-Formulare

Erstellen eines Aktivitäts-Formulars

Um ein Aktivitäts-Formular zu erstellen, klicken Sie auf der linken Seite unter der Liste auf das Dicon. Das folgende Pop-up-Fenster erscheint.



Fig. 7: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Erstellen eines Aktivitäts-Formulars

Sie können die folgenden Daten eingeben bzw. auswählen:

• Name

Geben Sie den Namen des ACF in dieses Feld ein. Sie können den Namen durch einen Klick auf elkalisieren (siehe unten).

• Beschreibung

Geben Sie eine Beschreibung für das ACF in dieses Feld ein. Die Beschreibung wird als Titel des ACF im Web Client angezeigt. Sie können die Beschreibung durch einen Klick auf 🗐 lokalisieren (siehe unten).

• Queue anzeigen

Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn die Queue des Tickets mit dem ACF im Web Client angezeigt werden soll.

• Bearbeiter anzeigen

Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Bearbeiter des Tickets mit dem ACF im Web Client angezeigt werden soll.

• Filter

Sie können eine Zeichenfolge eingeben, um die zugewiesenen Benutzerdefinierten Felder nach deren Namen zu filtern.

• Gruppen-Filter

Sie können hier eine bestimmte Feldgruppe auswählen, um in der Liste der verfügbaren Benutzerdefinierten Felder nur noch die Felder angezeigt zu bekommen, die zu der ausgewählten Gruppe gehören.

• Listen der Benutzerdefinierten Felder

Die Liste auf der rechten Seite zeigt die verfügbaren Benutzerdefinierten Felder und (in Klammern dahinter) die Feldgruppe, zu der die einzelnen Felder gehören. Sie können die Einträge aufsteigend oder absteigend sortieren, indem Sie auf die Titelzeile der Liste (*Verfügbar*) klicken. Die Icons ▲ oder ▲ zeigen die Sortierreihenfolge an. Wählen Sie die Benutzerdefinierten Felder für das ACF in dieser Liste aus und bewegen Sie sie auf die Liste *Zugewiesen*, indem Sie auf ▲ klicken. Für jedes zugewiesene Benutzerdefinierte Feld können Sie festlegen, ob es in einer neuen Zeile angezeigt werden soll, indem Sie die entsprechende Checkbox aktivieren. Die zugewiesenen Benutzerdefinierten Felder werden im Web Client in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in der Liste sortiert sind. Sie können die Liste umsortieren, indem Sie einen Eintrag auswählen und auf oder ▲ klicken. Um ein zugewiesenes Benutzerdefiniertes Feld zu entfernen, wählen Sie es aus und klicken Sie auf ▲.

Klicken Sie auf OK, um die Einträge zu speichern und das Fenster zu schließen.

Editieren eines Aktivitäts-Formulars

Wenn Sie ein ACF editieren möchten, wählen Sie es in der Liste aus und klicken Sie auf Der doppelklicken Sie auf den Namen des ACF. Daraufhin erscheint das gleiche Fenster, das zuvor unter Erstellen eines Aktivitäts-Formulars beschrieben wurde. Hier können Sie alle Details editieren und durch Klicken von *OK* die Änderungen speichern.

Löschen eines Aktivitäts-Formulars

Ein ACF kann nur gelöscht werden, wenn es nicht einer Workflow-Aktivität zugewiesen ist. Ist ein ACF einer Workflow-Aktivität zugewiesen, erhalten Sie eine Warnung und können dieses ACF nur deaktivieren (siehe unten).

Um ein ACF zu löschen, wählen Sie es in der Liste aus und klicken Sie auf 🤷 . Wenn Sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird dieses ACF aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Aktivieren oder Deaktivieren eines Aktivitäts-Formulars

Wenn Sie ein ACF nicht löschen können oder wollen, weil Sie es zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie es deaktivieren. Um ein ACF zu deaktivieren, klicken Sie auf • . Der Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Ein deaktiviertes ACF wird im Web Client nicht angezeigt. Um das ACF wieder zu aktivieren, klicken Sie auf • .

Vorsicht:

Bitte beachten Sie, dass die Deaktivierung eines ACF den Prozessfluss behindern oder den Prozessfortschritt verhindern kann!

Lokalisieren eines Aktivitäts-Formulars

Sie können im *Erstellen-* bzw. *Editieren-Fenster* den Namen und die Beschreibung eines ACF lokalisieren (d.h. in verschiedene Sprachen übersetzen, die später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden), indem Sie auf das Globus-Icon 🗐 klicken. Geben Sie im Pop-up-Fenster *Lokalisierung* für jede zusätzliche Sprache den entsprechenden Namen des ACF im Feld *Wert* ein. Nachdem Sie auf *Speichern* geklickt haben, wird im Web Client dieser Name dann in der Sprache angezeigt, die im Browser des Bearbeiters eingestellt ist.

10.2.3 Häufig benutzte Annotationen

Hier finden Sie einige häufig benutzte Annotationen für Benutzerdefinierte Felder. Sie finden eine komplette Liste mit ausführlicher Beschreibung aller Annotationen für Benutzerdefinierte Felder und Feldgruppen im Appendix A.

Annotation	Annotationen- Typ	Beschreibung	Wert	Kommentar
groupable	cmweb-common	Ermöglicht, nach diesem Feld in der Ticketliste zu gruppieren.		Nur für Benutzerdefinierte Felder vom Typ <i>So</i> <i>rtierte Liste</i> . Es werden keine Werte benötigt.
sortable	cmweb-common	Ermöglicht, nach diesem Feld in der Ticketliste zu sortieren.		Nur für Benutzerdefinierte Felder vom Typ <i>So</i> <i>rtierte Liste</i> . Es werden keine Werte benötigt. Funktioniert nur, wenn der Sortierindex für alle Werte des betreffenden Sortierte-Liste- Feldes gesetzt wird.
readonly	common	Zeigt an, dass das Benutzerdefinierte Feld nicht editiert werden kann.	true / false	Feld ist nur dann schreibgeschützt, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt wird. Wird kein Wert

Annotation	Annotationen- Typ	Beschreibung	Wert	Kommentar
				oder jeglicher anderer Wert außer <i>false</i> gesetzt, wird der Wert als <i>true</i> behandelt.
visibility	common	Legt fest, wann das Feld sichtbar ist.	edit	Feld wird im Modus <i>Bearbeiten</i> angezeigt.
			view	Feld wird im Modus <i>Ansicht</i> angezeigt.
			none	Feld wird nicht angezeigt.
text-type	component-type	Legt die möglichen Typen eines Texteingabefeldes fest.	text (default)	Einzeiliges Eingabefeld.
			textarea	Mehrzeiliges Eingabefeld.
			password	Eingabefeld für Passwörter. Das Passwort wird im Modus <i>Ansicht</i> als Reihe von Sternchen ******* angezeigt.
			label	Eingabe wird als Label angezeigt.
			url	Eingabe wird im Modus <i>Ansicht</i> als Link angezeigt. Die Zeichenfolge muss einem spezifischen URL- Muster entsprechen.

Annotation	Annotationen- Typ	Beschreibung	Wert	Kommentar
reportable	dwh	Legt fest, ob das Feld für Reports genutzt wird und ob es an das DWH übermittelt werden soll.	true / false	Feld kann für Reports benutzt werden, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist.
field indexed	indexing	Ein Index wird erstellt. Das System kann einfach nach Daten aus diesem Feld durchsucht werden.	transitive, unit, local	Siehe Annotation in Abschnitt Appen dix A und Register karte Index (Konfiguration von Suche und Index).
position	layout	Legt die Position eines Feldes innerhalb eines Gitter-Layouts fest.	<number>; <number></number></number>	Die Werte definieren die Zeile (<i>row</i>) und die Spalte (<i>c olumn</i>) (row;column), Nummerierung beginnt bei 0;0. Wenn keine Werte gesetzt werden, nimmt das Benutzerdefinierte Feld die nächstmögliche freie Zelle des Layout-Gitters.
		Legt die Position eines Feldes innerhalb einer Liste (Struktur) fest.	0; <number></number>	Nur der Wert Spalte (<i>column</i>) wird benutzt, der Wert für Zeile (<i>row</i>) wird ignoriert.
colspan	layout	Legt fest, wie viele Spalten für dieses Feld im Layout reserviert werden.	<number></number>	Anzahl der Spalten.
rowspan	layout		<number></number>	Anzahl der Zeilen.

Annotation	Annotationen- Typ	Beschreibung	Wert	Kommentar
		Legt fest, wie viele Zeilen im Layout von diesem Feld besetzt werden.		
field-group	layout	Erlaubt das Gruppieren von Feldern im Modus <i>Ansicht.</i> Diese Annotation wird im Modus <i>Bearbeiten</i> ignoriert.	<string></string>	Um Felder in der Anzeigen-Ansicht zu gruppieren, muss der gleiche Wert für <i>string</i> (Zeichenfolge) in den Annotationen jedes Feldes, das zu der <i>field-group</i> gehören soll, gesetzt werden.
fieldsize	layout	Legt fest, in welcher Größe des Feld innerhalb des Ticket- Layouts angezeigt wird.	<number></number>	Nur für Layout- Zwecke verwendet, zur Validierung nutzen Sie bitte <i>maxLengt</i> <i>h</i> oder <i>minLength</i> .
enum field with ticket color	ticket display	Legt die Hintergrundfarbe für das Ticket-Icon fest, das in der Ticket-Liste und im Ticket angezeigt wird.	true / false	Nur ein Benutzerdefinierte s Feld kann die Farbe bestimmen. Das Feld muss innerhalb der Verwaltung von Sortierten Listen existieren, wo Listen, Werte und Farben definiert werden.
accuracy	validation	Für Datumsfelder genutzt, um den angezeigten Detailgrad zu definieren.	date (default)	Zeigt das Datum ohne Zeitangabe.
			date-time	Zeigt das Datum mit Zeitangabe.

Annotation	Annotationen- Typ	Beschreibung	Wert	Kommentar
			only-time	Zeigt nur Zeitangabe, kein Datum.
format	validation	Genutzt, um das erlaubte Datumsformat in Datumsfeldern zu definieren.	<date format=""></date>	Das Muster für das Datum basiert auf <i>SimpleDateFor</i> <i>mat</i> , z.B. dd.mm. yyyy.
maxLength	validation	Legt die maximale Länge der Eingabe für Text- Felder (string) fest.	<number></number>	Kann mit Benutzerdefinierte n Feldern vom Typ <i>string (Text)</i> verwendet werden.
minLength	validation	Legt die minimale Länge der Eingabe für Text- Felder (string) fest.	<number></number>	Kann mit Benutzerdefinierte n Feldern vom Typ <i>string (Text)</i> verwendet werden.
required	validation	Legt fest, dass das Feld ein notwendiges Feld ist.	true / false	Feld ist notwendig, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt wird.

10.3 Verwandte Themen

- Annotationen (Appendix A)
- Verwaltung von Sortierten Listen
- MLA-Verwaltung
- Queues
- Workflow (siehe ConSol*CM Process Designer Handbuch)

11 Verwaltung von Sortierten Listen

- Verwaltung von Sortierten Listen
 - Einleitung zur Verwaltung von Sortierten Listen
 - Verwaltung von Sortierten Listen im Admin-Tool
 - Listen-Typen
 - Erstellen eines Listen-Typs
 - Editieren eines Listen-Typs
 - Löschen eines Listen-Typs
 - Deaktivieren oder Aktivieren eines Listen-Typs
 - Listen-Gruppen
 - Erstellen einer Listen-Gruppe
 - Editieren einer Listen-Gruppe
 - Löschen einer Listen-Gruppe
 - Deaktivieren oder Aktivieren einer Listen-Gruppe
 - Listen-Werte
 - Erstellen eines Listen-Wertes
 - Editieren eines Listen-Wertes
 - Einstellen einer Hintergrundfarbe
 - Löschen eines Listen-Wertes
 - Verändern der Reihenfolge der Listen-Werte
 - Deaktivieren oder Aktivieren eines Listen-Wertes
 - Eine Sortierte Liste in ein Datenmodell einfügen
 - Verwandte Themen

11.1 Einleitung zur Verwaltung von Sortierten Listen

In der Verwaltung von Sortierten Listen können Sie Sortierte Listen konfigurieren. Diese sind Teil des ConSol*CM-Datenkonzepts. Einmal definiert, können Sie eine Sortierte Liste für verschiedene Zwecke verwenden:

- als Auswahlliste (Drop-down-Menü) für Benutzerdefinierte Felder des Typs enum (Sortierte Liste)
- als hierarchische Liste für Benutzerdefinierte Felder des Typs MLA (Baum Sortierter Listen)
- als Abhängige Sortierte Listen, d.h. Sortierte Listen, die eine Hierarchie bilden (eine Datenkonstruktion, die durch Skripte vom Typ Abhängige Sortierte Liste implementiert wird)

A Vorsicht:

In der Verwaltung von Sortierten Listen definieren Sie nur die Liste, d.h. die Strukturen mit den verschiedenen Werten der Liste. Um die Sortierte Liste im Web Client (als Werte von Benutzerdefinierten Feldern) anzuzeigen, müssen Sie einen der folgenden Schritte vollziehen:

- Ein Benutzerdefiniertes Feld vom Typ *enum (Sortierte Liste)* erstellen und die betreffende Sortierte Liste damit verknüpfen.
- Ein MLA erstellen. Dieses wird automatisch als Benutzerdefiniertes Feld mit der Feldgruppe verknüpft, die beim Erstellen des MLA angegeben wurde.
- Ein Abhängige Sortierte Listen Skript erstellen und es einer Feldgruppe zuweisen.

Beispiele:

Eine Liste von Ländernamen (Deutschland, Italien, Frankreich etc.) wird im Benutzerdefinierten Feld *Land* für Kundendaten verwendet, wo sie zu einem Set von Adressdaten gehört. Dieselbe Liste kann auch im Benutzerdefinierten Feld *Standort der Maschine* in der Queue *A* für Ticketdaten verwendet werden oder in anderen Benutzerdefinierten Feldern. Prioritäten-Listen (hoch, normal, niedrig etc.) sind ein weiteres typisches Beispiel.

Abhängig von der Annotation *enum-type* des Benutzerdefinierten Feldes, wird die Sortierte Liste im Web Client angezeigt als:

- Drop-down-Menü (siehe Beispiel im Bild unten)
- Auswahl-Buttons
- Autovervollständigen-Liste (autocomplete)

Ticket	Duplizieren Drucken Ansicht 🔻	•
	rucker funktioniert nicht	
SUP-100	Queue: HelpDesk_1st_l Bearbeiter: Fischer, Oscar × Priorität Bitte wählen Modul Sonstiges • Bitte wählen Modul Sonstiges • Bitte wählen Feedback erfragen Niedrig Normal	
	tegorie Hoch	
	A Liste Datum Sortierte Liste Preis Nummer Text Niederlassung QA_Test_Mla_For_Struct Zeile hinzufügen	
	Land Bitte wählen	
	Abbrechen	

Fig. 1: ConSol*CM/Web Client - Sortierte Liste für Priorität (Listen-Werte werden als lokalisierte Werte angezeigt)

11.2 Verwaltung von Sortierten Listen im Admin-Tool

Sortierte Listen werden auf drei Ebenen organisiert:

• Тур

Der Typ hilft Ihnen dabei, die Listen innerhalb des Admin-Tools zu organisieren. Der Name des Typs wird nicht im Web Client angezeigt und hat keine weiteren Auswirkungen.

• Gruppe

Die Gruppe stellt eine Gruppe von Werten der Sortierten Listen dar (stellt somit die eigentliche Liste dar), z.B. die Liste *helpdesk_priorities*, die als *Priorität* im Web Client angezeigt wird.

• Wert

Der Wert stellt einen Einzelwert innerhalb der Liste dar, z.B: hoch oder normal.



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Sortierten Listen

11.2.1 Listen-Typen

Erstellen eines Listen-Typs

Um einen neuen Listen-Typ zu erstellen, klicken Sie unter der Liste *Typ* auf . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint.

1	Neuer Typ							
	Neuer Typ i Bitte fü) Illen Sie die Pflichtfelder aus.						
	Typ-Details							
	Name:	Vertrieb						
	Lokalisierte Werte							
	Sprack	numgebung	Wert					
	Deutsc	h	Vertrieb					
	Englisc	h(Default)	Sales					
			OK Abbred	:hen				

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Sortierten Listen: Erstellen eines Listen-Typs

• Name:

Geben Sie einen Namen für den neuen Listen-Typ ein. Jeder Name darf nur einmal vorkommen.

Lokalisierte Werte:

Lokalisieren heißt, in verschiedene Sprachen übersetzen, die später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt werden. Im Falle des Typs, der nicht im Web Client angezeigt wird, dient die Lokalisierung rein der internen Information. Geben Sie den Namen in zusätzlichen Sprachen in dem jeweils entsprechenden Feld *Wert* ein. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird stattdessen der technische Objektname, d.h. der Inhalt des Felds *Name* angezeigt.

Klicken Sie auf OK, um den neuen Listen-Typ zu erstellen und das Fenster zu schließen.

Editieren eines Listen-Typs

Um einen Listen-Typ zu editieren, wählen Sie diesen in der Liste aus und klicken Sie auf 🕑 . Es öffnet sich das gleiche Fenster wie unter Erstellen eines Listen-Typs beschrieben. Hier können Sie alle Felder editieren und durch Klicken auf *Speichern* die Änderungen speichern.

Löschen eines Listen-Typs

Ein Listen-Typ kann nur gelöscht werden, wenn es für den Typ keine Listen-Gruppen gibt. Entweder müssen Sie alle Gruppen, die zu diesem Typ gehören, zuerst löschen oder sie einem anderen Listen-Typ zuweisen. Wenn dem Listen-Typ noch Listen-Gruppen zugewiesen sind, erhalten Sie eine Warnung und können diesen Typ nur deaktivieren (siehe unten).

Um einen Listen-Typ zu löschen, wählen Sie ihn in der Liste aus und klicken Sie auf 🧕. Wenn Sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird dieser Typ aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Deaktivieren oder Aktivieren eines Listen-Typs

Wenn Sie einen Listen-Typ nicht löschen können oder wollen, weil Sie ihn zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie ihn deaktivieren. Um einen Listen-Typ zu deaktivieren, klicken Sie auf Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Listen-Typen, die Listen enthalten, die in aktiven Komponenten, wie MLAs, verwendet werden, können nicht deaktiviert werden. Um den Listen-Typ wieder zu aktivieren, klicken Sie auf .

11.2.2 Listen-Gruppen

Erstellen einer Listen-Gruppe

Die Gruppen eines Listen-Typs (also alle Sortierten Listen, die zu diesem Typ gehören) werden in der Mitte des Fensters der Verwaltung von Sortierten Listen erstellt. Wählen Sie den gewünschten Typ aus der Liste *Typ* aus und klicken Sie unter der Liste *Gruppe* auf • . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint.

📔 Neue Gruppe			×			
Neue Gruppe i Bitte füllen Sie d	ie Pflichtfelder aus.					
Gruppen-Details						
Name:	Support					
Typ:	priority		•			
Sortieren nach:	Benutzerdefiniert		•			
Lokalisierte Wert	Lokalisierte Werte					
Sprachumgebur	ng	Wert				
Deutsch		Hilfe				
Englisch(Default)	Support				
		ОК	Abbrechen			

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Sortierten Listen: Erstellen einer Listen-Gruppe

• Name:

Geben Sie einen Namen für die neuen Listen-Gruppe ein. Jeder Name darf nur einmal vorkommen.

• Typ:

Dieses Feld zeigt den gewählten Listen-Typ für die neue Gruppe an. Sie können auch einen anderen Listen-Typ aus der Liste auswählen, wenn Sie die Gruppe einem anderen Typ zuweisen möchten.

• Sortieren nach:

Hier können Sie festlegen, wie die Werte der Gruppe sortiert werden sollen. Wenn Sie *Benutzerdefiniert* auswählen, können Sie die Sortierreihenfolge durch die Pfeil-Icons unter der Liste *Werte* einstellen. Wenn Sie *Name* auswählen, werden die Werte beim Erstellen alphabetisch geordnet. Bitte beachten Sie, dass diese Reihenfolge festgelegt ist und im Nachhinein nicht mehr geändert werden kann.

• Lokalisierte Werte:

Geben Sie den Namen in zusätzlichen Sprachen in dem jeweils entsprechenden Feld *Wert* ein. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird stattdessen der Objektname, d.h. der Inhalt des Felds *Name*, angezeigt.

Klicken Sie auf OK, um die neue Listen-Gruppe zu erstellen und das Fenster zu schließen.

Editieren einer Listen-Gruppe

Um eine Listen-Gruppe zu editieren, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie auf 🖄. Es öffnet sich das gleiche Fenster wie unter Erstellen einer Listen-Gruppe beschrieben. Hier können Sie alle Felder editieren und durch Klicken auf *Speichern* die Änderungen speichern.

Löschen einer Listen-Gruppe

Eine Listen-Gruppe kann nur gelöscht werden, wenn sie nicht in einem Ticket oder einem MLA benutzt wird. Wenn die Listen-Gruppe noch in Tickets oder MLAs benutzt wird, erhalten Sie eine Warnung und können die Gruppe nur deaktivieren (siehe unten).

Um eine Listen-Gruppe zu löschen, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie auf ¹. Wenn Sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird diese Gruppe aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Deaktivieren oder Aktivieren einer Listen-Gruppe

Wenn Sie eine Listen-Gruppe nicht löschen können oder wollen, weil Sie sie zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie sie deaktivieren. Um eine Listen-Gruppe zu deaktivieren, klicken Sie auf <a>
 . Der Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Um die Listen-Gruppe wieder zu aktivieren, klicken Sie auf .

Information:

Eine Listen-Gruppe kann nicht deaktiviert werden, wenn sie noch in einem MLA benutzt wird.

11.2.3 Listen-Werte

Erstellen eines Listen-Wertes

Die einzelnen Werte einer Listen-Gruppe (also die Werte der Liste) werden im rechten Teil des Fensters der Sortierten Listen Verwaltung erstellt. Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus und klicken Sie unter der Liste *Werte* auf . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint.
🚺 Neuer Wert				×
Neuer Wert i Bitte füllen Sie d	lie Pflichtfelder aus.			
Wert-Details				
Name: Printer				
Lokalisierte Wert	te			
Sprachumgebu	ng	Wert		
Deutsch		Drucker		
Englisch(Default	t)	Printer		
Speichern und v	weiter	ОК	Abbrechen	

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Sortierten Listen: Erstellen eines Listen-Wertes

• Name:

Geben Sie einen Namen ein, der in der Sortierten Liste im Web Client für diesen Wert angezeigt werden soll.

• Lokalisierte Werte:

Geben Sie den Namen in zusätzlichen Sprachen in dem jeweils entsprechenden Feld *Wert* ein. Der Name wird dann entsprechend der im Browser eingestellten Sprache im Web Client angezeigt. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird stattdessen der technische Objektname, d.h. der Inhalt des Felds *Name*, im Web Client angezeigt.

Klicken Sie auf *Speichern und weiter*, wenn Sie weitere Listen-Werte für diese Listen-Gruppe erstellen möchten. Um die Erstellung von Werten abzuschließen, klicken Sie auf *OK*.

Editieren eines Listen-Wertes

Um einen Listen-Wert zu editieren, wählen Sie ihn in der Liste aus und klicken Sie auf 🔯. Es öffnet sich das gleiche Fenster wie unter Erstellen eines Listen-Wertes beschrieben. Hier können Sie alle Felder editieren und durch Klicken auf *OK* die Änderungen speichern.

Einstellen einer Hintergrundfarbe

Wenn Sie auf 🖾 klicken, können Sie dem ausgewählten Wert eine Farbe zuweisen. Dies ist z.B. für Prioritäten-Werte empfehlenswert, damit die Priorität eines Tickets im Web Client anhand der Farbe (Farbe des Ticket-Icons) auf einen Blick erkannt werden kann.

Information:

Bitte beachten Sie, dass innerhalb einer Queue nur **eine** Sortierte Liste die Farbe des Ticket-Icons bestimmen kann. Dazu müssen Sie dem betreffenden Benutzerdefinierten Feld vom Typ *Sortierte Liste* die Annotation *enum field with ticket color* in der Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern zuweisen. Sie können beispielsweise festlegen, dass das Benutzerdefinierte Feld *Priorität* die Ticket-Icon-Farbe in der Queue *Helpdesk* determinieren soll und das Benutzerdefinierte Feld *Verkaufswahrscheinlichkeit* die Ticket-Icon-Farbe in der Queue *Vertrieb* determinieren soll.

Das Pop-up-Fenster enthält eine Farbpalette, aus der Sie die gewünschte Hintergrundfarbe auswählen können. Klicken Sie auf die gewünschte Farbe, um sie für den ausgewählten Wert der Liste als Hintergrundfarbe festzulegen. Sie können die ausgewählte Farbe im Bereich *Vorschau* kontrollieren. Klicken Sie auf *OK*, um die Einstellungen zu speichern, oder auf *Zurücksetzen*, um zu der zuletzt gespeicherten Farbe zurückzukehren.



Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Sortierten Listen: Einstellen einer Hintergrundfarbe

Löschen eines Listen-Wertes

Ein Listen-Wert kann nur gelöscht werden, wenn er nicht in einem MLA benutzt wird. Wenn der Listen-Wert noch in einem MLA benutzt wird, erhalten Sie eine Warnung und können den Wert nur deaktivieren (siehe unten).

Um einen Listen-Wert zu löschen, wählen Sie ihn in der Liste aus und klicken Sie auf ². Wenn Sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird dieser Wert aus der Liste und aus dem System gelöscht.

Verändern der Reihenfolge der Listen-Werte

Wenn Sie innerhalb einer Listen-Gruppe im Feld *Sortieren nach* die Auswahl *Benutzerdefiniert* getroffen haben, können Sie die Reihenfolge der Listen-Werte verändern. Klicken Sie dazu auf die Pfeil-Icons unter der Liste *Wert*. Klicken Sie auf
, um den ausgewählten Wert eine Zeile nach oben zu verschieben, klicken Sie auf , um ihn eine Zeile nach unten zu verschieben.

Deaktivieren oder Aktivieren eines Listen-Wertes

Wenn Sie einen Listen-Wert nicht löschen können oder wollen, weil Sie ihn zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie ihn deaktivieren. Um einen Listen-Wert zu deaktivieren, klicken Sie auf
. Der Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt und der Wert ist im Web Client nicht mehr verfügbar. Um den Listen-Wert wieder zu aktivieren, klicken Sie auf .

Information:

Ein Listen-Wert kann nicht deaktiviert werden, wenn er noch in einem MLA benutzt wird.

11.2.4 Eine Sortierte Liste in ein Datenmodell einfügen

Um eine Sortierte Liste in ein Datenmodell einzufügen, also diese in Queues verfügbar und im Web Client sichtbar zu machen, müssen Sie ein Benutzerdefiniertes Feld vom Typ *enum (Sortierte Liste)* erstellen. Bitte lesen Sie den Abschnitt Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern für eine detaillierte Erklärung der Arbeit mit Benutzerdefinierten Feldern.

				Feld bearb Feld bearbeit i Daten und	eiten ten verfügbare Sprachen des Fi	eldes verwalten.	X
CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de			c	Feld-Details	;		
Date: Module Hilfe				Name:	priority		
			C	Datentyp:	enum (Sortierte Liste)		Ŧ
	° 👾 🖤		5	Gehört zu:			•
🙃 Benutzerdefinierte Felder					Bitte wählen S	ie Listentyp und Listengruppe.	
Gruppen	Felder			Listentyp:	priority		Ţ
Filter: Alle Queues 👻	Filter:			Listengrupp	helpdesk_priorities		-
Ticket-Daten Kunden-Daten Aktivitäts-Formulare	Name QA_Test_MLA categories country feedback testiles a_enum_struct_memb qa_fixedpoint_struct_mem qa_invalie_struct_mem qa_struct_memb qa_struct_membar_stru	Datenty MLA fiel MLA fiel enung Sc boo san for enung Sc et autor so het Casta enung Sc et autor so het Casta enung Sc et autor so het s	P Baum sorberter Li (Baum sorbierter Liste) (Ja,Nien) viseta Liste) orberte Liste) orberte Liste) orberte Liste) orberte Liste) orberte Liste) norberte Liste) norberte Liste) norberte Liste) orberte Liste) orberte Liste) orberte Liste) norberte Liste) orberte Liste)	Lokalisierte Sprachum Deutsch Polnisch Polnisch	Werte gebung efault)	Wert Prioritat Priority	Abbrechen
			l				
Name Wert Annotation-Gruppe	Name groupable	Wert true	Annotation-Gru	ppe^			
	sortable reportable field indexed	true true transitive	cmweb-common dwh indexing				
e [CM_Administration]	posuon		lawood				

Fig. 7: ConSol* Admin-Tool - Ein Benutzerdefiniertes Feld vom Typ enum (Sortierte Liste) definieren

11.3 Verwandte Themen

- Benutzerdefinierte Felder
- MLA

12 MLA-Verwaltung

- MLA-Verwaltung
 - Einleitung zur MLA-Verwaltung
 - MLA-Verwaltung mit dem Admin-Tool
 - Erstellen eines MLA
 - Editieren eines MLA
 - Löschen eines MLA
 - Deaktivieren oder Aktivieren eines MLA
 - Erstellen einer MLA-Ebene
 - Editieren eines Ebenen-Wertes
 - Löschen einer Ebene
 - Deaktivieren oder Aktivieren einer Ebene
 - Verwandte Themen

12.1 Einleitung zur MLA-Verwaltung

MLA bedeutet *Multi Level Attributes*. Ein MLA besteht aus mehreren Listen (*Sortierte Listen*), die eine Baumstruktur bilden. Jedes Element einer Liste kann zu einer Liste auf der nächsttieferen Ebene verweisen, wobei der Elementname den Namen der untergeordneten Liste darstellt.



MLAs bestehen aus verschiedenen Sortierten Listen

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Prinzip der MLA-Konstruktion

Beispiel:

Sie möchten für das Qualitätsmanagement in einem Ticket Hardware- oder Software-Produkte näher spezifizieren. Zu diesem Zweck können Sie ein MLA mit dem Namen *QA_MLA* erstellen. Im nächsten Schritt erstellen Sie die erste Ebene mit den Elementen *Hardware* und *Software*. Für jedes Element einer Ebene können Sie weitere Ebenen erstellen, z.B. für das Element *Hardware* eine untergeordnete Ebene mit den Elementen *Grafikkarte, Bildschirm* und *Hauptplatine.* Das folgende Bild zeigt ein solches MLA im Web Client.

Ticket					Duplizieren Drucken Ansicht	•
5	Drucker f	unktioniert nicht			*	
SUP-100	Queue:	HelpDesk_1st_l	Bearbeiter: Fis	che	er, Oscar 🔀	
	Priorität Ni	iedrig 💌	Modul Sonstiges			
	Reaktion 01 bis	.07.11	E Feedbac	ck e	erfragen	
	Kategorie Kei	ine 🔻				
	QA Test Har MLA	rd MLA			X	
	QAListe D	Hardware 🕨 🖌	Grafikkarte	*	Chipsatz Kühler	
	7	Software 🕨	Bildschirm		CPU Kühler	
	-	Ť.	Hauptplatine		IDE Port	_
	Land Bit	te]
	*					
	OK Abi	br				
	•		T	Ŧ	Ψ.	Þ.
					OK Abbrechen	

Fig. 2: ConSol*CM/Web Client - MLA-Auswahl für Hardware

Die Sortierten Listen für jede Ebene eines MLA müssen innerhalb der Verwaltung von Sortierten Listen erstellt werden. Eine MLA-Ebene referenziert lediglich auf diese Sortierten Listen.



12.2 MLA-Verwaltung mit dem Admin-Tool

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - MLA-Verwaltung

Alle Einträge werden mit ihren lokalisierten Namen (d.h. mit dem in verschiedene Sprachen übersetzten Namen, der später im Web Client abhängig von der eingestellten Browser-Sprache angezeigt wird) in der gewählten Sprache dieser Seite angezeigt. Sie können die gewählte Sprache dieser Seite ändern, indem Sie unter *Sprache wählen* eine andere Sprache einstellen.

12.2.1 Erstellen eines MLA

Um ein MLA zu erstellen, klicken Sie unter der Liste *MLAs* auf 🕑 . Das folgende Pop-up-Fenster erscheint:

MLA Details			
Name:	QA_MLA		
Gruppe wählen:	helpdesk_standard		•
okalisierte Wert Sprachumgebur	ng	Wert	
Deutsch		QS MLA	
Englisch(Default)	QA MLA	

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - MLA-Verwaltung: Erstellen eines MLA

• Name:

Geben Sie einen Namen für das neue MLA ein. Jeder Name darf nur einmal vorkommen.

• Gruppe wählen:

Wählen Sie die gewünschte Feldgruppe für Ticketdaten aus dem Drop-down-Menü aus. Für das neue MLA wird automatisch in dieser Gruppe ein Benutzerdefiniertes Feld des Typs *MLA field (Baum Sortierte Liste)* mit dem Namen des neuen MLA erstellt. Dies ist notwendig, damit das MLA im Web Client angezeigt werden kann. In der Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern können Sie diesem Feld Annotationen zuweisen.

• Lokalisierte Werte:

Geben Sie im jeweiligen Feld *Wert* den Namen des MLA in den zusätzlich verfügbaren Sprachen ein. Im Web Client wird dieser Name dann in der Sprache angezeigt, die im Browser des Bearbeiters eingestellt ist. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird der Objektname (der Inhalt des Felds *Name*) angezeigt.

Klicken Sie auf OK, um die Details für das neue MLA zu speichern.

Information:

Sie können auch das Benutzerdefinierte Feld für das MLA zuerst erstellen. In diesem Fall werden Sie den lokalisierten Namen des Benutzerdefinierten Feldes bereits in der Liste der verfügbaren MLAs vorfinden.

12.2.2 Editieren eines MLA

Um ein MLA zu editieren, wählen Sie es in der Liste aus und klicken Sie auf 🖄. Daraufhin erscheint das gleiche Fenster, das zuvor unter Erstellen eines MLA beschrieben wurde. Hier können Sie alle Felder außer der Feldgruppe editieren und durch Klicken von *OK* die Änderungen speichern.

12.2.3 Löschen eines MLA

Ein MLA kann nur gelöscht werden, wenn es keine Tickets gibt, in denen in diesem MLA Werte gesetzt sind. Ist ein MLA noch in Benutzung, erhalten Sie eine Warnung und können dieses MLA nur deaktivieren (siehe unten).

Um ein MLA zu löschen, wählen Sie es in der Liste aus und klicken Sie auf 🙆 . Wenn Sie das folgende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird dieses MLA (und das mit ihm zusammenhängende Benutzerdefinierte Feld innerhalb der Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern) aus der Liste und aus dem System gelöscht.

12.2.4 Deaktivieren oder Aktivieren eines MLA

Wenn Sie ein MLA nicht löschen können oder wollen, weil Sie es zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie es deaktivieren. Um ein MLA zu deaktivieren, klicken Sie auf 🖭 . Der Eintrag wird daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Im Web Client wird ein deaktiviertes MLA nicht mehr in den Tickets angezeigt; dies betrifft die Anzeige vorhandener und die Erstellung neuer Tickets. Um das MLA wieder zu aktivieren, klicken Sie auf 🕑 .

12.2.5 Erstellen einer MLA-Ebene

Nachdem ein Name und ein Benutzerdefiniertes Feld für ein MLA erstellt wurde, können Sie mit der Definition von MLA-Ebenen beginnen. Wählen Sie das MLA in der Liste aus und klicken Sie unter der Liste *Ebene 1* auf • . Es öffnet sich das Fenster *Sortierte Listen Ebene*, in welchem Sie die Sortierte Liste für diese Ebene angeben können.

		📔 Sortierte Liste	n Ebene	×	
		Sortierte Listen i Wählen Sie die soll.	Ebene Wertegruppe, die zugewiesen werden		
Baumpfad für		Baumpfad:	A_Test_MLA/Hardware/Monitor		Erstellen, Editieren, Löschen eines Typs
diese Ebelle		Gruppe wählen Werte:	hardware_categories		Erstellen, Editieren, Löschen einer Gruppe
Typ, Gruppe und Werte - für diese Ebene			Werte computers printer monitor input test		Erstellen, Editieren, Löschen eines Wertes
			ОК	Abbrechen	

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - MLA-Verwaltung: Erstellen einer MLA-Ebene

• Baumpfad:

Dieses Feld zeigt den Baumpfad der neuen MLA-Ebene. Damit können Sie immer die Position der Ebene innerhalb des MLA sehen. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

• Typ wählen:

Wählen Sie einen Listen-Typ aus, um die dem Listen-Typ entsprechenden Listen-Gruppen im nächsten Feld angezeigt zu bekommen.

• Gruppe wählen:

Wählen Sie die gewünschte Listen-Gruppe für diese Ebene aus. Der Gruppennamen wird automatisch zum Namen der neuen Ebene.

• Werte:

Dies sind die Werte der Listen-Gruppe, welche die Werte der neuen Ebene darstellen (welche Werte also im Web Client zur Auswahl angezeigt werden).

Klicken Sie auf OK um das neue MLA zu erstellen und das Fenster zu schließen.

Sie können entweder alle Listen-Typen, -Gruppen und -Werte erstellen, **bevor** Sie anfangen, die MLA-Ebene zu erstellen, oder **während der Erstellung** der MLA-Ebenen neue Listen-Typen, -Gruppen und -Werte erstellen, indem Sie neben den entsprechenden Feldern auf klicken. Sie können die Listen-Typen, -Gruppen und -Werte editieren oder löschen, indem Sie auf oder klicken. Bitte beachten Sie dabei aber, dass alle Änderungen, die Sie hier vornehmen, auch alle anderen MLAs betreffen, die die gleichen Listen-Typen, -Gruppen oder -Werte benutzen. Listen-Typen, -Gruppen und -Werte, die bereits von anderen MLAs benutzt werden, können nicht gelöscht werden.

Für jeden Wert können Sie eine weitere Ebene anlegen. Dies geschieht auf die gleiche Weise, wie vorher beschrieben. Klicken Sie zur Erstellung einer weiteren Ebene auf den Wert in der Liste und klicken Sie rechts daneben unter der Liste der nächsten Ebene (*Ebene 2*, *Ebene 3* etc.) auf

Information:

Wenn Sie während oder nach der Definition des MLA bemerken, dass sie einen zusätzlichen Listen-Wert für eine der Ebenen benötigen, müssen Sie diesen in der betreffenden Listen-Gruppe innerhalb der Verwaltung von Sortierten Listen erstellen.

12.2.6 Editieren eines Ebenen-Wertes

Wenn Sie einen Wert einer Ebene editieren möchten, wählen Sie ihn in der Liste aus und klicken Sie auf . Hier können Sie den Objektnamen und seine lokalisierten Werte ändern. Bitte beachten Sie dabei, dass alle Änderungen, die Sie hier vornehmen, alle anderen MLAs, die die gleichen Sortierten Listen verwenden, ebenfalls betreffen.

12.2.7 Löschen einer Ebene

Eine Ebene kann nur gelöscht werden, wenn sie nicht in einem Ticket verwendet wird. Um eine Ebene zu löschen, klicken Sie unter der entsprechenden Ebene auf ⁽²⁾. Wenn Sie das sich darauf öffnende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird diese Ebene und alle ihr untergeordneten Ebenen aus der Liste und aus dem System gelöscht.

12.2.8 Deaktivieren oder Aktivieren einer Ebene

Wenn Sie eine Ebene nicht löschen können oder wollen, weil Sie sie zukünftig möglicherweise noch benötigen, können Sie sie deaktivieren. Um die Ebene zu deaktivieren, klicken Sie auf 🖭 . Die Werte der Ebene (inklusive aller Werte der Ebenen, die dieser Ebene untergeordnet sind) werden daraufhin in grauer Kursivschrift angezeigt. Die Ebene und alle Unter-Ebenen werden dann im Web Client nicht angezeigt. Um die Ebene wieder zu aktivieren, klicken Sie auf 💽 .

12.3 Verwandte Themen

- Sortierte Listen
- Benutzerdefinierte Felder

13 Ticket-Verwaltung

- Ticket-Verwaltung
 - Einleitung zur Ticket-Verwaltung
 - Ticket-Verwaltung im Admin-Tool
 - Suche nach Tickets
 - Löschen oder Wiedereröffnen von Tickets
 - Verwandte Themen

13.1 Einleitung zur Ticket-Verwaltung

In der Ticket-Verwaltung können Sie:

Tickets löschen

Z.B. wenn ein Ticket irrtümlich erstellt wurde.

• Tickets wieder eröffnen Z.B. wenn ein Ticket zu früh geschlossen wurde.

A Vorsicht:

Bitte beachten Sie, dass ein Ticket, das wieder eröffnet wird, erneut am Startknoten des Prozesses beginnt. Wenn also ein Ticket bereits Knoten durchlaufen hat, an denen Ereignisse ausgelöst wurden, die nur einmal ausgeführt werden sollen (z.B. wenn das Ticket an einen Genehmiger übergeben wird), ist es möglicherweise besser, ein neues Ticket zu eröffnen. Alternativ können Sie den Workflow so modifizieren, dass er für solche Fälle eine Abkürzung im Prozess enthält.



13.2 Ticket-Verwaltung im Admin-Tool

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Ticket-Verwaltung nach Suche

13.2.1 Suche nach Tickets

Um nach Tickets, die Sie löschen oder wieder eröffnen möchten, zu suchen, klicken Sie in der unteren linken Ecke der Seite auf 💁. Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in das Sie die Suchkriterien eingeben können.

Ì	Ticketsuche	
	Ticketsuche j Bitte geben Sie Kriterien für die Ticketsuche an:	
	Suchparameter	
	Ticket-ID: von: 100100 bis: 100300	Suchkriterien Ticket-ID,
	Öffnungsdatum: von: 09.06.14 🐨 bis: 12.06.14	Öffnungsdatum, Muste
	Thema (Muster):	
	Maximale Anzahl Tickets: 50	Maximale Anzahl von
Auswahl des Ticket-	Zustand	angezeigten Tickets
Zustands	Othere lickets O Geschlossene lickets O Alle lickets Oueues	
	Suche in Queues 🔺	
Queues, in denen	Frequently_Asked_Questions HelpDesk_2nd_Level	Liste der vertugbaren Queues
gesucht werden son	Sales ServiceDesk	
	ОК	Abbrechen
(
	der Queue von der Suchliste	

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Ticket-Verwaltung: Suche nach Tickets

Die folgenden Parameter können für die Suche genutzt werden:

• Ticket-ID:

Hier können Sie einen ID-Bereich eingeben, innerhalb dessen sich das Ticket befindet.

• Öffnungsdatum:

Über diese Kalender (öffnen sich beim Klick auf das Drop-down-Menü) können Sie eine Zeitspanne angeben, innerhalb derer sich das Ticket befindet.

• Name (Muster):

Hier können Sie Schlüsselwörter oder Suchmuster für den Ticket-Namen eingeben.

Thema (Muster):

Hier können Sie Schlüsselwörter oder Suchmuster für das Ticket-Thema eingeben.

• Maximale Anzahl Tickets:

Hier können Sie angeben, wie viele Tickets maximal in der Ergebnisliste angezeigt werden sollen.

• Zustand:

Mit den Radio-Buttons können Sie festlegen, ob Sie nach offenen, geschlossenen oder allen Tickets suchen möchten.

• Queues:

Die rechte Liste zeigt alle verfügbaren Queues. Wählen Sie hier die Queues aus, innerhalb derer nach Tickets gesucht werden soll, und klicken Sie auf 🔦, um sie zu der Liste *Suche in Queues* hinzuzufügen. Wenn Sie keine Queues angeben, in denen gesucht werden sollen, wird die Suche auf alle verfügbaren Queues ausgedehnt.

Klicken Sie auf *OK*, um die Suche zu starten. Das Ergebnis wird Ihnen in der Seite der Ticket-Verwaltung angezeigt. Wenn die Liste zu lang ist, können Sie die Anzeige eingrenzen, indem Sie mittels der Filter oberhalb der Liste das Ergebnis nach Name oder Queue filtern.

Rechts neben der Ergebnisliste finden Sie einen Überblick über die Suchkriterien, die Sie eingestellt haben. Das Drop-down-Menü *Letzte Suchen* enthält Ihre letzten Suchen. Wenn Sie auf einen der Einträge klicken, öffnet sich ein Pop-up-Fenster, das Ihnen die Kriterien der Suche anzeigt. Hier können Sie alle Suchkriterien verändern und direkt eine neue Suche beginnen.

13.2.2 Löschen oder Wiedereröffnen von Tickets

Wählen Sie die gewünschten Tickets aus der Ergebnisliste aus und klicken Sie auf 🧕, um die Tickets zu löschen, bzw. auf 💷, um die Tickets wieder zu eröffnen. Wenn Sie das sich daraufhin öffnende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird die jeweilige Aktion ausgeführt.

13.3 Verwandte Themen

Queue

14 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Abschnitt für Experten

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de			
atei Module Hilfe			
🚹 🕺 🔖 🍸 🍬 🚢 💷 🔧 🚍 🔕	8 💿 🔷 🖸 💭 🔁 🛃 🔶		
Start			
	nporär deaktivieren und den Bearbeitern Rollen zuweisen.		
	peinhalten können.		
	Abschnitt für		
Exportop			
	Схренен		
Allgemeine Konfiguration			
Hier können Sie allgemeine Kontigurationseinstellungen vornehmen. In einer erweite Skripte verwalten.	rten Ansicht können Sie Konfigurationsvariablen für Workflows und		
Skript- und Templateverwaltung			
Hier können Sie Skripte (z.B. zum Parsen von E-Mails) und Templates (z.B. E-Mail-Te	mplates) verwalten und bearbeiten.		
[CM_Administration]			

Nur erfahrene Systemadministratoren und ConSol*CM-Consultants dürfen die Handlungen, die in den folgenden Kapiteln erklärt werden, durchführen!

Wenn falsche Parameter eingestellt werden, wird das System nicht mehr richtig oder gar nicht mehr arbeiten!

15 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Allgemeine Konfiguration

15.1 Allgemeine Konfiguration

- Allgemeine Konfiguration
 - Einleitung zur Seite Allgemeine Konfiguration
 - Allgemeine Konfigurationseinstellungen mit dem Admin-Tool bearbeiten
 - Verwandte Themen

15.1.1 Einleitung zur Seite Allgemeine Konfiguration

Auf der Seite *Allgemeine Konfiguration* werden die allgemeinen Einstellungen des ConSol*CM-Servers konfiguriert. Veränderungen in diesem Bereich beeinflussen die grundlegende Funktionalität des Servers entscheidend und können diesen sogar deaktivieren. Daher sind die Daten zunächst mit einer Sperre geschützt, die Sie jedes Mal deaktivieren müssen, wenn Sie Einstellungen ändern möchten. Sie können die Sperre deaktivieren, indem Sie auf das Sicherheitsschloss links unten auf der Seite klicken (auf dem folgenden Bild gekennzeichnet als *Sperre aktivieren/deaktivieren*).

🔺 Vorsicht:

Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Auswirkungen die Änderungen, die Sie hier durchführen, haben, kontaktieren Sie bitte vorher das ConSol*CM-Support-Team und lassen Sie sich unterstützen.

15.1.2 Allgemeine Konfigurationseinstellungen mit dem Admin-Tool bearbeiten

	Registerkarten der Allgemeinen Konfiguration Icon der Allgemeinen Konfiguration
	CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de
	Datei Module Hilfe
	Allgemeine Konfiguration
	Allgemein CM Dienste E-Mail E-Mail Sicherungen Lizenz ESB Dienste Arbeitszeitkalender Textklassen Ticket-Protokoll Index
	Administration
	Administrator E-Mait strohmei@consol.de
	Konfigurierte Sprachen
	Guidentes
	Deutsch
Wenn Funktionen	
oder Felder in Grau	
ist die	
Sicherheitssperre	
noon aktiv	
	Klicken Sie auf das Schloss, um Daten ändern zu können Erweitert
	2 [CM_Administration]
	4
Sperre aktiv	ieren/deaktivieren Properties anzeigen (nur für

operties anzeigen (nur für erfahrene Benutzer)

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Seite der Allgemeinen Konfiguration

Mittels der Tabs können Sie zwischen den Registerkarten der verschiedenen Konfigurationsbereiche wechseln:

- Registerkarte Allgemein
- Registerkarte CM Dienste
- Registerkarte E-Mail
- Registerkarte E-Mail Sicherungen
- Registerkarte Lizenz
- Registerkarte ESB Dienste
- Registerkarte Arbeitszeitkalender
- Registerkarte Textklassen
- Registerkarte Ticket-Protokoll
- Registerkarte Index

Der Button *Erweitert* auf der unteren rechten Seite führt zu einer speziellen Seite, die alle Einstellungen der System-Properties anzeigt. Diese Seite darf nur von ausgebildetem Personal oder auf Anfrage von

ConSol*CM-Support-Mitarbeitern oder -Consultants benutzt werden. Eine detaillierte Liste mit Erklärungen aller System-Properties finden Sie im Appendix C (System-Properties)

15.1.3 Verwandte Themen

• Workflow (siehe ConSol*CM Process Designer Handbuch)

15.2 Registerkarte Allgemein

In dieser Registerkarte können Sie die Administrator-E-Mail-Adresse und die Spracheinstellungen für die administrative Benutzeroberfläche, also des Admin-Tools und des Process Designers, festlegen.

	CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	- • ×
	Datei Module Hilfe	
	🕋 🔏 🐦 🝸 📖 😫 🗊 🔧 🚍 🗞 🏟 🏟 <> 💋	1
	Allgemeine Konfiguration	
E-Mail-Adresse, die Nachrichten und Warnung vom	Allgemein CM Dienste E-Mail E-Mail Sicherungen Lizenz ESB Dienste Arbeitszeitkalender Textklassen Ticket-Protokoll Index Administration	
System erhält	Administrator E-Mail: strohmel@consol.de	
	Konfigurierte Sprachen	
Liste der konfigurierten	Sprachungebung	
Sprachen	Vetisch Englisch(Default) Debled	
	Klicken Sie auf das Schloss, um Änderungen an den Daten zu verhindern	Erweitert
	CM Administration	
Hinzufügen	Image: Standardarraho singtallan Image: Standardarraho singtallan	Erweitert

Hinzufügen... Löschen... Als Standardsprache einstellen ...einer Sprache

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Allgemein

Administrator-E-Mail-Adresse:

Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die allgemeine Nachrichten oder Warnungen des Systems erhalten soll. Sie können auch mehrere Adressen eingeben, indem Sie sie mit einem Komma voneinander trennen. Die Gesamtzahl aller Zeichen darf allerdings 72 nicht überschreiten. Wenn es viele Empfänger geben soll, sind Mailinglisten auf dem Mail-Server-System empfehlenswert.

Konfigurierte Sprachen:

In dieser Liste werden die im gesamten System verfügbaren Sprachen konfiguriert. Dies beeinflusst die Liste der lokalisierten Werte im Admin-Tool (z.B. für Benutzerdefinierte Felder) und im Process Designer (z.B. für Aktivitäten). Welcher der Werte dieser Felder oder Aktivitäten im Web Client angezeigt wird, hängt von den Spracheinstellungen des benutzten Browsers ab.

- Klicken Sie auf 💁 , um eine neue Sprache hinzuzufügen.
- Klicken Sie auf 🧕, um die ausgewählte Sprache aus der Liste zu entfernen.
- Klicken Sie auf 💼 , um die ausgewählte Sprache als Standardsprache zu setzen. Die Standardsprache gilt für Web Client, Admin-Tool und Process Designer und hat Auswirkungen auf ...
 - die Darstellung im Web Client: Wenn es keine spezielle ConSol*CM-Bezeichnung f
 ür die im Browser definierte Sprache (Locale) gibt, wird die Bezeichnung in der Standardsprache angezeigt.
 - die initiale Beschriftung von Benutzerdefinierten Feldern im Admin-Tool: Wenn keine spezielle ConSol*CM-Bezeichnung für ein Benutzerdefiniertes Feld eingegeben wird, wird automatisch der technische Feldname in die Bezeichnung in der Standardsprache übernommen.

A Vorsicht:

Bitte stellen Sie sicher, dass die konfigurierten Sprachen im Betriebssystem der Server- und Client-Maschinen installiert sind. Dies wird nicht automatisch überprüft.

15.2.1 Wo werden Sprachen verwendet?

Einem Bearbeiter, der mit dem Web Client arbeitet, wird die GUI in der Sprache angezeigt, die in seinem Webbrowser eingestellt ist, wenn diese Sprache in ConSol*CM konfiguriert ist. Wenn keine übereinstimmende Sprache gefunden wird, wird die im Admin-Tool festgelegte Standardsprache verwendet.

Wenn ein Administrator ein Benutzerdefiniertes Feld erstellt, kann er immer für jede konfigurierte Sprache eine Übersetzung angeben, siehe das folgende Bild:

		ſ	📔 Feld bearbe	iten		×
			Feld bearbeite	en erfügbare Sprachen des	Feldes verwalten.	
CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de						
Datei Module Hilfe			Feld-Details			
🏫 💈 🍫 🍸 🍩 🚉 📼 🔩 🚍	% 🙆 🔿 <	>	Name:	priority		
😇 Benutzerdefinierte Felder			Datentyp:	enum (Sortierte Liste)		
Gruppen	Felder		Gehört zu:			•
Filter: Alle Queues	Filter:			Bitte wählen	Sie Listentyp und List	tengruppe.
Ticket-Daten Kunden-Daten Aktivitäts-Formulare			Listentyp:	priority		
Name	Name OA Test MIA	Dater MIA 64	Listengruppe	: helpdesk_priorities		v
helpdesk_standard	categories	MLA fie				
sales_standard	country	enum (Lokalisierte V	Verte		
qualification	feedback	boolea				
feedback	priority	enum (Sprachumg	ebung	Wert	
dependent_enum	qa_date_struct_member	date (I	Deutsch Englisch(Det	Fault)	Prioritat	
queue_fields	testlist	list (Lis	Polnisch	aary	rhoney	
faq	qa_enum_department	enum (
numbers	qa_enum_struct_member	enum (
serviceDesk_helds	qa_inxedpoint_struct_member	string				
	ga list	list (Lis				OK Abbrechen
	ga_number_struct_member	numbe				Abbrechen
	qa_string_struct_member	short s				
	00000					
Zugewiesene Annotations	Zugewiesene Annotations					
Name Wert Annotation-Gruppe	Name Wer	rt	Annotation	-Gruppe		
	groupable true		cmweb-com	mon 🔺		
	sortable true		cmweb-com	non		
	reportable true		dwh			
	neid indexed trans	siuve	lavout			
A free all the set of a	0.0	1	ind your			
[CM_Administration]						

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern: Lokalisierte Werte für Felder

Im Process Designer werden die im Admin-Tool konfigurierten Sprachen ebenfalls angeboten.

15.3 Registerkarte CM Dienste

In dieser Registerkarte können Sie die einzelnen Dienste des ConSol*CM-Systems, z.B. Indizierung von Daten oder Mail-Verbindungen, starten Doder stoppen .

	CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	
	Datei Module Hilfe	
	🟫 🖄 🦤 🍸 💷 🚉 🗊 🔩 🚍 🗞 🏟 🏟 ሩ> 📁 🞜	
	Allgemeine Konfiguration	
	Allnemain CM Dienste F-Mail F-Mail Sicherungen Lizenz FSB Dienste Arbeitszeitkalender Tevtklassen Tirket-Protokoll Today	
Liste der verfügbaren 🥆	Dienste	
Dienste	Name	
	CMRF to message listener	
	DWH live service	
	DWH transfer service	
	Job Executor	
Gestoppted Dienste	Mule vis V3 aurier inclation provider	
werden in grauer	Remote client pooling	
Kursivschrift	Rest API service	
dargestellt	Server Session Service	
	index changes notifier	
	index changes receiver	
	💪 Klicken Sie auf das Schloss, um Änderungen an den Daten zu verhindern	Erweitert
	2 [CM_Administration]	
	Starten Stoppen	

...eines Dienstes

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: CM Dienste

A Vorsicht:

Der Status eines Dienstes sollte nur von erfahrenen ConSol*CM-Consultants oder von ConSol*CM-Support-Mitarbeitern geändert werden! Wenn ein Dienst nicht mehr läuft, können möglicherweise Kernfunktionalitäten von ConSol*CM nicht mehr funktionieren.

Liste der Dienste:

CMRF log message listener

Liest und verarbeitet CMRF Log Messages für das Admin-Tool und speichert diese in der CM-Datenbank. Die Einträge werden für das Log-Protokoll im Admin-Tool benutzt. Siehe dazu den Abschnitt Data Warehouse (DWH) Management.

• DWH live service

Steuert das just-in-time DWH-Update im LIVE Modus.

- DWH transfer service Steuert den DWH-Transfer.
- Job Executor Steuert die Eskalationen in Prozessen bzw. Workflows.
- Kerberos v5 authentication provider Benötigt, wenn Kerberos-Authentifizierung benutzt wird.
- ESB service Holt eintreffende E-Mails ab (ESB = Mule).
- Remote client pooling Steuert, dass der Web Client Änderungen im Admin-Tool mitgeteilt bekommt.
- Rest API service Aktiviert oder deaktiviert REST (*Representation State Transfer* Interface).
- Server Session Service

Kontrolliert und beendet Sitzungen, wenn das Ende einer Web Client oder Admin-Tool Sitzung erreicht ist. Siehe auch z.B. System-Properties *cmas-app-admin-tool, admin.tool.session.check. interval* und *cmas-core-server, server.session.timeout.*

- Index changes notifier Erzeugt JMS (*Java Message Service*) Nachrichten und teilt dem Indexer mit, dass der Index verändert werden muss (nur via *index changes receiver*).
- Index changes receiver Liest JMS Queues und startet Indexer-Updates.

15.4 Registerkarte E-Mail

- Registerkarte E-Mail
 - Einleitung zu E-Mails in ConSol*CM
 - Versenden von E-Mails mit ConSol*CM
 - Manuelle E-Mails
 - Automatische E-Mails
 - Empfangen von E-Mails mit ConSol*CM
 - E-Mail-Konfiguration mit dem Admin-Tool
 - Allgemeine E-Mail-Konfiguration
 - Posteingang
 - Postausgang
 - E-Mail-Verschlüsselung
 - Allgemeine Erklärung zur E-Mail-Verschlüsselung in ConSol*CM
 - Voraussetzungen
 - Zertifikat-Import aus LDAP
 - Zertifikate-Verwaltung im Admin-Tool
 - Server-Zertifikate
 - Client-Zertifikate
 - Anwendungsbeispiele
 - Senden verschlüsselter E-Mails
 - Auswählen, ob E-Mails verschlüsselt vom Web Client aus gesendet werden sollen
 - Senden einer verschlüsselten E-Mail aus dem Workflow heraus
 - Senden verschlüsselter E-Mails als Standard einrichten
 - E-Mail-Duplizierung im ConSol*CM/Web Client
 - Verwandte Themen

In diesem Abschnitt wird die Registerkarte E-Mail des Admin-Tools erklärt, inklusive E-Mail-Verschlüsselung. Des Weiteren werden die E-Mail-bezogenen System-Properties und die Konfiguration der E-Mail-Duplizierung erklärt.

15.4.1 Einleitung zu E-Mails in ConSol*CM

Bevor die Verwaltung von E-Mail-Accounts im ConSol*CM Admin-Tool erklärt wird, erhalten Sie an dieser Stelle eine kurze Einführung zum Thema *E-Mail mit ConSol*CM*, da dies eine der Kernfunktionalitäten der Software darstellt. ConSol*CM kann E-Mails senden und empfangen.

Versenden von E-Mails mit ConSol*CM

Manuelle E-Mails

E-Mails können manuell von einem Bearbeiter oder automatisch vom System versendet werden. *Manuelle* E-Mails werden mittels des *Ticket-E-Mail-Editors* versendet. Standardmäßig ist der Hauptkontakt des Tickets der Empfänger der E-Mail, aber der Bearbeiter kann jede andere E-Mail-Adresse auswählen oder eingeben. Zudem kann er *E-Mail-Templates* und/oder *zitierten Ticket-Text* benutzen. Bitte schauen Sie in das *ConSol*CM Benutzerhandbuch* für eine detaillierte Einführung zum Arbeiten mit dem Ticket-E-Mail-Editor.

Protokoll	Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung
Anzeigen alle Einträ	ige 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 👻
Kommentar	E-Mail Attachment Zeitbuchung
E-Mail hinzufügen	
	Cc einblenden Bcc einblenden
An:	"Dietrich Habermann (Die Elektroniker OHG)" <d.habermann@devnull.com< th=""></d.habermann@devnull.com<>
Antwort an:	cm-qa2@consol.de
Betreff:	Ticket (SUP-100) AT: Unexpected behaviour in 'Deployment Administration'
Template	Signatur standard 💌
Zitieren	Einträge auswählen Für den Kunden sichtbare Einträge
Verschlüsselt senden	
В <i>I</i> <u>U</u> S	🗐 🗐 🗐 🛛 Zusammenhän 🔻 Schriftart 💌 Schriftgröße 🔍 🕂 👻 🔭 🔭
$\mathbf{x}^2 \mathbf{x}_2 \mid \Xi \Xi$	≇ ≑ 🖬 📰 🖃 ¥ ∋ "V ≒ 40 % 🖼 3° 🖩 📰 Ω 🥯 🔍
Best regards	
 Charly Chef	
-Chef- ConSol* Software	GmbH
Eranziskanerstraß	e 38
81669 München Tel: 089 / 45841-	-1234 / Fax: -111
	Abschicken

Die Standardeinstellungen können auch mittels der Seitenanpassung verändert werden.

Fig. 1: ConSol*CM/Web Client - Ticket-E-Mail-Editor

Automatische E-Mails

Automatische E-Mails können von ConSol*CM in den folgenden Situationen versendet werden:

- 1. Ausgelöst durch einen Workflow, z.B.
 - a. wenn ein Bearbeiter an das Bearbeiten eines Tickets erinnert werden soll.
 - b. wenn der Kunde eine automatische Bestätigung erhalten soll, dass ein Ticket für ihn eröffnet wurde.
 - c. wenn der Kunde eine automatische Bestätigung erhalten soll, dass sein Ticket geschlossen wurde.
 - d. wenn ein Supervisor oder Genehmiger eine Nachricht erhalten soll, dass ein neuer Fall genehmigt werden muss.

Innerhalb jeder Workflow-Aktivität kann eine E-Mail zu jeder gültigen E-Mail-Adresse versendet werden. Bitte lesen Sie das *ConSol*CM Process Designer Handbuch* für eine detaillierte Erklärung der dafür nutzbaren Methoden.

2. Ausgelöst durch das System im Falle einer Fehler- oder Erfolgsmeldung, z.B.

- a. Systemfehler
- b. E-Mail-Fehler
- c. DWH-Synchronisation (Fehler oder Erfolg) Normalerweise werden diese E-Mails an den ConSol*CM-Administrator versendet. Für spezielle Fehlermeldungen kann aber durch die System-Properties eine spezielle Empfänger-E-Mail-Adresse eingerichtet werden. Bitte lesen Sie für Details dazu Appendix C (System-Properties).
- 3. Ausgelöst durch das CM-System, um Bearbeiter zu erinnern:
 - a. Wenn ein Bearbeiter ein Ticket zugewiesen bekommt oder ein Bearbeiter von einem Ticket zurückgezogen wird, kann eine E-Mail an diesen Bearbeiter versendet werden. Dies kann für jede Queue konfiguriert werden, siehe Abschnitt Queue-Verwaltung.

Empfangen von E-Mails mit ConSol*CM

Das ConSol*CM-System kann E-Mails aus einer oder mehreren Mailboxen (= E-Mail-Konten) von einem oder mehr E-Mail-Server(n) abholen. Die Mailboxen werden im Admin-Tool konfiguriert (Allgemeine E-Mail-Konfiguration). Bitte beachten Sie, dass ConSol*CM an dieser Stelle mit Mailboxen arbeitet. Jede der Mailboxen kann von mindestens einer E-Mail-Adresse erreicht werden. In manchen Fällen kann eine Mailbox von mehr als einer E-Mail-Adresse verwendet werden. Dies kann für das Schreiben von E-Mail-Skripten wichtig sein.

ConSol*CM verhält sich gegenüber dem E-Mail-Server wie ein normaler E-Mail-Client, indem er die E-Mails mittels eines Standard-E-Mail-Protokolls abruft: IMAP(s), POP3(s). Ob die E-Mails nach der Abholung vom E-Mail-Server gelöscht werden, hängt von der E-Mail-Server-Konfiguration und der ConSol*CM-System-Property *cmas-esb-mail, mail.delete.read* ab. Die Standardeinstellung ist, dass E-Mails nach der Abholung **nicht** gelöscht werden.

A Vorsicht:

Wenn Sie nicht möchten, dass ConSol*CM E-Mails vom E-Mail-Server löscht, stellen Sie bitte sicher, dass Sie die Mailbox(en) regelmäßig manuell überprüfen, um eine Datenflut und Serveroder Performance-Probleme zu vermeiden.

Alle eintreffenden E-Mails werden zunächst im Pool für eintreffende E-Mails in ConSol*CM gespeichert und dann mit einer Kette von E-Mail-Skripten weiterverarbeitet. Bitte lesen Sie den Abschnitt E-Mail-Skripte für eine detaillierte Erklärung dieser Skripte. Wenn eine E-Mail nicht weiterverarbeitet werden kann, erhält der Administrator eine Benachrichtigungs-E-Mail. Die nicht verarbeitete E-Mail wird unter Registerkarte E-Mail Sicherungen aufgelistet.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie das System sich standardmäßig beim Eintreffen einer neuen E-Mail verhält:

 Der Betreff der E-Mail enthält keine Ticket-Nummer mit korrekter Syntax (Regular Expression, RegEx, Regulärer Ausdruck):
 Es wird ein neues Ticket erstellt. Der Betreff der E-Mail enthält eine Ticket-Nummer mit korrekter Syntax (RegEx) und das Ticket ist zur Zeit offen:

Die E-Mail wird an das bestehende Ticket angehängt.

 Der Betreff der E-Mail enthält eine Ticket-Nummer mit korrekter Syntax (RegEx), aber das Ticket ist geschlossen:

Ein neues Ticket wird erstellt und es wird eine Referenz zu dem alten, geschlossenen Ticket hergestellt.

Das standardmäßige Systemverhalten kann geändert werden, indem die E-Mail-Skripte geändert werden (siehe E-Mail-Skripte). Dies kann allerdings Kernfunktionalitäten des Systems beschädigen und sollte nur von erfahrenen ConSol*CM-Consultants durchgeführt werden!

15.4.2 E-Mail-Konfiguration mit dem Admin-Tool

Allgemeine E-Mail-Konfiguration

In dieser Registerkarte können Sie die Parameter für die E-Mail-Verbindung festlegen:



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Registerkarte E-Mail

Posteingang

Die Konfiguration der Posteingangsfächer ist in zwei Bereiche geteilt:

• Konfigurierte Postfächer:

Hier können Sie mittels Pop-up-Fenster Konten, von denen E-Mails abgeholt werden sollen, hinzufügen oder editieren. Die Verbindung zur Mailbox wird während des Einrichtens getestet. Dadurch ist sichergestellt, dass alle konfigurierten Konten auch im produktiven System funktionieren (vorausgesetzt, der E-Mail-Server hat sich nicht verändert, o.Ä.). Die Werte werden in der System-Property *cmas-esb-mail, mail.incoming.uri* gespeichert. Bitte lesen Sie für mehr Informationen den Abschnitt *E-Mail-Properties* in Appendix C (System Properties)). Benötigte Werte sind:

Protokoll

Das Protokoll, das zur Abholung der E-Mails vom Server benutzt wird. Unterstützte Protokolle sind IMAP4, IMAP4s, POP3 und POP3s. Bitte beachten Sie, dass ConSol*CM sich gegenüber dem E-Mail-Server wie ein regulärer E-Mail-Client verhält. Wenn ein sicheres Protokoll verwendet wird, wird das entsprechende Zertifikat benötigt! Dieses muss im *Security Store* des Application Servers hinterlegt werden.

• Server

Der Name oder die IP-Adresse des E-Mail-Servers.

• Port

Der Port des E-Mail-Servers, auf dem der Mail Daemon/Dienst hört.

Benutzername

Der Benutzername des E-Mail-Kontos.

Passwort

Das Passwort des E-Mail-Kontos.

A Vorsicht:

Bitte beachten Sie, dass ein E-Mail-Konto mehr als eine E-Mail-Adresse besitzen kann. An dieser Stelle geht es um den Konto-Namen, also die Mailbox. Wenn Sie die Admin-Tool-Skripte bearbeiten, die eintreffende E-Mails weiterverarbeiten, kann es sein, dass es notwendig ist, die E-Mail-Adresse in den Skripten zu benutzen. Die E-Mail-Adresse wird außerdem bei der Konfiguration der *Reply-to-*Adresse, der *From*-Adresse und queue-spezifischer E-Mail-Adressen benötigt. Bitte vergewissern Sie sich also immer, dass Sie die korrekten Parameter benutzen: Mailbox oder E-Mail-Adresse!

• Konfiguration:

Muster für eingehende E-Mail-Subjects:

Beschreibt die Elemente, die der Betreff einer eintreffenden E-Mail enthalten muss, damit die E-Mail einem bestimmten Ticket zugeordnet werden kann. Das Muster wird in Form eines Regulären Ausdrucks (= Zeichenfolge, die ein bestimmtes Muster vorgibt, Regular Expression, RegEx) festgelegt.

Beispiel: .*?Ticket\s+\((\S+)\).* würde mit jeder Betreffzeile matchen, die *Ticket* (*<Ticketnummer>)* enthält.

• Vorlage für ausgehende E-Mail-Subjects:

Bestimmt die Vorlage, welche die Ticket-ID in der Betreffzeile von ausgehenden E-Mails erzeugt. Diese Vorlage sollte mit dem Muster für eingehende E-Mail-Subjects übereinstimmen. Mit dem Button *Bearbeiten* können Sie das Muster der eingehenden und die Vorlage für ausgehende E-Mail-Subjects (Betreffzeilen) verändern und sicherstellen, dass diese zueinander passen.

Example: *Ticket (\${ticketName})* stimmt mit der Beispiels-RegEx überein.

A Vorsicht:

Sie können kontrollieren, ob das Muster für eingehende E-Mail-Subjects und die Vorlage für ausgehende E-Mail-Subjects übereinstimmen, indem Sie auf den Button *Bearbeiten* und im sich öffnenden Editor auf den *Button Prüfen* klicken. Bitte stellen Sie sicher, dass das Muster der E-Mail-Betreffzeile (Subject) **überall** richtig gesetzt ist, z.B. also auch in allen Workflow-Skripten und Admin-Tool-Skripten.

• Anzahl Neustarts nach Fehler:

Zeigt die maximale Anzahl von Neustarts, nachdem beim Abholen der E-Mails durch ConSol*CM ein Fehler aufgetreten ist. Gültig für alle Abrufe.

• Administrator E-Mail:

E-Mail-Adresse, an die die Nachrichten und Warnungen des E-Mail-Sub-Systems gesendet werden. Diese Adresse ist normalerweise die gleiche wie die Administrator-E-Mail-Adresse.

Für die Konfiguration der eintreffenden E-Mails sind außerdem die e-mail-bezogenen System-Properties interessant. Bitte lesen Sie dazu Appendix C (System-Properties). Insbesondere das Abrufintervall (das Zeitintervall für das Abrufen von E-Mails vom Server, Property: *cmas-esb-mail, mail.polling.interval*) ist hier von Wichtigkeit.

Postausgang

Die Verbindungsdaten für ausgehende E-Mails werden hier festgelegt:

• E-Mail Server

Benutzen Sie hier das folgende Format:

```
smtp://<IP address of mail server>:<port>
```

Beispiel:

```
smtp://10.0.1.15:25
```

E-Mail-Verschlüsselung

Aufgrund immer strenger werdender Sicherheitsrichtlinien ist die Verschlüsselung des E-Mail-Verkehrs möglicherweise vorgeschrieben (inklusive der E-Mails, die mit ConSol*CM gesendet und empfangen werden). Dafür wird die Standard S/MIME Verschlüsselung genutzt.

Um es ConSol*CM zu ermöglichen, mit verschlüsselten E-Mails zu arbeiten, müssen Sie zuerst E-Mail-Verschlüsselung im System aktivieren:

 Pflicht: Setzen Sie die System-Property *cmas-esb-mail, mail.encryption* auf *true*. Standardmäßig ist dieser Wert auf *false* gesetzt. Den Wert auf *true* zu setzen, ist die grundlegende Konfiguration, damit E-Mail-Verschlüsselung im gesamten System möglich ist.
2. **Optional:** Setzen Sie den Seitenanpassungs-Parameter mailEncryptionAvailable auf *true*. Dies aktiviert im Web Client die Möglichkeit auszuwählen, ob eine E-Mail verschlüsselt werden soll.

Allgemeine Erklärung zur E-Mail-Verschlüsselung in ConSol*CM

Es gibt zwei Arten von Zertifikaten:

• Zertifikate zum Austausch persönlicher Informationen

Für eintreffende E-Mails (hier sind Server-Zertifikate relevant).

 Das Zertifikat zum Austausch persönlicher Informationen kann manuell aus einer PKCS12 (. p12) Datei in das System importiert werden. Diese Datei enthält den öffentlichen und den privaten Schlüssel für die jeweilige E-Mail-Adresse. Wenn das Zertifikat passwortgeschützt ist, muss der Administrator dieses während des Importprozesses eingeben.

• Sicherheitszertifikate

Für ausgehende E-Mails (hier sind Client-Zertifikate relevant).

Sicherheitszertifikate können auf zwei Arten in das System importiert werden:

Manuell

Durch Auswahl der X.509 (.cer oder .crt) Datei.

• Automatisch

Aus dem LDAP-Verzeichnis, das es im selben Format wie für den Datenimport speichert. Dies kann "on demand" während des Sendens einer E-Mail geschehen.

A Vorsicht:

Die hier behandelten Zertifikate werden nur für die E-Mail-Verschlüsselung benutzt und **nicht** für den Zugang von ConSol*CM (als E-Mail-Client) zum E-Mail-Server! Dieser muss durch Zertifikate, die im *Security Store* des Application Servers gespeichert werden, verwaltet werden.

Voraussetzungen

- Das Client-Zertifikat muss die E-Mail-Adresse des Kunden im Attribut SubjectDN (E= oder EMAILADDRESS=) enthalten oder das Element X509v3 Subject Alternative Name aus dem Bereich Extensions des Zertifikats muss diese E-Mail-Adresse enthalten.
- Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files muss auf dem Server und der Maschine, von der das Admin-Tool gestartet wird, installiert sein. Dies ist notwendig, damit das Admin-Tool Zertifikate importieren kann.
- X.509 Base64 verschlüsselte Zertifikate werden unterstützt.

Zertifikat-Import aus LDAP

Wenn LDAP konfiguriert ist, sucht ConSol*CM nach dem Zertifikat für den angefragten Kontakt im LDAP-Verzeichnis. Dies geschieht auf die folgende Art:

- 1. Der Bearbeiter versucht eine verschlüsselte E-Mail zu versenden.
- 2. Der Verschlüsselungsdienst sucht nach einem Client-Zertifikat für diesen Empfänger.
- 3. Wenn ein Client-Zertifikat gefunden wird, wird die E-Mail verschlüsselt und versendet.
- 4. Wenn kein Client-Zertifikat im Admin-Tool gefunden wird oder dieses abgelaufen ist, wird danach im LDAP-Speicher gesucht.

- 5. Wenn dort das Zertifikat gefunden wird, wird es in ConSol*CM importiert und die E-Mail wird verschlüsselt versendet.
- 6. Wenn kein Zertifikat gefunden wird, wird die E-Mail unverschlüsselt gesendet.

Die folgenden Konfigurations-Properties müssen gesetzt werden, damit via LDAP nach Zertifikaten gesucht werden kann:

- cmas-core-server, Idap.certificate.basedn
- cmas-core-server, Idap.certificate.searchattr
- cmas-core-server, Idap.certificate.content.attribute

Bitte lesen Sie für Details dazu Appendix C (System-Properties).

Zertifikate-Verwaltung im Admin-Tool

Server-Zertifikate

Server-Zertifikate entschlüsseln eintreffende E-Mails und verschlüsseln ausgehende E-Mails. Jedes Zertifikat enthält den öffentlichen und den privaten Schlüssel für die jeweilige E-Mail-Adresse. Wenn Sie ein E-Mail-Konto für eintreffende E-Mails konfigurieren (siehe Abschnitt oben), müssen Sie diesem ein Server-Zertifikat für die E-Mail-Adresse bzw. alle E-Mail-Adressen, die zu dieser Mailbox gehören, zuweisen, um verschlüsselte E-Mails empfangen zu können. Wenn Sie verschiedene Eingangs-Konten haben, müssen Sie entweder für jedes einzelne ein Server-Zertifikat hochladen oder ein Zertifikat mit allen benötigten E-Mail-Adressen hochladen.

Wenn Sie die Registerkarte *Server-Zertifikate* öffnen, wird Ihnen eine Liste aller vorhandenen Server-Zertifikate angezeigt. Um ein neues Server-Zertifikat hinzuzufügen, klicken Sie auf • und benutzen Sie den Datei-Explorer, um das gewünschte Zertifikat zu finden. Das Zertifikat wird vor dem Import überprüft. Wenn es inkompatibel ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Zertifikat wird nicht importiert.

Unterstützte Formate für Server-Zertifikate sind:

- *PKCS #12* Archiv-Datei, die das Zertifikat (öffentlich) und den privaten Schlüssel (passwortgeschützt) enthält. Unterstützte Dateinamen-Erweiterungen für *PKCS #12* Dateien sind:
 - .p12
 - .pfx

Client-Zertifikate

Ein Client-Zertifikat enthält nur den öffentlichen Schlüssel eines Nutzers. Es ermöglicht das Verschlüsseln von E-Mails, die an diesen Nutzer gehen.

Wenn Sie die Registerkarte *Client-Zertifikate* öffnen, wird Ihnen eine Liste aller vorhandenen Client-Zertifikate angezeigt. Um ein neues Client-Zertifikat hinzuzufügen, klicken Sie auf Datei-Explorer, um das gewünschte Zertifikat zu finden. Das Zertifikat wird vor dem Import überprüft. Wenn es inkompatibel ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Zertifikat wird nicht importiert.

Unterstützte Formate für Client-Zertifikate sind:

- X509 Standard-Format. Unterstützte Dateinamen-Erweiterungen für X.509 Zertifikate sind:
 - .cer

- .crt
- .der
- .pem

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.conso	de		
atei Module Hilfe			
🏫 🌋 嗪 🕇 🍋	💵 🗉 🔧 🚍 🗞	ົາ <> 🗘	-
Allgemeine Konfiguration			
Allgemein CM Dienste E-Mail E-Mail Sicheru	gen Lizenz ESB Dienste Arbeitszeitkalender Textklasser	n Ticket-Protokoll Index	
E-Mail			
E-Mail Einstellungen Server-Zertifikate Cl	nt-Zertifikate		
Client-Zertifikate zum Verschlüsseln ausgehe	ider E-Mails		
Filter: Nur gültige	ertifikat	×	
Seriennummer Neues Client-Ze i Bitte wählen S	t ifikat eine Datei mit einem gültigen X509 Zertifikat (*.cer, *.crt)		
Datei:	C:\Users\		
Seriennummer:	151		
Ausgestellt am:	01.12.2006 15:53:24		
Läuft ab am:	30.08.2016 16:53:24		
E-Mail:	admins@consol.de		
		Import Abbrechen	
Klicken Sie auf das Schloss, um Änderung	n an den Daten zu verhindern		Erweitert
[CM_Administration]			

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Pop-up-Fenster zum Hinzufügen eines Client-Zertifikats

Anwendungsbeispiele

Hier sind ein paar Anwendungsbeispiele:

- Ein Bearbeiter benutzt den ConSol*CM/Web Client und schreibt eine verschlüsselte E-Mail im Ticket-E-Mail-Editor. Wenn er den Button *Senden* klickt, sucht das ConSol*CM-System die Empfängeradresse in der Liste der E-Mail-Adressen unter *Client-Zertifikate* und benutzt den öffentlichen Schlüssel des Empfängers, um die ausgehende E-Mail zu verschlüsseln. Wenn ConSol*CM kein passendes Zertifikat finden kann (die E-Mail-Adresse also nicht in der Liste aufgeführt ist), wird das zur E-Mail-Adresse passende Client-Zertifikat vom LDAP-Verzeichnis geladen. Wenn dies ebenfalls nicht möglich ist, wird die E-Mail unverschlüsselt gesendet. Wenn einer der Empfänger der gleiche wie einer der eintreffenden E-Mail-Accounts ist, wird auch das Server-Zertifikat zur Verschlüsselung dieser Nachricht benutzt.
- ConSol*CM erhält eine E-Mail und kontrolliert die *To*-Adresse. Wenn diese in der Liste unter *Client-Zertifikate* gefunden wird, benutzt ConSol*CM den privaten Schlüssel aus diesem Zertifikat, um die E-Mail zu entschlüsseln, und erstellt entweder ein neues Ticket oder hängt die E-Mail an ein existierendes Ticket an.

Senden verschlüsselter E-Mails

Auswählen, ob E-Mails verschlüsselt vom Web Client aus gesendet werden sollen

Wenn der Seitenanpassungs-Parameter mailEncryptionAvailable auf *true* gesetzt wurde, ist im Web Client im Ticket-E-Mail-Editor die Checkbox *Verschlüsselt senden* verfügbar. Damit kann der Bearbeiter auswählen, ob die E-Mail verschlüsselt gesendet werden soll.

Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung
E-Mail hinzufü	gen		
	Cc einblenden	Bcc einblenden	
	An: "Dietrich Haberm	ann (Die Elektroniker OHG)"	<d.habermann@devnull.cc< th=""></d.habermann@devnull.cc<>
Antw	ort an: cm-qa2@consol.	de	
E	etreff: Ticket (SUP-100)	AT: Unexpected behaviour	in 'Deployment Administrati
Ter	nplate Signatur standar	d 🔻	
Z	itieren Einträge auswäh	llen Für den Kunden sicht	tbare Einträge
Verschlüsselt s	enden 🔲		

Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Senden einer verschlüsselten E-Mail

Senden einer verschlüsselten E-Mail aus dem Workflow heraus

Eine verschlüsselte E-Mail kann aus dem Workflow heraus mittels der Methode *enableEncryption()* gesendet werden. Bitte lesen Sie für eine detailliertere Erklärung das *ConSol*CM Process Designer Handbuch.*

Senden verschlüsselter E-Mails als Standard einrichten

Wenn die System-Property *cmas-esb-mail, mail.encryption* auf *true* gesetzt wird, werden alle aus dem Workflow und Web Client gesendeten E-Mails standardmäßig verschlüsselt.

Falls Verschlüsselung als Standard eingerichtet ist, Bearbeiter aber einzelne E-Mails unverschlüsselt senden möchten, können sie dies, indem sie im Web Client die Checkbox *Verschlüsselt senden* deaktivieren. Im Workflow kann zum unverschlüsselten Versenden von bestimmten E-Mails die Methode *disableEncryption()* genutzt werden.

15.4.3 E-Mail-Duplizierung im ConSol*CM/Web Client

Bitte lesen Sie auf der Seite *Seitenanpassung* die Erklärungen bei showCloneOption und appendOrReplaceOnClone.

15.4.4 Verwandte Themen

- E-Mail-Properties siehe Abschnitt Appendix C (System-Properties)
- E-Mail-Skripte siehe Abschnitt Skripte vom Typ E-Mail

15.5 Registerkarte E-Mail Sicherungen

- Registerkarte E-Mail Sicherungen
 - Löschen einer E-Mail aus der Liste der nicht verarbeiteten E-Mails
 - Erneutes Senden einer E-Mail aus der Liste der nicht verarbeiteten E-Mails

Eintreffende E-Mails, die nicht weiterverarbeitet werden konnten, werden in einem speziellen Bereich des Systems gespeichert. Als Administrator können Sie versuchen, die E-Mails von dort aus manuell erneut an das System zu senden. Die hier gespeicherten E-Mails können auch gelöscht werden, z.B. Spam-E-Mails.

Im Dateisystem werden die nicht verarbeiteten E-Mails als *.em*/Dateien im folgenden Verzeichnis gespeichert:

<cmas_datadir>/mail/unparsable</cmas_datadir>						
Filtert die Dateien nach Namen	CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de Datei Module Hilfe Algemein Konfiguration Algemein CM Dienste E-Mail E-Mail Scherungen Lizenz ESB Dienste Arbeitszeitkalender Textiklassen Ticket-Protokoli Index E-Mail Scherungen Dateiname: Name Anderungsdatum					
löschen						
erneut senden	Klicken Sie auf das Schloss, um Änderungen an den Daten zu verhindern Erweitert					
	2 [CM_Administration]					

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: E-Mail Sicherungen

Die Liste der nicht verarbeiteten E-Mails in der Registerkarte *E-Mail Sicherungen* enthält folgende Elemente:

• Dateiname

Dieses Feld ist ein Filter. Wenn Sie den Namen oder Teil eines Namens von E-Mail-Dateien eingeben, werden Ihnen nur die damit übereinstimmenden Dateinamen angezeigt.

Name

Die Namen der E-Mail-Dateien (normalerweise mit der Dateinamen-Erweiterung .eml).

Änderungsdatum

Das Datum, an dem die Datei zuletzt geändert wurde. Normalerweise das Datum, an dem die E-Mail auf dem CM-Server gespeichert wurde.

In einem fehlerfrei laufenden ConSol*CM-System sollte die Liste der ungeparsten E-Mails leer sein. Wenn dort E-Mails aufgelistet sind, ist im System bezüglich der Weiterverarbeitung von eintreffenden E-Mails ein Fehler aufgetreten. Bitte lesen Sie für eine detaillierte Erklärung der Verarbeitungs-Pipeline den Abschnitt Skripte vom Typ E-Mail.

15.5.1 Löschen einer E-Mail aus der Liste der nicht verarbeiteten E-Mails

Um eine E-Mail aus der Liste zu löschen, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie den Button *Löschen* . Bitte beachten Sie, dass hierbei alle Informationen verloren gehen! Die E-Mail wird **nicht** gespeichert oder in das CM-System übertragen!

15.5.2 Erneutes Senden einer E-Mail aus der Liste der nicht verarbeiteten E-Mails

Sie können versuchen, die E-Mail erneut in die Verarbeitungs-Pipeline zu senden, z.B. wenn ein Skript nicht richtig funktioniert hat und das Problem mittlerweile behoben wurde. Dazu wählen Sie die E-Mail in der Liste aus und klicken den Button *Erneut senden* S. Wenn die Weiterverarbeitung im System korrekt funktioniert, wird die E-Mail nun auch aus dem Dateiverzeichnis *unparsable* als *.em*-Datei in folgendes Verzeichnis verschoben:

<CMAS_DATADIR>/mail/reimported

15.6 Registerkarte Lizenz

Hier importieren Sie Ihre gültige Lizenz für das ConSol*CM-System. Sie erhalten eine Lizenz für ein Testund/oder Produktiv-System, wenn Sie die Softwareverträge mit ConSol* unterschrieben haben.

Bitte fragen Sie Ihren ConSol*CM-Consultant für genauere Informationen. Die Lizenz erhalten Sie als Textdatei (*Plain Text*).

A Vorsicht:

Wenn die Sperre aufgehoben ist und Sie Text im Feld *Lizenz* eintragen oder löschen, können Sie diese Änderungen nicht mit einem Klick rückgängig machen. Wenn Sie versehentlich Teile des Lizenztextes geändert haben, schließen Sie das Admin-Tool, **ohne** vorher auf den Button *Speichern* zu klicken. Dadurch werden die Änderungen, die Sie an der Lizenz gemacht haben, verworfen. Wenn Sie danach das Admin-Tool neu starten, ist die Lizenz dadurch wieder in den Zustand, in dem sie sich vor den Änderungen befand, zurückversetzt.

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	
A 2	S 💽 🌖
Allgemeine Konfiguration	
Allgemein CM Dienste E-Mail E-Mail Sicherungen Lizenz ESB Dienste Arbeitszeitkalender Textklassen Ticket-Protokoll Index	
Lizenz	
Lizenz-Datei:	
[TRACK] contractParty = ConSol* GmbH - CM Development products = TRACK version = 6.9 expirationDate = 31.07.2014 licenses = 1 signature = 12345 [CONCURRENT_USERS] contractParty = ConSol* GmbH - CM Development products = WEB_CLIENT,REST version = 6.9 expirationDate = 31.07.2014 licenses = 100 signature = 12345	E
[PROCESS_DESIGNER] contractParty = ConSol* GmbH - CM Development products = PROCESS DESIGNER	•
Klicken Sie auf das Schloss, um Änderungen an den Daten zu verhindern	Erweitert
2 [CM_Administration]	

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Lizenz

Wählen Sie einen der beiden Wege, um die Lizenzdatei in das ConSol*CM-System zu importieren (für beide müssen Sie vorher auf das Sicherheitsschloss klicken, um die Bearbeitungssperre zu deaktivieren):

- Fügen Sie den gesamten Text der Lizenzdatei durch Kopieren und Einfügen ein. Wenn noch der Text einer alten Lizenz in der Registerkarte *Lizenz* vorhanden ist, ersetzen Sie einfach den gesamten Text durch den Text der neuen Lizenz. Klicken Sie auf *Speichern*.
- Laden Sie die Lizenz über den Datei-Explorer, indem Sie neben dem Feld *Lizenz-Datei* auf klicken. Klicken Sie auf *Speichern*.

Sie erhalten eine Meldung, dass die Lizenz erfolgreich in das System geladen wurde. Die Lizenz ist sofort wirksam.

15.7 Registerkarte ESB Dienste

- Registerkarte ESB Dienste
 - Einleitung zu ESB Diensten
 - Starten und Stoppen von ESB Diensten im Admin-Tool

15.7.1 Einleitung zu ESB Diensten

Die ESB Dienste werden für eintreffende E-Mails benutzt. Das folgende Bild zeigt die Funktionen der ESB Dienste. Bitte lesen Sie auch den Abschnitt Skripte vom Typ E-Mail für eine detaillierte Beschreibung des allgemeinen Prinzips von ConSol*CM-Mailing.

ESB steht für *Enterprise Service Bus*. ConSol*CM hat ein integriertes ESB (Mule) als eines seiner Applikationsmodule.



Fig. 1: ConSol*CM ESB Dienste

ESB Dienste:

• esb_mail_preprocessorService

Verantwortlich für das Abholen von E-Mails aus den konfigurierten Eingangs-Mailboxen. Abgeholte E-Mails werden im Verzeichnis *%DATA_DIR%/mail/unparsable* als *.em/* Dateien gespeichert. Wenn dieser Dienst gestoppt wird, trennt der ConSol*CM-Server sich von den konfigurierten E-Mail-Servern. Das heißt, dass die E-Mails nicht weiterverarbeitet werden. Nachdem der Dienst neu gestartet wurde, verbindet sich ConSol*CM wieder mit den konfigurierten E-Mail-Servern und verarbeitet alle dort noch wartenden E-Mails.

esb_mail_scriptService

Dieser Service ruft das Skript *IncomingMailRouting.groovy* auf, um den Skript-Namen, den es auszuführen gilt, zu bestimmen. Es kann entweder *CreateTicket.groovy*, *AppendToTicket.groovy* oder *MailToClosedTicket.groovy* sein. Danach wird das ermittelte Skript ausgeführt. Bei Erfolg wird *esb_mail_SuccessService* aufgerufen. Bei einem Fehler wird eine E-Mail mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung an den Administrator gesendet. Wenn dieser Dienst gestoppt wird, werden neu eingegangene E-Mails von der jeweiligen Mailbox abgeholt und im Verzeichnis *%DATA_DIR%/mail/unparsable* gespeichert. Danach endet die Verarbeitung. Nachdem der Dienst erneut gestartet wurde, werden die E-Mails aus dem Verzeichnis *unparsable* abgeholt und verarbeitet.

• esb_mail_SuccessService

Verantwortlich dafür, korrekt verarbeitete E-Mails aus dem Sicherungsordner zu löschen. Wenn dieser Dienst gestoppt wird, bleibt nach der Verarbeitung eine Kopie der E-Mail im Sicherungsordner (*%DATA_DIR%/mail/unparsable*).

Warnung:

Wenn dieser Dienst (*esb_mail_SuccessService*) erneut gestartet wird, löscht er alle E-Mails aus dem Verzeichnis *unparsable*, die nicht aus diesem Verzeichnis entfernt wurden, bevor der Dienst gestoppt wurde.

15.7.2 Starten und Stoppen von ESB Diensten im Admin-Tool

In der Registerkarte *ESB Dienste* können Sie die Dienste des *Enterprise Service Bus* (ESB) starten und stoppen. Der Status der Dienste (gestartet oder gestoppt) sollte nur auf Anfrage des ConSol*CM-Consultings oder -Supports geändert werden.



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: ESB Dienste

15.8 Registerkarte Arbeitszeitkalender

- Registerkarte Arbeitszeitkalender
 - Konfiguration von Arbeitszeitkalendern im Admin-Tool
 - Erstellen eines neuen Kalenders
 - Definieren von Arbeitszeiten für einen Kalender
 - Definieren von Feiertagen für einen Kalender

In dieser Registerkarte können Sie Arbeitszeitkalender erstellen und speichern. Diese legen die Zeiten fest, in denen automatische Workflow-Aktivitäten aktiv sein sollen. Damit ein Arbeitszeitkalender für einen bestimmten Prozess genutzt werden kann, muss der Kalender der jeweiligen Queue zugewiesen sein (siehe Abschnitt Queue-Verwaltung für Details). Außerdem muss das Workflow-Element, das den Kalender benutzen soll, konfiguriert werden. Eine Anleitung dafür finden Sie im *ConSol*CM Process Designer Handbuch*.

Beispiel:

Tickets, die mehr als eine Stunde, nachdem sie eröffnet wurden, noch keinem Bearbeiter zugewiesen wurden, sollen sich automatisch in eine Eskalationsstufe bewegen. Wenn ein Arbeitszeitkalender festlegt, dass die Arbeitszeit zwischen 8 und 17 Uhr liegt, und ein Ticket um 16: 45 Uhr eröffnet wird, eskaliert das Ticket nicht um 17:45 Uhr, sondern am nächsten Tag um 8:45 Uhr. Die Zeit wird folgendermaßen berechnet: 15 Minuten zwischen Ticket-Eröffnung und dem Ende der Arbeitszeit plus 45 Minuten vom Beginn der nächsten Arbeitszeit, so dass die volle Stunde, die durch das Eskalationslimit vorgegeben ist, erreicht ist.

Sie können neben Arbeitszeiten auch Feiertage definieren. An diesen Tagen pausiert die automatische Eskalation völlig. Feiertage müssen pro Kalender definiert werden. Es ist nicht möglich, einen Feiertag zu definieren, der für alle existierenden Kalender gleichzeitig gültig ist.

15.8.1 Konfiguration von Arbeitszeitkalendern im Admin-Tool



Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Arbeitszeitkalender

Erstellen eines neuen Kalenders

Klicken Sie links auf der Seite auf 🔍, um einen neuen Kalender zu erstellen. Das folgende Fenster erscheint:

📔 Neuen A	rbeitszeitkalender anlegen
Neuen Arbe	e itszeitkalender anlegen
i Bitte geb	en Sie einen Namen für den Kalender ein.
Name:	Reguläre Arbeitstage
Zeitzone:	Europe/Berlin 👻
	Speichern Abbrechen

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Erstellen eines neuen Kalenders

• Name:

Geben Sie einen Namen für den Kalender ein. Jeder Kalendername darf nur einmal vorkommen.

• Zeitzone:

Wählen Sie die Zeitzone aus, die dieser Kalender benutzen soll.

A Vorsicht:

Dieses Feld zeigt nur an, auf welche Zeitzone sich die definierten Arbeitszeiten beziehen. Der Kalender selbst ist für den jeweiligen Workflow weltweit gültig. Beispiel: Der Server, auf dem der Workflow läuft, wird in Detroit betrieben. Im Arbeitszeitkalender wird *Europe/Berlin* als Zeitzone eingestellt. Ein Trigger, dem dieser Arbeitszeitkalender zugewiesen wurde, lässt in diesem Fall das Ticket nach Berliner Zeit eskalieren und nicht nach Detroiter Zeit.

Klicken Sie auf Speichern, um den Kalender zu erstellen.

Wählen Sie einen Kalender aus der Liste aus und klicken Sie auf 🕑, um einen bestehenden Kalender auf die gleiche Art zu ändern. Wählen Sie einen Kalender aus der Liste aus und klicken Sie auf 🔍, um den gewählten Kalender zu löschen.

Definieren von Arbeitszeiten für einen Kalender

Wählen Sie einen Kalender aus der Liste *Kalender* aus und klicken Sie unter der Liste *Zeitabschnitte* auf , um die Arbeitstage und Arbeitsstunden für diesen Kalender zu definieren. Das folgende Fenster erscheint:

1	Neu	er Zeitabschnitt	x
	Neuer 2 j Bitte	Zeitabschnitt geben Sie Anfangs- und Endzeit an.	
	Zeitab	oschnitt	
	Von:	09:00	▲ ▼
	Bis:	18:00	A V
	Tage		
	V M	ontag	Alle
	D	ienstag	
	M	ittwoch	
	D	onnerstag	
	V Fi	reitag	
	S	amstag	
	S	onntag	
		Speichern	Abbrechen

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Arbeitszeiten eines Kalenders

Zeitabschnitt

Geben Sie die Zeitabschnitte ein, während denen die automatischen Eskalationen des Workflows aktiv sein sollen.

• Tage

Aktivieren Sie die Checkboxen der Tage, an denen die Zeitabschnitte gültig sein sollen. Sie können die Tage einzeln auswählen oder über die Checkbox *Alle* alle Tage auf einmal auswählen.

Information:

Sollte ein Zeitabschnitt sich mit einem anderen, vorher definierten Zeitabschnitt überlagern, erhalten Sie eine entsprechende Meldung.

Klicken Sie auf Speichern, um den Zeitabschnitt für die gewählten Tage zu erstellen.

Wenn Sie später den Zeitabschnitt ändern möchten, müssen Sie dies für jeden Tag einzeln tun. Wählen Sie den entsprechenden Tag, klicken Sie auf 🕑 und ändern Sie den Zeitabschnitt in dem sich öffnenden Fenster. Wenn Sie einen Zeitabschnitt eines Tages löschen möchten, klicken Sie auf 🙆. Es ist nicht möglich, die Zeitabschnitte mehrerer Tage auf einmal zu editieren oder zu löschen.

Definieren von Feiertagen für einen Kalender

Wählen Sie einen Kalender und klicken Sie unter der Liste *Feiertage* auf . , um einen neuen Feiertag einzutragen. Das folgende Fenster erscheint:

Neuer	r Feiertag
Neuer Fe j Bitter	e iertag füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Name: Von: Bis:	Weihnachten 25.12.14
0.5.	Speichern Abbrechen



• Name:

Geben Sie den Namen des Feiertags hier ein.

- Von: Geben Sie das Datum des Feiertags hier ein.
- Bis:

Wenn es sich um einen mehrtägigen Feiertag handelt (z.B. Weihnachten), können Sie das Ende der Feiertage hier eintragen.

Information:

Es ist nicht möglich, Feiertage einzutragen, die nur einen halben Tag andauern.

Klicken Sie auf Speichern, um den Feiertag zu erstellen.

Wenn Sie einen gewählten Feiertag editieren möchten, klicken Sie auf 🗵 . Um einen Feiertag zu löschen, klicken Sie auf 🙆 .

15.9 Registerkarte Textklassen

- Registerkarte Textklassen
 - Erstellen einer Textklasse
 - Editieren einer Textklasse
 - Löschen einer Textklasse
 - Festlegen der Standard-Textklasse

Mit Textklassen können Sie Ticket-Informationen organisieren (Kommentare, E-Mails), indem Sie sie in verschiedenen Farben hervorheben oder ihnen bestimmte Icons zuweisen, um z.B. einen Eintrag als wichtig zu markieren (siehe folgendes Bild). Sie können mit Textklassen außerdem die Sichtbarkeit von Informationen im Ticket-Protokoll und in CM/Track festlegen. Zudem können Sie mittels Textklassen einen Prozess steuern. In diesen Fällen kann dann nicht nur visuell vom Bearbeiter, sondern auch automatisiert im Workflow (mit Hilfe der entsprechenden Java-Klassen und -Methoden) kontrolliert werden, ob alle benötigten Daten vorliegen. Der weitere Verlauf des Prozesses kann vom Vorliegen und/oder der Art der Daten abhängig gemacht werden.

Ticket			Akzeptieren	Bearbeiten	Duplizieren	Drucken	Ansicht 🔻
100862	Druc HelpDe nicht z P Reakti priority	Eker funktioniert nicht esk_1st_Level Qualifizierung ugewiesen Geöffnet: 10.06.14 15:54 riorität Niedrig on bis 11.06.14 Feedback erfragen Ja Land Deutschland /_muti Niedrig					
	Keine	Relationen			Hi	nzufügen A	usblenden
	Proto	koll	Kommentar	E-Mail Atta	chment Zei	tbuchung A	usblenden
	Anzei	gen alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste Ein	träge zuerst	Ψ			
	Komm	entar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		Inter	ne wich	tiae Not	iz 🔔
18.06.14 1	1.19	#5 erzeugt von Charly Chef Aktion 🔻				5	
		Dies ist ein wichtiger Kommentar!					
11.06.14 1	5.54	#4 geändert von Workflow Timer 15:54 Reaktionszeit verstrichen wurde durchlau	fen				

Fig. 1: ConSol*CM/Web Client - Ein Kommentar mit der Textklasse "Interne wichtige Notiz"

Beispiele:

- Wenn Sie eine FAQ-Queue erstellen möchten, ist es hilfreich, wenn Sie die Problembeschreibung und die Lösung eines Tickets mit verschiedenen Textklassen kennzeichnen. Nur wenn Problembeschreibung und Lösung vorliegen, darf ein Ticket als FAQ-Vorschlag gewertet werden.
- Sie können auch Daten hervorheben, die für eine Bestellung wichtig sind. Nur wenn alle Daten zur Bestellung vorliegen, darf die Bestellung an die Logistik abgeschickt werden.
- Sie können Textklassen dafür einsetzen, dass ein Störungs-Ticket erst geschlossen werden kann, wenn ein Texteintrag mit der Textklasse *Lösung* gekennzeichnet wurde.

Um den Ticket-Informationen im Web Client Textklassen zuordnen zu können, müssen sie zuerst den entsprechenden Queues zugewiesen werden (siehe dazu Queue-Verwaltung).

	CM6 Admin-Tool @ cm6-	demo.int.consol.de				
	Datei Module Hilfe					
-	A 2 5	T 🦚 💵	•	<u> </u>	\diamond	Ç 📓 🗧
	Allgemeine Konfiguration					
	Allgemein CM Dienste E-Ma	il E-Mail Sicherungen	Lizenz ESB Dienste Arbeits	zeitkalender Textklassen	Ticket-Protokoll Index	
	Textklassen					
	Name	Farbe	Verfügbarkeit	Visibility	Sichtbar für Kunden	Icon
	Deleted	Beispiel-Text	Ausgehende E-Mail, Eing	hidden		\times
Liste der	Internal_Important_Note	Beispiel-Text	Kommentar	all levels full		E)
rfügbaren	Unread_Email	Beispiel-Text	Eingehende E-Mail	all levels full		
vtklassen	Problem_description	Beispiel-Text	Ausgehende E-Mail, Eing	1st level short, 2nd leve	V	?
Alkidosen	default_class	Beispiel-Text	Kommentar	all levels full		ę
	Read_Email	Beispiel-Text	Eingehende E-Mail	1st level short, 2nd leve		
	Unimportant	Beispiel-Text	Ausgehende E-Mail, Eing	2nd level short, 3rd leve		<u>(</u> Q)
	Feedback	Beispiel-Text	Eingehende E-Mail, Kom	1st level short, 2nd leve	V	12
	Solution	Beispiel-Text	Ausgehende E-Mail, Eing	1st level short, 2nd leve	V	<u> </u>
	no class	Beispiel-Text	Ausgehende E-Mail, Eing	all levels full		
	Klicker Sie auf das Schle	oss, um Änderungen an o	den Daten zu verhindern			Erweitert
/ Erotoll	n Editioron Lö	abon				

Erstellen... Editieren... Löschen... ...einer Textklasse

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Textklassen

15.9.1 Erstellen einer Textklasse

Sie können eine neue Textklasse erstellen, indem Sie unter der Liste auf 🕑 klicken. Das folgende Pop-up-Fenster erscheint:

Details der Textklas	se		
Name:	Bestelldaten		
Farbe:			
Verfügbarkeit:	Ausgehende E-Mail		
	Eingehende E-Mail		
	V Kommentar		
Sichtbarkeit:	all levels full		•
Icon:	P		Durchsuchen
Sichtbar für Kunden	:		
Lokalisierte Werte			
Sprachumgebung		Wert	
Deutsch		Bestelldaten	
		Oder data	

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Erstellen einer Textklasse

Hier können Sie die Details der Textklasse festlegen:

• Name

Geben Sie einen Namen für die Textklasse ein. Jeder Name darf nur einmal vorkommen.

• Farbe

Wenn Sie in das Feld *Farbe* klicken, öffnet sich ein Pop-up-Fenster. Es enthält eine Farbpalette, aus der Sie die gewünschte Farbe für die Textklasse auswählen können, indem Sie darauf klicken. Sie können die gewählte Farbe im Bereich *Vorschau* überprüfen. Klicken Sie auf *OK*, um die Farbauswahl zu speichern. Klicken Sie auf *Zurücksetzen*, um zur letzten gespeicherten Farbe zurückzukehren.

Hintergrundfarbe auswählen
Vorschau Vorschau Beispieltext Beispieltext Beispieltext Beispieltext
OK Abbrechen Zurücksetzen

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Eine Farbe für eine Textklasse auswählen

• Verfügbarkeit

Hier können Sie auswählen, für welche Art von Ticket-Informationen die Textklassen verfügbar sein sollen. Aktivieren Sie eine oder mehrere der folgenden Optionen:

- Ausgehende E-Mail
- Eingehende E-Mail
- Kommentar

• Sichtbarkeit

Es gibt drei Sichtbarkeitslevel des Ticket-Protokolls im Web Client (siehe Bild *Buttons zur Einstellung der Sichtbarkeitslevel im Ticket-Abschnitt Protokoll*):

- Standard (1st level)
- Erweitert (2nd level)
- Detail (3rd level)

Die Bezeichnungen *short* und *full* beziehen sich auf den Anzeigemodus, den der Bearbeiter gewählt hat:

- short Kommunikation
- full Anzeige aller Einträge

Wählen Sie aus dem Drop-down-Menü aus, auf welchen Sichtbarkeitsleveln die oben ausgewählten Ticket-Informationen sichtbar sein sollen (siehe Bild unten).

Sichtbarkeit:	all levels full	•	
Icon:	all levels full		l
ICON:	1st level short, 2nd level full, 3rd level full		
Sichtbar für Kunden:	1st level short, 2nd level full, 3rd level full		
	1st level short, 2nd level short, 3rd level full	Ξ	-
Lokalisierte Werte	2nd level full, 3rd level full		Ē
	2nd level short, 3rd level full		ŀ
Sprachumgebung	3rd level full		
Deutsch	3rd level short	$\overline{\mathbf{v}}$	
Deutsui	Destelloaten		

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Ein Sichtbarkeitslevel auswählen

Wenn Sie *hidden* auswählen, werden die oben ausgewählten Ticket-Informationen nicht im Ticket-Protokoll angezeigt.

Ticket		Bearbeiten Dupliz	ieren Drucken Ansicht 🔻			
SUP-100	AT: Unexpected behavio HelpDesk_1st_Level Qualifizierung Bearbeiter: Fischer, Oscar Geöffn Priorität Niedrig Reaktion bis 01.07.11 Feedback	pur in 'Deployment Administration g net: 08.04.08 09:55 Modul Sonstiges erfragen Nein	,			
	Kunden		Hinzufügen Ausblenden			
_	Hauptkunde					
e	Dietrich Habermann d.haberr	nann@devnull.consol.de 🔻 CustomerGrou	lb			
	Bearbeiter Hinzufügen Ausblender					
	leine Relationen		Hinzufügen Ausblenden			
	Protokoll	Zeitbuchung Ausblenden				
	Anzeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 🔻					
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen					
12.03.14 1	3.47 #8 geändert von Oscar F 13:47 Bearbeiter gesetzt a	<mark>ischer</mark> auf Oscar Fischer				
07.07.11 1	0.17 #7 geändert von cmas:jb 10:17 Reaktionszeit vers	opm:timer trichen wurde durchlaufen				
01.07.11 10.18 #6 erzeugt von admin Aktion ▼ 10:18 Standard Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aen massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. [

Fig. 6: ConSol*CM/Web Client - Buttons zur Einstellung der Sichtbarkeitslevel im Ticket-Abschnitt Protokoll

• Icon

Wenn Sie auf die Box neben *Icon* klicken, erhalten Sie eine Auswahl von Standard-CM-Icons. Sie können eines dieser Icons für Ihre neue Textklasse auswählen oder ein eigenes Icon hochladen, indem Sie auf den Button *Durchsuchen...* klicken.

	P		Ę
\square	\checkmark	?	Å
	ïQ:		

Fig. 7: ConSol*CM Admin-Tool - Ein Icon für die Textklasse wählen

• Sichtbar für Kunden

Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn die Ticket-Information, die mit dieser Textklasse markiert wurde, in CM/Track für Kunden sichtbar sein soll.

Lokalisierte Werte

Geben Sie den der jeweiligen zusätzlichen Sprache entsprechenden Namen für die Textklasse in das Feld *Wert* ein. Im Web Client wird dieser Name dann in der Sprache angezeigt, die im Browser des Bearbeiters eingestellt ist. Wenn Sie hier nichts eintragen, wird der Objektname (der Inhalt des Felds *Name*) angezeigt.

Klicken Sie auf *OK*, um die Details der neuen Textklasse zu speichern und das Fenster zu schließen. Nachdem Sie die Textklasse in der <u>Queue-Verwaltung</u> einer Queue zugewiesen haben, wird die Textklasse für diese Queue im Web Client verfügbar.

15.9.2 Editieren einer Textklasse

Um eine Textklasse zu editieren, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie auf D. Es öffnet sich das gleiche Fenster wie zuvor unter Erstellen einer Textklasse beschrieben. Sie können alle Details ändern und die Änderungen durch Klicken von OKspeichern.

15.9.3 Löschen einer Textklasse

Sie können eine Textklasse nur löschen, wenn diese nicht in einem Ticket verwendet wird und keiner Queue zugewiesen ist. Um eine Textklasse zu löschen, wählen Sie sie in der Liste aus und klicken Sie auf . Wenn Sie das sich darauf öffnende Bestätigungsfenster mit *Ja* bestätigen, wird die Textklasse aus der Liste und aus dem System gelöscht.

15.9.4 Festlegen der Standard-Textklasse

Die Standard-Textklasse können Sie mit der System-Property *cmweb-server-adapter*, *defaultContentEntryClassName* festlegen. Siehe dazu Appendix C (System-Properties).

15.10 Registerkarte Ticket-Protokoll

- Registerkarte Ticket-Protokoll
 - Sichtbarkeitslevel und Anzeigemodus
 - Sichtbarkeitslevel
 - Sichtbarkeitslevel im Web Client
 - Konfiguration der Sichtbarkeitslevel im Admin-Tool
 - Anzeigemodus
 - Anzeigemodus im Web Client
 - Konfiguration der Anzeigemodi im Admin-Tool
 - Konfiguration des Ticket-Protokolls im Admin-Tool

In dieser Registerkarte können Sie das Sichtbarkeitslevel im Web Client für jeden Eintrag (wichtige Aktivitäten oder Ereignisse, die mit einem Ticket zusammenhängen) festlegen. Die Einträge vom angezeigten Typ werden im Ticket-Protokoll sichtbar, wenn der Bearbeiter das betreffende Sichtbarkeitslevel gewählt hat.

15.10.1 Sichtbarkeitslevel und Anzeigemodus

Der Anzeigemodus entscheidet als erste Instanz darüber, *welche Art von Einträgen* angezeigt wird (*nur E-Mails und Kommentare* oder *alle Einträge*). Danach entscheidet das eingestellte Sichtbarkeitslevel, *ob und in welcher Länge* die Einträge angezeigt werden.

Sichtbarkeitslevel

Ticket		Be	arbeiten Dupli	zieren Dru	icken A	nsicht
SUP-100 Re	F: Unexpected behaviour in 'l IpDesk_1st_Level Qualifizierung arbeiter: Fischer, Oscar Geöffnet: 08.04. Priorität Niedrig Modul aktion bis 01.07.11 Feedback erfragen	Deployment Ad .08 09:55 Sonstiges Nein	ministratio	n'		
E Ku	Inden			Hinzufi	igen Au	sblende
На	uptkunde					
ie Die	etrich Habermann d.habermann@d	levnull.consol.de 🤜	 CustomerGro 	up		
Be	arbeiter			Hinzufü	igen Au	sblende
Ke	ine Relationen			Hinzufi	igen Au	sblende
Pr	otokoll	Kommentar E-N	Iail Attachmen	t Zeitbuch	nung Au	sblende
An	izeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nac	ch neueste Einträge	zuerst 🔻			
Ko	mmentar, E-Mail oder Attachment hinzufüg	jen				
	#0					
12.03.14 13.47	13:47 Bearbeiter gesetzt auf Osca	r Fischer				
07.07.11 10.17	#7 geändert von cmas:jbpm:time 10:17 Reaktionszeit verstrichen	er wurde durchlaufen				
01.07.11 10.18	#6 erzeugt von admin Aktion 10:18 Standard	~				
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Doi quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Do quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Do				iean Donec Donec		

Fig. 1: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeitslevel im Ticket-Protokoll

Sichtbarkeitslevel im Web Client

Bearbeiter können im Web Client zwischen drei Sichtbarkeitsleveln des Ticket-Protokolls (und anderer Ticket-Bereiche) wählen:

- Standard (1st level)
- Erweitert (2nd level)
- Detail (3rd level)

Konfiguration der Sichtbarkeitslevel im Admin-Tool

Welche Ticket-Einträge innerhalb des Ticket-Protokolls in welchem Sichtbarkeitslevel angezeigt werden, wird im Admin-Tool individuell festgelegt über:

• Textklassen

Textklassen können beliebig neu erstellt und definiert werden.

• Eintragstypen

Für die die Sichtbarkeit definiert wird (z.B. Typ *Zeitbuchung hinzugefügt* oder *Queue gewechselt*). Eintragstypen können nicht neu erstellt werden.

Anzeigemodus

Ticket					Bearbeiten	Duplizie	ren Drucken	Ansicht 💌
SUP-100	AT: L HelpDe Bearbo Pr Reakti	Jnexpected be esk_1st_Level Qual eiter: Fischer, Oscar iorität Niedrig on bis 01.07.11 Fe	Haviour in 'De fizierung Geöffnet: 08.04.08 Modul S wedback erfragen M	eployment 09:55 Sonstiges Jein	Administ	tration'		
	Kund	en					Hinzufügen	Ausblenden
	Haupt	kunde						
e	Dietri	ch Habermann d	.habermann@dev	null.consol.d	e 🔻 Custo	merGroup		
	Beart	oeiter					Hinzufügen	Ausblenden
	Keine	Relationen					Hinzufügen	Ausblenden
	Proto	koll		Kommentar	E-Mail Att	achment	Zeitbuchung	Ausblenden
	Anzei	gen alle Einträge	Sortiert nach	neueste Einti	räge zuerst	t w		
	Komm	entar, E-Mail oder A	Kommunikation					
			alle Einträge					
12.03.14 1	3.47	13:47 Bearbeiter	Oscar Fischer Desetzt auf Oscar F	ischer				
07.07.11 10.17 #7 geändert von cmas:jbpm:timer 10:17 Reaktionszeit verstrichen wurde durchlaufen								
01.07.11 10.18		#6 erzeugt von ac 10:18 Standard	lmin Aktion 💌					
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Doni quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Doni quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Doni quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Doni quam felis, ultricies nec.				Aenean us. Donec im. Donec				

Fig. 2: ConSol*CM/Web Client - Anzeigemodus im Ticket-Protokoll

Anzeigemodus im Web Client

Bearbeiter können im Web Client zwischen zwei Anzeigemodi des Ticket-Protokolls wählen:

- Anzeigen Kommunikation Kommentare und E-Mails
- Anzeigen alle Einträge Kommunikation und alle Typen von Einträgen

Konfiguration der Anzeigemodi im Admin-Tool

Der Anzeigemodus kann im Gegensatz zu den Sichtbarkeitsleveln nicht individuell definiert werden.

15.10.2 Konfiguration des Ticket-Protokolls im Admin-Tool

	CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de							
	Datei Module Hilfe							
	🏠 🎽 🎽 👘 👗 🦷 🔧 🚍	👋 🥺 🦚 💠 🛛 💭 📄						
	Allgemeine Konfiguration							
	Allgemein CM Dienste E-Mail E-Mail Sicherungen Lizenz ESB Dienste Arbeits							
	Sichtbarkeit von Ticket-Protokolleinträgen							
	Тур	Sichtbarkeit						
	Queue gewechselt	on every level						
	Benutzerdefiniertes Feld geändert	2nd level and 3rd level						
	Ticket erzeugt oder geschlossen	on every level						
	I hema geandert	only 3rd level						
Verfügbare	Runde gewechselt	zhu level and sro level	Sichtbarkeitslevel					
Fintragstynen	Weiteren Bearbeiter binzugefügt/gelöscht	2nd level and 3rd level	für die					
Emagotypon	Referenz binzugefünt/gelöscht	2nd level and 3rd level	Eintragstypen					
	Attachment hinzugefügt	2nd level and 3rd level						
	Anderung nach Workflow-Installation	only 3rd level						
	Manuelle Aktivität/Aktivität mit Overlay ausgeführt	2nd level and 3rd level						
	Aktivität nach Eskalation ausgeführt	on every level						
	Automatische Aktivität ausgeführt	only 3rd level						
	Zeitbuchung hinzugefügt	2nd level and 3rd level						
	Klicken Sie auf das Schloss, um Änderungen an den Daten zu verhindern	Erwe	itert					
	[CM_Administration]							

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Ticket-Protokoll

Die Registerkarte Ticket-Protokoll zeigt eine Liste aller konfigurierten Werte:

• Тур

Der Eintragstyp der Aktion, die vollzogen wurde.

• Sichtbarkeit:

Das Sichtbarkeitslevel im Ticket-Protokoll Protokoll im Web Client. Es gibt drei Stufen:

- Standard (1st level)
- Erweitert (2nd level)
- Detail (3rd level)

Das folgende Bild zeigt den Eintragstyp Zeitbuchung hinzugefügt, der für die Sichtbarkeitslevel 2nd level and 3rd level konfiguriert wurde.



Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Zeitbuchung auf dem ersten Sichtbarkeitslevel nicht sichtbar



Fig. 5: ConSol*CM/Web Client - Zeitbuchung auf dem zweiten Sichtbarkeitslevel sichtbar

Es ist nicht möglich, neue Eintragstypen zu erstellen. Um die Sichtbarkeit für einen bestehenden Eintragstyp zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert *Sichtbarkeit*, den Sie ändern möchten, und wählen Sie die gewünschte Sichtbarkeit aus dem Drop-down-Menü.

Aktivität nach Eskalation ausgeführt	on every level
Automatische Aktivität ausgeführt	only 3rd level
Zeitbuchung hinzugefügt	2nd level and 3rd level 🚽
	on every level
	2nd level and 3rd level
	only 3rd level

Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Sichtbarkeitslevel für Eintragstypen ändern

Das folgende Bild zeigt die Sichtbarkeit für den Eintragstyp Zeitbuchung hinzugefügt, nachdem die Sichtbarkeit in der Registerkarte *Ticket-Protokoll* auf *on every level* gesetzt wurde:



Fig. 7: ConSol*CM/Web Client - Nach Änderung: Zeitbuchung auf dem ersten Sichtbarkeitslevel sichtbar

15.11 Registerkarte Index (Konfiguration von Suche und Index)

- Registerkarte Index (Konfiguration von Suche und Index)
 - Arten der Suche
 - Einleitung zum ConSol*CM Indexer
 - Indexer und Index-Verwaltung im Admin-Tool
 - Annotation "field indexed"
 - Indexer-Verwaltung: Registerkarte Index
 - Für den Indexer relevante System-Properties

ConSol*CM ermöglicht eine leistungsstarke Suche nach allen Objekten, die in die Business-Prozesse involviert sind, z.B. Kunden oder Tickets. Technisch basiert die Suche auf dem *Indexer*, einem Modul des ConSol*CM.

Die folgenden Absätze erklären das gesamte Thema *Suche in ConSol*CM* aus der Perspektive des Administrators. Für eine detaillierte Erklärung, wie die Suche im Web Client für Bearbeiter funktioniert, schauen Sie bitte in das *ConSol*CM Benutzerhandbuch*.

15.11.1 Arten der Suche

Ein ConSol*CM-Bearbeiter kann auf zwei Arten suchen:

Schnellsuche

Die Schnellsuche wird über das Schnellsuche-Feld in der rechten oberen Ecke des Web Clients ausgeführt. Die Anzeige der Ergebnisse (d.h. die angezeigten Felder und die Reihenfolge der Anzeige der Felder in der Ergebnisliste) kann mittels Templates formatiert werden, bitte lesen Sie für Details den Abschnitt Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client. Bitte beachten Sie, dass Sie die Länge der Ergebnisliste mittels der System-Property *cmweb-server-adapter*, *globalSearchResultSizeLimit* anpassen können (für Details siehe Appendix C).



Fig. 1: ConSol*CM/Web Client - Schnellsuche

Detailsuche

Die Detailsuche wird über die Detailsuche-GUI im Web Client ausgeführt. Bitte lesen Sie für eine

Erklärung der Benutzung der Suchfunktion das *ConSol*CM Benutzerhandbuch*, Abschnitt *Suche*. Bitte beachten Sie, dass die Größe und die Seitenwechsel der Ergebnisliste der Detailsuche mittels der System-Properties *cmweb-server-adapter*, *searchPageSize* und *cmweb-server-adapter*, *searchPageSizeOptions* angepasst werden können. Bitte lesen Sie für Details Appendix C.

Suche						
Suchkriterien	1					
Nachname	Skywalker		-			
Queue	'ServiceDesk'	~	-			
Bitte wählen						
		Suche				
Tickets Kontakte Firmen						
Anzeigen a	als: <u>Liste</u>	EE Grid				
Suchergebnis	sse (8)					
Spalte hinzufü	Spalte hinzufügen/entfernen 'Bearbeiter', 'Hauptkunde', 🔻 Anzahl pro Seite 20 💌					
OK						
Bearbeiter	Ha	uptkunde	Name	<u>Thema</u>		
ServiceDesk,	Susan 💿 L	uke Skywalker - 777	100840	Drucker fur	nktioniert nicht	

Fig. 2: ConSol*CM/Web Client - Detailsuche

Für den Administrator ist es wichtig zu wissen, wie man ConSol*CM so konfiguriert, dass ...

- alle benötigten Felder durchsuchbar sind.
- kein Overhead produziert wird, d.h. nicht zu viele Felder als durchsuchbar konfiguriert werden.
- die Ergebnisse in der gewünschten Weise dargestellt werden.

Diese Aufgaben werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Zuerst erhalten Sie einige Hintergrundinformationen über den Indexer, das System, das die Suche in ConSol*CM verwaltet. Dies wird Ihnen als Administrator dabei helfen, die Konfiguration "hinter den Kulissen" besser zu verstehen.

15.11.2 Einleitung zum ConSol*CM Indexer

Der Indexer ist ein Modul der ConSol*CM-Applikation, das Indizes erstellt. Für jedes Datenfeld (Benutzerdefiniertes Feld), das als Suchkriterium dienen soll (siehe nächster Abschnitt), wird ein Index erstellt.

Die Indizes werden in einem Unterverzeichnis des Datenverzeichnisses (*datadir*), das Sie während der Systemeinrichtung angegeben haben, auf der Festplatte gespeichert. Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Index-Datei einer ConSol*CM-Installation (hier für eine Demo-Umgebung genutzt). Das Verzeichnis *demo_Datadir* ist hierbei das Verzeichnis, dass Sie während der Systemeinrichtung als Datenverzeichnis angegeben haben. Alle weiteren Verzeichnisse werden von ConSol*CM automatisch angelegt.

D:\CM6_Installation3\demo_Datadir\i	ndex\index.0
	Name
	asset asset.uuid engineer
	engineer.uuid icket
	퉬 ticket.uuid 퉬 unit
	\mu unit.uuid

Fig. 3: ConSol*CM Indexer - Verzeichnis demo_Datadir

Bitte stellen Sie sicher, dass ...

- das Index-Datenverzeichnis vom ConSol*CM-Server-System aus immer verfügbar ist, falls es sich auf einem anderen Server befindet und auf dem ConSol*CM-Server gemountet ist.
- das Verzeichnis ConSol*CM datadir Teil eines täglichen Backups ist und, wenn nötig, wiederhergestellt werden kann.

Wenn das Index-Verzeichnis beschädigt oder der Index nicht verfügbar ist, kann der Index neu erstellt oder repariert werden. Bitte lesen Sie für Details die folgenden Abschnitte.

15.11.3 Indexer und Index-Verwaltung im Admin-Tool

Annotation "field indexed"

Standardmäßig wird der gesamte Tickettext und alle Attachments indiziert. Allen Benutzerdefinierten Feldern (sowohl für Ticketdaten als auch für Kundendaten), die indiziert werden sollen, muss die Annotation *field indexed* zugewiesen werden. Bitte lesen Sie den Abschnitt Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern für Details zur Zuweisung von Annotationen zu Benutzerdefinierten Feldern.

Es gibt drei mögliche Werte für diese Annotation:

local

Benutzt für Kundendaten. Nur die *Unit* (Unit ist der technische Name für Kunden bzw. der Name der Java-Klasse für Kunden, d.h. Kontakte und Firmen. Der Ausdruck *Unit* wird innerhalb von Skripten verwendet.) selbst wird als Suchergebnis ausgegeben (wenn z.B. ein Feld für den Namen eines Kunden den Wert *indexed* = *loca*/besitzt, wird bei der Suche nach dem Namen eines Kontakts nur der Kontakt aufgelistet, aber nicht die Firma und keine Tickets).

• unit

Benutzt für Kundendaten. Die Unit und die übergeordnete Unit (z.B. Firma) werden als Suchergebnis ausgegeben, aber keine Tickets (wenn z.B. ein Feld für den Namen eines Kunden den Wert *indexed*

= unit besitzt, wird bei der Suche nach dem Namen eines Kunden neben dem Kontakt auch die Firma in den Suchergebnissen aufgelistet, aber keine Tickets dieses Kunden).

• transitive

Dies ist der Standardwert für diese Annotation. Alle Daten werden angezeigt. Wenn Sie sich nicht sicher sind, welchen Wert Sie wählen sollen, setzen Sie den Wert auf *transitive*.

not indexed

Dieses Feld wird nicht indiziert.

Indexer-Verwaltung: Registerkarte Index

Im regulären operativen Betrieb müssen Sie sich als Administrator normalerweise nicht um den Indexer kümmern. ConSol*CM bewältigt fast alle den Index betreffenden Aufgaben automatisch. Es gibt nur zwei Fälle, in denen Sie manuelle Administrationsaufgaben durchführen müssen:

- 1. Sie möchten die Konfiguration ändern, die die automatische Übernahme der Konfigurationsänderungen und die damit verbundene Re-Indizierung betrifft.
- 2. Beim Indizierungsprozess sind Fehler aufgetreten.

In der Registerkarte Index können Sie den Indexer konfigurieren und verwalten.



Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Allgemeine Konfiguration: Registerkarte Index

In der ersten Zeile der Registerkarte wird der aktuelle Status des Indexers angezeigt (dies ist der Wert der System-Property *cmas-core-index-common, index.status*):

• GREEN 🥏

Alle Indexer-Aufgaben wurden korrekt durchgeführt, es ist keine Aktion erforderlich. Zu Beginn des Synchronisationsprozesses wird der Index-Status auf Grün gesetzt. Wenn er erfolgreich durchgeführt wurde, bleibt der Status Grün. Sollte ein Problem auftauchen, verändert sich der Status zu Gelb oder Rot.

• YELLOW 📏

Reparierbare Probleme wurden erkannt, gesammelt und registriert. Dieser Status besteht, wenn eine administrative Aufgabe notwendig ist oder eine Aufgabe wiederholt werden muss.

• RED 🔯

Es sind Fehler aufgetreten und der Administrator muss die Ursache evaluieren und ggf. fixen. Der Index muss vollständig synchronisiert werden.

Sie können die folgenden Aufgaben durchführen:

• Index synchronisieren

Der Index wird vollständig neu aufgebaut, alle noch offenen Indexer-Aufgaben werden verworfen.

• Index korrigieren

Indexer-Aufgaben, die nicht erfolgreich verlaufen sind, werden neu gestartet. Die Aufgaben können in der Liste *Such-Index Aufgaben* ausgewählt werden.

• Index wiederherstellen

Sie können einen Zeitraum auswählen, für den alle Änderungen, die an ConSol*CM übermittelt wurden, erneut indiziert werden sollen.

Konfigurationsänderungen übernehmen

Klicken Sie diesen Button, um die Änderungen an ConSol*CM zu übertragen, wenn Sie ein neues Benutzerdefiniertes Feld mit der Annotation *field indexed* hinzugefügt haben. Dies ist nur notwendig, wenn die Checkbox *Keine automatische Übernahme von Konfigurationsänderungen* **aktiviert** ist. Wenn die Checkbox **deaktiviert** ist, werden Änderungen immer **automatisch** übertragen, wenn Sie neue Annotationen setzen.

A Vorsicht:

Falls Sie für ein Benutzerdefiniertes Feld die Annotation *field indexed* von *false* (oder nicht gesetzt) auf *true* geändert haben, ist dies in CM-Versionen bis 6.9.2.x **keine** Konfigurationsänderung!

Wenn Sie also in CM-Version 6.8 für ein bereits vorhandenes Benutzerdefiniertes Feld die Annotation *field indexed = true* hinzufügen, müssen Sie den Index manuell über *Index synchronisieren* oder *Index wiederherstellen* anpassen.

Wenn es offene Aufgaben in der Liste *Such-Index Aufgaben* gibt, werden die folgenden Daten für jede Aufgabe angezeigt:

• ID

Aufgaben-ID

• Aufgabentyp

Es gibt drei Aufgabentypen:

- Synchronisierung
 - Erstellt den gesamten Index neu.
 - Manuell im Admin-Tool durch den Button Index synchronisieren ausgelöst.
 - Vor dem Start werden alle anderen Indizierungsaufgaben verworfen.

Konfigurationsänderungen

- Wird automatisch erstellt, wenn eines der folgenden Objekte upgedatet wird:
 - Workflow-Bereich
 - Queue
 - Wert einer Sortierten Liste
 - Ticket-Funktion
 - Ticket-Bearbeiter
 - unterstützte Sprache
 - Rolle
- Wird automatisch verarbeitet, wenn die Checkbox *Keine automatische Übernahme von Konfigurationsänderungen* **deaktiviert** ist.
- Konfigurationsänderungen übernehmen startet alle Konfigurationsänderungsaufgaben.
 Dieser Button ist relevant, wenn die Checkbox Keine automatische Übernahme von Konfigurationsänderungen aktiviert ist.

• Wiederherstellung

- Wird automatisch erstellt, wenn während des Prozesses des Index-Updates ein Fehler aufgetreten ist.
- Enthält Informationen über die Elemente, die die Fehler verursacht haben.
- Der Button Index korrigieren startet alle Wiederherstellungsaufgaben.
- Status

Beispielsweise RUNNING

• Erstellt am

Zeitstempel, wann die Aufgabe erstellt wurde.

• Fortschritt

Ein Fortschrittsbalken, der anzeigt, wie viel Prozent der Aufgabe bereits ausgeführt wurden.

Details

Eine Liste von Objekten, die durch diese Aufgabe (neu) indiziert werden.

15.11.4 Für den Indexer relevante System-Properties

Die folgenden System-Properties sind für den Indexer relevant (siehe Bild). Bitte lesen Sie Appendix C für eine detaillierte Erklärung der System-Properties.

	1	1
cmas-core-index-common	index.attachment	true
cmas-core-index-common	index.history	false
cmas-core-index-common	index.status	GREEN
cmas-core-index-common	index.task.worker.threads	1
cmas-core-index-common	index.version.current	2
cmas-core-index-common	index.version.newest	2
cmas-core-index-common	indexed.assets.per.thread.in.memory	200
cmas-core-index-common	indexed.engineers.per.thread.in.memory	300
cmas-core-index-common	indexed.tickets.per.thread.in.memory	100
cmas-core-index-common	indexed.units.per.thread.in.memory	200

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool: System-Properties für den Indexer

16 Deployment

- Deployment
 - Einleitung zum Deployment im Admin-Tool
 - Einleitung zu Szenarios in ConSol*CM
 - Registerkarte Deployment
 - Export
 - Import
 - Workflow-Installation (nur zur Behebung von Installationsfehlern)
 - Verwandte Themen

16.1 Einleitung zum Deployment im Admin-Tool

Auf der Seite *Deployment* können Sie Szenarios importieren und exportieren, sowie das DWH (Data Warehouse) verwalten (in den Registerkarten *DWH Aufgaben* und *DWH Verwaltung*). Die folgenden Abschnitte erläutern das Deployment. Bitte lesen Sie das Kapitel Data Warehouse (DWH) Management, um mehr über die DWH-Verwaltung zu lernen.



Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Deployment

16.2 Einleitung zu Szenarios in ConSol*CM

Ein Szenario ist eine Datei in einem proprietären ConSol*CM-Format (ähnlich den Formaten *zip* und *tar*), die Daten der ConSol*CM-Installation enthält. Es kann aus einem CM-System exportiert und in ein anderes oder das gleiche CM-System importiert werden. Dies ist sehr praktisch, wenn z.B. auf einem Test-System ein Test-Szenario erstellt wurde, welches nun auf den produktiven Server übertragen werden soll.

Vor der Erstellung einer Export-Datei kann der Administrator wählen, welche Daten miteinbezogen werden sollen (siehe detaillierte Erklärung in den folgenden Abschnitten):

Ein Szenario enthält immer:

alle kundenspezifischen System-Properties,
 d.h. alle System-Properties, deren Modulname mit *custom*- beginnt

Abhängig von der Auswahl, die der Administrator getroffen hat, **kann** ein Szenario enthalten (siehe Bild unten):

- Laufzeitdaten
- Konfigurationsdaten

Ein Szenario enthält niemals:

• allgemeine (nicht-kundenspezifische) System-Properties (z.B. Mail-Server, LDAP-Verzeichnis etc.)
16.3 Registerkarte Deployment

In der Registerkarte *Deployment* können Sie Szenarios (d.h. die gesamte Konfiguration oder Teile davon) mittels eines applikationsspezifischen Formats importieren oder exportieren. Normalerweise wird dies gemacht, um Daten zwischen verschiedenen CM-Installationen zu übertragen. Ein typisches Beispiel ist die Übertragung von Konfigurationsdaten aus einem Test-System in ein Produktiv–System.

A Vorsicht:

Der Import externer Daten kann bestehende Daten unwiederbringlich ändern oder überschreiben. Obwohl der Nutzer an entscheidenden Punkten des Deployments Handlungen immer bestätigen muss, können dadurch irrtümliche Handlungen nicht immer verhindert werden. Benutzen Sie diese Funktion also nur, wenn Sie genau wissen, was Sie tun. Bitten Sie im Zweifel das ConSol*CM-Support-Team oder einen ConSol*CM-Consultant um Unterstützung.

16.3.1 Export

• Export-Archiv:

Geben Sie einen Dateipfad und -namen für die zu erstellende Export-Datei ein. Alternativ können Sie auch auf auch auf klicken, um ein Explorer-Fenster zu öffnen, in dem Sie Dateipfad und -namen auswählen können.

Klicken Sie danach auf *Export*. Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie auswählen können, welche Daten in diese Export-Datei eingeschlossen werden sollen (Szenario).

Export Konfiguration
Export Konfiguration j Bitte wählen Sie die Daten aus, die Sie exportieren möchten.
Auswahl zu exportierender Daten
Laufzeitdaten
Alles
Alles ohne Tickets
Nur Kundendaten
Konfigurationsdaten
✓ Alles
✓ Bearbeiter
☑ Admin-Tool Templates
[√] Skripte
✓ Templates
[√] Word-Vorlagen
[√] Kundendatenmodell
☑ Queue bezogene und andere Daten
OK Abbrechen

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Deployment: Export Konfiguration

Laufzeitdaten

Dies bezieht sich auf Daten, die als operative Daten gespeichert sind, z.B. Ticket- und Kundendaten.

Alles

Ticket- und Kundendaten werden vollständig exportiert **und** die gesamten Konfigurationsdaten werden exportiert. Wenn Sie die Checkbox *Alles* aktivieren, werden alle anderen Checkboxen automatisch ebenfalls aktiviert.

Alles ohne Tickets

Die gesamte Installation mit Ausnahme von Tickets wird exportiert, d.h. die Kundendaten und die gesamten Konfigurationsdaten. Wenn Sie die Checkbox *Alles ohne Tickets* aktivieren, werden alle anderen Checkboxen außer *Alles* automatisch ebenfalls aktiviert.

Nur Kundendaten

Nur Kundendaten (d.h. das Kundendatenmodell und die eigentlichen Kundendaten) werden exportiert. Andere Daten werden nicht exportiert. Wenn Sie die Checkbox *Nur Kundendaten* aktivieren, wird die Checkbox *Kundendatenmodell* automatisch ebenfalls aktiviert.

Konfigurationsdaten

Dies bezieht sich auf die Konfigurationsdaten im Admin-Tool, es werden keine Laufzeitdaten exportiert.

• Alles

Die gesamten Konfigurationsdaten werden exportiert. Wenn Sie die Checkbox *Alles* aktivieren, werden alle anderen Checkboxen im Bereich *Konfigurationsdaten* automatisch ebenfalls aktiviert.

• Bearbeiter

Nur die Daten der Bearbeiter werden exportiert. Dies beinhaltet auch die Rollen, die den Bearbeitern zugewiesen wurden.

• Admin-Tool Templates

Nur die Admin-Tool-Templates werden exportiert (siehe Abschnitt Admin-Tool-Templates).

• Skripte

Nur die Admin-Tool-Skripte werden exportiert (siehe Abschnitt Skript- und Admin-Tool-Templateverwaltung).

• Templates

Nur die Templates, die im Template Designer gespeichert wurden, werden exportiert (siehe Abschnitt Der ConSol*CM Template Designer).

• Word-Vorlagen

Nur die Word-Vorlagen werden exportiert. Dies ist nur relevant, wenn CM/Office genutzt wird (siehe CM/Office).

• Kundendatenmodell

Nur die Benutzerdefinierten Felder, welche das Kundendatenmodell definieren, werden exportiert. Laufzeit-Kundendaten werden nicht miteinbezogen.

• Queue bezogene und andere Daten

Nur die Queue-Konfiguration und allgemeine Konfigurationseinstellungen werden exportiert (Workflows, Queues, Benutzerdefinierte Felder, Werte der Sortierten Listen, MLAs, Rollen, Sichten, System-Properties, ...). Kurz gesagt: Alles, was durch die oberen Checkboxen nicht exportiert wird, wird durch diese Checkbox exportiert.

Wenn Sie die gesamte Konfiguration exportieren möchten, wählen Sie im Bereich Konfigurationsdaten die Checkbox *Alles* aus. Der Export/Import von Teilen der Konfiguration (z.B. nur Templates) wird normalerweise vorgenommen, wenn ausgewählte Daten von einem System (z.B. einem Test-System) in ein anderes System (z.B. ein Live-System) übertragen werden sollen.

16.3.2 Import

Das Grundprinzip des ConSol*CM-Szenario-Imports ist:

1. Wenn die Checkbox *Bestehende Daten löschen* nicht aktiviert ist, werden die Szenarios zusammengefügt.

Dies folgt den folgenden Grundsätzen:

- Daten werden nicht gelöscht, sondern immer nur hinzugefügt.
- Wenn das importierte Szenario die gleichen Benutzerdefinierten Felder/Parameter wie das Original-Szenario enthält, überschreiben die Werte des Import-Szenarios die Werte des Original-Szenarios.

Beispiel:

Das Import-Szenario enthält ein Feld *Priorität* mit der Annotation *position = 0;2*. Das Original-Szenario enthält für das Feld *Priorität* die Annotation *position = 2;2*. Dies bedeutet, dass im Ergebnis-Szenario nach dem Import die Annotation *position* den Wert *0;2* besitzt.

• Wenn das Import-Szenario **mehr Benutzerdefinierte Felder/Parameter** als das Original-Szenario enthält, werden diese zu dem Original-Szenario **hinzugefügt**.

Beispiel:

Das Import-Szenario enthält die Annotation *visibility = none* für das Feld *PersonID*. Das Original-Szenario enthält das Feld *PersonID*, aber dem Feld ist keine Annotation zugewiesen. Dies bedeutet, dass im Ergebnis-Szenario nach dem Import das Feld *PersonID* die Annotation *visibility = none* besitzt (und somit nicht sichtbar ist).

• Wenn das Import-Szenario **weniger Daten/Parameter** enthält als das Original-Szenario, werden die Daten des Original-Szenarios im Ergebnis-Szenario nach dem Import **immer noch vorhanden** sein. **Es wird nichts gelöscht.**

Beispiel:

Wenn das Feld *PersonID* im Import-Szenario die Annotation *visibility = none* nicht enthält, aber das Original-Szenario diese Annotation für dieses Feld enthält, wird sie im Ergebnis-Szenario nach dem Import beibehalten. Dies bedeutet, dass im Ergebnis-Szenario das Feld *PersonID* aufgrund der vorhandenen Annotation *visibility = none* nicht sichtbar ist.

• Skripte und Templates:

Für Skripte und Templates wird die **neueste Version** (gemäß des Zeitstempels) beibehalten, unabhängig davon, aus welchem Szenario sie stammen.

• Objekte werden durch einen Internen Schlüssel (transfer key) identifiziert.

Wenn ein Import-Szenario ein Objekt mit dem gleichen Namen, aber einem anderen Übertragungsschlüssel als im Original-Szenario enthält, wird dies technisch als zwei Objekte angesehen und das neue Objekt wird zu dem Original-Szenario hinzugefügt (z.B. wenn der Bearbeiter *Herr Müller* in beiden Szenarios existiert, wird es im Ergebnis-Szenario nach dem Import zwei Bearbeiter, *Herr Müller* und *Herr Müller (2)* geben).

Um sicherzustellen, dass Sie ein Import-Szenario aus der gleichen Quelle (Test-System) übertragen können, können Sie nach dem Import den Original-Bearbeiter *Herr Müller* löschen und dessen Tickets mittels des Web Clients *Herr Müller (2)* zuweisen. Benennen Sie dann *Herr Müller (2)* in *Herr Müller* um. Nun besitzt *Herr Müller* den Übertragungsschlüssel aus dem Import-Szenario und beim nächsten Import wird dieses Problem nicht mehr auftauchen. Der allgemeine Anwendungsfall ist:

Der Transferschlüssel wird vom ConSol*CM-System erstellt und ermöglicht einen erneuten Import und/oder ein Update von Konfigurationsdaten.

- 2. Wenn die Checkbox *Bestehende Daten löschen* aktiviert wurde, wird das gesamte Original-System gelöscht. Dies bedeutet, dass alle bestehenden Daten gelöscht werden. Alle Daten heißt:
 - Konfigurationsdaten
 - Laufzeitdaten

Das bedeutet, dass, wenn die Checkbox *Bestehende Daten löschen* aktiviert wurde, **nichts aus dem** Original-Szenario erhalten bleibt. Nur System-Properties werden **nicht** gelöscht. Alles andere wird gelöscht!

Die folgenden Parameter müssen für einen Import festgelegt werden:

• Import-Archiv:

Geben Sie einen Dateipfad und -namen für die zu importierende Import-Datei ein. Alternativ können Sie auch auf [—] klicken, um ein Explorer-Fenster zu öffnen, in dem Sie nach dem Dateipfad und - namen suchen können.

• Modus:

Hier können Sie das Verhalten des Systems im Fehlerfall auswählen:

- Bei Fehlern abbrechen
 - Dieser Modus ist für Produktiv-Systeme empfohlen.
- Überspringen fehlerhafter Daten

Dieser Modus ist für Importe in Test-Systeme empfohlen. Er kann auch für ein Produktiv-System sinnvoll sein, da ein unerwarteter Fehler zu einem beschädigten System führen kann, der Import aber trotz eines auftretenden Fehlers fortgesetzt wird. Das Problem kann danach wahrscheinlich innerhalb kurzer Zeit gelöst werden. Einen neuen Import durchzuführen, würde mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Beispiel:

Ein referenziertes Objekt kann nicht gefunden werden, z.B. kann während des Imports einer Sicht, welche sich auf eine Queue bezieht, diese Queue nicht gefunden werden.

• Fehlerhafte Daten importieren:

Wählen Sie diesen Modus nur, wenn Sie ein System mit beschädigten Daten nachbilden möchten, z.B. auf einem Entwicklungs-Server oder wenn das ConSol*CM-Support-Team eine Fehleranalyse durchführen möchte.

Klicken Sie auf Import, um den Daten-Import zu starten.

16.3.3 Workflow-Installation (nur zur Behebung von Installationsfehlern)

Normalerweise werden alle Aufgaben, die die Erstellung und Installation von Workflows betreffen, mit dem Process Designer erledigt. Falls jedoch bei der Installation eines Workflows ein Fehler auftritt, können Sie die Tickets, die bei einer Workflow-Installation nicht umgezogen werden konnten, mittels der folgenden Optionen in den neuen Workflow umziehen.

Wählen Sie zuerst den Workflow und dann den Umzugsmodus. Die Anwendung erfolgt für alle Queues, denen dieser Workflow zugewiesen wurde.

• Position im Prozess behalten

Das Ticket versucht, seine Position im Prozess zu behalten:

- Wenn die Aktivität und der Bereich (*Scope*) nicht geändert wurden, ändert sich die Position des Tickets nicht.
- Wenn die Aktivität nicht mehr existiert, geht das Ticket so lange Schritte im Prozess zurück, bis es die letzte **nicht veränderte** Aktivität findet und bleibt an dieser stehen.

Prozess neu starten

Das Ticket geht zurück an den Startknoten des Prozesses/Workflows.

Bitte lesen Sie das *ConSol*CM Process Designer Handbuch* für eine detaillierte Erklärung der Workflow-Installation.

16.4 Verwandte Themen

• ConSol*CM Process Designer Handbuch (separates Dokument)

17 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Skript- und Admin-Tool-Templateverwaltung

17.1 Skript- und Admin-Tool-Templateverwaltung

In diesem Abschnitt werden Sie lernen, wie Sie mit Skripten und Templates arbeiten, die im Admin-Tool gespeichert und verwaltet werden.

17.1.1 Skripte

Skripte werden in verschiedenen Zusammenhängen in ConSol*CM eingesetzt, vor allem im Process Designer innerhalb von Workflows (bitte lesen Sie das *ConSol*CM Process Designer Handbuch* für eine detaillierte Erklärung dieses Themas). Es werden aber auch verschiedene Skripte im Admin-Tool gespeichert, auf der Seite Skript- und Templateverwaltung. Dies wird im Abschnitt Skripte näher erklärt.

Es gibt verschiedene Arten von Templates:

17.1.2 Admin-Tool-Templates

Speicherort: Admin-Tool (Seite Skript-und Admin-Tool-Templateverwaltung, Registerkarte Templates)

Typ des Templates	Beschreibung
System-Templates	Standardmäßig mit ausgelieferte Templates, die in Standardsituationen wie <i>Fehlermeldungen per E-</i> <i>Mail an den Administrator</i> oder für die Beschriftungen im Web Client (z.B. Logout-Button) benutzt werden.
Templates für die Ticketzuweisung	Bestimmen, welche E-Mails bei der Ticketvergabe (Zuweisen oder Entfernen eines Bearbeiters) automatisch an den neuen bzw. ehemaligen Bearbeiter versendet werden.
Benutzerdefinierte Templates	Benutzerdefinierte Templates für E-Mails, die automatisch aus dem Workflow heraus versendet werden sollen. Diese Templates sollten nur in Ausnahmefällen für den automatischen E-Mail- Versand genutzt werden (wenn z.B. Hyperlinks in den E-Mails benötigt werden), da explizit für diesen Zweck die komfortablen E-Mail-Templates im Template Designer zur Verfügung stehen.
Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client	Bestimmen das Erscheinungsbild von Kontaktdaten im Web Client (wie ein Kontakt in der Ticketliste oder im Ticket dargestellt wird, z.B. nur Name und Vorname oder Name, Vorname und Durchwahl).

17.2 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 - Admin-Tool-Templates

17.2.1 Einführung zu Admin-Tool-Templates

- Einführung zu Admin-Tool-Templates
 - Der Admin-Tool-Template-Editor
 - Arbeiten mit Admin-Tool-Templates
 - System-Templates
 - Templates für die Darstellung von Kontaktdaten in der GUI
 - Templates für die Ticketzuweisung
 - Benutzerdefinierte Templates

In ConSol*CM werden **E-Mail-Templates** im Template Designer oder im Admin-Tool auf der Seite *Skriptund Templateverwaltung* in der Registerkarte *Templates* gespeichert. Alle **Nicht-E-Mail-Templates** werden **ausschließlich** im Admin-Tool auf der Seite *Skript- und Templateverwaltung* in der Registerkarte *Templates* gespeichert.

In diesem Abschnitt werden die Templates auf der Seite *Skript- und Templateverwaltung* in der Registerkarte *Templates* im Admin-Tool erklärt. Bitte lesen Sie den Abschnitt Der ConSol*CM Template Designer für eine Erklärung des Template Designers.

Admin-Tool-Templates werden entsprechend der *FreeMarker-Notation* (siehe FreeMarker-Webseite) geschrieben und sollten nur von erfahrenen ConSol*CM-Consultants und -Administratoren bearbeitet werden. Eine ConSol*CM-Standardinstallation enthält bereits System-Templates und einige Beispiel-Templates, die Ihnen als Administrator dabei helfen sollen, für Ihre speziellen Anwendungsfälle neue Templates zu definieren.

Der Admin-Tool-Template-Editor

Um mit Templates zu arbeiten, öffnen Sie die Seite *Skript- und Templateverwaltung* und klicken Sie auf die Registerkarte *Templates.*

In der Liste der Templates werden alle Templates aufgelistet mit:

• Name

Pflicht. Wenn ein Skript von anderen Objekten referenziert wird, wird es mit seinem Namen referenziert.

• Gruppe

Optional. Gruppen helfen Ihnen dabei, die Templates in der Liste der Templates übersichtlich zu sortieren. Sie haben keine technische Bedeutung.

Um ein Template im Editor-Eingabefeld zu öffnen, markieren Sie es in der Liste und klicken Sie den Edit-Button 🕑 . Wenn Ihr System mit mehreren Sprachen arbeitet, können Sie jedes Template für jede Sprache einzeln definieren. Benutzen Sie dafür das Drop-down-Menü *Sprache* über dem Editor-Eingabefenster. Dem ConSol*CM-Standardverhalten entsprechend, zeigt der Web Client das Template an, welches dem der im Browser eingestellten Sprache entspricht. Wenn es für die eingestellte Sprache kein Template gibt, wird das Template der Standardsprache benutzt. Jedes Template muss daher immer mindestens für die Standardsprache definiert werden.

i Module Hilfe		_					
) 🔏 🧐 🍸 🤇	🦲 🚢 🖻	Ð	🔨 🚍 🗞	😳 🕥	\diamond	0	r -
Skript- und Templateverwaltung							
ripte Templates							
emplates		_	elitext				
Name	Gruppe	111	rache Englisch 👻				
attachment type error mail template	oroppe		company.getFieldVa	alue("company",	"name1")!!	} \${compar	y.getF:
attachment-type-error-mail-template	^			,			
mas-dev-dese-mail							
imas-uev-close-mail							
ompany-standard-template							
company-standard-template							
.ontact-uraggeu-template							
ontact-email-template							
ontact-search-template							
contact-ticketuist-template	E						
contact-ticketrererence-template							
contact-ucketsearch-template							
ontact-workspace-template							
ustomer-history-template							
ustomer-standard-template							
ustomer-ticketpage-template							
Imply relief							
engineer description template name							
engineer profile description templat							
engineer-assigned-default-mail							
ngineer -removed-derault-mail							
nuex-en or-mail-template							
bassworu-reset-template							+
				•			

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Template-Editor

Arbeiten mit Admin-Tool-Templates

Die Admin-Tool-Templates stellen einen Template-Pool dar. Jedes Template kann von verschiedenen Modulen des Systems aus referenziert werden und wird dabei immer mit seinem Namen referenziert. In den folgenden Absätzen werden alle Module erklärt, in denen Templates benutzt werden können. Innerhalb eines Templates werden die Benutzerdefinierten Felder mit deren Gruppenname und deren Feldname angesprochen, z.B. der Name des Kunden:

```
${customer.getFieldValue("customer", "name")!}
```

Für eine genaue Erklärung der Arbeit mit Benutzerdefinierten Feldern lesen Sie bitte den Abschnitt Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern.

A Vorsicht:

Benutzen Sie keine Zeilenumbrüche in den Templates!

System-Templates

Eine CM-Installation wird standardmäßig mit verschiedenen System-Templates ausgeliefert. Sie werden in Standardsituationen wie *Fehlermeldung an einen Administrator* genutzt. Die folgende Liste gibt Ihnen einen Überblick über alle System-Templates:

• attachment-type-error-mail-template

Eine E-Mail mit diesem Template wird an den E-Mail-Administrator versendet (an die E-Mail-Adresse, die in der System-Property *cmas-esb-mail, mail.process.error* eingetragen ist), wenn der Typ eines Attachments einer eingehenden oder ausgehenden E-Mail nicht unterstützt wird und die E-Mail deswegen nicht verarbeitet werden kann.

- cmas-dev-close-mail Wird nicht benutzt und wird in einer der nächsten ConSol*CM-Versionen entfernt.
- engineer description template name Wird benutzt, um die Bezeichnung des Bearbeiters im Web Client anzugeben, z.B. Ticket-Besitzer.
- engineer profile description template name Wird benutzt, um die Beschriftung neben dem Logout-Button in der obersten Zeile des Web Client anzugeben.
- index-error-mail-template
 Wird nicht benutzt und wird in einer der nächsten ConSol*CM-Versionen entfernt.
- password-reset-template

Wird für den Inhalt der E-Mail benutzt, die an Benutzer verschickt wird, wenn diese auf der Login-Seite das Zurücksetzen ihres Passwortes anfordern.

- representation_info_email_html
 Alle E-Mails, die von ConSol*CM an einen Bearbeiter, der vertreten wird, gesendet werden, werden
 zusätzlich auch an den Bearbeiter weitergeleitet, der den anderen Bearbeiter vertritt (siehe auch
 Registerkarte Allgemeine Berechtigungen im Abschnitt Rollenverwaltung). Dieses Template
 bestimmt, welcher Text der weitergeleiteten E-Mail hinzugefügt wird.
- representation_info_email_plain_text Gleiches wie oben beschrieben, aber als reiner Text.

Templates für die Darstellung von Kontaktdaten in der GUI

Das Erscheinungsbild von Kontaktdaten (z.B. Name, Telefonnummer und Büronummer oder nur Name und Vorname angezeigt) in den einzelnen Bereichen des Web Clients wird durch verschiedene Templates formatiert. Bitte lesen Sie für eine detaillierte Erklärung den Abschnitt Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client. Im folgenden Beispiel werden die Kundendaten im Standard-Template (*customer-standard-template*) mit Vornamen und Nachnamen dargestellt.

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de		
Datei Module Hilfe		
🟫 🕺 🔖 🍸 🔍 🚉 🗊	🔩 🗏 🗞 🧔 🦚 <	S 💽 🗲
Skript- und Templateverwaltung		
Skripte Templates		
Templates	Queltext	
Name Gruppe	Sprache Englisch Sprache Englisch Sprache Zugetstelle ("gustomer", "firstneme") 1)	(gustomer getFieldVelue("gustomer", "neme")))
customer-standard-template	V(Coscomer.georieldvalde(cuscomer, informame);;)	<pre>v(customer.getrierdvarde(customer , name):) =</pre>
empty letter		
engineer description template name		

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Beispiel für ein Kontaktformat-Template

	Eigene Tickets (2)
100901	Drucker funktioniert nicht Kunde: <u>Luke Skywalker</u> Bearbeiter: Chet, Charly

Fig. 3: ConSol*CM/Web Client - Beispiel für Auswirkungen des Kontaktformat-Templates im Web Client

Templates für die Ticketzuweisung

In der Queue-Verwaltung (siehe Abschnitt Queue-Verwaltung) können *Templates für die Ticketzuweisung* ausgewählt werden. Es gibt Templates für die beiden Anwendungsfälle *Zuweisen* und *Entfernen*. Das *Zuweisen*-Template wird als Text-Template für eine automatische E-Mail verwendet, welche vom System an den (neuen) Bearbeiter verschickt wird, wenn ihm ein Ticket zugewiesen wird. Das *Entfernen*-Template für eine automatische E-Mail verwendet, welche vom System an den (ehemaligen) Bearbeiter verschickt wird, wenn das Ticket von diesem Bearbeiter wieder entfernt wird.

Auf der Seite *Skript- und Templateverwaltung*, Registerkarte *Templates,* müssen Sie die Templates, die Sie in der Queue-Verwaltung auswählen können, zuerst schreiben und speichern. Erst danach sind die Templates in der Queue-Verwaltung im Fenster *Neue Queue/Queue editieren* im Bereich *E-Mail Templates für die Ticketzuweisung* verfügbar.

🔢 CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de						
Datei Module Hilfe						
🏫 🕺 🦤 🍸 🔍 🕯		; 🔄 🗧				
Skript- und Templateverwaltung						
Skripte Templates						
Templates	Queltext					
Name Gruppe	Sprade English •					
contact-ticketsearch-template	Bubject: Ticket #%(ticket.name) assigned to you	^				
contact-workspace-template						
customer-history-template	<pre><#setting number_format="0.#######"/></pre>					
customer-standard-template	The ticket #\$(ticket.name)					
customer-ticketpage-template	Jectpage-template					
empty letter	mptyletter "f(ticket.subject)"					
engineer description template name	engineer description template name					
engineer profile description templat	has been assigned to you by <pre>Mif engineer exec,name)</pre> <pre>delse>the workflow</pre> //Mif> <pre>delse>(former engineer)</pre> <pre>//Mif></pre>					
engineer-assigned-default-mail						
engineer-removed-default-mail	Plagge take rare					
index-error-mail-template						
password-reset-template						
representation info email html	oki: http://ideainost:ooso/cm-client/clicket/name/w(clicket.name)					
concentration lafe and along tools						

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Beispiel für ein Ticketzuweisungs-Template (verschickt bei Ticketzuweisung eine automatische E-Mail an den neuen Bearbeiter)

Queue bearbeiten i Hier können Sie die Daten der Queue ändern. Details Queue: HelpDesk_1st_Level Präfix: Kalender: FAQ: Image: Aktiv: Zuweisen: engineer-assigned-default-mail Skripte Entfernen: E-Mail Skript: Image: Aktiv: Standardwerte Skript: Image: Aktiv: Sonstiges Image: Aktiv:
i Hier können Sie die Daten der Queue ändern.
Details Queue: HelpDesk_1st_Level Präfix: Kalender: FAQ: V E-Mail Templates für die Ticketzuweisung Aktiv: Zuweisen: engineer-assigned-default-mail skripte E E-Mail Skript: Standardwerte Skript: dv Sonstiges
Details Queue: HelpDesk_1st_Level Präfix: Kalender: FAQ: V FAQ: Aktiv: Zuweisen: engineer-assigned-default-mail Skripte Entfernen: E-Mail Skript: Standardwerte Skript: dv Sonstiges
Queue: HelpDesk_1st_Level Präfix: Kalender: FAQ: Kalender: FAQ: Aktiv: Zuweisen: engineer-assigned-default-mail sknpte E-Mail Skript: Standardwerte Skript: V Sonstiges Sonstiges
Präfix: Kalender: • FAQ: Ø Aktiv: Ø E-Mail Templates für die Ticketzuweisung - Aktiv: Ø Zuweisen: engineer-assigned-default-mail • Entfernen: engineer-removed-default-mail • Skripte • • Standardwerte Skript: • • • Sonstiges • • • • • •
FAQ: Image: Constraint of the state o
E-Mail Templates für die Ticketzuweisung Zuweisen: engineer-assigned-default-mail Entfernen: engineer-removed-default-mail Entfernen: engineer-removed-default-mail Skripte E-Mail Skript: Standardwerte Skript: dv Sonstiges
Zuweisen: engineer-assigned-default-mail Entfernen: engineer-removed-default-mail skripte E-Mail Skript: Standardwerte Skript: dv Sonstiges
Skripte – E-Mail Skript: Standardwerte Skript: dv Sonstiges
E-Mail Skript: Standardwerte Skript: dv
Standardwerte Skript: dv Sonstiges
Sonstiges
Beschreibung:
Benutzerdefinierte Felder Mandanten Textklassen Projekte
Zugewiesen 🔺
feedback dependent_enum
helpdesk_standard faq
qualification numbers
queue_fields (*) sales_standard
workaround serviceUesk_heids
Speichern Abbrechen

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Zuweisen eines Templates für die Ticketzuweisung zu einer Queue

Benutzerdefinierte Templates

Sie können als ConSol*CM-Administrator oder Workflow-Entwickler jedes benötigte Template im Template-Bereich erstellen und speichern. Wenn Sie ein Template in automatischen E-Mails, die durch eine Workflow-Aktivität versendet werden, verwenden, können Sie immer die Workflow-API-Methode *renderTemplate()* verwenden, um auf ein Template zu referenzieren. Trotzdem sollten die meisten E-Mail-Templates im Template Designer verwaltet werden, da hier eine komfortable Verwaltung der Templates möglich ist. Es gibt nur wenige Fälle, in denen E-Mail-Templates oder Teile davon im Template-Bereich des Admin-Tools gespeichert werden müssen, wenn z.B. Hyperlinks in einem Template enthalten sind.

17.2.2 Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client

- Templates für das Format von Kontaktdaten im Web Client
 - Einleitung
 - Liste der Annotationen für Kontaktdaten-Templates
 - Detaillierte Erklärung der Kontaktdaten-Templates
 - Standard
 - Ticketliste
 - Kontaktansicht im Kontaktbereich des Tickets
 - Detailansicht der Referenz-Tickets
 - Workspace und Favoriten
 - Ziehen mit gedrückter Maustaste
 - Senden von E-Mails
 - Schnellsuche
 - Kontakt- und Firmensuche
 - Kontaktsuche
 - Firmensuche
 - Ticketsuche
 - Ticket-Protokoll

Einleitung

Im ConSol*CM/Web Client werden Daten der Kontakte (z.B. Vorname, Nachname, Telefonnummer) in verschiedenen Bereichen der Benutzeroberfläche in einer Kurzform angezeigt, die auf Templates basiert (wenn Sie z.B. in der Ticketliste nur den Vornamen und den Nachnamen anzeigen möchten, während Sie im Ticket selbst den Vornamen, den Nachnamen und die Durchwahl anzeigen möchten). Dieser Abschnitt zeigt Ihnen, wo die Kurzformen verwendet werden und wie man sie mit dem Admin-Tool konfiguriert.

Die Konfiguration folgt dem folgenden Prinzip:

 Einer Feldgruppe wird eine Annotation zugewiesen (in der Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern in der Registerkarte *Kunden-Daten*). Diese legt fest, in welchem Bereich des Web Clients das verknüpfte Template gelten soll. Sie erkennen die Annotationen, die für Templates für das Format von Kontaktdaten relevant sind, daran, dass sie mit der Bezeichnung *contact-template*beginnen. Danach folgt im Namen die Bezeichnung des Bereichs im Web Client (siehe Detaillierte Erklärung der Kontaktdaten-Templates).

Bitte weisen Sie der Gruppe 'customer' Ann	otations zu.
Name 🔺	
contact history template name	group-visibility
contact-template-contact-ticket-page	no-history
contact-template-default	open-at-create
contact-template-dragged	reportable group
contact-template-email	show-in-group-section
contact-template-quick-search	unit search template name
contact-template-search	
contact-template-ticket-list	
contact-template-ticket-reference	
contact-template-ticket-search	
contact-template-workspace-favourite	
show-contact-in-ticket-list	
unit is a contact	
]

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Relevante Gruppen-Annotationen

2. Der Wert der Annotation ist der Name des Templates (benutzerdefinierbar). Im folgenden Beispiel soll das Template *contact-ticketlist-template* (benutzerdefinierter Name) für die Annotation *contact-template-ticket-list* verwendet werden (festgelegter Name, der anzeigt, an welcher Position im Web Client das Template genutzt werden soll).

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	Datei M	odule Hilfe											
CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	Â												
CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de								-	-	-	-		~
CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de		🔏 🧡 🛛		24			=	$^{\circ}$	<u>o</u> (\Diamond $\langle \rangle$	S		•
CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	Skrint	t- und Templateverwaltu	0									_	
	- Shipt		'y										
tei Module Hilfe	Skripte	Templates											
A 🗶 😼 🍸 📖 🚉 🗊 🔧 🚍 9	Templa	ates			Quel	Itext	ich 1						
Benutzerdefinierte Felder	Name	e	Gru	uppe	spia		u v						
	conta	ct-search-template	_	-	\$ { CI	uscomer.	geofiei	avarue(cuscome	., perso	nar_numb	sr);} -	· ^
ruppen	conta	ct-ticketlist-template											
iter: Alle Queues	conta	ct-ticketreference-templ	ate										
T L LD L. Kunden Daten Alle and T	cunta	ct-ticketsearch-template											
Ticket-Daten Kunden-Daten Aktivitats-Formulare	conta	ct-workspace-template											
Name	custo	mer-history-template											
company	custo	mer-standard-template											
customer	custo	mer-ticketpage-template		=									
	empty	y letter	0.000										
	engin	eer profile description te	molat	_									
	engin	eer-assigned-default-ma	1										
	engin	eer-removed-default-ma	1										
	index	-error-mail-template											
ugewiesene Annotations	passv	vord-reset-template											-
	repre	sentation info email htt	nl	*			III						<u>►</u>
ame Wert Annotation-Gruppe) 🕟 👩 🕋											
ntact-template-contact-ticke customer-ticketpage-template contact-templates) 🖆 🙋 🛄							•••				
ntact-template-oerault customer-standard-template contact-templates								_				_	
macc-template-oragged contact-oragged-template contact-templates									_				
macuremplate contact-template contact-templates	СМ_	_Administration]											
intact-template-search contact-search-template contact-templates	<u> </u>		_	_	_	_	_	_	_		_	_	_
Intact-template-ticket-list contact-ticketlist-template contact-templates													
ontact-template-ticket-refere contact-ticket elerence-template contact-templates													
untact-template-ticket-search contact-ticketsearch-template contact-templates													
ntact-template-workspace-f contact-workspace-template contact-templates													
iow-contact-in-ticket-list true layout													
Intact history template name customer-history-template ticket contact relation													
it is a contact true ticket contact relation													

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Zusammenhang Annotationen und Templates

3. Das Template für die Annotation muss den benutzerdefinierten Namen besitzen (in diesem Fall *contact-ticketlist-template*) und muss in der *Skript- und Templateverwaltung*, Registerkarte

*Templates (*siehe Abschnitt Admin-Tool-Templates *)* erstellt werden. Dies bedeutet, dass die benötigten Felder mittels der *FreeMarker*-Notation definiert werden.

Month CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de			
Datei Module Hilfe			
🏫 🕺 🔖 🍸 🍬 🖴 🤅	3 🔩 🗏 🗞 🧔 🚳 🔇		🖸 🛐 🌖
Skript- und Templateverwaltung			
Skripte Templates			
Templates Q	ueltext		
Name Gruppe contract-ensair-template contract-tokatist-template contract-tokatist-template contract-tokatist-template contract-tokatist-template contract-tokatist-template contract-tokatist-template custome-thirtory-template custome-tokatig-template custome-tokatig-template custome-tokatig-template custome-tokatig-template	vade <u>Englod -</u> customer.getFieldValue("customer", "personal_numb	rr")!} - &{customer.getFieldValue("customer", "firstname")!	<pre>\$(customer.getFieldValue("customer", "name")!) *</pre>



Vorsicht: Benutzen Sie keine Zeilenumbrüche in den Templates! Alle Templates müssen einzeilig sein!

Liste der Annotationen für Kontaktdaten-Templates

Im Folgenden finden Sie eine Liste der für Templates relevanten Annotationen für Benutzerdefinierte Feldgruppen und wo diese verwendet werden:

- contact-template-default Standard
- contact-template-ticket-list
 Ticketliste
- contact-template-contact-ticket-page Kontaktansicht im Kontaktbereich des Tickets
- contact-template-ticket-reference Detailansicht der referenzierten Tickets (Ticketbereich *Relationen*)
- contact-template-workspace-favourite Workspace und Favoriten
- contact-template-dragged Ziehen mit gedrückter Maustaste
- contact-template-email
 Darstellung der E-Mail-Adresse im Ticket-E-Mail-Editor
- contact-template-quick-search Die Darstellung der Ergebnisliste der Kontaktdaten bei der Schnellsuche
- contact-template-search
 Die Darstellung der Ergebnisliste der Kontaktdaten bei der Suche nach Firmen und Kontakten innerhalb eines Tickets
- contact-template-ticket-search Die Darstellung der Ergebnisliste der Tickets in der Detailsuche

contact history template name

Die Darstellung der Kontaktdaten im Ticketprotokoll bezogen auf die Änderungshistorie von Kontaktdaten

Detaillierte Erklärung der Kontaktdaten-Templates

Standard

Die Annotation für die Standard-Kurzform von Kontaktdaten ist *contact-template-default*. Diese Kurzform wird in allen folgenden Bereichen verwendet, wenn keine Kurzformen speziell für diese Bereiche definiert wurden (d.h. alle anderen Annotationen können weggelassen werden, wenn die Standard-Kurzform definiert wurde).

Beispiel-Template für Kunden:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!} ${customer.getFieldValue("customer",
"name")!}
```

Beispiel-Template für Firmen:

```
${company.getFieldValue("company", "name1")!} ${company.getFieldValue("company", "name2")!}
```

Ticketliste

Die Annotation *contact-template-ticket-list* wird für die Darstellung von Kontakten in der Ticketliste verwendet.

Wenn Sie die dem Kontakt vorangestellte Kennzeichnung *Kontakt:* löschen oder ändern möchten, können Sie dies über die Veränderung des *ConSol*CM-Skins* tun. Kontaktieren Sie bei Bedarf bitten Ihren ConSol*CM-Consultant.



Dieses Template ist nur dann wirksam, wenn die Annotation *show-contact-in-ticket-list* für die Feldgruppe gesetzt wurde (in diesem Fall *customer*).

Beispiel-Template:

```
${customer.getFieldValue("customer", "personal_number")!} -
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!}
${customer.getFieldValue("customer", "name")!}
```



Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-ticket-list

Kontaktansicht im Kontaktbereich des Tickets

Die Annotation *contact-template-contact-ticket-page* wird für die Darstellung der Kurzform von Kontakten im Ticket und in der Kontaktansicht verwendet. Sie können nur das Format des Minimal-Sichtbarkeitslevels festlegen, das Format der Medium- und XXL-Level ist festgelegt und kann nicht durch Templates verändert werden. Die Anzeige der Level Medium und XXL kann aber durch die Benutzerdefinierte-Feld-Annotation *visibility* (Werte: *edit, view, none*) beeinflusst werden. Sie können für jedes Kontaktdatenfeld definieren, ob es im Lese-Modus (view mode) sichtbar sein soll oder nicht. Standardmäßig sind alle ausgefüllten Felder im Lese- und Bearbeiten-Modus sichtbar, leere Felder sind nur im Bearbeiten-Modus sichtbar.

Medium- und XXL-Level sind bei einem zweistufigen Kundendatenmodell (Mandaten und Kunden) identisch. Bei einem dreistufigen Kundendatenmodell wird im Medium-Level nur der Kunde angezeigt, während im XXL-Level Kunde und Firma angezeigt werden.

Beispiel-Template 1:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!} ${customer.getFieldValue("customer",
"name")!}
```



Fig. 5: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-contact-ticket-page, Beispiel 1

Beispiel-Template 2:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!}
${customer.getFieldValue("customer", "name")!} --
${customer.getFieldValue("customer", "email")!}
```

Ticket	
100901	Drucker funktioniert nicht HelpDesk_1st_Level Qualifizierung Bearbeiter: Chef, Charly Geöffnet: 24.06.14 10:01 Priorität Niedrig Reaktion bis 25.06.14 Feedback erfragen Nein Land Deutschland priority_multi Niedrig
	Kunden
	Hauptkunde
e	Luke Skywalker luke@consol.de CustomerGroup
	Bearbeiter
	Keine Relationen

Fig. 6: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-contact-ticket-page, Beispiel 2

Detailansicht der Referenz-Tickets

Die Annotation *contact-template-ticket-reference* wird zur Anzeige von Kontaktdaten in referenzierten Tickets verwendet (im Web Client im Bereich *Relationen*). Nur in der Detailansicht werden die Kontaktdaten des Referenz-Tickets angezeigt.

Beispiel-Template 1:



Fig. 7: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-ticket-reference, Beispiel 1

Beispiel-Template 2:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!}
${customer.getFieldValue("customer", "name")!} -
${customer.getFieldValue("customer", "personal_number")!}
```



Fig. 8: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-ticket-reference, Beispiel 2

Workspace und Favoriten

Die Annotation *contact-template-workspace-favourite* wird für die Anzeige von Kontaktdaten im *Workspace* und in den *Favoriten* verwendet.

Beispiel-Template:

```
${company.getFieldValue("company", "namel")!}:
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!}
${customer.getFieldValue("customer", "name")!}
```

	Workspace		
Hinzufügen Ausblenden	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.		
ConSol* GmbH: Luke Skywalker	Favoriten		
Hinzufügen Ausblenden			

Fig. 9: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-workspace-favourite

Ziehen mit gedrückter Maustaste

Die Annotation *contact-template-dragged* wird für die Anzeigeform eines Kontakts, der mit gedrückter Maustaste gezogen wird, verwendet.

Beispiel-Template:

\${custo	omer.getFieldValue("	customer", "	'name")!}				
Kontakt	Herr Luke Skywalker Starship Operator Prof. Dr. luke@consol.de 777 Büro -4711 Space Department Nein	CustomerGroup	(helvellen	e	Skywalker]	

Fig. 10: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-dragged

Senden von E-Mails

Die Annotation *contact-template-e-mail* wird zur Anzeige von Adressen im Feld *Empfänger* verwendet, wenn eine E-Mail vom Ticket-E-Mail-Editor aus geschrieben wird. Sie können im *Empfänger*-Feld auch nach Adressaten suchen. Die Suchergebnisse werden in einer Drop-down-Liste angezeigt, deren Format ebenfalls durch dieses Template bestimmt wird.

Information:

Die Suche nutzt **alle durchsuchbaren** Kontaktdaten-Felder und ist unabhängig vom Format (d.h. es ist möglich, Attribute der Adressaten zu finden, obwohl diese nicht angezeigt werden).

Beispiel-Template:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!}
${customer.getFieldValue("customer", "name")!}
(${company.getFieldValue("company", "namel")!})
```

	Protokoll	
	Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌	
Kom	nmentar E-Mail Attachment Zeitbuchung	
	E-Mail hinzufügen	
	Cc einblenden Bcc einblenden	
	An: "Luke Skywalker (ConSol* GmbH)" duke@consol.de>	
	Antwort an: cm-qa2@consol.de	
	Betreff: Ticket (100901) Drucker funktioniert nicht	
	Template Signatur standard 🔻	
	Zitieren Einträge auswählen Für den Kunden sichtbare Einträge	
	Verschlüsselt senden	
	B I U S ≣ ≣ ≣ Zusammenhän v Schriftart v Schriftgröße v A v _ v	
	x² x₂ Ξ Ξ ∰ ∰ 🚮 📑 🖃 🟋 🖓 ⁹ 🐂 ∃ ∃ ⁻² 🖼 📰 Ω 🥹 🕄	
		*
	Best regards	
	-Chef-	Ξ
	<u>ConSol</u> * Software GmbH Franziskaperstraße 38	
	81669 München	
	Ţġ: 089 / 45841-1234 / Fax: -111	-

Fig. 11: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-e-mail

Schnellsuche

Die Annotation *contact-template-quick-search* wird für die Anzeige der Suchergebnisse der Schnellsuche verwendet. Dieses Format muss einzeilig sein.

Information:

Die Suche nutzt **alle durchsuchbaren** Kontaktdaten-Felder und ist unabhängig vom Format (d.h. es ist möglich, Attribute des Kontakts zu finden, obwohl diese nicht angezeigt werden).

Beispiel-Template 1:

```
<#if
customer.getCustomField??>${customer.getCustomField("firstname",
"customer")!} ${customer.getCustomField("name",
"customer")!}<#else>${customer.getFieldValue("customer",
"firstname")!} ${customer.getFieldValue("customer",
"name")!}</#if>
```

		\frown	
	Alle	e Mandanten	Q luk
	HelpDesk_1st_Level	100901	Drucker funktioniert nicht
Ве		100862	Drucker funktioniert nicht
		SUP-22	Error handling in ticket-s
		100721	MS-Office does not work
		SUP-32	Adding attachments is p
		100620	Login not possible
	Sales	100780	New customer in New Yo
	Kontakt (CustomerGroup)	Luke Skywa	alker
		Alle anzeig	gen

Fig. 12: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-quick-search, Beispiel 1

Beispiel-Template 2:

```
<#if
customer.getCustomField??>${customer.getCustomField("firstname",
    "customer")!} ${customer.getCustomField("name",
    "customer")!}<#else>${customer.getFieldValue("customer",
    "firstname")!} ${customer.getFieldValue("customer", "name")!}
(${customer.getFieldValue("customer", "phonel")!})</#if>
```

	2	\bigcap	
		Alle Mandanten	Q. luk
	HelpDesk_1st_Level	100901	Drucker funktioniert nicht
Ве		100862	Drucker funktioniert nicht
		SUP-22	Error handling in ticket-s
		100721	MS-Office does not work
		SUP-32	Adding attachments is p
		100620	Login not possible
	Sales	100780	New customer in New Yo
Kontakt (CustomerGroup) Lul) Luke Skywa	ılker (-4711)
Alle anzeigen			jen

Fig. 13: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-quick-search, Beispiel 2

Kontakt- und Firmensuche

Die Annotation *contact-template-search* wird für die Anzeige der Suchergebnisse bei der Suche nach Kontakten und Firmen verwendet. Um das Template für die Anzeige der Suchergebnisse der Firmensuche zu definieren, fügen Sie die Annotation zur Feldgruppe der Firma hinzu (oder der entsprechenden Ebene Ihres Kundendatenmodells, z.B. *company*). Um das Template für die Anzeige der Suchergebnisse der Kontaktsuche zu definieren, fügen Sie die Annotation zur Feldgruppe des Kontakts hinzu. Das Template wird an allen Stellen, an denen Sie nach Kontakten oder Firmen mittels eines Suchfelds suchen (mit Ausnahme der Schnellsuche), für die Drop-down-Liste der Suchergebnisse verwendet.

Beispiele:

- Ticket erstellen
- Detailsuche
- Einen Kontakt zu einem Ticket hinzufügen

Kontaktsuche Beispiel-Template 1:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!} ${customer.getFieldValue("customer",
"name")!}
```

Neues Tie	Neues Ticket					
	without overwrite mode					
	Queue:	HelpDesk_1st_l Bearbeiter: Nicht zugewiese				
	Priorität	Bitte wählen 💌 Modul Bitte wählen 💌				
	Reaktion bis	Feedback erfragen				
	Kategorie	Keine 💌				
	QA Test MLA	Keine 💌				
	Q.A. Liste	Datum Sortierte Liste Preis Nummer Text Niederlassung QA_Test_Mla_For_Struct				
		Zeile hinzufügen				
	Land	Bitte wählen riority_multi Bitte wählen				
	Kunden					
	Hauptkunde					
e	Suche nach K	ontakt Erzeugen				
	Kontakt luk	×*				
	Luka	e Skywalker				

Fig. 14: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-search auf Kundenebene, Beispiel 1

Beispiel-Template 2:

<pre>\${customer.getFieldValue("customer", "firstname</pre>	")!}
<pre>\${customer.getFieldValue("customer", "name")!}</pre>	
(\${customer.getFieldValue("customer", "division	")!})

Neues Tic	:ket	
10 0	without overwri	ite mode
	Queue:	HelpDesk_1st_l Bearbeiter: Nicht zugewiese
	Priorität	Bitte wählen 💌 Modul Bitte wählen 💌
	Reaktion bis	Feedback erfragen
	Kategorie	Keine 💌
	QA Test MLA	Keine 💌
	QA Liste	Datum Sortierte Liste Preis Nummer Text Niederlassung QA_Test_Mla_For_Struct
		Zeile hinzufügen
	Land	Bitte wählen 🔽 * priority_multi Bitte wählen 💌
	Kunden	
	Hauptkunde	
e	Suche nach K	Contakt Erzeugen
	Kontakt luk	×*
	Luk	e Skywalker (Space Department)

Fig. 15: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-search auf Kundenebene, Beispiel 2

Firmensuche

Sie können nur nach der höheren Ebene eines Kundenmodells suchen (z.B. der Firma oder der Abteilung), während Sie einen Kontakt erstellen oder editieren. Das definierte Format wird in der Drop-down-Liste der Suchergebnisse dieser Ebene verwendet.

Information:

Sie können in der Liste der Suchergebnisse nur Felder anzeigen, die zu der höheren Ebene gehören (d.h. keine Kontaktdaten wie Name, Vorname etc.).

Beispiel-Template:

```
${company.getFieldValue("company", "namel")!},
${company.getFieldValue("company", "name2")!},
${company.getFieldValue("company", "city")!}
```

	Kunden	
	Hauptkunde	
0	Suche nach Firma Erzeugen	
	Firma cons	× *
	Berkley Consulting, Security Specialists, Münche ConSol* GmbH, My Favourite Company, Münche	n n
	Ditte Wahlen	Nochhane
	Funktion	Akad. Titel
	email	Personalnummer
	Telefon Bitte wählen	Telefon 1

Fig. 16: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-search auf Firmenebene

Ticketsuche

Die Annotation *contact-template-ticket-search* wird für die Anzeige von Suchergebnissen bei der Suche nach Tickets verwendet. Die gefundenen Tickets werden in einer Tabelle angezeigt, von der eine Spalte die Kontaktdaten eines Tickets enthält.

Beispiel-Template:

```
${customer.getFieldValue("customer", "firstname")!}
${customer.getFieldValue("customer", "name")!} -
${customer.getFieldValue("customer", "personal_number")!}
```

Suche						
Suchkriterien	Suchkriterien					
Nachname skywalker	Nachname skywalker -					
Bitte wählen						
	Suche					
Tickets	Kontakte Fir	men				
Anzeigen als: Liste	E Grid					
Suchergebnisse (10)						
Spalte hinzufügen/entfernen	'Bearbeiter', 'Hauptkunde',	- OK				
Bearbeiter	Hauptkunde		Name	Thema		
Chef, Charly	Luke Skywalker - 777		<u>8</u> 100901	Drucker funktioniert nicht		
Chef, Charly	Lea Skywalker - 123		3 100520	Printer error		
	Luke Skywalker - 777		8 100780	New customer in New York?		

Fig. 17: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact-template-ticket-search

Ticket-Protokoll

Die Annotation *contact history template name* wird für die Kurzform eines Kontakts innerhalb des Ticket-Protokolls verwendet. Das Format definiert, wie der Hauptkontakt während der Ticket-Erstellung protokolliert wird. Nach der Ticket-Erstellung wird es außerdem bei der Zuweisung eines anderen oder zusätzlichen Kontakts verwendet.

Beispiel-Template:



Fig. 18: ConSol*CM/Web Client - Einsatzort von contact history template name

17.3 Einleitung zu Skripten im Admin-Tool

- Einleitung zu Skripten im Admin-Tool
 - Der Quelltext-Editor
 - Skripttypen
 - Skripttyp Standardwerte
 - Überschreiben-Modus für Standardwerte-Skripte
 - Skripttyp Abhängige Sortierte Listen
 - Skripttyp E-Mail
 - Skripttyp Workflow
 - Standard-Skript für Workflow-Aktivitäten

Skripte werden im Admin-Tool auf der Seite *Skript- und Templateverwaltung* im Bereich *Skripte* gespeichert. Sie werden in Java und/oder Groovy geschrieben und sollten nur von erfahrenen ConSol*CM-Consultants und -Administratoren editiert werden.

Öffnen Sie die *Skript- und Templateverwaltung* im Admin-Tool, um mit Skripten zu arbeiten. Die Registerkarte *Skripte* ist dadurch automatisch angewählt.

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	
atei Module Hilfe	
🏫 🕺 🔖 🍸 🍬 🚉 💷	🔩 🚍 🗞 🧔 💿 <> 🛛 🖸 🛃 🗧
Skript- und Templateverwaltung	
Skripte	
chipides	
Skripte	Queltext
Alle Skripttypen	import com.consol.cmas.common.model.content.MailEntry
	import com.consol.cmas.common.model.ticket.Ticket
Name Typ	
AppendToTicket.groovy E-Mail	/*
ChangeOutgoingMail.groovy E-Mail	* Description: Appends to a ticket.
CreateTicket.groovy E-Mail	
CustomerXXDependentEnum Abhängige sortierte Listen	* Variables:
DDependentEnum Abhängige sortierte Listen	# - MuleMessage <code>msg</code> containing the incoming mail
MyDependentEnum Abhängige sortierte Listen	* - Logger <code>log</code> for logging
IncomingMailRouting.groovy E-Mail	* - Logger <code>milLog</code> for Logging to mail log
MailToClosedTicket.groovy E-Mail	* - All hears from the Spring context watched by name
MultipleChoiceDependentEnum Abhängige sortierte Listen	
StandardwertPrioNormal Standardwerte	
dv Standardwerte	if (mailing isDebugEnebled()) (
dv_overwrite Standardwerte	reilles debug///henerding to ticket persons (heg/)
initializeEscalationTriggers.gro Workflow	
setDefaultPrioMedium.groovy Standardwerte	
	// get ticket
	<pre>def existingTicketName = mailContextService.extractTicketNameFromMail(msg, TICKET_NAM</pre>
	Ticket existingTicket = ticketService.getByName(existingTicketName)
	if (!existingTicket) {
	throw new IllegalStateException("No ticket found with name \$existingTicketName")
	3
	// annend mail entry to existing ticket
[CM Administration]	
[Cin_Automise 8001]	

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Skript- und Templateverwaltung

Auf der linken Seite sehen Sie die Liste aller Skripte. Die Liste kann durch das Drop-down-Menü nach Skripttypen gefiltert werden. Zwei Parameter müssen für jedes Skript gesetzt werden:

• Name

Dies ist der Name, mit dem dieses Skript referenziert wird, z.B. von einem Workflow oder anderen Objekten wie Queues aus.

• Typ

Der Skripttyp. Einer der folgenden vier möglichen Skripttypen muss ausgewählt werden:

• Standardwerte

Skripte dieses Typs werden benutzt, um Standardwerte zu definieren, d.h. Werte, die in Datenfeldern (vor-)eingestellt werden, wenn ein neues Ticket erstellt wird. Bitte lesen Sie für Details den Abschnitt Skripttyp Standardwerte.

• Abhängige sortierte Listen

Skripte dieses Typs werden benutzt, um Abhängige Sortierte Listen zu definieren, eine Struktur, die hierarchische Listen ermöglicht. Bitte lesen Sie für Details den Abschnitt Skripttyp Abhängige Sortierte Listen.

• E-Mail

Skripte dieses Typs werden benutzt, um eingehende und ausgehende E-Mails zu managen. Bitte lesen Sie für Details den Abschnitt Skripttyp E-Mail.

• Workflow

Skripte dieses Typs werden vom Workflow aus referenziert. Bitte lesen Sie für Details den Abschnitt Skripttyp Workflow.

Die Buttons unter der Liste mit den Skripten ermöglichen die Standardfunktionen des Admin-Tools:

- Ein Skript hinzufügen 🚭
- Ein Skript editieren 🕑
- Ein Skript löschen 8
- Ein Skript kopieren 🗋

Auf der rechten Seite sehen Sie den Quelltext-Editor. Der Quelltext des Skriptes, das auf der linken Seite ausgewählt wird, wird rechts im Quelltext-Editor angezeigt. Klicken Sie auf 🖄, um in den Editiermodus zu wechseln und den Quelltext des Skripts zu bearbeiten.

17.3.1 Der Quelltext-Editor

Der Quelltext-Editor stellt einen Editierbereich mit Syntax-Hervorhebung bereit. Die Korrektheit des Codes müssen Sie selbst überprüfen.

Quelltext			
import con.	consol.cmas.common.model.customfield	.UnitReferenceField	
import con.	consol.cmas.common.model.customfield	.meta.FieldKey	
import con.	consol.cmas.common.model.content.Att	achmentEntry	
import con.	consol.cmas.common.model.content.Con	tentEntryCategory	
import con.	consol.cmas.common.model.content.Mai	lEntry	
import con.	consol.cmas.esb.mail.MailContextServ	rice	
import java	k.activation.DataHandler		
import org.	mule.transport.email.MailProperties		
import java	k.mail.internet.MimeUtility		
if(mailLog.	isDebugEnabled()) {		=
mailLog	.debug("Creating ticket from message	\$msg")	
}			
String cont	actUnitType = "customer"	// type of contact unit	
String cont	actEmailFieldName = "email"	// name of contact unit email string field	
String cont	actNameFieldName = "name"	// name of contact unit name string field	
String cust	omerGroupName = "CustomerGroup"	// name of contact unit customer group	
String cont	actCompanyRefName = "companyRef"	<pre>// name of contact unit company reference fiel</pre>	1
C		// have affer the shirt and a second	
String comp	anyoniciype = company	((nime of company unit nime string field	
String comp	anywamerieldwame = namei anywamerieldwalue = "ConSolt GmbH"	// name of company unit name string field	
SCLING COMP	inywamerieldvalde - consol* ombh	// name of company referenced by contact	
String tick	etOueueName = "HelnDesk lst Level".	// name of gueue for created ticket	
String tick	etPriorityFieldGrounName = "helndesk	standard" // name of queue field group	
//String ti	cketOueueName = "Sales": // name of	queue for created ticket	
//String ti	cketPrioritvFieldGroupName = "sales	standard" // name of queue field group	
String tick	etPriorityFieldName = "priority"	// name of queue enum field	
String tick	etPriorityFieldValue = "normal"	// value of ticket priority enum field	
//String ti	cketPriorityFieldValue = "prio a"	// value of ticket priority enum field	
		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
			Ŧ
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •		•	

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Quelltext-Editor

Im unteren Bereich des Quelltext-Editors befinden sich die folgenden Buttons:

• Bearbeiten 🖄

Klicken Sie auf diesen Button, um im Quelltext-Editor in den Editiermodus zu wechseln. Wenn Sie die Skript- und Templateverwaltung im Admin-Tool öffnen, werden alle Skripte im schreibgeschützten Modus angezeigt, um versehentliche Änderungen zu verhindern.

Verlassen und speichern

Speichert das Skript und beendet den Editiermodus, d.h. Sie wechseln wieder in den schreibgeschützten Modus.

Verlassen ohne zu speichern

Wechselt wieder in den schreibgeschützten Modus, ohne die möglichen Änderungen, die Sie am Quelltext vorgenommen haben, zu speichern.

Skript von Datei laden *

Importiert ein Skript aus einer Datei. Die Datei wird importiert und im Quelltext-Editor angezeigt. Die Korrektheit des Codes wird nicht überprüft.

Skript als Datei speichern

Hier können Sie den Text des Skripts als reine Textdatei (*plain text*) im Dateisystem der Maschine, an der Sie gerade arbeiten, speichern.

17.3.2 Skripttypen

Die folgenden Abschnitte beschreiben die vier möglichen Skripttypen und zeigen einige Beispiele auf, die Ihnen einen kleinen Eindruck von den Möglichkeiten geben, die Sie durch Skripte im System haben.

Skripttyp Standardwerte

Manchmal ist es notwendig, dass ein Datenfeld schon bei der Ticketerstellung einen bestimmten Wert besitzt, d.h. wenn ein Bearbeiter *Neues Ticket* klickt und sich das Formular zur Ticketerstellung öffnet, sollen ein oder mehrere Wert(e) bereits voreingestellt sein. Dies erspart dem Bearbeiter, den Wert jedes Mal eingeben zu müssen, wenn z.B. die Standard-Priorität *norma*/ist, kann dies voreingestellt werden. Soll die Priorität auf *hoch* oder *niedrig* gesetzt werden, kann der Bearbeiter dies manuell einstellen.

Dieses Verhalten von ConSol*CM kann durch die Nutzung von einem oder mehreren *Standardwerte*-Skript (en) eingestellt werden. Die Standardwerte können für jede Queue individuell definiert werden.

Beispiel für die Nutzung von Standardwerte-Skripten, hier für ein Feld mit einer Sortierten Liste:

Ohne Standardwerte-Skript wird für *Priorität* kein Wert gesetzt, wenn der Bearbeiter im Web Client ein neues Ticket eröffnet.



Fig. 3: ConSol*CM/Web Client - Neues Ticket ohne Standardwerte

Um einen Standardwert zu definieren, müssen Sie ein Skript vom Typ *Standardwerte* erstellen. Dafür müssen Sie zuerst für das entsprechende Benutzerdefinierte Feld herausfinden, in welcher Feldgruppe es sich befindet und welchen Namen es besitzt. Dies geschieht im Admin-Tool auf der Seite *Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern* (siehe Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern für Details).

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de				
Datei Module Hilfe				
🕋 🛣 🐦 👅 📖 🗶 🚍 🗞	> 💿 🍈 <	>	🖸 🛐 🌖	
🙃 Benutzerdefinierte Felder				
Gruppen	Felder			
Filter: Alle Queues	Filter:			
Ticket-Daten Kunden-Daten Aktivitäts-Formulare			Patantan I	
Name	Name	h	Datentyp	
Name	QA_Test_MLA	N	ALA field (Baum sortierter Listen)	
helpdesk_standard	categories	N	ALA field (Baum sortierter Listen)	
sales_standard	country		enum (Sortierte Liste)	
quaincation	reedback		oolean (Ja/Nein)	
Workaround Geschende	module	e	enum (Sortierte Liste)	
reedback	priority		enum (Sortierte Liste)	
dependent_enum	qa_date_struct_membe	er o	iate (Datum)	
fueue_neids	lesust	1	SI (LISIE)	
	qa_enum_department		Plum (Sortierte Liste)	
numbers	qa_enum_suuct_menu	en e	aved_point_number (Eestkommazabl)	
sci vicebesk_ireids	ga_invisible_struct_me	mber s	tring (Text)	
	ga_invisible_subcc_ine	linder s	ist (Liste)	
	ga_not	mber r	umber (7abl)	
	ga_namber_budee_net	per s	hort string (Text)	
	na struct		struct (Struktur)	
	quick response		poolean (la/Nein)	
	reaction time		date (Datum)	
	priority multi		enum (Sortierte Liste)	
	QA_Test_Mla_For_Stru	ict M	/LA field (Baum sortierter Listen)	
		8	•	
Zugewiesene Annotations	Zugewiesene Annotation	IS		
Name Wert Annotation-Gruppe	Name	Wert	Annotation-Gruppe	
	groupable	true	cmweb-common	
	sortable	true	cmweb-common	
	reportable	true	dwh	
	field indexed	transitive	indexing	
	position	0;0	layout	
	enum field with ticket c	true	ticket display	
	required	false	validation	
CM_Administration]	- P			

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern

Da *Priorität* ein Feld des Typs *Sortierte Liste* ist, muss man nachprüfen, welche Werte in der Liste vorkommen und den gewünschten Standardwert in der Verwaltung von Sortierten Listen heraussuchen.

🚪 CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol	.de			
Datei Module Hilfe				
🟫 🔏 🦤 🍸 🚥	24 💷 🔧 🚍	<u> </u>	\diamond	🖸 🛃 🌖
🔩 Sortierte Listen				
Тур	Gruppe	We	ert	
Name	Name	N	lame	Farbe
CarType	Sales_priority	lov	N	
FAQ	helpdesk_priorities	no	ormal	
QA_MLA	qualification	hig	gh	
TyreType				
category				
countryType				
departmentType				
domain				
feedback				
hardware				
langScienceType				
level 1				
module				
multipleChoiceEnums				
origin				
phoneType				
priority				
product				
reaction				
s_members				
sales_chance				
salutation				
serviceDeskLists				
software				
version				
workaround				
	• 🛛 🔇			
[CM_Administration]				

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - Werte für Priorität in der Verwaltung von Sortierten Listen

Die Gruppe, das Feld und der gewünschte Wert des Benutzerdefinierten Feldes kann dann in der entsprechenden Java-Methode im neuen Skript verwendet werden.

ripte Templates							
Skripte			Quelltext				
Alle Skripttypen]	ticket.set["helpdesk_standard.priority", "normal")	· · · · ·			
Name	Тур						
AppendToTicket.groovy	E-Mail	11					
ChangeOutgoingMail.groovy	E-Mail	11					
CreateTicket.groovy	E-Mail	11					
CustomerXXDependentEnum	Abhängige sortierte Listen	11					
DDependentEnum	Abhängige sortierte Listen	11					
MyDependentEnum	Abhängige sortierte Listen	11					
IncomingMailRouting.groovy	E-Mail						
MailToClosedTicket.groovy	E-Mail	11					
MultipleChoiceDependentE	Abhängige sortierte Listen						
StandardwertPrioNormal	Standardwerte						
dv	Standardwerte						
dv_overwrite	Standardwerte						
initializeEscalationTriggers	Workflow						
setDefaultPrioMedium.groovy	Standardwerte						

Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - Gruppe, Feld und Wert im Skript angeben

Hier wird der technische Name (in diesem Fall also *normal*) verwendet. Im Web Client wird der lokalisierte Wert *Normal* bzw. der lokalisierte Wert, der der im Browser eingestellten Sprache entspricht, angezeigt. In der Queue-Verwaltung müssen Sie das Skript der Queue zuweisen, in der der Standardwert verwendet werden soll.

📔 Queue bearbeiten				X
Queue bearbeiten j Hier können Sie die D	aten der Queue ändern.			
Details				
Queue:	HelpDesk_1st_Level		Workflow:	helpdesk1 👻
Präfix:			Kalender:	
FAQ:			Aktiv:	
E-Mail Templates für die	Ticketzuweisung			
Zuweisen:	engineer-assigned-default-mail	•	Entfernen:	engineer-removed-default-mail
Skripte		_		
Chandradurate Christe	Chan deadurant Drichtermel			
Standardwerte Skript:	StandardwertPhotomai	•		
Beschreibung:				
Benutzerdefinierte Fe	lder Mandanten Textklassen Projekte	_		
Zugewiesen 🔺		Verfügbar 🔺		
feedback		dependent_enum		
helpdesk_standard		numbers		
queue_fields (*)		sales_standard		
workaround		serviceDesk_fields	;	
				Speichern Abbrechen

Fig. 7: ConSol*CM Admin-Tool - In der Queue-Verwaltung ein Standardwerte-Skript einer Queue zuweisen

Wenn der Bearbeiter nun im Web Client auf *Neues Ticket* klickt, ist als Standardwert im Feld *Priorität* der Wert *Normal* voreingestellt.

Neues T	ïcket									
10	Thema								*	
~	Queue:	HelpDesk_	1st_l 💌	Bearb	eiter: Nic	:ht zug	ewies 💌			
	Priorität	Normal	-		Modul	Bitte wä	ihlen 💌			
	Reaktion bis					Feed	back erfragen			
	Kategorie	Keine 🔻								
	QA Test MLA	Keine 🔻								
	QA Liste	Datum So	ortierte Liste	Preis	Nummer	Text	Niederlassung	QA_Test_Mla_	For_Struct	
		Zeile hinzuf	<u>ügen</u>							
	Land	Bitte wählen					•	priority_multi	Bitte wählen	

Fig. 8: ConSol*CM/Web Client - Neues Ticket mit Standardwerten

Wichtige Information:

Bitte beachten Sie, dass es für jede Queue nur ein Standardwerte-Skript geben kann. Wenn Sie also verschiedene Standardwerte für eine Queue definieren möchten, müssen diese alle in einem Skript definiert werden. In diesem Fall wäre es gut, den Namen des Skripts entsprechend anzupassen (z.B. nicht mehr *StandardwertPrioNormal.groovy*, sondern einen Namen wählen, der alle Standardwerte des Skripts zusammenfasst, wie *StandardwerteQueueNummer1.groovy*).

Falls in verschiedenen Queues der gleiche Standardwert gesetzt werden soll, dieser aber mit anderen Standardwerten zusammen gesetzt werden soll, die nicht in jeder Queue gleich sein sollen, muss dies ebenfalls innerhalb einzelner Skripts für jede Queue erfolgen.

Überschreiben-Modus für Standardwerte-Skripte

Standardmäßig werden die Felder eines Tickets, die mittels eines Standardwerte-Skripts vorausgefüllt werden, nicht überschrieben. Dies bedeutet, dass, wenn ein Ticket in eine andere Queue weitergeleitet wird, der ein anderes Standardwerte-Skript für das gleiche Feld zugewiesen wurde, dieses zweite Skript versuchen wird, Felder auszufüllen, die bereits vom ersten Skript ausgefüllt wurden. Da dies nicht möglich ist, werden die Standardwerte des ersten Skripts beibehalten.

Wenn ein Standardwerte-Skript bereits existierende Werte überschreiben soll, muss der Überschreiben-Modus aktiviert werden. Um diesen Modus zu aktivieren, fügen Sie den folgenden Code am Anfang des Standardwerte-Skripts ein, das Werte überschreiben soll:

```
import com.consol.cmas.common.model.ticket.TicketPrototypeContext
TicketPrototypeContext.enableOverwriteMode()
```

Skripttyp Abhängige Sortierte Listen

Abhängige Sortierte Listen sind hierarchische Listen, die eine Datenstruktur ähnlich der von MLAs (siehe MLA Verwaltung) bieten. Im Gegensatz zu MLAs zeigen Abhängige Sortierte Listen nur jeweils eine Listen-Ebene gleichzeitig an. Abhängig von dem Wert, den der Bearbeiter in der Liste dieser Ebene ausgewählt hat, öffnet sich eine weitere Liste, die die Unterebenen des gewählten Wertes anzeigt. Dabei muss es nicht für jeden Listenwert eine Unterebene geben. Eine Abhängige Sortierte Liste stellt somit eine Baum-Datenstruktur mit einer Kombination aus Knoten und Blättern dar. Ein Skript vom Typ *Abhängige Sortierte Listen* kann einer Feldgruppe zugewiesen werden.

Beispiel für die Nutzung von Abhängige-Sortierte-Listen-Skripten:

Angenommen, in Vertriebs-Tickets kann ein Kontinent ausgewählt werden. Wenn der Bearbeiter dort *Europa* ausgewählt hat, wird die Unterliste von Europa angezeigt (im Beispiel *Land*), wenn der Bearbeiter dort *Amerika* ausgewählt hat, wird die Unterliste von Amerika angezeigt (im Beispiel *Subkontinent*). Alle Benutzerdefinierten Felder müssen dafür zuerst als Felder vom Typ *Sortierte Liste* definiert werden. Im Skript werden die Werte der Liste der ersten Ebene überprüft und, abhängig von diesem Wert, wird eine weitere Liste auf der zweiten Ebene angezeigt. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Ebenen, aber beachten Sie bitte, dass das Bearbeiten des Skriptes durch Hinzufügen von Ebenen immer komplexer wird.

Das Abhängige-Sortierte-Listen-Skript befindet sich im Admin-Tool. Bitte fragen Sie einen ConSol*CM-Consultant, bevor Sie ein Skript erstellen oder ändern, da dies eine sehr komplexe Aufgabe ist.



Fig. 9: ConSol*CM Admin-Tool - Skript vom Typ Abhängige Sortierte Listen

Das Abhängige-Sortierte-Listen-Skript wird der Feldgruppe zugewiesen, bei der es benötigt wird.
Daten und verfügbare Sprachen für die Gru	ippe verwalten.
Gruppen-Details	
Name: helpdesk_standard	
Für alle Queues:	
Skripte für abhängige sortierte Listen	
Zugewiesene Skripte	Verfügbare Skripte
Zugewiesen	Verfügbar 🔺
DDependentEnum	CustomerXXDependentEnum
	MultipleChoiceDependentEnum
Lokalisierte Werte	
Lokalisierte Werte Sprachungebung	Wert
Lokalisierte Werte Sprachumgebung Deutsch Englisch(Default)	Wert Helpdesk standard Helpdesk standard
Lokalisierte Werte Sprachumgebung Deutsch Englisch(Default) Polnisch	Wert Helpdesk standard Helpdesk standard

Fig. 10: ConSol*CM Admin-Tool - Ein Abhängige-Sortierte-Listen-Skript einer Feldgruppe zuweisen

Im Web Client kann der Bearbeiter nur die Unterliste des Wertes sehen, den er in der ersten Ebene ausgewählt hat.



Fig. 11: ConSol*CM/Web Client - Unterliste der Auswahl Kontinent "Europa"

Kontinent	Amerika 💌	Subkontinent	Nordamerika 💌	
Land	Bitte wählen 💌			
	Bitte wählen			
	Kanada			
	USA	ļ		

Fig. 12: ConSol*CM/Web Client - Unterliste der Auswahl Kontinent "Amerika" und Subkontinent "Nordamerika"

Skripttyp E-Mail

Skripte vom Typ *E-Mail* werden für verschiedene Funktionen eingesetzt. Einige dieser Skripte sind Teil der Standard-Systemkonfiguration und müssen der kundenspezifischen Konfiguration angepasst werden. Sie können auch Ihre eigenen Skripte hinzufügen. Wenn eine E-Mail von ConSol*CM empfangen wird, wird sie von mehreren Skripten verarbeitet, wie das folgende Bild zeigt:



Fig. 13: ConSol*CM Admin-Tool - E-Mail-Skripte

• IncomingMailRouting.groovy

Standard-Skript. Dies ist das erste Skript, das ausgeführt wird, wenn eine E-Mail hereinkommt. Hier wird entschieden, ob ein neues Ticket erstellt werden muss, ob die E-Mail sich auf ein offenes Ticket bezieht (in diesem Fall wird *AppendToTicket.groovy* ausgeführt) oder ob die E-Mail ein bereits geschlossenes Ticket betrifft (in diesem Fall wird *MailToClosedTicket.groovy* ausgeführt). Dieses Skript benötigt keine Änderungen und muss nicht für eine kundenspezifische Umgebung angepasst werden.

CreateTicket.groovy

Standard-Skript, das für die Erstellung eines Tickets verantwortlich ist, wenn eine E-Mail in einem der Postfächer eingegangen ist, die in ConSol*CM konfiguriert wurden (siehe Registerkarte E-Mail). Wenn die Betreffzeile des Tickets nicht dem regulären Ausdruck für das Anhängen von E-Mails an ein bestehendes Ticket entspricht, wird dieses Skript ausgeführt. Alle E-Mails, die von ConSol*CM empfangen werden (und noch keinem bestehenden Ticket zugewiesen wurden), werden hier verarbeitet, egal, aus welchem Posteingang sie abgeholt wurden. In diesem Skript muss die Standard-Queue für eingehende E-Mails definiert werden und es können Werte für Benutzerdefinierte Felder definiert werden (z.B. die Standard-Priorität für Tickets, die durch E-Mails erzeugt werden). Oder es kann z.B. entschieden werden, in welcher Queue das neue Ticket erstellt werden soll, abhängig von der *To*-Adresse oder anderen Parametern. Normalerweise muss dieses Skript also stark angepasst werden. Bitten Sie dafür einen ConSol*CM-Consultant um Unterstützung.

AppendToTicket.groovy

Standard-Skript, das dafür verantwortlich ist, dass eine E-Mail an ein bereits bestehendes Ticket angehängt wird. Die Zuweisung der E-Mail zum Ticket geschieht dabei durch den Vergleich der Betreffzeile des Tickets mit dem dafür definierten regulären Ausdruck. Bitte lesen Sie den Abschnitt Registerkarte E-Mail für eine genaue Erklärung dieses Zusammenhangs. Normalerweise werden keine Veränderungen an diesem Skript benötigt.

• MailToClosedTicket.groovy

Standard-Skript, das für den Umgang mit E-Mails, die sich auf ein geschlossenes Ticket beziehen, verantwortlich ist. Das Standard-Verhalten des Systems ist, ein neues Ticket für den Kunden (Absender der E-Mail) zu erstellen und in diesem eine Referenz zum alten, geschlossenen Ticket zu erzeugen. Normalerweise werden keine Veränderungen an diesem Skript benötigt.

ChangeOutgoingMail.groovy

Standard-Skript, das nicht in Betrieb ist, sondern als Template für E-Mail-Skripte für ausgehende E-Mails dient. Dieses können Sie benutzen, um queue-spezifische E-Mail-Skripte zu konfigurieren. Bitte lesen Sie dazu den Abschnitt Queue-Verwaltung.

Skripttyp Workflow

Skripte vom Typ *Workflow* werden im Admin-Tool gespeichert, wenn Sie in verschiedenen Workflow-Skripten benötigt werden, was bedeutet, dass der Code im Admin-Tool-Skript mehr als einmal und eventuell in mehr als einem Workflow benötigt wird. Die Skripte an einer zentralen Stelle (Admin-Tool) zu speichern und von den Workflows aus nur darauf zu referenzieren, ist einfach, weniger fehleranfällig und benötigt weniger Zeit, als den gleichen Code an verschiedenen Stellen in jedem Workflow, in dem er eingesetzt wird, zu editieren. Ein weiterer Vorteil ist, dass während der Workflow-Entwicklung die Skripte im Admin-Tool einfach verändert werden können und die Änderungen sofort wirksam werden, wohingegen nach der Bearbeitung eines Workflows dieser erst installiert werden muss. Bitte lesen Sie das *ConSol*CM Process Designer Handbuch* für eine detaillierte Einführung in das Programmieren von Workflows.

Es folgt ein kurzes Beispiel:

Der Code in einer Workflow-Aktivität referenziert lediglich auf ein Skript im Admin-Tool, z.B.:



Im Admin-Tool ist das entsprechende Skript gespeichert:

r 👔 🍫 🝸	🤍 🚉 🗊 🔩	, 🚍 % 🗔 🚳 🔇 🔛
kript- und Templateverwaltung		
pte Templates		
ripte		Quelitext
Alle Skripttypen	•	import java.util.*
		import con.consol.cmas.*
Name 🔺	Тур	import com.consol.cmas.common.model.ticket.Ticket
ppendToTicket.groovy	E-Mail	import con.consol.cnas.core.*
hangeOutgoingMail.groovy	E-Mail	import com.consol.cmas.core.server.service.*
reateTicket.groovy	E-Mail	import com.consol.cmas.common.model.util.*
ustomerXXDependentEnum	Abhängige sortierte Listen	
	Abhangige sortierte Listen	law info/WEwanning (TADTTID initializaTeaclaticsTringers wears W)
lailToClosedTicket.groovy	E-Mail	ing.inco(Executing STARIOF InitializeEscalationiriggers.groovy)
IultipleChoiceDependentEnum	Abhängige sortierte Listen	dof tig = workflowlni gotTighot()
lyDependentEnum	Abhängige sortierte Listen	der cic - workribwapi.gechicket()
tandardwertPrioNormal	Standardwerte	Date now = new Date()
v	Standardwerte	
v_overwrite	Standardwerte	// in millisecs:
itializeEscalationTriggers.groovy	Workflow	// set initial value for trigger 1 to 1 h. trigger 2 to 2 hrs:
etDefaultPrioMedium.groovy	Standardwerte	def time add = 60 * 60 * 1000L
		def time_add2 = 60 * 60 * 1000L * 2
		<pre>def mycal = businessCalendarService.getByName("My_Kalender1")</pre>
		<pre>def tic_create_date = tic.getCreationDate()</pre>
		<pre>def escal_date = BusinessCalendarUtil.getBusinessTime(now,time_add,mycal)</pre>
		<pre>def escal_date2 = BusinessCalendarUtil.getBusinessTime(now,time_add2,mycal)</pre>
		if (wfl.emuals("SD")) {
		//Service Desk Triggers:
		······································
0 👔 🔕 🕥		

Fig. 14: ConSol*CM Admin-Tool - Workflow-Skript

Es ist auch möglich, Parameter (als Map, also als *key-value pairs*) an das Admin-Tool-Skript zu übergeben. Dies wird im Detail im *ConSol*CM Process Designer Handbuch* erklärt.

Standard-Skript für Workflow-Aktivitäten

Manchmal kann die Ausführung eines Skripts notwendig sein, wenn ein Ticket eine Workflow-Aktivität durchläuft. Dies können Sie nutzen, um z.B. nach dem Ausführen einer Workflow-Aktivität ein anderes Ticket im Web Client anzuzeigen. Aus der Sicht des Bearbeiters *springt* der Web Client dadurch zum nächsten Ticket. Dies kann ein Child-Ticket oder ein anderes Ticket sein, abhängig vom Anwendungsfall.

Das Verhalten des Systems wird durch ein Admin-Tool-Skript festgelegt. Der Name des Skripts muss in der System-Property *cmweb-server-adapter*, *postActivityExecutionScriptName* gesetzt werden, siehe Appendix C (System-Properties).

Dieses Skript wird nach jeder ⁽¹⁾ Workflow-Aktivität ausgeführt. Das bedeutet, dass das Skript alle Kontrollmechanismen und *Intelligenz* enthalten muss:

- Nach welchen Aktivitäten soll das Skript etwas tun? (für alle anderen Aktivitäten wird nichts passieren)
- Was soll passieren?

Beispiel: Springe zum nächsten Ticket in einer Ergebnisliste.

cmas-dwh-server	notification.username	
cmweb-server-adapter	pagemapLockDurationInSeconds	60
cmweb-server-adapter	postActivityExecutionScriptName	postActivityExecutionHandler
cmweb-server-adapter	queuesExcludedFromGS	

Fig. 15: System-Property für die Definition von postActivityExecutionScriptName

ripte		Quelitext
Alle Skripttypen		import com.consol.cmas.common.model.ticket.Ticket
lame	Тур	rytimp dom main segment biolet to open subsequent biolet middh moods data
ppendToTicket.groovy		Aldeerier, gewaare), equals (defaultscope) ansatup alterates () and request () (
hangeOutgoingMail.groovy		(creater lindrifschabkequeschiackeedsbaca(crekec)
reateTicket.groovy		
reateTicketAuto.groovy	E-mail	1 A stand and a stand from the bound to say the
TA_GenerateStandardPackagesEnumList.groovy		if (activity.getName().equals("defaultScope/ready_to_provision/back_to_parent")) {
TA_GenerateSubRequests.groovy		Letucions - ciskedkelucionäczviceryczbylickee(ciskee, nili, nili)
TA_PackageSelection.Groovy	Dependent enum	return relations[0].getSourceTicket()
TA_Reguest_DefaultValues	Default values	
TA_UpdateSelectedPackages.groovy		I with the second second second system and second states as a second state and second states
importCSVtoENUM-SharpStellplatz.groovy	Workflow	if (activity.getName().equals("defaultScope/ready to provision/next subrequest")) {
mportHardware.groovy		Datent - CICRECKETACIONDELVICE. GECOVIICKEC/CICREC, NULL, NULLIO, DECONTRECT RELL
mportServices.groovy		return findFirstSubRequestThatNeedsData(barent)
ncomingMailRouting.groovv		Prute, nach welcher
ncomingMailRouting_old.groovy		Workflow-Aktivität weitere
1ailToClosedTicket.groovy		Aktionen folgen sollen
ServicesHardwareLists.groovv	Dependent enum	Gib das Ticket zurück
alculatePriority.groovy		return titket
leanHardwarel ist. groovy		
leanServicesList.groovy		def Ticket findFirstSubRequestThatNeedsData(reqTicket) {
leleteCustomersWithoutTickets.aroovv	Workflow	relations = ticketRelationService.getByTicket(reqTicket, null, null)
leleteCustomersWithoutTickets_old.aroovv	Workflow	for(subRegRelation in relations) {
nitializeEscalationTriggers.groovy		subReq = subReqRelation.getTargetTicket()
postActivityExecutionHandler		if (subReq.getScopeInfo().getScope().getName().equals("defaultScope/user_data_needed"))
endEscalation 2Mail.groovy		return subReq
etCEGroupVisibility.aroovy	Workflow	
etInitialEnums\$D	Default values	
etMailhestaetioungenYes	Default values	Methode, die ausgeführt werden soll,
current ou cogarger r co	person roldes	aufgerufen durch Code-Blöcke oben

Fig. 16: ConSol*CM Admin-Tool - postActivityExecutionScript

18 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Arbeiten mit Text-Templates

18.1 Arbeiten mit Text-Templates

Text-Templates sind vordefinierte Texte, die ein Bearbeiter öffnen und entweder, so wie sie sind, benutzen oder modifizieren kann. Text-Templates können für E-Mails benutzt werden, wobei Text, Kopfzeilen und Fußzeilen spezifiziert werden können. Ein weiteres Beispiel sind Dokumente, die mit MS Word editiert werden müssen.

In beiden Fällen bieten Text-Templates nicht einfach nur Text, sondern es können mit ihnen auch bestimmte Datenfelder mit Daten aus dem Ticket vorausgefüllt werden, z.B. Kundenname oder Ticket-Thema.

ConSol*CM enthält zwei Module, die Text-Templates bereitstellen:

• den Template Designer für das Editieren und Verwalten von E-Mail-Templates

und

• CM/Office für das Editieren und Verwalten von MS Word Vorlagen.

Mehr Infomationen hierzu vermittelt die folgende Übersicht über die verschiedenen Text-Templates innerhalb von ConSol*CM.

18.1.1 Template-Designer-Templates

Speicherort: Web Client: Template Designer (Menüpunkt Templateverwaltung)

Typ des Templates	Beschreibung
E-Mail-Templates	Der Template Designer ermöglicht es, im Web Client ohne Programmierkenntnisse komfortabel E- Mail-Templates zu erstellen. Im Template Designer wird zwischen vier Typen von Templates unterschieden:
	BriefIncludeTextblockSkript
	Template-Typ <i>Brief</i> enthält dabei das eigentliche E- Mail-Template und kann Typen wie <i>Include</i> , <i>Textbl</i> <i>ock</i> oder <i>Skript</i> enthalten.
	Alle E-Mail-Templates, die Sie hier erstellen, können sowohl für manuelle E-Mails, die Bearbeiter aus dem Web Client heraus

Typ des Templates	Beschreibung
	verschicken, als auch für automatische E-Mails, die aus dem Workflow heraus verschickt werden, benutzt werden.

18.1.2 CM/Office-Templates

Speicherort: Web Client: Word-Vorlagenverwaltung

Typ des Templates	Beschreibung
Word-Vorlagen	Word-Vorlagen werden innerhalb von CM/Office benutzt. CM/Office ermöglicht es, aus dem Web Client heraus eine Word-Vorlage zu öffnen und automatisch mit Daten aus dem Ticket zu befüllen. Nach dem Speichern wird das Dokument (als Word-Datei oder PDF) automatisch als Attachment an das Ticket angehängt. In der Word-Vorlagenverwaltung werden die Word- Vorlagen erstellt, die später von den Bearbeitern für die automatische Erstellung der Attachments benutzt werden.

18.2 Der ConSol*CM Template Designer

- Der ConSol*CM Template Designer
 - Warum E-Mail-Templates?
 - E-Mails in ConSol*CM
 - E-Mail-Templates in ConSol*CM
 - Komponenten von E-Mail-Templates
 - Speicherung und Verwaltung von E-Mail-Templates
 - Speicherung und Verwaltung von E-Mail-Templates im Template Designer
 - Speicherung und Verwaltung von E-Mail-Templates im Template-Bereich des Admin-Tools
 - Der ConSol*CM Template Designer
 - Grundlagen des Template Designers: Das Template-Archiv
 - Filter
 - Kontext
 - Template-Liste
 - Erstellen eines Templates
 - Erstellen eines Brief-Templates
 - Die Bibliothek der Templatefelder
 - Erstellen eines Includes oder Workflow Includes
 - Erstellen von Textblöcken
 - Erstellen und Verwenden eines Skripts
 - Zuordnung von Templates zu Queues oder zu Kontext-Bedingungen
 - Unentbehrliche und entbehrliche Zuordnung
 - Seitenanpassung f
 ür E-Mail-Template-Parameter

18.2.1 Warum E-Mail-Templates?

Wenn ein System mit E-Mails arbeitet, müssen verschiedene Kriterien bedacht werden. Wenn alle diese Anforderungen erfüllt sind, sind E-Mail-Templates ein sehr hilfreiches Werkzeug im Arbeitsalltag.

- Die E-Mails müssen ein genau definiertes Layout besitzen, normalerweise in Übereinstimmung mit dem CD (Corporate Design) des Unternehmens.
- Die Texte müssen den Richtlinien des Unternehmens für Briefe bzw. Texte entsprechen.
- Texte, die sehr häufig benutzt werden, werden über Templates bereitgestellt, um Zeit zu sparen und Tippfehler und andere Fehler, die bei der Texteingabe passieren können, zu vermeiden.
- Es muss möglich sein, kunden-, system- und bearbeiter-spezifische Daten in den Text zu integrieren.
- Die Template-Verwaltung sollte bei einem Administrator und/oder einem Power User liegen. Es sollte keine Systemkonfiguration durch die Software-Firma notwendig sein.

ConSol*CM liefert alle Funktionen, um diese Kriterien zu berücksichtigen.

18.2.2 E-Mails in ConSol*CM

E-Mails werden für Kernfunktionalitäten in ConSol*CM genutzt. Diese Funktionalitäten werden im Detail im Kapitel Registerkarte E-Mail beschrieben. Daher erfolgt an dieser Stelle nur eine kurze Übersicht.

ConSol*CM kann E-Mails empfangen und senden. Das Senden von E-Mails kann verschiedenen Zwecken dienen:

• Ein Bearbeiter versendet eine E-Mail direkt aus dem Ticket heraus, mittels des Ticket-E-Mail-Editors.

Dies kann eine E-Mail an den Kunden, einen Mitarbeiter oder an jede andere Person mit einer gültigen E-Mail-Adresse sein. Häufig gibt es Standard-Texte, die jeden Tag für verschiedene Empfänger benutzt werden. Um nicht bei jeder E-Mail den gleichen Text erneut eingeben zu müssen, bietet ConSol*CM E-Mail-Templates. Dies sind Text-Templates, in die Parameter wie Kundenname, Ticketname, Name und Telefonnummer des Bearbeiters integriert werden können. Wenn das Template benutzt wird, füllt das System die Parameter automatisch mit den gültigen Daten aus dem Ticket aus. Der Bearbeiter kann Text hinzufügen oder den Text an gewünschte Änderungen anpassen. E-Mail-Templates sind also nicht statisch, sondern dynamisch.

E-Mails, die manuell versendet werden, benutzen entweder kein Template oder basieren auf einem Template aus dem *Template Designer*. Templates aus dem Bereich *Templates* im Admin-Tool sind hier nicht verfügbar.

• Das System versendet eine E-Mail automatisch.

Dies kann eine interne E-Mail sein, wie eine Erinnerung für den Bearbeiter, wenn ein Ticket in den Eskalationsstatus übergegangen ist, oder eine interne E-Mail an einen Supervisor, wenn ein Ticket eine Genehmigung braucht, um weiter bearbeitet werden zu können. Oder es kann eine externe E-Mail an einen Kunden sein, z.B. eine Empfangsbestätigung oder eine Mitteilung, dass ein Ticket gelöst wurde. Die E-Mail wird automatisch auf Basis des entsprechenden Templates generiert. Dies kann ein E-Mail-Template aus dem *Template Designer* oder eines aus dem Bereich *Templates* im Admin-Tool sein.

18.2.3 E-Mail-Templates in ConSol*CM

Komponenten von E-Mail-Templates

In E-Mail-Templates in ConSol*CM können Sie Freitext und alle Daten, die für einen Kunden, Bearbeiter und /oder ein Ticket verfügbar sind, benutzen. Im Bereich Die Bibliothek der Templatefelder werden alle verfügbaren Komponenten erklärt.



Fig. 1: ConSol*CM - Verfügbare Komponenten / Daten für E-Mail-Templates

Bitte lesen Sie den Abschnitt *E-Mails* des *ConSol*CM Benutzerhandbuchs* für eine detaillierte Beschreibung, wie man den Ticket-E-Mail-Editor benutzt.

Speicherung und Verwaltung von E-Mail-Templates

E-Mail-Templates werden an zwei verschiedenen Stellen in ConSol*CM gespeichert und verwaltet:

- 1. Im Template Designer
- 2. Im Bereich Templates im Admin-Tool

Speicherung und Verwaltung von E-Mail-Templates im Template Designer

Der Template Designer ist ein Tool im Web Client für die Erstellung und Verwaltung von E-Mail-Templates. Siehe dazu den Abschnitt Der Template Designer.

	Templatev	erwaltung	Word-Vorlagenverwaltung							Alle Mandante
	Templates Neu									
	Template-Archiv									
	F	Filter								
		Aktiv								
		Queue Bitte	wählen 👻							
I	ł	Kontext								
		^{1.} Keine	▼						·	
1		^{2.} Keine	Ψ						•	
		Gruppe	Template	Sprache	Түр	-	-	Verwendung	Verwendung im W	orkflow
		Vertrag	Ablehnung, Vertrag abgelaufen 0.0.1	▼ en	Brief			0	Nein	
		Vertrag	Angebot Vertragsverlängerung 0.0.1	🕶 de	Textblock			0	Nein	
		Vertrag	Annahme, Vertrag abgelaufen 0.0.1	▼ de	Brief			0	Nein	
		allgemein	Begrüßung 0.0.1 💌	de	Include			0	Nein	
		general	CallBackRequest 0.0.1	en	Brief			0	Nein	
		Rückfrage	Erinnerung 0.0.1 💌	de	Brief			0	Nein	

Fig. 2: ConSol*CM/Web Client - Template Designer

Jeder Bearbeiter, dem eine Rolle mit der Berechtigung *Template speichern* zugewiesen ist, hat Zugang zum Menüpunkt *Templateverwaltung* im Hauptmenü (welcher den Template Designer öffnet).

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de		
Datei Module Hilfe		
🕋 🌋 🦻 🍸 🏴 🚉 🗊	🔩 🗏 🗞 🧔 🚳 🔇	🗘 🛃 🌖
🤹 Rollenverwaltung		
Rollen 27 Rollen Filter: Alle Queues	Mandanten-Berechtigungen Sichten Queue-Berechtigungen	Bearbeiter-Funktionen Allgemeine Berechtigungen
Name CM_Administration Change_Queue_HD1_HD2_Role Change_Queue_Sales_Role HD1_create_contact_readown_create_Role HD1_create_contact_ro_wo_do_Role HD1_ro_wo_do_Role HD1st_Level_Role HD_1st_Level_Role HD_ats_Level_Role_w/o_change_engineer HD 2nd_Level_Role	Administrator Workflow-Berechtigungen Workflow lesen Workflow speichern Workflow installieren Template-Berechtigungen	
HD_2nd_Level_Role_readonly HD_Sales_Role HD_Sales_Role_with_CustomerGroup HD_Supervisor Porter Read write own_tickets HD1 Role	Template speichern Vertretungs-Berechtigungen Vertretung einrichten Track-Benutzer-Berechtigungen	
ServiceDeskTeam Template_Role Wfl_Deploy_Role Wfl_Read_Role Wfl_Write_Role Workflow_Admin Write_own_create_tickets_HD2_Role nts_rights track_company_tickets	Auf Tickets der eigenen Firma zugreifen	
track_faq track_no_append track_no_create		
2 [CM_Administration]		

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Berechtigung für den Template Designer

Consulting Best Practice:

Es ist empfehlenswert, eine Rolle wie *Template_Role* zu erstellen, die nur die Berechtigung *Template speichern* besitzt und keine weiteren Berechtigungen für Queues oder anderes. Jedem Bearbeiter, der Zugang zum Template Desinger haben soll, kann diese Rolle zugewiesen werden. Auf diese Weise gibt es keine Vermischung zwischen normalen Berechtigungen und der Template-Designer-Berechtigung und Sie können die Template-Designer-Berechtigung auf flexible Weise vergeben und entziehen.

Wenn die Berechtigung vergeben wurde, hat der Bearbeiter Zugang zum Menüpunkt *Templateverwaltung* im Hauptmenü (siehe Abbildung oben).

Speicherung und Verwaltung von E-Mail-Templates im Template-Bereich des Admin-Tools

Sie brauchen Admin-Berechtigungen, um mit diesen Templates arbeiten zu können. Im Template-Bereich des Admin-Tools werden verschiedene Typen von Templates gespeichert und verwaltet, nicht nur Text-Templates für E-Mails. Bitte lesen Sie dazu die detaillierte Erklärung von Admin-Tool-Templates im Abschnitt Admin-Tool-Templates.

18.2.4 Der ConSol*CM Template Designer

Grundlagen des Template Designers: Das Template-Archiv

Wenn Sie den Template Designer öffnen, wird das Template-Archiv angezeigt (die folgende Abbildung zeigt das Template-Archiv mit aufgeklapptem Kontextmenü für ein Template).

Template-Archiv								
Filter								
Aktiv 📃								
Queue Bitte	wählen 💌							
		-						
Kontext								
^{1.} Keine	-							-
2. Keine	-							-
Gruppe	Template		<u>Sprache</u>	Түр	-	-	Verwendung	Verwendung im Workflow
Rückfrage	Erinnerung 0.0.1	v	de	Brief			0	Nein
Rückfrage	Initiale Rückfrage	Bearbeiten	le	Brief			0	Nein
Rückfrage	Katalog Allgemeir	Deaktivieren	le	Textblock			0	Nein
Rückfrage	Katalog Drucker	Löschen	le	Textblock			0	Nein
Rückfrage	Katalog PC 0.0.1	Kopieren	le	Textblock			0	Nein
Vertrag	Ablehnung, Vertra	Als Standard benutzen	in	Brief			0	Nein
Vertrag	Angebot Vertragsv	erlängerung 0.0.1 🔻	de	Textblock			0	Nein

Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Template-Archiv mit aufgeklapptem Kontextmenü

Filter

Hier können Sie die angezeigte Template-Liste nach folgenden Kriterien filtern:

• Aktiv

Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, werden in der Template-Liste nur aktive Templates angezeigt (d.h. deaktivierte Templates werden ausgeblendet).

Queue

Wenn Sie im Drop-down-Menü eine Queue auswählen, werden Ihnen nur Templates angezeigt, die der ausgewählten Queue zugewiesen wurden. Es kann immer nur eine Queue ausgewählt werden. Templates, die keiner bestimmten Queue zugewiesen wurden, werden immer angezeigt, d.h. sie sind von dieser Auswahl nicht betroffen.

Kontext

Hier können Sie sich die Kontext-Bedingungen der Templates anzeigen lassen. Kontext-Bedingungen werden über Benutzerdefinierte Felder gesteuert, es kann z.B. bei der Erstellung bzw. Bearbeitung eines Templates die Bedingung definiert werden, dass es nur im Web Client zur Verfügung steht, wenn der Wert des Benutzerdefinierten Felds *Priorität hoch* ist. Um sich die für ein Template vorhandenen Kontext-Bedingungen in der Template-Liste anzeigen zu lassen, können Sie hier bis zu zwei Benutzerdefinierte Felder auswählen. Die gewählten Benutzerdefinierten Felder erscheinen daraufhin als Spalten in der Template-Liste. Wenn ein Template eine Kontext-Bedingung besitzt, wird diese nun in der entsprechenden Spalte angezeigt. Besitzt ein Template keine Kontext-Bedingungen, bleiben die Spalten für dieses Template leer.

Template-Liste

Eine Liste aller existierenden Templates. Die Liste enthält die folgenden Spalten:

Gruppe

Die Gruppe eines Templates besitzt keine technischen oder funktionalen Auswirkungen. Sie wird nur dazu benutzt, die Liste in bestimmter Weise zu ordnen, z.B. in Gruppen von Templates für Rückfragen oder Templates für Verträge.

• Template

Der Name (Titel) des Templates. Dieser wird auch in Skripten zur Referenzierung verwendet (z.B. in Workflows) und wird im Ticket-E-Mail-Editor in der Template-Auswahl angezeigt.

• Sprache

Die Sprache, die bei der Erstellung des Templates ausgewählt wurde (kann geändert werden). Der Browser eines Bearbeiters zeigt das Template in der Sprache, die als Browser-Sprache eingestellt ist. Wenn Sie also ein Template in einer anderen Sprache benötigen, stellen Sie sicher, dass dieser Wert korrekt eingestellt wurde. Wenn für die eingestellte Browser-Sprache kein passendes Template verfügbar ist, wird das Template der Sprache verwendet, die im Admin-Tool als Standardsprache konfiguriert wurde.

• Тур

Es gibt fünf verschiedene Typen von Templates, welche in den folgenden Abschnitten detailliert erklärt werden:

• Brief

Dies ist die Grundform eines Templates. *Brief*-Templates werden im Ticket-E-Mail-Editor zur Auswahl angeboten und können als Workflow-E-Mail-Templates benutzt werden. Alle anderen Template-Typen sind lediglich Unterkomponenten von *Brief*.

Include

Dies ist eine Unterkomponente von *Brief*, welche in *Brief*-Templates verwendet wird. Auf diese Weise können Sie den gleichen Text in verschiedenen Templates verwenden. Ein typisches Beispiel ist die Firmensignatur, welche in jedem anderen Template verwendet wird. Die Signatur sollte als *Include* definiert werden und dann in alle anderen (*Brief-*) Templates integriert werden, in denen die Signatur benötigt wird. Auf diese Weise kann der Template-Administrator die Signatur an genau einer Stelle verwalten und sicher sein, dass sie in allen anderen Templates richtig verwendet wird.

Workflow Include

Dies ist das gleiche wie ein Include, wird aber nur in Workflow-Skripten verwendet.

• Textblock

Dies ist ebenfalls eine Unterkomponente von Brief. Sie kann beim Schreiben von E-Mails aktiviert oder deaktiviert werden, der Text wird dann entweder angezeigt oder ausgeblendet. Ein gutes Beispiel ist die Vorqualifikation mit diversen Fragen in einem User-Helpdesk. Ein Textblock kann Hardware-Fragen enthalten, ein anderer Software-Fragen. Abhängig vom Zweck der E-Mail benutzt der Bearbeiter dann einen der beiden Textblöcke.

• Skript

Dieser Template-Typ ist nur für Administratoren verfügbar (d.h. einen Benutzer, der sich mit einem Administrator-Account in den Web Client einloggt). Hier können Templates erstellt werden, die eine gewisse Programmierlogik enthalten, z.B. ein Template, das abhängig vom Feld *Anrede* automatisch *Sehr geehrter Herr* für männliche und *Sehr geehrte Frau* für weibliche Kunden setzt.

• Kontext (im Bild "-")

Hier werden die Benutzerdefinierten Felder angezeigt, die Sie oben unter Kontext ausgewählt haben.

• Verwendung

Gibt an, wie oft das Template verwendet wird.

• Verwendung im Workflow

Ein Template kann als *Workflow-Template* markiert werden. Dann ist es im Ticket-E-Mail-Editor nicht verfügbar, sondern kann nur noch in Workflows für automatische E-Mails genutzt werden.

Sie können die Liste nach einem der Kriterien sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken. Erneutes Klicken dreht die Sortierreihenfolge um.

Für jedes Template können Sie eine der folgenden Optionen aus dem Kontextmenü des Templates auswählen:

Bearbeiten

Das Template bearbeiten. Es sind dieselben Funktionen verfügbar wie unter Erstellen eines Templates beschrieben.

Deaktivieren

(oder Aktivieren für deaktivierte Templates)

Nur aktive Templates sind im System verfügbar.

Löschen

Löscht das Template. Dies ist nicht möglich, wenn das Template von einem Workflow-Skript verwendet wird oder wenn ein Template vom Typ *Include* oder *Textblock* in anderen Templates (*Brief*) benutzt wird.

• Kopieren

Erstellt eine Kopie des Templates. In diesem Fall muss ein neuer Name für das Template angegeben werden.

• Als Standard benutzen

(oder Standard entfernen beim aktuellen Standard-Template)

Nur ein Template kann als Standard-Template markiert sein. Dieses wird automatisch in jede E-Mail eingefügt, die im Ticket-E-Mail-Editor geöffnet wird. Es kann danach vom Bearbeiter entfernt oder für die E-Mail benutzt werden. Normalerweise wird eine Signatur oder ein Fußtext als Standard-Template definiert.

Information:
 Ein Standard-Template darf keine Textblöcke oder Variablen enthalten.

Erstellen eines Templates

Erstellen eines Brief-Templates

Um ein neues Template zu erstellen, klicken Sie im Template-Archiv auf den Link Neu.

Templates					Neu
Template-Arc	hiv				
Filter					
Aktiv 🔳					
Queue Bitte	wählen 💌				
Kontext					
^{1.} Keine	▼				•
^{2.} Keine	▼				•
<u>Gruppe</u>	Template	<u>Sprache</u>	Тур	 Verwendung	Verwendung im Workflow
Vertrag	Ablehnung, Vertrag abgelaufen 0.0.1	r en	Brief	0	Nein
				-	

Fig. 5: ConSol*CM/Web Client - Link zur Erstellung neuer Templates

Auf der Seite *Neues Template* können Sie alle Parameter für das neue Template eingeben. Im ersten Beispiel wird ein *Brief*-Template erstellt, das als Empfangsbestätigung für den Kunden dient. Eine E-Mail basierend auf diesem Template kann automatisch vom Workflow aus gesendet oder im Web Client erstellt werden.

Neues Template
Details
Titel Empfangsbestätigung
Gruppe AusgehendeMailsKunder
Sprache Deutsch
Aktiv 🔲
Typ Brief
Für Workflow 🔲
Inhalt
B I U ↔ 플 플 클 클 Zusammenhär v Schriftart v Schriftgröße v A v v
x² x₂ Ξ Ξ ∰ ∰ ∰ 📝 📰 💷 Ψ 🔤 m² 🐂 3,, 3° 🖼 📰 Ω 🥯 🖪
Sehr geehrte(r) [Anrede] [Akad. Titel] [Nachname],
wir haben Ihre E-Mail bezüglich [Thema] erhalten. Es wird unter der Ticketnummer [Name] bearbeitet. Bitte benutzen Sie die Antwort-Funktion Ihres E-Mail-Programms, wenn Sie weitere Fragen haben. Unser Service-Team wird Sie so schnell wie möglich kontaktieren.
Mit freundlichen Grüßen [Vorname] [Nachname]
[Signatur Firma (de)]
Bibliothek der Templatefelder
Ticket
Bearbeiter Signatur Firma (de)
Textblock
Workflow includes
Skripte
Parameter hinzufügen Einfügen
Zuordnung

Fig. 6: ConSol*CM/Web Client - Erstellen eines neuen Templates

• Titel

Der Name (Titel) des Templates.

• Gruppe

Die Gruppe des Templates (siehe vorheriger Abschnitt). Sie können entweder eine bestehende Gruppe auswählen oder eine neue Gruppe hinzufügen.

Release

Wenn Sie ein Versionierungssystem für die E-Mail-Templates einrichten möchten, können Sie hier das Release, also die Version, eingeben.

• Sprache

Wählen Sie die Sprache des Templates aus. Dies kann wichtig sein, wenn Sie in einem internationalen Team arbeiten. ConSol*CM kann in vielen verschiedenen Sprachen betrieben werden, welche im Admin-Tool eingestellt werden können. Um sicherzustellen, dass die E-Mail-Templates in der voreingestellten Sprache des Browsers angeboten werden, wird hier die entsprechende Sprache eingestellt.

• Aktiv

Wählen Sie die Checkbox an, wenn das Template aktiv sein soll. Wenn das Template inaktiv sein soll, lassen Sie die Checkbox leer. Dies kann später geändert werden, sodass Sie ein Template designen und an ihm arbeiten können und erst, wenn Sie fertig sind, auf aktiv setzen können.

• Тур

Wählen Sie den Typ des Templates (Brief, Include, Textblock, Skript) aus, im Beispiel *Brief.* Eine Erklärung dazu finden Sie im vorhergehenden Abschnitt.

• Für Workflow

Wählen Sie die Checkbox an, wenn das Template nur in Workflows verfügbar sein soll (und nicht im Ticket-E-Mail-Editor).

Inhalt

Hier definieren Sie den Inhalt des Templates. Sie können jeglichen Freitext mit Komponenten der Bibliothek der Templatefelder kombinieren (unter dem Eingabefeld für Inhalte, siehe Abschnitt Bibliothek der Templatefelder für Details). Schreiben Sie den Text in das Eingabefeld und fügen Sie die gewünschten Elemente aus der Bibliothek hinzu. Zu diesem Zweck können Sie das gewünschte Element einfach aus der Bibliothek auswählen und auf *Einfügen* klicken.

Zuordnung

Hier können Sie den Kontext definieren, in dem das Template verfügbar sein soll:

- eine oder mehrere Queue(s)
- die gewünschten Kontext-Bedingungen

Siehe Abschnitt Zuordnung von Templates zu Queues oder zu Kontext-Bedingungen für Details.

Im Web Client, d.h. im Ticket-E-Mail-Editor, besitzt das Beispiel-Template *Empfangsbestätigung* das folgende Layout:

Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung	
E-Mail hinzufügen				
	Cc einblenden	Bcc einblenden		
An	: "Luke Skywalke	r (ConSol* GmbH)" <luke@< th=""><th>consol.de></th><th>]</th></luke@<>	consol.de>]
Antwort an	cm-qa2@conso	l.de		
Betref	Ticket (100901)	Drucker funktioniert nicht		
Templat	e Empfangsbestä	tigung 🔻		
Verschlüsselt sende	. 🗖			
Verschlussen sender				
Sehr geehrte(r) H wir haben Ihre E-N Ticketnummer 100 Programms, wenn Unser Service-Tea Mit freundlichen G Charly Chef ConSol* Software Franziskanerstraße 81669 München	err Prof. Dr. Sky Mail bezüglich Druc D901 bearbeitet. E Sie weitere Frage um wird Sie so schu rüßen GmbH a 38	walker, cker funktioniert nicht Bitte benutzen Sie die Anto n haben. nell wie möglich kontaktie	erhalten. Es wird unter de wort-Funktion Ihres E-Mail- ren.	
60°				
			Abschicken	Abbrechen

Fig. 7: ConSol*CM/Web Client - Brief-Template im Ticket-E-Mail-Editor

Die Bibliothek der Templatefelder

Die Bibliothek der Templatefelder stellt eine Sammlung aller Datenfelder bereit, die im System verfügbar sind. Diese sind:

• Standardfelder

Wie *Queue* oder *Bearbeiter*, mit allen entsprechenden Daten wie *Name der Queue*, *Vorname des Bearbeiters* oder *Nachname des Bearbeiters*.

- Benutzerdefinierte Felder für Ticket- und/oder Kontaktdaten Die speziell für das System entwickelt wurden, wie z.B. eine Kundenservice-Nummer.
- Komponenten des Template Designers

Die in anderen Komponenten verwendet werden (Includes, Textblöcke oder Workflow Includes)

Skripte

Skripte, die vom Administrator im System zur Verfügung gestellt werden.

Die folgende Tabelle liefert Ihnen Beispiele für Felder, die im System vorhanden sind. Die Namen, die in der Bibliothek der Templatefelder angezeigt werden, sind die lokalisierten Namen der Benutzerdefinierten Felder. Wenn keine Lokalisierung vorhanden ist, wird der technische Name des Feldes angezeigt. Genauere Informationen zu Benutzerdefinierten Felder finden Sie im Abschnitt Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern.

Information:

Bitte beachten Sie den Unterschied zwischen der Feldgruppe *Bearbeiter* und dem Templatefeld *Bearbeiter* aus der Feldgruppe *Ticket*!

Die Feldgruppe *Bearbeiter* bezieht sich auf den **aktuell im Web Client eingeloggten Bearbeiter**, das Templatefeld *Bearbeiter* aus der Feldgruppe *Ticket* bezieht sich auf den **dem Ticket zugewiesenen Bearbeiter**.

Während die Templatefelder der Feldgruppe *Bearbeiter* immer Werte besitzen (da es immer einen aktuell eingeloggten Bearbeiter gibt, der das Template im Ticket-E-Mail-Editor aufruft), kann das Templatefeld *Bearbeiter* aus der Feldgruppe *Ticket* auch leer sein, da einem Ticket nicht zwangsläufig ein Bearbeiter zugewiesen sein muss.

Feldgruppe oder Hauptkomponente	Benutzerdefiniertes Feld	Erklärung
Kontakt	Anrede	
	Akad. Titel	
	Vorname	
	Nachname	
	Telefon	
	E-Mail	
Mandant	Name des Mandanten	
Queues	Name	Der Name der Queue, in der das Ticket im Moment verarbeitet wird
Benutzerdefinierte Felder	Alle Benutzerdefinierten Felder von Benutzerdefinierte-Felder- Gruppen, die der Queue zugewiesen wurden	
Ticket	ID	Die interne Ticket-ID, wird im Web Client nicht angezeigt

Feldgruppe oder Hauptkomponente	Benutzerdefiniertes Feld	Erklärung	
	Name	Der Name des Tickets, seine <i>ID</i> im Web Client	
	Thema		
	Bearbeiter	Der Bearbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist. Kann <i>NULL</i> (leer) sein, wenn dem Ticket kein Bearbeiter zugewiesen.	
	Eröffnungsdatum	Eröffnungsdatum des Tickets	
Bearbeiter	Login	Der Login-Name des Bearbeiters, der gerade in im Web Client eingeloggt ist	
	Vorname	Vorname Nachname F-Mail	
	Nachname	des Bearbeiters, der gerade im	
	E-Mail	Web Client eingeloggt ist. Stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld in den Bearbeiterdaten ausgefüllt ist, siehe dazu den Abschnitt Bearb terverwaltung.	
Includes	<alle includes="" verfügbaren=""></alle>		
Textblock	<alle textblöcke="" verfügbaren=""></alle>		
Workflow Includes	<alle verfügbaren="" workflow<br="">Includes></alle>		
Skripte	<alle skripte="" verfügbaren=""></alle>		

Indem Sie auf *Parameter hinzufügen* klicken, können Sie ein Feld definieren, das der Bearbeiter im Ticket-E-Mail-Editor bei der Verwendung des Templates mit aktuellen Daten aus dem Ticket füllen muss. Wenn Sie ein solches Feld definiert haben, wird es unter *Zusätze* angezeigt.

Inhalt			
B <i>I</i> <u>U</u> S ≣ ≡ ≡	Zusammenhär 🗸 Schriftart 🛛 🗸 Schriftgröße 🚽 🔏 🚽 🛩		
$\mathbf{x^2} \ \mathbf{x_2} \ \models \ \ddagger \ \not \models \ \not \models \ \not \models \ \not \models \ $	🗹 📰 🗉 🖤 🗁 🕂 🐂 🛼 🖅 🎟 💷 Ω 🥥 통		
Sehr geehrte(r) [Anrede] [/	kad. Titel] [Nachname],		
wir haben Ihre E-Mail bezüglich [Thema] erhalten. Es wird unter der Ticketnummer [Name] bearbeitet. Bitte benutzen Sie die Antwort-Funktion Ihres E-Mail-Programms, wenn Sie weitere Fragen haben. Unser Service-Team wird Sie so schnell wie möglich kontaktieren.			
Mit freundlichen Grüßen [Vorname] [Nachname]	Mit freundlichen Grüßen [Vorname] [Nachname]		
[Signatur Firma (de)]			
	la l		
Bibliothek der Templatefel	der		
Kontakt			
Mandant	•		
Queues	▶ =		
Benutzerdefinierte Felder	►		
Ticket	•		
Bearbeiter	•		
Zusätze	•		
)	Parameter hinzufügen Einfügen		
	Neuer Parameter Rückrufdatum OK		

Fig. 8: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Parameter zur Bibliothek der Templatefelder hinzufügen

Inhalt		
B I <u>U</u> S ≣ ≣	🗏 📃 Zusammenhär 🗸 Schriftart 🔻 Schriftgröße 👻 💆 🗸	
$\mathbf{x}^2 \ \mathbf{x}_2 \mid \equiv \exists \equiv \mathbf{z} \equiv $	= 🗹 📰 💷 Ψ 📑 m² ᢪm =t_a =i" 💷 🔲 Ω 🥯 💐	
Sehr geehrte(r) [Anrede]] [Akad. Titel] [Nachname],	
wir haben Ihre E-Mail bezü bearbeitet. Bitte benutzen Fragen haben. Unser Service-Team wird S	iglich [Thema] erhalten. Es wird unter der Ticketnummer [Name] Sie die Antwort-Funktion Ihres E-Mail-Programms, wenn Sie weitere Sie so schnell wie möglich kontaktieren.	Ш
Wir werden Sie am [Rückrufdatum] zurückrufen.		
Mit freundlichen Grüßen [Vorname] [Nachname]	1	-
		1
Bibliothek der Template	efelder	
Kontakt	Rückrufdatum	
Mandant	•	
Queues	▶ E	
Benutzerdefinierte Felder	•	
Ticket	•	
Bearbeiter	•	
Zusätze	• • •	
	Parameter hinzufügen Einfügen	
	Neuer Parameter OK	

Fig. 9: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Bibliothek der Templatefelder und Template nach dem Hinzufügen eines neuen Parameters

Wenn ein Bearbeiter dieses Template im Ticket-E-Mail-Editor öffnet, wird ihm ein entsprechendes Parameter-Feld (hier: Rückrufdatum) angezeigt, in das er Daten eintragen kann, die automatisch in das dazugehörige Template-Feld geschrieben werden. Das Template ist beim Öffnen schreibgeschützt und der Bearbeiter kann erst dann Text in der E-Mail ändern oder eintragen, wenn er durch einen Klick auf das Schloss den Schreibschutz aufhebt. Durch die zusätzlichen Parameter-Felder können Bearbeiter Daten in die E-Mail schreiben, ohne den Schreibschutz aufheben zu müssen.

ConSol*CM Administratorhandbuch (bis Version 6.8.5.6)

Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung	
E-Mail hinzufügen				
	Cc einblenden	Bcc einblenden		
An:	"Luke Skywalke	er (ConSol* GmbH)" <luke@< th=""><th>consol.de></th><th></th></luke@<>	consol.de>	
Antwort an:	cm-qa2@conso	ol.de		
Betreff:	Ticket (100901)	Drucker funktioniert nicht		
Template	Empfangsbestä	itigung 👻		
	Zusätzliche Par	rameter	_	
	Rückrufdatum	3. August 2014		
Verschlüsselt senden				
Sehr geehrte(r) He wir haben Ihre E-M Ticketnummer 100 Programms, wenn Unser Service-Teau Wir werden Sie am Mit freundlichen Gr Charly Chef	ail bezüglich Dru 901 bearbeitet. I Sie weitere Frige n wird Sie sor zh 3. August 2014	walker, cker funktioniert nicht Bitte benutzen Sie die Antw In haben. nell wie möglich kontaktie Vurückrufen.	erhalten. Es wird unter der wort-Funktion Ihres E-Mail- ren.	
 ConSol* Software	GmbH			-
			Abschicken	bbrechen

Fig. 10: ConSol*CM/Web Client - Ticket-E-Mail-Editor: Dateneingabe für neue Parameter

Erstellen eines Includes oder Workflow Includes

Ein *Include* ist ein E-Mail-Template, das nicht vom Bearbeiter im Ticket-E-Mail-Editor direkt ausgewählt werden kann, sondern in andere E-Mail-Templates (vom Typ *Briei*) integriert wird.

Ein Standard-Anwendungsfall für ein *Include*-Template ist die Signatur, wie im folgenden Beispiel gezeigt. Um die Standard-Signatur der Firma festzulegen, definieren Sie ein *Brief*-Template, z.B. mit dem Namen *Signatur standard*, und integrieren in dieses Template ein *Include*, z.B. mit dem Namen *Signatur Firma*.

Template
Details
Titel Signatur Firma
Gruppe allgemein * Neue Gruppe hinzufügen
Release 0.0.1 * + + +
Sprache Deutsch
Aktiv
Typ Include 💌
Für Workflow
Inhalt
B I U S ≡ ≡ ≡ I Zusammenhär v Schriftart v Schriftgröße v <u>A</u> v v
x² x₂ Ξ Ξ ∰ ∰ 🔝 🖬 📰 🐨 🖃 🐨 🖓 🖓 – 🖓 🐂 Ξ₀ 😚 🖼 📰 Ω 🥥 🔍
Viele Grüße
 [Eirstname][Lastname]
-[Position]-
ConSol* Software GmbH
81669 München
Tel: 089 / 45841-[Phone] / Fax: -111

ConSol* zählt zu Deutschlands besten Arbeitgebern 2006-2011
Bibliothek der Templatefelder
Kontakt
Mandant Part Part Part Part Part Part Part Par
Queues 🔰 🗉
Benutzerdefinierte Felder
Ticket
Bearbeiter
Parameter hinzufügen Einfügen
OK Abbrechen

Fig. 11: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Include für Signatur

Details	
т	itel Signatur standard *
Grut	allgemein Veue Gruppe hinzufügen
Polor	
Relea	
Sprac	Deutsch
A	ktiv 🗹
	Typ Brief 💌
Für Workfl	ow 🔲
innait	
BI	U S 🔄 🗄 🗏 Zusammenhär 🖉 Schriftart 👻 Schriftgröße 👻 👖 💌 💌
x ² X ₂	Ξ
L3	tur Firma (de)]
	ur Firma (de)]
	ur Firma (de)]
Bibliott	tur Firma (de)]
Bibliot	hek der Templatefelder
Bibliot Ticket Bearbei	hek der Templatefelder bek der Templatefelder ber ber ber ber ber ber ber b
Bibliotl Ticket Bearbei Zusätze	hek der Templatefelder ter Begtüßung (de) Signatur Firma (de)
Bibliot Ticket Bearbei Zusätze Includes	hek der Templatefelder ter
Bibliotl Ticket Bearbeit Zusätze Includes Textbloc Workflox	hek der Templatefelder ter k k v Includes
Bibliotl Ticket Bearbei Zusätze Includes Textbloc Workflov Skripte	hek der Templatefelder ter k k vincludes

Fig. 12: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Standardsignatur im Brief-Template

Erstellen von Textblöcken

Ein *Textblock* ist ein E-Mail-Template, das nicht vom Bearbeiter im Ticket-E-Mail-Editor direkt ausgewählt werden kann, sondern in andere E-Mail-Templates (vom Typ *Brief*) integriert wird. In vielen Fällen werden mehrere *Textblöcke* in einem *Brief*-Template angeboten, damit der Bearbeiter entscheiden kann, welche(n) er benutzen möchte.

Das folgende Beispiel zeigt, wie man mithilfe von drei *Textblöcken* dem Kunden für eine Erstanalyse einige Fragen stellen kann.

Zuerst werden die Textblöcke erstellt:

Fig. 13: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Ersten Textblock erstellen



Fig. 14: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Zweiten Textblock erstellen

Fig. 15: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Dritten Textblock erstellen

Template	
Detail	ls
	Titel Initiale Rückfrage
	Gruppe Rückfrage
R	telease 0.0.1 * + + +
S	Sprache Deutsch
E (1-14)	
Inhalt	
В	I U S ≣ ≣ ⊒ Zusammenhär v Schriftart v Schriftgröße v A v v
x ²	
[Ве	grubungj
um	Ihre Anfrage beantworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben:
[Ka	talog Allgemein]
[Ka	talog Drucker]
[Ka	talog PC]
Bitte	e helfen Sie uns, indem Sie unsere Rückfrage möglichst zeitnah beantworten. Vielen Dank.
Bib	liothek der Templatefelder
Tick	ket Angebot Vetkragsverlängerung (de)
Zus	iatze Katalog Drucker (de)
Incl	udes Katalog PC (de)
Text	tblock E Neue Produkte (de)
Wol	rkTiow Includes
JAN	
	Parameter hinzufügen Einfügen

Dann wird das Brief-Template erstellt, in dem sich die Textblöcke befinden sollen:

Fig. 16: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Brief-Template für Textblöcke erstellen

Im Web Client kann der Bearbeiter auswählen, welche der *Textblöcke* er benutzen und welche er deaktivieren möchte:

	Cc einblenden Bcc einblenden
An:	"Luke Skywalker (ConSol* GmbH)" <luke@consol.de></luke@consol.de>
Antwort an:	cm-qa2@consol.de
Betreff:	Ticket (100901) Drucker funktioniert nicht
Template	Initiale Rückfrage 👻
	Ausgewählte Textblöcke
	V Katalog Allgemein
	V Katalog Drucker
	Katalog PC
Hallo Herr Prof. Dr	. Skywalker,
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be	•. Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben:
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage	. Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben:
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt 2. Können Sie den	•. Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? i Fehler reproduzieren? - gaf, wie?
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt (2. Können Sie den 3. Haben Sie eine	Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? Fehler reproduzieren? - ggf. wie? möglichkeit, auf eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges Gerät
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt o 2. Können Sie den 3. Haben Sie eine auszuweichen, um 4. Wer ist von der	: Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? 1 Fehler reproduzieren? - ggf. wie? möglichkeit, auf eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges Gerät n den Fehler zu umgehen? • Störung noch betroffen?
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt 2. Können Sie den 3. Haben Sie eine auszuweichen, um 4. Wer ist von der 5. Bis wann soll di	 Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? Fehler reproduzieren? - ggf. wie? möglichkeit, auf eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges Gerät in den Fehler zu umgehen? Störung noch betroffen? ie Störung behoben werden? - Bitte ggf. Gründe angeben.
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt o 2. Können Sie den 3. Haben Sie eine auszuweichen, un 4. Wer ist von der 5. Bis wann soll di Fragen zum Druct	 Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? Fehler reproduzieren? - ggf. wie? möglichkeit, auf eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges Gerät n den Fehler zu umgehen? Störung noch betroffen? ie Störung behoben werden? - Bitte ggf. Gründe angeben.
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt of 2. Können Sie den 3. Haben Sie eine auszuweichen, um 4. Wer ist von der 5. Bis wann soll di Fragen zum Drucc 1. Welche Schritte 2. Was wird im Di	 Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? Fehler reproduzieren? - ggf. wie? möglichkeit, auf eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges Gerät in den Fehler zu umgehen? Störung noch betroffen? ie Störung behoben werden? - Bitte ggf. Gründe angeben. ker ahaben Sie unternommen, die Störung selbst zu beheben?
Hallo Herr Prof. Dr um Ihre Anfrage be Allgemeine Frage 1. Seit wann tritt (2. Können Sie den 3. Haben Sie eine auszuweichen, um 4. Wer ist von der 5. Bis wann soll di Fragen zum Drucc 1. Welche Schritte 2. Was wird im Dis 3. Ist ausreichen	 Skywalker, antworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: in die Störung auf? Fehler reproduzieren? - ggf. wie? möglichkeit, auf eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges Gerät in den Fehler zu umgehen? Störung noch betroffen? ie Störung behoben werden? - Bitte ggf. Gründe angeben. ker a haben Sie unternommen, die Störung selbst zu beheben? splay des Druckers angezeigt? 4 Papier und Toner/Tinte vorhanden?

Fig. 17: ConSol*CM/Web Client - Ticket-E-Mail-Editor: Alle Textblöcke ausgewählt

	Cc einblenden Bcc einblenden	
An:	"Luke Skywalker (ConSol* GmbH)" <luke@consol.de></luke@consol.de>	
Antwort an:	cm-qa2@consol.de	
Betreff:	Ticket (100901) Drucker funktioniert nicht	
Template	Initiale Rückfrage 🐨	
	Ausgewählte Textblöcke	
	🔲 Katalog Allgemein	
	✓ Katalog Drucker	
	📃 Katalog PC	
Verschlüsselt senden		
Verschlüsselt senden Hallo Herr Prof. Dr. um Ihre Anfrage bear	Skywalker, ntworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben:	
Verschlüsselt senden Hallo Herr Prof. Dr. um Ihre Anfrage beau Fragen zum Drucke 1. Welche Schritte 2. Was wird im Disj 3. Ist ausreichend 4. Ist der Drucker a	Skywalker, ntworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: er haben Sie unternommen, die Störung selbst zu beheben? play des Druckers angezeigt? Papier und Toner/Tinte vorhanden? am Netzwerk angeschlossen?	
Verschlüsselt senden Hallo Herr Prof. Dr. um Ihre Anfrage beau Fragen zum Drucka 1. Welche Schritte 2. Was wird im Disg 3. Ist ausreichend 4. Ist der Drucker a Bitte helfen Sie uns, i	Skywalker, ntworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: er haben Sie unternommen, die Störung selbst zu beheben? play des Druckers angezeigt? Papier und Toner/Tinte vorhanden? am Netzwerk angeschlossen? ndem Sie unsere Rückfrage möglichst zeitnah beantworten. Vielen Dank.	Ξ
Verschlüsselt senden Hallo Herr Prof. Dr. um Ihre Anfrage beau Fragen zum Drucko 1. Welche Schritte 2. Was wird im Disj 3. Ist ausreichend 4. Ist der Drucker s Bitte helfen Sie uns, i Viele Grüße	Skywalker, ntworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: er haben Sie unternommen, die Störung selbst zu beheben? play des Druckers angezeigt? Papier und Toner/Tinte vorhanden? am Netzwerk angeschlossen? ndem Sie unsere Rückfrage möglichst zeitnah beantworten. Vielen Dank.	
Verschlüsselt senden Hallo Herr Prof. Dr. um Ihre Anfrage beau Fragen zum Drucke 1. Welche Schritte 2. Was wird im Disj 3. Ist ausreichend 4. Ist der Drucker a Bitte helfen Sie uns, i Viele Grüße Charly Chef	Skywalker, ntworten zu können, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben: er haben Sie unternommen, die Störung selbst zu beheben? play des Druckers angezeigt? Papier und Toner/Tinte vorhanden? am Netzwerk angeschlossen? ndem Sie unsere Rückfrage möglichst zeitnah beantworten. Vielen Dank.	

Fig. 18: ConSol*CM/Web Client - Ticket-E-Mail-Editor: Zwei Textblöcke deaktiviert

Erstellen und Verwenden eines Skripts

Manchmal muss ein System bezüglich der Wörter und Sätze in einem Template eine gewisse Programmierlogik besitzen, wenn diese nicht statisch sind, sondern auf dynamische Weise angepasst werden müssen. Ein Standard-Beispiel dafür ist der Gebrauch von *Sehr geehrter Herr* für männliche Kunden (Anrede = "Herr") und *Sehr geehrte Frau* für weibliche Kunden (Anrede = "Frau").

Solche Anwendungsfälle können durch den Gebrauch von Skripten im Template Designer abgedeckt werden.

Diese Aufgabe kann nur von einem ConSol*CM-Administrator durchgeführt werden. Wenn sich ein regulärer Bearbeiter (ohne Admin-Berechtigungen) zur *Templateverwaltung* in den Web Client einloggt, kann dieser alle Template-Typen außer *Skript* definieren. Um den Template-Typ *Skript* auswählen zu können, müssen Sie sich mit einem Administrator-Account einloggen.

Unter den folgenden beiden Web-Links können Sie sich über die in den *Skripten* verwendete Syntax informieren:

- FreeMarker
- FreeMarker directives

Folgendes ist ein Beispiel-Skript.

Template			
Details			
Titel	Anrede_geschlechtsspezifisch		*
Gruppe	AusgehendeMailsKunder 💌 *	Neue Gruppe hinzufügen	
Release	0.0.1 * +++		
Sprache	Deutsch 💌		
Aktiv			
Тур	Skript		
Für Workflow			
[#if custome Sehr geehrt [#elseif cust Sehr geehrt [#else] Hallo [/#if]	er.salutation = "Herr"] er Herr tomer.salutation = "Frau"] e Frau		* .:: OK Abbrechen

Fig. 19: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Beispiel-Skript für Anrede

Bitte beachten Sie, dass

- die Werte der Felder die lokalisierten Werte sind (im Beispiel lautet der technische Wert für das Feld Anrede *mr* bzw. *mrs*, der lokalisierte Wert für die Sprache Deutsch allerdings *Herr* bzw. *Frau*). Bitte benutzen Sie immer die lokalisierten Werte!
- die Felder die Benutzerdefinierten Felder sind, die im Admin-Tool unter Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern detailliert beschrieben werden.

Template	
Details	
Titel Rückrufbitte	•
Gruppe allgemein 💌 * Neue Gruppe hinzufügen	
Release 0.0.1 * + + +	
Sprache Deutsch	
Aktiv	
Typ Brief	
Für Workflow 🔲 Inhalt	
B I U ↔ 플 플 클 클 I Zusammenhär v Schriftart v Schriftgröße v A v v	
x² x₂ Ξ Ξ ≇ ∰ 🗹 📑 🖃 🗵 Ψ 🚽 🖓 🖏 Ξ₂ ∃° 🖼 📰 Ω 🥯 尾	
[Anrede_geschlechtsspezifisch (de)] [Nachname], um Ihr Ticket mit der Nummer [Name] weiter bearbeiten zu können, brauchen wir weitere Informationen. Bitte rufen Sie uns dafür unter der folgenden Nummer an: 021/55443322 Viele Grüße Ihr Service-Team	

Das Skript wird dann in ein Brief-Template integriert:

Fig. 20: ConSol*CM/Web Client - Template Designer: Skript in Brief-Template eingefügt

Im Web Client werden die E-Mails dann wie gewünscht formatiert:

Beispiel 1 (für Frau):

Kontakt				
\mathbf{O}	Frau	Lea		Skywalker
	Funktion			Akad. Titel
	lea@starship.com			Personalnummer
		Telefon Bitte wählen	•	Telefon 1

Fig. 21: ConSol*CM/Web Client - Beispiel 1: Formatierung von E-Mails durch ein Skript (Kundendaten)

E-Mail hinzufügen	
C	Cceinblenden Bcceinblenden
An:	"Lea Skywalker (ConSol* GmbH)" <lea@starship.com></lea@starship.com>
Antwort an:	cm-qa2@consol.de
Betreff:	Ticket (100323) New Bid for Customer XY in Shanghai please
Template R	Rückrufbitte 🔻
Verschlüsselt senden	
Sehr geehrte Frau Sko um Ihr Ticket mit der Informationen. Bitte rufen Sie uns daf Viele Grüße Ihr Service-Team	ywalker, Nummer 100323 weiter bearbeiten zu können, brauchen wir weitere für unter der folgenden Nummer an: 021/55443322

Fig. 22: ConSol*CM/Web Client - Beispiel 1: Formatierung von E-Mails durch ein Skript (Ticket-E-Mail-Editor)

Beispiel 2 (für Herr):

Kontakt		
0	Herr 🔽 Luke 🗎	Skywalker
	Starship Operator	Prof. Dr.
	luke@consol.de	777
	Telefon Büro	-4711

Fig. 23: ConSol*CM/Web Client - Beispiel 2: Formatierung von E-Mails durch ein Skript (Kundendaten)

Cceinblenden Bcceinblenden	
"Luke Skywalker (ConSol* GmbH)" <luke@consol.de></luke@consol.de>	
cm-qa2@consol.de	
Ticket (100840) Drucker funktioniert nicht	
Rückrufbitte 🔻	
kywalker, Nummer 100840 weiter bearbeiten zu können, brauchen wir weiter für unter der folgenden Nummer an: 021/55443322	e
	c einblenden Bcc einblenden Luke Skywalker (ConSol* GmbH)* <luke@consol.de> m-qa2@consol.de icket (100840) Drucker funktioniert nicht ückrufbitte ywalker, Nummer 100840 weiter bearbeiten zu können, brauchen wir weiter ür unter der folgenden Nummer an: 021/55443322</luke@consol.de>

Fig. 24: ConSol*CM/Web Client - Beispiel 2: Formatierung von E-Mails durch ein Skript (Ticket-E-Mail-Editor)

Zuordnung von Templates zu Queues oder zu Kontext-Bedingungen

Der Bereich Zuordnung ist der letzte Bereich der Seite Neues Template im Template Designer.

Sie können für jedes Template entscheiden, ob es überall ohne Einschränkungen angezeigt werden soll (d. h. in jeder Queue und ohne Berücksichtigung assoziierter Parameter) oder ob die Anzeige des Templates auf einen bestimmten *Kontext* limitiert sein soll. Der Kontext besteht potenziell aus:

- Queues
- Kontext-Bedingungen (= queue-spezifische Parameter, z.B. Anzeige des Templates nur, wenn die Priorität f
 ür das Ticket auf *hoch* gesetzt wurde)

Sie können Queues und/oder Parameter durch die Auswahl eines Kontextes auswählen, die folgenden Bilder geben dazu Beispiele. Benutzen Sie den Button "+", um mehr Zuordnungsparameter hinzuzufügen, oder den Button "-", um ausgewählte Parameter zu entfernen.
Beispiel 1: Das Template soll nur in der Queue *HelpDesk_1st_Level* angezeigt werden:

Bibliothek der Templatefelder		
Kontakt	* •	
Mandant	•	
Queues	▶ =	
Benutzerdefinierte Felder	•	
Ticket	•	
Bearbeiter	•	
Zusätze	-	
Zuordnung	ninzufügen Einfügen	
Kontext	e	ntbehrlich
1 Queues is HelpDesk_1st_Level 🔻		-
Durch die Verwendung von benutzerdefinierten Felder HelpDesk_1st_Level	n, ist das Template in folgenden Queues	verfügbar:
	ОК	Abbrechen

Fig. 25: ConSol*CM/Web Client - Template nur in bestimmter Queue anzeigen

Beispiel 2: Das Template soll nur in der Queue *HelpDesk_1st_Level* und nur, wenn die Priorität *hoch* ist, angezeigt werden:

Bibl	ioth	ek der Templatefelder								
Kont	akt							A A		
Man	dant							•		
Quei	les							▶ ■		
Benu	ıtzer	definierte Felder						•		
Ticke	et							•		
Bear	beit	er						•		
Zusä	tze							-		
					Parameter hinzufüg	en	ſ	Einfügen		
Zuordr										
Zuorui	iung									
Kontex	t									entbehrlich
1	Qu	eues is HelpDesk_1st_Lev	el 🔻							-
2	Ke	ine 🔻								
	K	riterien wählen							X	
		Feedback Fragen	•		priority_multi	•		Niedrig		ues verfügbar:
		Helpdesk standard	•		Niederlassung	•		Normal		
		Qualifizierung	•		Priorität	•		Hoch		OK Abbaseben
		Workaround	•	-	Land	•				Abbrechen
		faq	•	-	Sortierte Liste	•				
		sales_standard	•		Modul	•				
	-	serviceDesk_fields	•	Ŧ			Ŧ		-	
									۱.	
								O	\mathbf{C}	
									-	

Fig. 26: ConSol*CM/Web Client - Template nur in bestimmter Queue und bei bestimmter Priorität anzeigen

Unentbehrliche und entbehrliche Zuordnung

Wenn ein Template nur in einer oder mehreren ausgewählten Queue(s) angezeigt werden soll (wie im Beispiel oben gezeigt), ist das Template diesen Queues *zugeordnet* (oder allen anderen Parametern, die zur Einschränkung ausgewählt wurden). Es gibt zwei Typen von Zuordnungen:

Unentbehrliche Zuordnung

Die Checkbox entbehrlich ist nicht aktiviert:

Das Template wird nur angezeigt (im Ticket-E-Mail-Editor angeboten), wenn sich das Ticket in der ausgewählten Queue befindet oder den ausgewählten Parametern entspricht. Ein Bearbeiter, der mit dem Template arbeitet, kann diese Einstellung nicht ändern.

• Entbehrliche Zuordnung

Die Checkbox entbehrlich ist aktiviert:

Die Standard-Einstellung ist, dass das Template nur angezeigt (im Ticket-E-Mail-Editor angeboten) wird, wenn sich das Ticket in der ausgewählten Queue befindet oder den ausgewählten Parametern entspricht. Der Bearbeiter kann aber die Anzeige verändern, indem er den Button *Mehr Templates* klickt, da dann alle Templates mit entbehrlicher Zuordnung zusätzlich angezeigt werden.

18.2.5 Seitenanpassung für E-Mail-Template-Parameter

Bitte lesen Sie den Abschnitt Seitenanpassung für detaillierte Informationen, wie Sie E-Mail-Template-Parameter anpassen können.

18.3 CM/Office

- CM/Office
 - Einleitung zu CM/Office
 - Voraussetzungen für die Nutzung von CM/Office
 - Verfügbarkeit von CM/Office
 - Das ConSol*CM-System für CM/Office konfigurieren
 - Word-Vorlagen erstellen und verfügbar machen
 - Erstellen einer Word-Vorlage
 - Word-Vorlagen in ConSol*CM verfügbar machen
 - Word-Vorlagen im Web Client benutzen
 - Ein neues Word-Attachment mittels einer Vorlage erstellen
 - Arbeiten mit bestehenden Word-Attachments

18.3.1 Einleitung zu CM/Office

Auch in Firmen, in denen die meisten Prozesse in IT-Applikationen gehandhabt werden, wird eine große Anzahl von Dokumenten immer noch ausgedruckt oder aus anderen Gründen im Format *.doc* oder *.pdf* benötigt. Dies können zum Beispiel sein:

- Rechnungen
- Verträge
- Dokumente, die die Akzeptanz von IT-Systemen betreffen
- Bestellungen

ConSol*CM bietet das Standard-Modul CM/Office, um Dokumente direkt aus dem Business Management Prozess heraus zu drucken. CM/Office unterstützt Word-Dokumente. Vorlagen garantieren, dass ...

- alle Dokumente des gleichen Typs identisch sind (in Text und Layout).
- alle Dokumente dem CD (Corporate Design) des Unternehmens entsprechen.
- kein Bearbeiter den gleichen Text immer wieder erneut eingeben muss.

Daten aus dem Ticket können in das Template automatisch integriert werden. Diese können sein:

- Ticketdaten (z.B. Betrag einer Rechnung, Servicelevel in einem Vertrag)
- Kundendaten (z.B. Name und Adresse des Kunden und/oder der Firma)
- Bearbeiterdaten (z.B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse des Bearbeiters, der an dem Ticket arbeitet)

Wenn CM/Office in ConSol*CM aktiv ist, kann der Bearbeiter die gewünschte Word-Vorlage vom Ticket aus auswählen. Das Dokument wird automatisch in MS Word geöffnet, alle benötigten Datenfelder sind dort bereits ausgefüllt. Der Bearbeiter kann dann am Dokument arbeiten und es speichern. Es wird automatisch (als reguläres Attachment) an das Ticket angehängt und kann von allen Bearbeitern geöffnet werden, die Leseberechtigungen für das Ticket besitzen und die benötigte Software (MS Word) auf ihrem PC installiert haben.

Mit speziellen Anpassungen, die vom ConSol*CM-Consulting-Team implementiert werden, können *.doc*-Dokumente auch in *.pd*/Dateien konvertiert werden, um sicherzustellen, dass keine weiteren Veränderungen am Dokument mehr vorgenommen werden können.

18.3.2 Voraussetzungen für die Nutzung von CM/Office

Auf einem PC oder Laptop müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein, damit CM/Office genutzt werden kann:

- Es muss ein JRE (Java Runtime Environment) für den Webbrowser installiert sein, da CM/Office auf Java-Anwendungen basiert. Die unterstützten Java-Versionen finden Sie in den *Release Notes*.
- MS Word muss installiert sein. Die unterstützten MS-Word-Versionen finden Sie in den *Release Notes.*

18.3.3 Verfügbarkeit von CM/Office

CM/Office ist ab ConSol*CM-Version 6.7 verfügbar und ist Teil der Standardfunktionen der Applikation.

18.3.4 Das ConSol*CM-System für CM/Office konfigurieren

Wenn Sie CM/Office in Ihrem ConSol*CM-System aktivieren möchten, müssen Sie zuerst die System-Property *cmweb-server-adapter, cmoffice.enabled* auf *true* setzen.

🗾 CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de			
Datei Module Hilfe			
		1	Eintrag ändern
i 🏠 🕺 🦤 🍸 🔎 🚉 (🗊 📢 🚍 🗞 🙆 🔘 🗘	•	Fintrag ändern
			i Bitte ändern Sie den Eintrag
Allgemeine Konfiguration			1 once on enrole den enroleg
Modul: Alle Module			
Madul	Schlüssel	Wert	Modul:
Modul	Schussen	wert	Schlüssel: cmoffice.enabled
cmas-esb-mail	mail.delete.read	false	
cmas-esb-mail	mail.encryption	false	Typ: Ja/Nein -
cmas-esb-mail	mail.incoming.uri	imap://cm-qa2:	Wert: true
cmas-esb-mail	mail.max.restarts	3	
cmas-esb-mail	mail.mime.strict	true	Beschreibung:
cmas-esb-mail	mail.mule.service	strohmei@cons	
cmas-esb-mail	mail.polling.interval	1000	
cmas-esb-mail	mail.process.error	strohmei@cons	ad /
cmas-esb-mail	mail.process.retry.attempts	3	
cmas-esb-mail	mail.process.timeout	60	
cmas-esb-mail	mail.redelivery.retry.count	3	
cmas-setup-hibernate	cmas.dropSchemaBeforeSetup	false	Neustart erforderlich:
cmas-setup-hibernate	hibernate.dialect	com.conso cma	
cmas-setup-manager	initialized	true	Optional:
cmas-setup-scene	scene	none	
cmas-workflow-engine	jobExecutor.idleInterval.seconds	45	
cmas-workflow-engine	jobExecutor.jobMaxRetries	5	Speichern Abbrechen
cmas-workflow-engine	jobExecutor.lockTimeout.seconds	60	
cmas-workflow-engine	jobExecutor.timerRetryInterval.seconds	10	
cmweb-server-adapter	checkUserOnlineIntervalInSeconds	180	
cmweb-server-adapter	cmoffice.enabled	false	
cmweb-server-adapter	commentRequiredForTicketCreation	true	
cmweb-server-adapter	customizationVersion	f828c0d0-f561	-11e3-b46a-abbcdf266c7f
cmweb-server-adapter	data.optimization	MINIFICATION	
cmweb-server-adapter	defaultContentEntryClassName	default_class	
cmweb-server-adapter	defaultNumberOfCustomFieldsColumns	3	
cmweb-server-adapter	favoritesSizeLimit	10	
cmweb-server-adapter	globalSearchResultSizeLimit	10	
cmweb-server-adapter	helpFilePath		
			Standard
[CM_Administration]			

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Konfiguration der System-Property für CM/Office

18.3.5 Word-Vorlagen erstellen und verfügbar machen

Erstellen einer Word-Vorlage

Als zweiten Schritt müssen Sie die Word-Vorlagen erstellen. Dies geschieht innerhalb von MS Word. Bitte erstellen Sie . *doc*- oder .*docx*-Dateien für die Vorlagen, **nicht** .*dot*-Dateien!

Word-Vorlagen in ConSol*CM verfügbar machen

Als dritten Schritt müssen Sie die gewünschten Datenfelder als *MergeFields* in die Word-Vorlage einfügen, d.h. Sie erstellen eine Word-Vorlage aus Ihrem normalen Word-Dokument.

Dies geschieht im Web Client. Nur ein Bearbeiter, der die Berechtigung *Template speichern* besitzt (siehe folgendes Bild), kann dies tun. Für eine genaue Erklärung der Zuweisung von Berechtigungen und Rollen lesen Sie bitte den Abschnitt Rollenverwaltung.



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Notwendige Berechtigungen für Vorlagen

Loggen Sie sich im Web Client ein und klicken Sie im Hauptmenü auf Word-Vorlagenverwaltung.

Confector Angemeldet als: Charty Chef Hauptseite Neues Ticket Neuer Kunde Sicht: 1st Level Offene Tickets Implateverwaltung Word-Vorlagen Implateverwaltung Figene Tickets (2) Implateverwaltung Optimize: Printer error Kunde: 123 - Lea Skywalker Barbeiter: Chef, Charly Gruppen-Tickets (33) Oucleuse auswahlen Nicht zugewiesene Tickets (100/103) Word MailMerge-Felder	Alle Mandante
Hauptseite Neuer Ticket Neuer Kunde Templateverwaltung Sicht: 1st Level Offene Tickets Image: Constraint of the state of the stat	Alle Mandant
Sicht: 1st Level Offene Tickets Image: Comparison of the state of the stat	
Eigene Tickets (2) Image: State	
Drucker funktioniert nicht Kunde: <u>1717 - Luke Skywalker</u> Bearbeiter: Chef, Charly Name Neue Word-Vorlage I Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Printer error Kunde: <u>123 - Lea Skywalker</u> Bearbeiter: Chef, Charly Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Tu0520 Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprache Site wahlen Image: Sprach	
Printer error Queues Kunde: 123 - Lea Skywalker Queues Bearbeiter: Chef, Charly Queues Gruppen-Tickets (33) Word-Vorlage Nicht zugewiesene Tickets (100/103) Word MailMerge-Felder Zeige verfugbare MailMerge-Felder Zeige verfugbare MailMerge-Felder	
Gruppen-Tickets (33) Nicht zugewiesene Tickets (100/103) Word MailMerge-Felder Zeige verfügbare MailMerge-Felder für ein Ticket	
Nicht zugewiesene Tickets (100/103) Word MailMerge-Felder Zeige verfügbare MailMerge-Felder für ein Ticket	
Zeige verfügbare MailMerge-Felder für ein Ticket	
Ticket-Name oder -Thema	
Zurücksetzen	
Vorlagen-Archiv	
Liste der Vorlagen	
Name Gruppe Sprache Queues Word-Vorlage	Löschen
InvoiceTemplate_1 Invoices en HelpDesk_1st_Level,HelpDesk_2nd_Level InvoiceTemplate.docx4.docx	×
test testGroup en Sales Test_docx	_
testWe testWeG en HelpDesk_1st_Level wordvorlage_test.doc	×

Fig. 3: ConSol*CM/Web Client - Word-Vorlagenverwaltung

Es öffnet sich der Word-Vorlagen-Editor.

Geben Sie die folgenden Daten für eine neue Vorlage ein und klicken Sie danach auf OK.

• Name

Der Name der neuen Vorlage. Dieser wird den Bearbeitern im Web Client angezeigt.

• Gruppe

Der Name der Vorlagengruppe. Die Gruppe hat keine technischen Auswirkungen, sondern dient als einfache Möglichkeit, die Vorlagen in der Vorlagenliste zu sortieren.

• Sprache

Wählen Sie die gewünschte Sprache aus. Es werden die Sprachen angeboten, die zuvor im Admin-Tool konfiguriert wurden (siehe Konfiguration - Allgemein).

• Queues

Wählen Sie die Queues aus, in denen die Vorlage verfügbar sein soll.

• Word-Vorlage

Benutzen Sie den Datei-Explorer, um die *.doc*- oder *.docs*-Datei auszuwählen, die als Vorlage dienen soll.

Die neue Vorlage erscheint im Vorlagen-Archiv in der Liste der Vorlagen.

Den folgenden Schritt können Sie direkt nach dem Eingeben der Daten für die neue Vorlage durchführen oder Sie wählen für diesen Schritt den Namen einer bestehenden Vorlage (in der Spalte *Word-Vorlage*) aus, die Sie bearbeiten möchten.

Im nächsten Schritt können *MailMerge*-Felder zu der Vorlage hinzugefügt werden, welche Ticketdaten- oder Kundendaten-Felder repräsentieren. Im Bereich *Word MailMerge-Felder* können Sie ein Ticket auswählen,

das alle benötigten Felder besitzt. Geben Sie den Ticketnamen oder das Ticketthema unter *Zeige verfügbare MailMerge-Felder für ein Ticket* ein und wählen Sie das gewünschte aus der Liste der Suchergebnisse. Danach werden Ihnen alle verfügbaren *MailMerge*-Felder angezeigt:

Vord-Vorlagen						
Word-Vorlage beart	oeiten					
	Name Invo	iceTemplate_1	<u>ا</u>			
G	Fruppe Invo	ices				
Sp	orache Eng	lisch				
Q	ueues 'Help	pDesk_1st_Lev	vel', 'Helpi 👻			
Word-Vorlage herunte	rladen Invoid	ceTemplate.doc	x-4.docx			
Word-Vorlage aktual	isieren D	urchsuchen	Keine Datei ausoewählt.			
	U	Abbrech	en			
Word MailMerge-Fe	lder					
Zeige verfügbare M	ailMerge-Fe	lder für ein T	icket			
Verfügbare MailMerge	-Felder für 10	0901 Drucker f	unktioniert nicht			
1 his 20 you 114					4 4 2 3 4	5.6 N.N.
Schlüssel			Gruppe	Feld	Wert	20 1
engineer_Company						
engineer_Descriptio	n				Administrator	
engineer_Division						
engineer_Email					strohmei@consol.de	
engineer_Fax						
engineer_Firstname						
engineer_Function						
engineer_Lastname						
engineer_Login					admin	
engineer_Mobile						
engineer_Phone					24.00.44.40.04	
ticket_CreationDate					24.06.14 10:01	
ticket_Engineer_Con	ripariy scription				Super-Chef	
ticket_Engineer_Div	ision				Delivery	
ticket Engineer Em	ail				katia@consol.de	
ticket Engineer Fax	 (
ticket_Engineer_Firs	stname				Charly	
ticket_Engineer_Fur	rction				Chef	
ticket_Engineer_Las	stname				Chef	
1 bis 20 von 114					I	56 🕨 🔰
Zurücksetzen						
Vorlagen-Archiv						
Liste der Vorlagen						
Name	Gruppe	Sprache	Queues		Word-Vorlage	Löschen
InvoiceTemplate_1	Invoices	en	HelpDesk_1st_Level,HelpD	esk_2nd_Level	InvoiceTemplate.docx-4.docx	×
test	testGroup	en	Sales		Testdocx	×
testWe	testWeG	en	HelpDesk_1st_Level		wordvorlage_test.doc	×
						_

Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Verfügbare MailMerge-Felder anzeigen

Im Word-Dokument setzen Sie den Cursor auf die Position, an der Sie das erste Feld einfügen möchten (im folgenden Beispiel ist dies der Name des Kunden). Klicken Sie auf *Einfügen -> Schnellbausteine -> Feld*, um ein *MergeField* einzufügen. Kopieren Sie den Schlüssel, den Sie für das Feld benötigen, aus der Liste der verfügbaren MailMerge-Felder im Web Client und setzen Sie ihn in MS Word als Feldnamen ein (*Feldeigenschaften -> Feldname*):



Fig. 5: MS Word - MergeField in eine Vorlage einfügen

Vollziehen Sie diesen Schritt mit allen Feldern, die vorausgefüllt sein sollen, wenn die Word-Vorlage geöffnet wird. Hinterher könnte Ihre Vorlage so aussehen wie das folgende Beispiel:



Fig. 6: Word-Beispiel-Vorlage

Speichern Sie die Vorlage im Word-Vorlagen-Editor.

18.3.6 Word-Vorlagen im Web Client benutzen

Ein neues Word-Attachment mittels einer Vorlage erstellen

Wenn für eine Queue Word-Vorlagen verfügbar sind, kann ein Bearbeiter diese benutzen, indem er im Bereich *Protokoll* auf *Attachments* klickt und die gewünschte Vorlage auswählt. MS Word startet (falls es noch nicht geöffnet ist) und es wird ein Dokument basierend auf der Vorlage erstellt. Alle Werte und Parameter in diesem Dokument sind ausgefüllt und an der richtigen Position. Dies könnte wie das Beispiel auf den folgenden Bildern aussehen:

	Protokoll					
	Anzeigen alle	Einträ	ge 🔻 Sortiert na	ach neueste Einträge zu	erst 🔻	
Kom	mentar		E-Mail	Attachment	Zeitbuchung	
	Attachment hi	nzufü	gen			
			Datei	chsuchen	usgewählt	
		Be	schreibung			
	Hinzufügen	Ab	brechen			
	Word-Vorlage Keine 🔻					
	Vorlagen				×	
24.06.14 11. হ্	Alle Invoices testWeG	• • •	InvoiceTemplate_1 Rechnung (de)	(en)	A	
		Ŧ			~	em Ticket
					Auswählen	
	10:01 OI	hne Sl	A markieren wur	de durchlaufen		

Fig. 7: ConSol*CM/Web Client - Word-Vorlagen unter Attachments verfügbar

Rechnung	Consulting & Solutions
Rechnungsempfänger: Luke Skywalker	
Rechnungsdatum: November 26, 2013	
Service-Zeitraum: August – Oktober 2013	
Services: ConSol*CM Consulting, 4 PT	
Geleistet von: Charly Chef	
Bitte bezahlen Sie den Betrag von X.000 Euro entspr	echend des Vertrags.
Bitte bezahlen Sie den Betrag von X.000 Euro entspr Danke.	echend des Vertrags.
Bitte bezahlen Sie den Betrag von X.000 Euro entspr Danke. Mit freundlichen Grüßen	echend des Vertrags.

Fig. 8: Word-Beispiel-Dokument

Der Bearbeiter kann das Dokument editieren (wenn nötig) und speichern. Speichern des Dokumentes führt dazu, dass es automatisch als neue Version als Attachment an das Ticket angehängt wird.

Arbeiten mit bestehenden Word-Attachments

Ein Bearbeiter kann auch ein als Attachment an das Ticket angehängtes Word-Dokument öffnen. Dazu klickt er auf den Namen des Attachments. Dies öffnet die Datei in MS Word. Hier kann das Dokument editiert und gespeichert werden. Speichern des Dokumentes führt dazu, dass es automatisch als neue Version als Attachment an das Ticket angehängt wird.

19 ConSol*CM6 Administratorhandbuch 6.8 -Wichtige Anwendungsfälle

19.1 Wichtige Anwendungsfälle

Dieses Kapitel beschreibt wichtige Anwendungsfälle. In den vorhergehenden Kapiteln wurden alle Komponenten des Admin-Tools im Detail erklärt, damit Sie den Anleitungen in den folgenden Abschnitten gut folgen können.

Sollten Sie allerdings an dieser Stelle mit dem Lesen beginnen, um etwas über ein spezifisches Thema zu erfahren, finden Sie Hinweise und Links zu den entsprechenden Stellen, an denen die Grundlagen des Admin-Tools erklärt werden.

19.2 Systemzugang für CM/Track-Benutzer (Kunden)

- Systemzugang für CM/Track-Benutzer (Kunden)
 - Voraussetzung
 - Technischer Hintergrund von CM/Track
 - Grundprinzip des Systemzugangs via CM/Track
 - Benutzerprofile/Zugangsberechtigungen für CM/Track definieren
 - Definieren der Benutzerdefinierten Felder für CM/Track-Login und -Passwort
 - Mittels des Web Clients Kunden Zugriff auf CM/Track gewähren
 - Kundenlogin in das System
 - Erweiterte Berechtigungen für Kunden zur Anzeige von Firmentickets

Im folgenden Kapitel finden Sie detaillierte Informationen darüber, wie Sie Ihr ConSol*CM-System so konfigurieren, dass Sie damit Ihren Kunden Zugang zum CM/Track-System, dem ConSol*CM-Portal, gewähren können.

Information:

Bitte beachten Sie, dass für jeden CM/Track-Benutzer (d.h. jedes Benutzerprofil) eine ConSol*CM-Lizenz benötigt wird.

19.2.1 Voraussetzung

CM/Track ist technisch gesehen Teil der Standard-Auslieferung von ConSol*CM. Daher müssen keine neuen Dateien installiert werden. Das Set der Standard-Funktionen ist allerdings eher rudimentär und die Seiten besitzen ein neutrales Layout. Um CM/Track als leistungsstarkes Portal für den Zugang Ihrer Kunden zum System einzusetzen, sollte das Layout angepasst werden (*Skinning*) und die Formulare und Listen, die dem Kunden angezeigt werden, sollten modifiziert und/oder ausgeweitet werden. Bitte kontaktieren Sie das ConSol*CM-Consulting-Team oder Ihren Account Manager, wenn Sie CM/Track optimal für Ihr Unternehmen anpassen möchten.

19.2.2 Technischer Hintergrund von CM/Track

Das Portal CM/Track basiert auf der *REST API* von ConSol*CM. Bitte lesen Sie für Details das separate Dokument *ConSol*CM REST API Documentation*.

19.2.3 Grundprinzip des Systemzugangs via CM/Track

Ein Kunde, der zu Ihrem ConSol*CM-System mittels des Portals CM/Track Zugang haben möchte oder sollte, braucht ein Login und ein Passwort. Beides kann vom Bearbeiter durch Editieren der Kundendaten im Web Client zur Verfügung gestellt werden. Die Werte können auch automatisch in die Datenbank importiert werden.

Die Felder für Login und Passwort eines Kunden sind Benutzerdefinierte Felder, die genau wie alle anderen Benutzerdefinierten Felder definiert werden und spezielle Annotationen besitzen.

Die Zugangsberechtigungen für einen Kunden werden definiert, indem dem Kunden im Kundendatensatz ein Benutzerprofil zugewiesen wird. Die Benutzerprofile werden in der Bearbeiterverwaltung im Admin-Tool verwaltet.

19.2.4 Benutzerprofile/Zugangsberechtigungen für CM/Track definieren

Als ersten Schritt müssen Sie Benutzerprofile definieren, d.h. Profile für die Zugangsberechtigungen zu CM /Track. Um ein CM/Track-Benutzerprofil zu erstellen, gehen Sie so vor, als würden Sie einen neuen Bearbeiter erstellen (siehe Bearbeiterverwaltung), setzen jedoch das Häkchen in der Spalte *Track*. Auf diese Weise wird **kein einzelner Benutzer** erstellt, sondern ein Benutzerprofil, das Sie **mehreren** Kunden zuweisen können.

CM6 Adn	nin-Tool @ cm	6-demo.int.co	nsol.de									x
atei Modu	le Hilfe											
^	1 🤯	T	21	🗉 🔧		∞	Ø	0	\diamond	0		
😫 Bearbeite	rverwaltung											
Bearbeiter				36 Bearbeiter	Rollen	Sichten	merkmale					
Filter:				Alle Bearbeiter	Zugev	viesen			Verfügbar			
Alle	Rollen		•	Alle Typen	Nam	e			Name			
Vorname Axel	Nachname	Login bauer	Abteilung	Track	Porte	.r			CM_Admin Change_(nistration Queue_HD	1_H	-
Gottlieb Oscar	Daimler Fischer	daimler fischer							FAQ_ALL HD1_crea	_Role _Role .te_contac	t_re	
Florian Florian	Eins Zwei	florian1 florian2							HD1_crea	te_contac	t_ro	
lein	Rich Jordan	heinrich jordan		V					HD_1st_L	evel_Role		
Katja Leon	Gutsche-U Kennedy	. katja kennedy							HD_2nd_I	evel_Role	e re	
Michael	Knight	knight porter							HD_Sales	_Role	0	Е
Bob	Sponge	porter2 skywalker sponge							HD_Super Read_wri ServiceDe	visor te_own_ti skTeam	cket	
bernu	Stromberg	track_comp track_faq track no a							Template Wfl_Deple Wfl_Read	_Role by_Role _Role		
Karl	Becker	track_no_c wfl_user1							Workflow	_Admin	ticko	
ukas	Schneider	wfl_user2							nts rights	n_create_	ucke	
Achim	Müller	wfl_user3							track con	npany tick	ets	
Anton	Koch	wfl_user_nr							track_faq		-	-
		r wtiadmin										
ICM Adv	anistration								ļ			
Con_Aun	in itsu duorij											

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - CM/Track: Name des Benutzerprofils

Dem Benutzerprofil werden eine oder mehrere Rollen zugewiesen, um die Zugangsberechtigungen zu Queues und Mandanten festzulegen. Sie können zum Beispiel ein Benutzerprofil *Porter* erstellen, dem die Rolle *Porter* zugewiesen wird. Diese Rolle besitzt im Beispiel die Berechtigungen *Lesen, Schreiben, Hinzufügen* und *Erzeugen* für die Queue *Helpdesk_1st_Level.* Für eine detaillierte Einführung in die Rollenverwaltung lesen Sie bitte den Abschnitt Rollenverwaltung.

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.con	sol.de	l	- 0 X
Datei Module Hilfe			
🟫 👔 🦤 🍸 📖	🏩 🗉 🔧 🚍 🗞	💩 🔿 <> 🖸	; 🛃
🤟 Rollenverwaltung			
Rollen 28 Rollen	Mandanten-Berechtigungen Queue-Berechtigungen	Sichten Bearbeiter-Fi Allgemeine Berechtigun	unktionen Igen
Filter: Alle Queues	Queues	Queue-Berechtigungen	
Name CM_Administration Change_Queue_HD1_HD2_Role Change_Queue_Sales_Role FAQ_ALL_Role HD1_create_contact_readown_create_Ro HD1_create_contact_ro_wo_do_Role HD_1st_Level_Role HD_1st_Level_Role HD_2nd_Level_Role HD_2nd_Level_Role readonly HD_Sales_Role HD_	Filter: Name Frequently_Asked_Questions HelpDesk_Ist_Level HelpDesk_2nd_Level Sales ServiceDesk	Meine Ref.) Lesen V C Schreiben V C Hinzufügen V C Ausführen C Zuweisen C Referenzieren C Queue wechseln C Erzeugen V Zuweisbar C	Keiner Andere V V V V V V Image: Constraint of the second sec
Template_Role Wfl_Deploy_Role Wfl_Read_Role Wfl_Write_Role Workflow_Admin Write_own_create_tickets_HD2_Role nts_rights track_company_tickets			
[CM_Administration]			

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - CM/Track: Rolle(n) für das Benutzerprofil

Mit diesen Berechtigungen kann ein Kunde mit dem CM/Track-Benutzerprofil *Porter* nur Kommentare für Tickets dieser Queue sehen und hinzufügen. Ein anderes Benutzerprofil könnte Zugang zu *Sales*-Tickets und/oder zu einer *FAQ*-Queue besitzen.

19.2.5 Definieren der Benutzerdefinierten Felder für CM/Track-Login und -Passwort

Die Felder für Login und Passwort sind normale Benutzerdefinierte Felder. Bitte lesen Sie den Abschnitt Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern zur Einführung in die Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern und zur Konfiguration der GUI.

Editieren Sie die Felder, die die Kundendaten enthalten (falls es zwei Ebenen gibt: Editieren Sie **nicht** die Ebene *Firma*, sondern die Ebene *Kunde*):

•	Es muss ein Feld für d	as Login erstellt	werden mit der	 Annotation 	username = true.
---	------------------------	--------------------------	----------------	--------------------------------	------------------

a CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de			
Datei Module Hilfe			
🕋 🛛 🍫 🍸 📖 😫 🗉 💐	. = % 🧔) () ()	9
🙃 Benutzerdefinierte Felder			
Gruppen	Felder		
Filter: Alle Queues	Filter:		
Ticket-Daten Kunden-Daten Aktivitäts-Formulare	Name	Datentyp	
Name	nhone3	Ishort string (Text)
company	phone4	short string (Text)
customer	phone label	short string (Text)
	phonetype1	enum (Sortier	te Liste)
	phonetype2	enum (Sortier	te Liste)
	phonetype3	enum (Sortier	te Liste)
	phonetype4	enum (Sortier	te Liste)
	porter_login	short string (Text)
	porter_password	short string (Text)
	preparer	boolean (Ja/	lein)
	qa_unit_boolean_list_mer	mber boolean (Ja/N	lein)
	qa_unit_list	list (Liste)	
	robinson	boolean (Ja/l	Vein)
	personal_number	string (Text)	
	salutation	enum (Sortier	te Liste)
	title	short string (Text)
	VIP	boolean (Ja/N	lein) 🔻
		8	
Zugewiesene Annotations	Zugewiesene Annotations		
Name Wert Annotation-Gruppe	Name W	/ert	Annotation-Gruppe
ontact-template-c customer-ticketpag contact-templates	visibility ed	it	common
contact-template-d customer-standard contact-templates	username tru	ie	contact authentication
contact-template-d contact-dragged-te contact-templates	position 12	;0	layout
ontact-template-e contact-email-templ contact-templates			
contact-template-q search-customer-te contact-templates 👻			
[CM_Administration]			

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - CM/Track: Annotation für Login-Feld

• Es muss ein Feld für das **Passwort** erstellt werden mit der Annotation password = true.

Felder				
Filter:				
Name		Datentyp		
phone3		short string (Text)	
phone4		short string ((Text)	
phone_label		short string ((Text)	
phonetype1		enum (Sortie	rte Liste)	
phonetype2		enum (Sortie	rte Liste)	
phonetype3		enum (Sortie	rte Liste)	
phonetype4		enum (Sortie	rte Liste)	
porter_login		short string ((Text)	
porter_password		short string ((Text)	
preparer		boolean (Ja/Nein)		
qa_unit_boolean_list_	member	boolean (Ja/Nein)		
qa_unit_list		list (Liste)		
robinson		boolean (Ja/Nein)		
personal_number		string (Text)		
salutation		enum (Sortierte Liste)		
title		short string (Text)		
VIP		boolean (Ja/Nein) 🔻		
•	8			
Zugewiesene Annotatio	ns			
Name	Wert		Annotation-Gruppe	
visibility	edit		common	
text-type	password		component-type	
password	true		contact authentication	
position	12;1		layout	

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - CM/Track: Annotation für Passwort-Feld

19.2.6 Mittels des Web Clients Kunden Zugriff auf CM/Track gewähren

Der Bearbeiter, der mit dem Web Client arbeitet, kann jedem Benutzer, der Zugang zum Portal CM/Track haben soll, einen Benutzernamen, ein erstes Passwort und ein CM/Track-Benutzerprofil zuweisen.

Nomaki			
0	Herr	Luke	Skywalker *
	Starship Operator		Prof. Dr.
	luke@consol.de		777
	Telefor	Büro	-4711
		Bitte wählen 💌	Telefon 2
		Bitte wählen 💌	Telefon 3
		Bitte wählen 💌	Telefon 4
	Space Department		
	Bereich	Bitte wählen	
		<u> </u>	
		V Leiter	Budgetverantwortung
		 Leiter Fachlicher Entscheider 	 Budgetverantwortung Vorbereiter
	Kommentar	Leiter Fachlicher Entscheider	Budgetverantwortung Vorbereiter
	Kommentar Iuke	Leiter Fachlicher Entscheider	Vorbereiter

Fig. 5: ConSol*CM/Web Client - CM/Track-Benutzer

19.2.7 Kundenlogin in das System

Nach der Zuweisung von Login, Passwort und Benutzerprofil können sich Kunden in das System einloggen und ihre Tickets sehen. Bitte lesen Sie das *ConSol*CM Benutzerhandbuch*, Abschnitt *CM/Track* für eine detaillierte Erklärung, wie man als Kunde mit dem ConSol*CM-Portal arbeitet.

Login	
Passwort	
Login	

Fig. 6: ConSol*CM/Track - Kunden-Login

Meine Tickets Neues Ticket FAQ Abmelden

Bereic	h	Name	Eröffnungsdatum	Queue	<u>Thema</u>
	Qualifizierung	100901	24.06.2014 10:01	HelpDesk_1st_Level	Drucker funktioniert nicht

Fig. 7: ConSol*CM/Track - Ticketliste

19.2.8 Erweiterte Berechtigungen für Kunden zur Anzeige von Firmentickets

Manchmal kann es notwendig sein, dass Kunden, die sich in das Portal CM/Track einloggen, nicht nur Zugang zu ihren eigenen Tickets haben, sondern zu allen Tickets ihrer Firma. In diesem Fall sollte der Rolle für den CM/Track-Benutzer das Recht *Auf Tickets der eigenen Firma zugreifen* zugewiesen werden (unter *Track-Benutzer-Berechtigungen* in der *Rollenverwaltung*). Für eine detaillierte Erklärung lesen Sie bitte den Abschnitt Rollenverwaltung.

19.3 FAQs in CM/Track

- FAQs in CM/Track
 - Einleitung zu FAQs in CM/Track
 - Konfiguration des ConSol*CM-Systems, um die FAQ-Suche in CM/Track zu ermöglichen
 - FAQ-Suche in CM/Track aus der Perspektive des Kunden
 - Komplexere Lösungen für die Verwaltung von FAQs
 - Zwei FAQ-Queues benutzen: FAQ-Management und Aktive FAQs
 - Einrichten von zwei (oder mehr) parallelen FAQ-Umgebungen

19.3.1 Einleitung zu FAQs in CM/Track

Wenn Sie CM/Track als Portal benutzen, durch das Ihre Kunden Zugang zu ihren Tickets oder den Tickets ihrer Firma haben, möchten Sie ihnen vielleicht auch eine FAQ-Suche (Frequently Asked Questions = häufig gestellte Fragen) zur Verfügung stellen. Dies hat sich für Helpdesk- oder Service-Portale als sehr hilfreich herausgestellt, da Kunden überprüfen können, ob das Problem, vor dem sie stehen, schon einmal aufgetreten ist und es schon eine Lösung dafür gibt. Nur wenn sie keine Hilfe finden, wenden sie sich an das Service-Team und/oder eröffnen ein neues Ticket. Dies spart sowohl dem Kunden als auch dem Service-Team Zeit. FAQs können selbstverständlich auch in anderen Umgebungen, in denen Sie diesen Service anbieten möchten, benutzt werden.

Gemäß des ConSol*CM-Standards wird jede FAQ als ein Ticket geführt. Die Queue(s), die als FAQ-Queue (s) in CM/Track verfügbar sein soll(en), müssen als spezielle FAQ-Queues definiert werden. Normalerweise können Kunden nur ihre eigenen Tickets oder die Tickets ihrer Firma sehen, aber FAQ-Tickets gehören nicht zu einem bestimmten Kunden. Zugriff auf FAQ-Tickets hat jeder Kunde, der sich mit einem Benutzerprofil einloggt, das Zugang zu den FAQ-Queues besitzt. Hierfür muss nur eine Leseberechtigung erteilt werden.

19.3.2 Konfiguration des ConSol*CM-Systems, um die FAQ-Suche in CM/Track zu ermöglichen

Als ersten Schritt müssen Sie einen FAQ-Workflow erstellen (lesen Sie dazu bitte das *ConSol*CM Process Designer Handbuch* für Details). Danach erstellen Sie eine FAQ-Queue, die als Queue für Frequently Asked Questions gekennzeichnet ist (aktivieren Sie dafür die Checkbox *FAQ* in der Queue-Verwaltung).

Queue bearbeite	1	×		
)ueue bearbeiten				
Details				
Queue:	Frequently Asked Questions	Morkflow: EAO WEI		
Des for	Trequentsy_haked_Questions			
Pranx:		Kalender:		
FAQ:		Aktiv: 🔽		
-Mail Templates für	die Ticketzuweisung			
Zuweisen:		✓ Entfernen:		
Skripte				
E-Mail Skript:		▼		
Standardwerte Skrij	vt:	•		
Constigue	L			
sonsuges -				
Beschreibung:		Î		
		· ·		
Benutzerdefinierte	Felder Mandanten Textklassen Projekte			
Zugewiesen 🔺		Verfügbar 🔺		
faq		dependent_enum		
feedback		numbers		
helpdesk_standard		sales_standard		
qualification		serviceDesk_neids		
workaround				
	10	4		
1				

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Queue-Verwaltung

Anschließend müssen Sie eine Rolle definieren, die nur Leseberechtigungen für die FAQ-Queue besitzt. Bitte beachten Sie, dass diese Rolle auch Lesezugriff zu dem Mandanten besitzen muss, unter dem Sie die FAQ-Tickets angeordnet haben.

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.conso atei Module Hilfe	ol.de										
ñ 🛛 🍫 🍸 🔍	24	3	= %	۲	0	\diamond			C		
Rollenverwaltung											
ollen	28 Rollen	Allaemeine	Berechtiaunaen	Mar	ndanten-E Queue-	Berechtiaunaen Berechtigungen	Sichte	en	Bearbeit	ter-Funktion	nen
Alle Queues	•	Queues				Queue-Berechtig	ungen				
Name AQ_ALL_Role	_	Filter:				Lesen	Meine	Ref.	Keiner	Andere	
D1_create_contact_readown_create_Role D1_create_contact_ro_wo_do_Role		Name	wheel Ouestiens			Schreiben					,
D1_ro_wo_do_Role		HelpDesk_1s	t_Level			Hinzufügen					
D_ist_Level_Role_w/o_change_engineer		HelpDesk_2n	d_Level			Ausführen					
D_2nd_Level_Role		ServiceDesk				Zuweisen					
D_2nd_Level_Role_readonly D_Sales_Role						Referenzieren					
D_Sales_Role_with_CustomerGroup						Queue wechseln					
D_Supervisor orter											
ead_write_own_tickets_HD1_Role						Erzeugen					
erviceDeskTeam emplate Role	=					Zuweisbar			_		
/fl_Deploy_Role									Ŧ		
/fl_Read_Role /fl_Write_Role											
/orkflow_Admin											
/rite_own_create_tickets_HD2_Role											
ts_rights											
ack_company_tickets											
ack_no_append											
rack_no_create	-										
⊕ 📀 🛅											
[CM_Administration]								_	_		_

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Rollenverwaltung

Danach muss diese neue Rolle dem Benutzerprofil zugewiesen werden, welches als CM/Track-Zugang für CM/Track-Benutzer verwendet wird (siehe Abschnitt Systemzugang für CM/Track-Benutzer (Kunden)).

CM6 Admir	n-Tool @ cm6-de	mo.int.consol.d	e					
Datei Module	Hilfe							
^	😵 📍		•	N 🗧	<	ò 🔅 🕥	\diamond	🖸 🛐 🌖
🚊 Bearbeiterv	erwaltung							
Bearbeiter				36 Bearbe	eiter	Rollen Sichtenmerkm	ale	
Filter:				Alle Bearbeiter	•	Zugewiesen		Verfügbar
Alle Ro	ollen		•	Alle Typen	•]	Name		Name
Vorname	Nachname	Login	Abteilung	Track		Porter track fag		CM_Administration
Hein Katja Leon Michael Bob	Rich Jordan Gutsche-Unrast Kennedy Knight Sponge	heinrich jordan katja kennedy knight porter porter2 skywalker sponge			•			Change_Queue_Sales_Role FAQ_ALL_Role HD1_create_contact_readown_c HD1_ro_wo_do_Role HD_ist_Level_Role HD_ist_Level_Role_w/o_change HD_nd_Level_Role HD_ond_Level_Role readonly
Bernd	Stromberg	stromberg track_compa track_faq track_no_ap track no cre			Ш			HD_Sales_Role HD_Sales_Role_with_CustomerG HD_Supervisor Read_write_own_tickets_HD1_R
Karl Lukas Achim	Becker Schneider Müller	wfl_user1 wfl_user2 wfl_user3			-			Template_Role Wff_Deploy_Role
▲ [CM_Admin	istration]							

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - Bearbeiterverwaltung

19.3.3 FAQ-Suche in CM/Track aus der Perspektive des Kunden

Ein Kunde kann die FAQ-Queue mittels eines Suchbegriffes bzw. Suchmusters durchsuchen. Es wird ihm eine Liste mit den Suchergebnissen angezeigt. Indem er eines der Tickets aus der Liste öffnet, werden die Felder des Tickets angezeigt. Dies kann eine Problemlösung sein, wie im folgenden Beispiel gezeigt, oder eine andere Service-Information.

Meine Tickets Neues Ticket FAQ Abmelden

F	Α	Q
		-

Queue:		Frequently_Asked_Question	S 🔻		
Muster:	. [Drucker			
Suche	>				
Bereic	h	<u>Name</u>	<u>Eröffnungsdatum</u>	<u>Queue</u>	<u>Thema</u>
	Qualifizierung	2533	10.04.2013 10:49	Frequently_Asked_Questions	Drucker funktioniert nicht

Fig. 4: ConSol*CM/Track - Beispiel für FAQ-Suche (1)

Meine Tic	kets Neues	s Ticket FAC	Abmelden

Ticket Details

Ticket	2533	
Thema	Drucker funktioniert nicht	
Eröffnungsdatum	10.04.2013 10:49	
Bereich	Qualifizierung	
Land	Frankreich	
Feedback erfragen	false	
Priorität	Niedrig	
testlist		
QA Liste		
Reaktion bis	11.04.2013	
04.07.2014 15:26		
Druckerkabel wieder eingestöpselt		

Fig. 5: ConSol*CM/Track - Beispiel für FAQ-Suche (2)

19.3.4 Komplexere Lösungen für die Verwaltung von FAQs

Zwei FAQ-Queues benutzen: FAQ-Management und Aktive FAQs

Statt der Verwendung nur einer FAQ-Queue können auch zwei Queues benutzt werden. Eine kann dabei die Queue für das FAQ-Management sein, in die Tickets von Hand verschoben oder aus den Heldesk- oder Service-Queues automatisch weitergeleitet werden können. Ein FAQ-Manager überprüft die FAQs und editiert die Tickets, wenn nötig. Dann verschiebt er das Ticket in die Queue für aktive FAQs, in der die Kunden Zugriff auf das Ticket haben. Wenn der FAQ-Manager entscheidet, dass diese FAQ nicht länger verfügbar sein soll, verschiebt er sie zurück in die FAQ-Management-Queue. Dort kann das Ticket reaktiviert oder geschlossen werden.

Einrichten von zwei (oder mehr) parallelen FAQ-Umgebungen

Durch die Erstellung von mehr als einer FAQ-Queue bzw. mehr als einem "zusammengehörigen Paar" (*Management* und *Aktiv*, siehe vorheriger Absatz) FAQ-Queues und die Erstellung der entsprechenden CM /Track-Benutzerprofile ist es möglich, FAQs für unterschiedliche Mandanten zu liefern. Zum Beispiel können für einen Mandanten technische Helpdesk-Fragen und -Antworten angeboten werden, während für einen anderen Mandanten Support- und Update-Informationen angeboten werden. Natürlich kann es in diesem Fall auch ein CM/Track-Benutzerprofil geben, dass Zugriff auf beide FAQ-Umgebungen besitzt.

19.4 Data Warehouse (DWH) Management

- Data Warehouse (DWH) Management
 - Einleitung zum Data Warehouse
 - Data Warehouse
 - ConSol*CM Data Warehouse und ConSol*CM Reporting Framework
 - DWH-Verwaltung mit dem Admin-Tool
 - Übersicht über die DWH-Verwaltung
 - Grundlegende DWH-Konfiguration
 - Initialisierung des DWH
 - Erste DWH-Synchronisation
 - DWH-Synchronisation im laufenden Betrieb
 - DWH-Aufgaben
 - DWH-Fehlersuche und -Reparatur

A Vorsicht:

Um ein DWH einzurichten, benötigen Sie ein laufendes ConSol*CM Reporting Framework (CMRF). Wenn Ihr System noch kein CMRF beinhaltet, sprechen Sie bitte mit Ihrem ConSol*CM-Consultant oder kontaktieren Sie das ConSol*CM-Service-Team.

19.4.1 Einleitung zum Data Warehouse

Data Warehouse

Ein Data Warehouse (DWH) stellt eine Sammlung von Daten aus einem oder mehreren Systemen und/oder Datenbanken dar und bildet die Basis für das Reporting und die Datenanalyse. Oft werden die Daten so kombiniert oder neu angeordnet (integriert), dass sie die perfekte Basis für das Reporting und die Datenanalyse liefern.

ConSol*CM Data Warehouse und ConSol*CM Reporting Framework

Eine ConSol*CM-Standard-Installation beinhaltet alle Module, die zum Aufbau eines Data Warehouses benötigt werden. Die Kernkomponente ist das **ConSol*CM Reporting Framework (CMRF).**

Dies ist eine Java EE Applikation, die die Daten zwischen der ConSol*CM-Datenbank und der DWH-Datenbank synchronisiert. Das folgende Bild liefert Ihnen Beispiele für Systemarchitekturen mit DWH und CMRF. Wir empfehlen, dass Sie zwei Server benutzen, einen für ConSol*CM und einen für CMRF. Bitte lesen Sie für Informationen zu den unterstützen Application Servern und RDBMS die aktuellen *System Requirements*.



Fig. 1: ConSol*CM-Systemarchitektur mit DWH

Es gibt zwei unterschiedliche Modi, um das DWH mit der CM-Datenbank zu synchronisieren:

• LIVE-Modus

In diesem Modus wird jede Änderung, die der CM-Datenbank übermittelt wurde, sofort mit dem DWH synchronisiert.

• ADMIN-Modus

In diesem Modus muss der Administrator die Synchronisation von Hand auslösen.

A Vorsicht:

Nur Daten von Benutzerdefinierten Feldern, die die Annotation *reportable = true* besitzen, werden mit dem DWH synchronisiert!

19.4.2 DWH-Verwaltung mit dem Admin-Tool

Übersicht über die DWH-Verwaltung

Um das DWH zu verwalten, öffnen Sie die Registerkarte DWH Verwaltung auf der Seite Deployment.



Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - DWH Verwaltung

Im Protokoll-Fenster (in der Mitte der Registerkarte *DWH Verwaltung*) werden die Log-Einträge der DWH-Aufgaben angezeigt. Benutzen Sie die Radio-Buttons auf der rechten Seiten, um auszuwählen, welche Log-Datei angezeigt werden soll. Die Buttons im unteren Bereich lassen Sie die DWH-Aufgaben ausführen:

- Initialisieren Erstellt Tabellen während der DWH-Einrichtung, siehe Initialisierung des DWH.
- überschreiben

Benutzt für die Reinitialisierung, siehe Initialisierung des DWH.

Übertragen

Startet den initialen Datentransfer nach der Einrichtung, siehe Erste DWH-Synchronisation.

Aktualisieren

Übermittelt neue/zusätzliche Daten an das DWH, siehe DWH-Synchronisation im laufenden Betrieb.

• Konfiguration Öffnet des DWH-Konfigurationsfenster, siehe Grundlegende DWH-Konfiguration.

Die Radio-Buttons und die Buttons für die DWH-Aufgaben sind nicht miteinander gekoppelt, d.h., wenn Sie eine DWH-Aufgabe anklicken, ändert sich die Anzeige der Log-Dateien nicht. Bitte lesen Sie die folgenden Abschnitte für eine detaillierte Erklärung aller Aufgaben.

Grundlegende DWH-Konfiguration

Bevor Sie ein ConSol*CM-DWH einrichten können, müssen Sie eine Datenbank (bzw. ein Datenbank-Schema) vorbereiten, das die DWH-Daten beinhalten wird. Der Datenbank-Server muss vom CMRF-Server aus erreichbar sein.

Um das ConSol*CM-System für die DWH-Synchronisation vorzubereiten, müssen Sie die Datenbank und den DWH-Modus konfigurieren. Öffnen Sie im Admin-Tool die *Deployment*-Seite und öffnen Sie die Registerkarte *DWH Verwaltung*. Ein Klick auf den Button *Konfiguration* öffnet das Fenster *DWH Konfiguration*. Öffnen Sie hier die Registerkarte *Konfiguration* und geben Sie alle Werte des CMRF-Servers ein:

CM6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de	DWH Konfiguration
Datei Module Hilfe	
🕋 🌋 🦆 📖 🚉 🗇 💐 ≡ 🗞	DWH Konfiguration j Bitte bearbeiten Sie die Konfiguration des DWH]
 Deployment Deployment DWH Aufgaben DWH Verwaltung 17.09.2013 12:52:04 Processing workflows 17.09.2013 12:52:05 Workflows processed 17.09.2013 12:52:05 Processing customer groups 17.09.2013 12:52:05 Frocessing ticket functions 17.09.2013 12:52:05 Processing processed 17.09.2013 12:52:05 Processing processed 17.09.2013 12:52:05 Processing projects 17.09.2013 12:52:05 Processing projects 17.09.2013 12:52:05 Processing projects 17.09.2013 12:52:05 Processing queues 17.09.2013 12:52:05 Processing queues 17.09.2013 12:52:05 Processing queues 17.09.2013 12:52:05 Processing custom field groups 17.09.2013 12:52:22 11 custom field groups processed 17.09.2013 12:52:23 Processing roles 17.09.2013 12:52:23 Processing localized properties 17.09.2013 12:52:24 Updating database structure 17.09.2013 12:53:28 Database structure updated 17.09.2013 12:53:28 Checking integrity of dynamic tables 17.09.2013 12:55:06 Dynamic tables ok 	Konfiguration Benachrichtigung Modus DWH Modus Auswahl DWH Modus Auswahl ADMIN Verbindung Initial context factory: Initial context factory: org.jnp.interfaces.NamingContextFactor URL factory packages: org.jboss.naming:org.jnp.interfaces CMRF URL: 10.0.4.122:1099 Speichern Abbrechen
	Konfiguration
CM_Administration]	

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - DWH Konfiguration: Registerkarte Konfiguration

Im Bereich Modus können Sie den DWH-Modus auswählen. Dazu gibt es folgende Optionen:

• LIVE

In diesem Modus wird jede Änderung, die der CM-Datenbank übermittelt wurde, sofort mit dem DWH synchronisiert.

ADMIN

In diesem Modus muss der Administrator die Synchronisation von Hand auslösen.

• OFF

Kein Datentransfer zum DWH.

Sie können den momentan ausgewählten DWH-Modus auch überprüfen, indem Sie sich die entsprechende DWH-System-Property *cmas-dwh-server*, *dwh.mode* ansehen.

cmas-own-server	autocommit.cr.cnanges	raise
cmas-dwh-server	dwh.mode	ADMIN

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - System-Property für den DWH-Modus

Im Bereich Verbindung werden folgende Parameter benötigt:

• Für JBoss:

Initial context factory

Die Java-Klasse, die für die Verbindung benutzt wird. Hier sind keine Änderungen nötig, da ConSol*CM den richtigen Wert beim Setup des Systems auswählt.

• URL factory packages

Das Java-Package, das die benötigten Java-Klassen für den Verbindungsaufbau enthält. Hier sind keine Änderungen nötig, da ConSol*CM den richtigen Wert beim Setup des Systems auswählt.

CMRF URL

Die URL des CMRF, d.h. die URL, mit der sich das CM-System verbinden soll, um die Informationen über neue Synchronisationsaufgaben zu übermitteln. Die allgemeine Notation

<CMRF_HOST_IP>:<JNDI_PORT>

(z.B. *192.168.0.1:1099*) kann genutzt werden. Bitte beachten Sie, dass der Standard-JNDI-Port *1099* ist. Sollten Sie andere JBoss Mappings benutzen, wird sich der JNDI-Port ebenfalls ändern. Wenn Sie zum Beispiel *ports-01* benutzen, ist der JNDI-Port *1199*, für *ports-02* ist er *1299* usw.

• Für WebLogic:

Initial context factory

Die Java-Klasse, die für die Verbindung benutzt wird. Benutzen Sie:

weblogic.jndi.WLInitialContextFactory

• URL factory packages

Das Java-Package, das die benötigten Java-Klassen für den Verbindungsaufbau enthält. Benutzen Sie:

weblogic.jndi.factories:weblogic.corba.j2ee.naming.url:weblogic.corba.client. naming

CMRF URL

Die URL des CMRF, d.h. die URL, mit der sich das CM-System verbinden soll, um die Informationen über neue Synchronisationsaufgaben zu übermitteln. Sie müssen das t3-Protokoll benutzen, z.B.

t3://<CMRF_HOST_IP>:<JNDI_PORT>

(z.B. *t3://localhost:7010*).

In der Registerkarte *Benachrichtigung* können Sie das Format von Nachrichten (E-Mails) einstellen, die vom System aus gesendet werden und DWH-Aufgaben betreffen. Dies können Fehler- oder Erfolgsmeldungen oder eine Information über eine fehlgeschlagene Aufgabe sein.

Diese Werte werden in den DWH-Notification-System-Properties gespeichert (siehe Appendix C).

DWH Konfiguration	
DWH Konfiguration j Bitte bearbeiten Sie die Konfiguration des DWH	
Konfiguration Benachrichtigung	
Protokoll: smtp 👻	
Host: maimel.consol6.de	
Port: 25	
Benutzer:	
Passwort:	
Fehler Erfolgreich Fehlgeschlagen	
Absender: dwh@cm6-demo.int.consol.de	
Empfänger: dwh-adminl@consol.de	
Betreff: Error occurred (cm6-demo.int.co	nsol.de)
Beschreibung: Error occurred:	
Speichern Abbrechen	

Fig. 5: ConSol*CM Admin-Tool - DWH Konfiguration: Registerkarte Benachrichtigung

Es gibt die folgenden Felder:

Protokoll

Erforderlich. Das Protokoll, das zum Senden von E-Mails benutzt wird, normalerweise SMTP.

• Host

Erforderlich. Der E-Mail-Server. Sie können den Namen (DNS-auflösbar) oder eine IP-Adresse eingeben.

• Port

Erforderlich. Der Port auf dem E-Mail-Server, auf dem der Mailer Daemon hört.

• Benutzer

Optional. Benutzername, wenn eine Benutzer-Authentifizierung für den E-Mail-Server benötigt wird.

Passwort

Optional. Passwort des E-Mail-Benutzers, wenn eine Benutzer-Authentifizierung für den E-Mail-Server benötigt wird.

Registerkarten Fehler/Erfolgreich/Fehlgeschlagen
 Hier werden die E-Mail-Parameter f
ür E-Mails, die vom System aus gesendet werden und das DWH

betreffen, konfiguriert. Es gibt drei Arten von Benachrichtigungen: Im Falle eines Fehlers, im Falle einer erfolgreichen Aufgabenausführung und im Falle einer fehlgeschlagenen Aufgabenausführung.

• Absender

Die Absender-E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen (dies kann eine andere Absender-E-Mail-Adresse sein als diejenige, die für E-Mails an Kunden und Bearbeiter benutzt wird).

• Empfänger

Die E-Mail-Adresse des Empfängers der DWH-Benachrichtigungen. Anfänglich ist dies die E-Mail-Adresse des ConSol*CM-Administrators, die beim Setup des Systems angegeben wurde.

• Betreff

Der (E-Mail-) Betreff der Fehler-/Erfolgs-/Fehlgeschlagen-Benachrichtigung.

Beschreibung

Der Inhalt (Text) der Benachrichtigungen.

Initialisierung des DWH

Wenn die grundlegende DWH-Konfiguration abgeschlossen ist, kann die erste Übermittlung von ConSol*CM-Daten an das DWH gestartet werden. Dies ist die DWH-Initialisierung. Klicken Sie auf *Initialisieren* und verfolgen Sie die Einträge im Protokoll-Fenster. Stellen Sie dafür sicher, dass Sie in der oberen rechten Ecke den Radio-Button *Initialisierung* ausgewählt haben, damit im Protokoll-Fenster Ereignisse zur Initialisierung angezeigt werden.



Fig. 6: ConSol*CM Admin-Tool - DWH-Initialisierung

Während dieses Schritts wird die Datenbank-Struktur mit allen Tabellen und Relationen im DWH erstellt. Es werden noch keine Daten übermittelt.

Wenn das DWH bereits in Betrieb war und ein weiteres Mal eingerichtet werden soll, muss eine Reinitialisierung durchgeführt werden. Aktivieren Sie dafür die Checkbox *überschreiben*, um die alte Datenbank-Struktur zu löschen und eine neue zu erstellen. Klicken Sie dann auf *Initialisieren*.

Erste DWH-Synchronisation

Um das DWH zum ersten Mal mit CM-Daten zu befüllen, klicken Sie auf *Übertragen*. Die initiale Übertragung startet. Sie können die Log-Einträge im Protokoll-Fenster verfolgen, wenn Sie den Radio-Button *Transfer* auswählen. Abhängig von der Menge der Daten, kann dies einige Stunden dauern.

DWH-Synchronisation im laufenden Betrieb

Wenn das DWH im *ADMIN*-Modus läuft, muss der Administrator die Datenübermittlung manuell starten, indem er auf *Aktualisieren* klickt. Daraufhin werden alle Daten in das DWH übertragen, die übermittelt

werden sollen, d.h. alle Daten von Benutzerdefinierten Feldern, die die Annotation *reportable = true* besitzen (inklusive derer, denen seit der letzten Übermittlung diese Annotation **hinzugefügt** wurde oder bei denen seit der letzten Übermittlung die Annotation von *false* auf *true* geändert wurde).

Wenn ein Benutzerdefiniertes Feld zum Zeitpunkt der letzten Datenübermittlung die Annotation *reportable* nicht besessen hat und diese nun (mit dem Wert *true*) besitzt, wird der entsprechende Inhalt des Feldes von allen Tickets und/oder Kunden an das DWH übermittelt.

Sie können die Log-Einträge im Protokoll-Fenster verfolgen, wenn Sie den Radio-Button *Aktualisierung* anwählen.

Warnung:

Entfernen Sie die Annotation *reportable = true* für ein Benutzerdefiniertes Feld nicht, ohne absolut sicher zu sein, dass diese Daten nicht mehr in Reports benötigt werden! Wenn Sie die Annotation für ein Benutzerdefiniertes Feld entfernen, das noch in Reports oder Daten-Cubes benutzt wird, wird das Reporting während der Laufzeit fehlschlagen!

DWH-Aufgaben

In der Liste der Registerkarte DWH Aufgaben finden Sie Einträge (einen Eintrag pro Aufgabe), wenn ...

- das DWH im *ADMIN*-Modus läuft und der Administrator eine Aktualisierung gestartet hat: Alle Aufgaben, die erledigt wurden, werden aufgelistet.
- das DWH im *LIVE*-Modus läuft, aber die Checkbox *Automatische Übernahme von Konfigurationsänderungen* nicht aktiviert wurde.
- Annotationen von Benutzerdefinierten Feldern auf *reportable = true* gesetzt wurden und die Checkbox *Automatische Übernahme von Konfigurationsänderungen* nicht aktiviert wurde.

Wählen Sie eine Aufgabe in der Liste aus, um sie manuell auszuführen.

Wenn die Checkbox *Automatische Übernahme von Konfigurationsänderungen* aktiviert ist, werden die Aufgaben vom System automatisch ausgeführt.
DWH-Fehlersuche und -Reparatur

Wenn Fehler während der Initialisierung, Übertragung oder Aktualisierung aufgetreten sind, werden die Log-Einträge im Protokoll-Fenster (entsprechend des gewählten Radio-Buttons) angezeigt.

Sie können auch die original Log-Datei im folgenden Dateipfad überprüfen:

• JBoss:

<JBOSS_HOME>\server\<CMRF_SERVER_NAME>\log\cmrf.log

• WebLogic:

<ORACLE_HOME>\Middleware\user_projects\domains\consolcm6_domain\cmrf-logs\cmrf.log

Bitte beachten Sie, dass dies die Standard-Dateipfade sind. In ConSol*CM wird *Log4*/benutzt. Wenn Sie im *log4j.xm*/einen anderen Dateipfad für Ihre Log-Dateien eingestellt haben, finden Sie die Log-Dateien unter diesem von Ihnen angegebenen Pfad.

Normalerweise geben die Log-Dateien und/oder Einträge im Protokoll-Fenster gute Hinweise auf den Grund für den Übermittlungsfehler. Wenn Sie das Problem nicht selbst beheben können, kontaktieren Sie bitte unser Support-Team.

19.5 Einleitung zur LDAP-Authentifizierung

- Einleitung zur LDAP-Authentifizierung
 - Konfiguration des Systems zur Freischaltung der LDAP-Authentifizierung
 - Konfiguration des Systems während der Installation
 - Wechsel der Authentifizierungsmethode zu LDAP im laufenden System
 - Konfiguration von Bearbeiter-Accounts für die LDAP-Authentifizierung

ConSol*CM bietet als Standard-Feature *LDAP*-Authentifizierung für den Web Client, d.h. die Passwörter der ConSol*CM-Bearbeiter werden nicht in der CM-Datenbank verwaltet, sondern können von einem LDAP-Server (wie zum Beispiel *Microsoft Active Directory* Server) abgerufen werden.

Wenn Bearbeiter sich in den ConSol*CM/Web Client einloggen wollen, geben sie ihren Benutzernamen und ihr Passwort ein und klicken *Enter*. Hinter den Kulissen sendet der CM-Server eine Anfrage mit dem Benutzernamen und dem Passwort des Bearbeiters und gleicht mit dem LDAP-Server ab, ob diese Zugangsdaten korrekt sind.

Wenn die Zugangsdaten korrekt sind, wird die Genehmigung zurück an den CM-Server gesendet und der Bearbeiter wird in den Web Client eingeloggt.

Wichtige Information:

Bitte beachten Sie, dass die LDAP-Verbindung nur zur Authentifizierung des Bearbeiters benutzt wird (um die Identität des Bearbeiters zu bestätigen). Die Autorisierung (d.h. die Zuweisung von Zugriffsrechten auf das System) geschieht durch die Bearbeiterverwaltung und Rollenverwaltung im Admin-Tool. Jeder Benutzer, der mit dem System als Bearbeiter arbeiten soll, muss als *Bearbeiter* in der Bearbeiterverwaltung erstellt werden.



Das folgende Bild erklärt den LDAP-Authentifizierungsprozess:

Fig. 1: ConSol*CM - LDAP-Authentifizierungsprozess

19.5.1 Konfiguration des Systems zur Freischaltung der LDAP-Authentifizierung

Sie können das ConSol*CM-System auf zwei Arten für die LDAP-Authentifizierung freischalten:

- 1. Sie wählen während der Installation des Systems als Authentifizierungsmethode *LDAP* und geben die benötigten Parameter (System-Properties) nach der Installation ein.
- 2. Sie installieren das System mit dem regulären Authentifizierungsmechanismus und wechseln später zur LDAP-Authentifizierung.

Konfiguration des Systems während der Installation

Während der Installation des Systems können Sie als Authentifizierungsmethode *LDAP* auswählen. Dies setzt die System-Property *cmas-core-security*, *authentication.method* (siehe unten) auf *LDAP*. Es werden aber keine weiteren Parameter automatisch gesetzt, d.h. Sie müssen die anderen benötigten LDAP-Parameter in den System-Properties von Hand eingeben. Eine Erklärung dazu erhalten Sie im folgenden Abschnitt.

		CM6 Set
Allgemein Datenbank Administrator Szenario Ei	gehende E-Mail Ausgehende E-Mail	Index Data Warehouse
Administrator		
Bitte vergeben Sie eine Kennung für den Administrator.		
Login: admin		
Geben Sie ein Passwort für den Administrator ein.		
Passwort: •••••		
Passwort (Wdh): •••••• Wählen Sie die E-Mail-Adresse des Administrators, an die Fehlermeldung	n geschickt werden sollen.	
E-Mail: luke@localhost		
Benutzer-Authentifizierung erfolgt entweder in der CM6-Datenbank (int Authentifizierungsmodus: LDAP 🔻	rn) oder im LDAP.	
Aktivierung von Kerberos v5 Single Sign-on Authentifizierung (der im vo Kerberos v5 Authentifizierung:	angegangenen Punkt gewählte Authent	ntifizierungsmodus wird als Fallback-Modus verwendet).
Zurück Weiter		

Fig. 2: Consol*CM - Auswahl der Authentifizierungsmethode LDAP bei der Installation

Wechsel der Authentifizierungsmethode zu LDAP im laufenden System

	actionmentamaxasize	100
cmas-core-security	authentication.method	LDAP
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
cmas-core-security	ldap.authentication	simple
cmas-core-security	ldap.basedn	OU=accounts,DC=consol,DC=de
cmas-core-security	ldap.initialcontextfactory	com.sun.jndi.ldap.LdapCtxFactory
cmas-core-security	ldap.password	
cmas-core-security	ldap.providerurl	ldap://ldap.consol.de:389
cmas-core-security	ldap.searchattr	uid
cmas-core-security	ldap.userdn	

Fig. 3: ConSol*CM Admin-Tool - System-Properties für LDAP-Authentifizierung

Die benötigten Werte für die LDAP-Authentifizierung (diese werden durch *System-Properties* gesetzt, siehe dazu Appendix C) lauten:

- authentication.method
 - LDAP
- Idap.auhentication

simple

• Idap.basedn

Der DN (Distinguished Name) des LDAP-(Unter-)Verzeichnisses, in dem die benötigten Attribute liegen.

• Idap.initialcontextfactory

Der Name der Java-Klasse für die Initial Context Factory der LDAP-Implementierung, wenn LDAP-Authentifizierung benutzt wird. Normalerweise sollte dies *com.sun.jndi.ldap.LdapCtxFactory* sein.

• Idap.password

Passwort für die Verbindung zum LDAP-Server, um Daten abzufragen. Wird nur benötigt, wenn die Abfrage nicht anonym durchgeführt werden kann.

• Idap.providerurl

Die vollständige URL für den LDAP-Server:

ldap://<HOSTNAME>:<LDAP PORT>

Idap.searchattr

Such-Attribut für das Auffinden des LDAP-Eintrags, der mit dem CM-Login verbunden ist, d.h. das Attribut, dessen Wert als Benutzername für die Authentifizierung benutzt wird.

• Idap.userdn

LDAP-Benutzer für die Verbindung zum LDAP-Server, um Daten abzufragen. Wird nur benötigt, wenn die Abfrage nicht anonym durchgeführt werden kann.

🔺 Vorsicht:

Möglicherweise wird ein Benutzername/Passwort-Paar für den Zugang zum LDAP-Server benötigt. Wenn Sie sich nicht sicher sind, können Sie einen LDAP-Browser benutzen, um dies zunächst zu überprüfen.

19.5.2 Konfiguration von Bearbeiter-Accounts für die LDAP-Authentifizierung

Für die Konfiguration von Bearbeiter-Accounts benutzen Sie die Bearbeiterverwaltung.

Wenn LDAP als Authentifizierungsmethode benutzt wird, ist es nicht möglich, das Web Client Passwort für einen Bearbeiter in der Bearbeiterverwaltung einzutragen. Das Pop-up-Fenster für die Erstellung/das Editieren von Bearbeiterdaten enthält die folgenden Felder, welche für die LDAP-Authentifizierung relevant sind. Für Details zu den anderen, nicht-LDAP-relevanten Feldern lesen Sie bitte den Abschnitt Bearbeiterverwaltung.

• Login

Wenn keine *LDAP ID* eingegeben wurde, wird das Login als Benutzername für den LDAP-Authentifizierungsprozess benutzt, der dann im LDAP-Verzeichnis im Knoten *Idap.searchattr* gesucht wird.

LDAP ID

Wenn Sie spezielle Benutzernamen in ConSol*CM verwenden möchten, die nicht identisch mit den Werten im LDAP-Verzeichnis sind, können Sie dieses Feld ausfüllen. Für den LDAP-Authentifizierungsprozess wird dieser Name/diese ID als Benutzername verwendet, der dann im LDAP-Verzeichnis im Knoten *Idap.searchattr* gesucht wird.

🔢 Bearbeiterdaten ändern	×					
Bearbeiterdaten ändern						
i Sie können nun die Daten des Bearbeiters ändern.						
Login:	Chet					
Vorname:	Charly					
Nachname:	Chef					
E-Mail:	katja@consol.de					
Position:	Chef					
Firma:	ConSol* Software					
Abteilung:	Delivery					
Beschreibung:	Super-Chef					
Telefon:	1234					
Handy:						
Fax:						
LDAP ID:						
Kerberos Principal Name:						
Track-Benutzer:						
	Speichern Abbrechen					

Fig. 4: ConSol*CM Admin-Tool - Bearbeiterverwaltung

19.6 Single Sign-on in ConSol*CM mittels Kerberos

- Single Sign-on in ConSol*CM mittels Kerberos
 - Konfiguration von Kerberos Single Sign-on
 - Einführung
 - Anforderungen
 - Einrichten des Systems
 - Domänen-Controller
 - Registrierung der ConSol*CM-Server-Maschine
 - Registrierung des ConSol*CM-Server-Benutzers
 - Generieren der Datei keytab
 - ConSol*CM-Server
 - Aktivieren von Kerberos in ConSol*CM
 - Konfigurieren von Kerberos
 - Datei keytab
 - Client-Maschine
 - Internet Explorer
 - Firefox
 - Benutzung des Systems
 - Single Sign-on aus der Perspektive des Bearbeiters
 - Multi-Domänen Single Sign-on
 - Zuordnung von Kerberos-Benutzernamen zu Bearbeiter-Logins
 - Starten und Stoppen von Kerberos-Authentifizierung

19.6.1 Konfiguration von Kerberos Single Sign-on

Einführung

Das S*ingle Sign-on* Feature von ConSol*CM erlaubt es den Bearbeitern, sich gegenüber ConSol*CM automatisch mit ihren Windows-Zugangsdaten zu authentifizieren. Dieser Authentifizierungsmechanismus

•••

- arbeitet völlig transparent, es ist keine Benutzer-Interaktion erforderlich (z.B. ein Login-Fenster ausfüllen).
- behindert keine existierenden Authentifizierungsmechanismen. Wenn die Kerberos-Authentifizierung nicht funktioniert, wird die Authentifizierungsmethode benutzt, die im CM-System konfiguriert wurde (z.B. LDAP- oder Datenbank-Authentifizierung).

Das Single Sign-on Feature basiert auf dem *Kerberos V5* Protokoll, welches in das *Windows Active Directory* integriert ist. Alle Informationen werden mittels *RC4* und *HMAC* verschlüsselt.

Der Web-Server arbeitet als *Nicht-Windows Kerberos-Dienst* und kann auf jedem Betriebssystem /Application Server installiert werden. Nach dem Start des Servers benötigt der Web-Server keinen Zugriff mehr auf das Active Directory.

Client und Web-Server benutzen GSSAPI und SPNEGO, um Authentifizierungsinformationen auszutauschen.

Diese Anleitung zeigt Ihnen, wie Sie das Single Sign-on in einer Windows-Umgebung (Active Directory) einrichten, da dies das übliche Szenario für unsere Kunden ist.

Anforderungen

Für Kerberos-basiertes Single Sign-on benötigen Sie:

- Domänen-Controller für die Windows-Domäne
- ConSol*CM-Server
- Windows Clients

19.6.2 Einrichten des Systems

Domänen-Controller

Der erste Schritt ist die Konfiguration des Domänen-Controllers, damit dieser den ConSol*CM-Server kennt. In unserem Beispiel heißt der Domänen-Controller *win2003srv*, die Domäne ist *CM6SSO.CONSOL.DE*.

Registrierung der ConSol*CM-Server-Maschine

Zuerst müssen Sie die ConSol*CM-Server-Maschine im Active Directory des Domänen-Controllers registrieren. In unserem Beispiel ist dies der Computer *xp1cm6*.



Die Checkbox Computer für Delegierungszwecke vertrauen muss aktiviert sein!

Eigenschaften von xp	1cm6	? ×					
Standort Allgemein	Verwaltet von Betriebssystem	Einwählen Mitglied von					
xp1cm6							
Computername (Prä-V DNS-Name: xp	/indows 2000): XP1CM6						
Eunktion:	Eunktion: Arbeitsstation oder Server						
Beschreibung: ✓ Computer für Delegierungszwecke vertrauen M Diese sicherheitskritische Option bedeutet, dass Dienste, die als Iokale Systeme auf diesem Computer ausgeführt werden, Dienste von anderen Servern anfordern können.							
	ОК АЫ	brechen Übernehmen					

Fig. 1: Registrierung der ConSol*CM-Server-Maschine

Registrierung des ConSol*CM-Server-Benutzers

Als Zweites müssen Sie den Benutzer, unter dem der ConSol*CM-Server-Prozess laufen wird, im Active Directory erstellen und registrieren. In unserem Beispiel ist dies der Benutzer *tomcat*. Die folgenden Konto-Optionen müssen aktiviert sein:

- Konto wird für Delegierungszwecke vertraut
- Keine Kerberos-Präauthentifizierung erforderlich

Eigenschaften von tomcat					
Remoteüberwachung Terminaldiensteprofil COM+ Mitglied von Einwählen Umgebung Sitzungen Allgemein Adresse Konto Profil Rufnummern Organisation					
Benutzeranmeldename: HTTP/xp1cm6 @cm6sso.consol.de					
Benutzeranmeldename (Prä-Windows 2000): CM6SSO\ tomcat					
Anmeldezeiten An <u>m</u> elden					
Kontooptionen:					
 Konto wird für Delegierungszwecke vertraut Konto ist vertraulich und kann nicht delegiert werden DES-Verschlüsselungstypen für dieses Konto verwenden Keine Kerberos-Präauthentifizierung erforderlich 					
Konto läuft ab					
O Am: Mittwoch , 26. August 2009					
OK Abbrechen Übernehmen					

Fig. 2: Registrierung des ConSol*CM-Server-Benutzers

Generieren der Datei keytab

Auf dem Domänen-Controller wird der ConSol*CM-Server als ein neuer Kerberos-Dienst eingerichtet. Zusätzlich wird eine Kerberos *keytab*-Datei generiert. Diese Datei wird später auf der ConSol*CM-Server-Maschine benötigt. Die *keytab*-Datei enthält den gemeinsamen geheimen Schlüssel des Dienstes.

C:\Programme\Support Tools>ktpass /out tomcat.keytab /ptype KRB5_NT_PRINCIPAL /princ HTTP /xplcm6.cm6sso.consol.de@CM6SSO.CONSOL.DE /pass consol.l23 /mapuser tomcat /crypto rc4-hmac-nt

A Vorsicht:

Wenn ktpass nicht verfügbar ist, müssen Sie die Windows Server 2003 Support Tools installieren.

ConSol*CM-Server

Installieren Sie erst ConSol*CM wie gewohnt, aktivieren und konfigurieren Sie Kerberos dann, wie in den nächsten Schritten beschrieben.

Aktivieren von Kerberos in ConSol*CM

Wenn Sie das initiale Setup durchführen, können Sie auswählen, ob Sie Kerberos aktivieren möchten. Bitte beachten Sie, dass anschließend noch weitere Konfigurationen notwendig sind (siehe nächste Schritte).

Wenn Ihre ConSol*CM-Installation ohne Kerberos installiert wurde, können Sie Kerberos im Admin-Tool aktivieren, indem Sie die System-Property *cmas-core-security*, *kerberos.v5.enabled* auf *true* setzen. Um die neue Einstellung zu aktivieren, ist der Neustart des Servers notwendig.

Konfigurieren von Kerberos

Ein ConSol*CM-Server liest Konfigurationsparameter aus der Datei *cm6-kerberos.properties* aus dem CLASSPATH:

- Unter JBoss kann dieser sein:
 - ../jboss/server/{domain}/conf/cm6-kerberos.properties
- Unter WebLogic kann dieser sein:
 - ../{domain}/cm6-kerberos.properties

Falls Sie ein Cluster von mehr als einem ConSol*CM-Server betreiben, muss jeder Server eine separate Properties-Datei haben.

Properties in dieser Datei müssen Folgendes enthalten:

- Referenz zu einer Kerberos config-Datei (z.B. krb5.ini oder krb5.conf)
- Einen oder mehr Service Principal(s), d.h. eine Referenz zur keytab-Datei

Beispiel für cm6-kerberos.properties:

path to kerberos configuration
kerberos.config.location=C:\\conf\\krb5.ini
one or more service principals (principal = path to keytab file)
HTTP/xplcm6.cm6sso.consol.de@CM6SSO.CONSOL.DE=C:\\conf\\tomcat.keytab

Beispiel für krb5.ini:

```
[libdefaults]
  default_realm = CM6SSO.CONSOL.DE
  default_tkt_enctypes = rc4-hmac des-cbc-md5 des-cbc-crc des3-cbc-shal
  default_tgs_enctypes = rc4-hmac des-cbc-md5 des-cbc-crc des3-cbc-shal
[realms]
  CM6SSO.CONSOL.DE = {
    kdc = w2003srvcm6
    admin_server = w2003srvcm6:88
    }
[domain_realm]
    .w2003srvcm6 = CM6SSO.CONSOL.DE
    w2003srvcm6 = CM6SSO.CONSOL.DE
```

Datei keytab

Kopieren Sie die *keytab*-Datei, die Sie generiert haben, an den Ort im Domänen-Controller, den Sie in der Konfigurationsdatei *cm6-kerberos.properties* angegeben haben.



Client-Maschine

Internet Explorer

Der Internet Explorer muss so konfiguriert werden, dass das automatische Login aktiviert ist. Standardmäßig ist dies bei den Sicherheitseinstellungen *Mittel bis hoch* erlaubt, welche als Standard für *Lokale Intranetzone* gesetzt sind.



Fig. 3: Login-Konfiguration im Internet Explorer

Die folgenden Einstellungen sind für das Verhalten beim Login (Anmeldung) verfügbar:

- Anonyme Anmeldung
 Kein Single Sign-on möglich, Benutzer wird ConSol*CM-Login-Fenster erhalten.
- Automatische Anmeldung mit aktuellem Benutzernamen und Kennwort Single Sign-on wird mit aktuellem Benutzernamen und Kennwort automatisch durchgeführt.
- Automatisches Anmelden nur in der Intranetzone Singe Sign-on wird automatisch durchgeführt, aber nur, wenn die Seite zur lokalen Intranetzone gehört.
- Nach Benutzername und Kennwort fragen
 Windows zeigt ein Login-Fenster an, der Benutzer kann Windows-Login-Informationen eingeben, die dann auch für die Authentifizierung in Kerberos verwendet werden.

Firefox

Mit den Standardeinstellungen unterstützt Firefox Kerberos Single Sign-on nicht. Um Single Sign-on zu aktivieren, müssen Sie die URL des ConSol*CM/Web Clients in der Firefox Konfiguration hinzufügen.

Um dies zu tun, gehen Sie folgendermaßen vor:

- 1. Öffnen Sie about:config.
- Fügen Sie den Web-Server zu der Property network.automatic-ntlm-auth.trusted-uris hinzu (zum Beispiel http://xp1cm6, wenn dies die URL ist).

Sie können diese Property auch im Dateisystem setzen:

Öffnen Sie die Datei *C:\Dokumente und Einstellungen\[USER] \Anwendungsdaten\Mozilla\Firefox\Profiles\XYZ.default\prefs.js* und fügen Sie die folgende Zeile hinzu bzw. ersetzen Sie die Zeile:

```
user_pref("network.automatic-ntlm-auth.trusted-uris", "http://xplcm6");
```



Sie müssen Firefox nach dieser Änderung neu starten.

 $\left[\times\right]$

19.6.3 Benutzung des Systems

Single Sign-on aus der Perspektive des Bearbeiters

Ein Bearbeiter, der Single Sign-on verwendet, um sich im Web Client einzuloggen, wird bemerken:

- Es wird keine ConSol*CM-Login-Seite angezeigt.
- Statt dessen kann es sein, dass f
 ür kurze Zeit ein Text angezeigt wird (welcher über JavaScript einige Client-Daten sammelt), der den Bearbeiter sofort zur Startseite des Web Clients weiterleitet. Hier wird eine Nachricht angezeigt:

You have been automatically logged in and a new session has been created for you.

Es ist immer noch möglich, sich mit einem anderen Bearbeiter-Login einzuloggen, indem man auf den Logout-Button klickt, welcher daraufhin zur Login-Seite führt, sofern die System-Property *cmweb-server-adapter, urlLogoutPath* nicht auf eine andere Seite verweist. Alternativ kann man auch die URL *.../cm-client* //ogin direkt in die Adresszeile des Browsers eingeben und so die Login-Seite aufrufen.

Multi-Domänen Single Sign-on

Erstellen Sie für jede Domäne, für die Sie Single Sign-on aktivieren möchten, einen neuen Domänen-Benutzer (Domäne\Benutzerlogin) und einen Kerberos Principal und fügen Sie alle der Datei *cm6-kerberos. properties* hinzu.

```
# path to kerberos configuration (think krb5.conf or krb5.ini)
kerberos.config.location=/etc/krb5.conf
# one or more service principals (principal = path to keytab file)
HTTP/cm6.consol.de@CONSOL.DE=/etc/krb5_consolde.keytab
HTTP/cm6.consol.de@CONSOL.PL=/etc/krb5_consolpl.keytab
```

Zuordnung von Kerberos-Benutzernamen zu Bearbeiter-Logins

Wenn man Kerberos-basiertes Single Sign-on verwendet, muss der Kerberos Principal (d.h. das Login des Benutzers für das Betriebssystem) dem ConSol*CM-Bearbeiter-Login zugeordnet werden.

Standardmäßig kann diese Zuordnung auf eine der beiden folgenden Arten erfolgen:

• Explizite Zuordnung:

Nimmt den Kerberos Principal Namen und versucht, einen ConSol*CM-Bearbeiter zu finden, für den dieser Principal als *Kerberos Principal Name* gespeichert ist. Wenn ein solcher Bearbeiter gefunden wird, wird dieser Bearbeiter verwendet.

• Zuordnung durch regulären Ausdruck:

Der reguläre Ausdruck, der in der System-Property *cmas-core-security*, *kerberos.v5.username. regexp* definiert wurde, wird auf den Principal angewendet. Das Ergebnis davon wird genommen und ein ConSol*CM-Bearbeiter mit diesem Login wird gesucht: • Die erste Gruppe von passenden regulären Ausdrücken (in Klammern) wird als Bearbeiter-Login-Name verwendet, d.h. durch den Standard-Property-Wert (. *)@. *wird Huber@cm6sso. consol.de zu Huber umgewandelt.

Wenn weitere Anpassungen notwendig sind, lesen Sie bitte UsernameAdapter interface javadoc.

Starten und Stoppen von Kerberos-Authentifizierung

Kerberos-Authentifizierung kann im Admin-Tool gestartet/gestoppt werden, auf der Seite *Allgemeine Konfiguration* -> Registerkarte *CM Dienste* -> Dienst *Kerberos v5 authentication provider*, siehe Abschnitt Registerkarte CM Dienste.

19.7 Zeitbuchung im ConSol*CM

- Zeitbuchung im ConSol*CM
 - Allgemeine Einführung in die Zeitbuchung mit ConSol*CM
 - Konfiguration der Zeitbuchung im Admin-Tool
 - Zeitbuchung aus der Perspektive eines Bearbeiters (im Web Client)
 - Reports über Zeitbuchungen
 - Bearbeiter-Reports
 - DWH-Reports
 - Seitenanpassung für die Zeitbuchung

19.7.1 Allgemeine Einführung in die Zeitbuchung mit ConSol*CM

In ConSol*CM können Bearbeiter ihre Arbeitsstunden auf ein Ticket oder ein Projekt buchen. Über diese Arbeitsstunden kann dann ein Report erstellt werden.

Wenn Arbeitsstunden auf Projekte gebucht werden, müssen diese vorher einer oder mehreren Queues zugewiesen werden. Wenn Ihre Firma zum Beispiel einen Wechsel von Windows 7 auf Windows 8 plant und alle Arbeitsstunden, die für dieses Migrationsprojekt anfallen, erfassen möchte, erstellt der ConSol*CM-Administrator im Admin-Tool ein Projekt für die Migration und weist es allen Queues zu, in denen Aufgaben für dieses Projekt anfallen. Die Bearbeiter können ihre eigenen Reports für das Projekt sehen und auch ein Report über alle Zeitbuchungen kann basierend auf dem DWH (Data Warehouse, siehe Abschnitt Data Warehouse (DWH) Management) implementiert werden.

19.7.2 Konfiguration der Zeitbuchung im Admin-Tool

Um den Bearbeitern die Zeitbuchung auf Projekte zu ermöglichen, muss der ConSol*CM-Administrator zwei Schritte im Admin-Tool vollziehen:

- 1. Die Projekte auf der Seite Benutzer-Attribute erstellen.
- 2. Ein oder mehrere Projekt(e) auf der Seite Queue-Verwaltung der/den gewünschten Queue(s) zuweisen.

Im folgenden Beispiel werden drei Projekte erstellt.

M6 Admin-Tool @ cm6-demo.int.consol.de			x
Datei Module Hilfe			
🕋 🗶 🐦 🍸 💷 🚉 💷 🔧 🔅 🎯	\diamond	C	•
🚊 Benutzer-Attribute			
Mandanten Bearbeiter-Funktionen Kundenrollen Projekte			
Name			
Project1_WindowsMigration			
Project2_NewERP_system			
Project3_WebServerUpdate			
			•
CM_Administration]			

Fig. 1: ConSol*CM Admin-Tool - Benutzer-Attribute: Projekte

Bearbeiter der Queue *HelpDesk_1st_Level* sollen in der Lage sein, auf zwei von ihnen Arbeitsstunden zu buchen. Daher müssen diese zwei Projekte der Queue *HelpDesk_1st_Level* zugewiesen werden.

Vueue bearbeiten					x
Queue bearbeiten					
i Hier können Sie die Da	aten der Queue ändern.				
					_
Details					
Queue:	HelpDesk_1st_Level		Workflow:	helpdesk1	4
Präfix:			Kalender:		•
FAQ:			Aktiv:		
E-Mail Templates für die	Ticketzuweisung				511
Zuweisen:	engineer-assigned-default-mail	▼.	Entfernen:	engineer-removed-default-mail	-
E-Mail Skript:		-			
Standardwerte Skrint:	StandardwertPrioNormal				
Carations		•			
Reschroibung					5
beschreibung.				-	-
Benutzerdefinierte Fe	lder Mandanten Textklassen Projekte				
		Verführen 🖈			
Project1 WindowsMigr	ation	veriugbar — Project3 WebServ	erUpdate		-
Project2_NewERP_sys	tem				-111
					-11
	⇒	4			
L					
				Chaichern Abhracha	
					· ·

Fig. 2: ConSol*CM Admin-Tool - Queue-Verwaltung: Projekte einer Queue zuweisen

19.7.3 Zeitbuchung aus der Perspektive eines Bearbeiters (im Web Client)

Bitte lesen Sie für eine detaillierte Erklärung des Zeitbuchungs-Features das *ConSol*CM Benutzerhandbuch* . An dieser Stelle wird nur ein kurzer Überblick gegeben.

Ein Bearbeiter kann Arbeitsstunden auf zwei verschiedene Arten auf ein Ticket buchen:

1. In einem **Ticket** können im Abschnitt *Zeitbuchung* Arbeitsstunden direkt auf dieses Ticket gebucht werden.

Ticket	Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht 🔻
100862	Drucker funktioniert nicht HelpDesk_1st_Level Qualifizierung Bearbeiter: Chef, Charly Geöffnet: 10.06.14 15:54 Priorität Niedrig Reaktion bis 11.06.14 Feedback erfragen Ja Land Deutschland priority_multi Niedrig
	Kunden Hinzufügen Ausblenden
	Hauptkunde
e	Luke Skywalker luke@consol.de 💌 CustomerGroup 1 weitere Kunden
	Bearbeiter Hinzufügen Ausblenden
	supervisor
	Visor, Susanne 💌 Der Supervisor muss z.B. die Zeitbuchung bei diesen Tickets genehmigen
.	Chef, Charly v zugewiesen
	Relationen Hinzufügen Ausblenden
	referenziert von
	100901 Drucker funktioniert nicht 👻
	HelpUesk_1st_Level Qualitzierung Bearbeier: Chef Charvy Geöffnet 24.06.14.10:01
	Kunde Luke Skywalker - 777, Lea Skywalker - referenziert von 100520 Printer error
	Protokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung
	Anzeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌
Ko	mmentar E-Mail Attachment Zeitbuchung
	Zeitbuchung hinzufügen
	Heutine Zeithurbungen: 00:00
	Startzeit von 24.07.14 hh.mm Dauer Dauer
	oder Bitte wählen
	Projekt Bitte wählen OC Abl Projekt 1 Windows Migration Projekt 2 Neues ERP System
18.06.14 1	12.10 #7 erzeugt von Charly Chef Aktion 🔻
ę	Kunde hat angerufen, Rückfrage zum Druckerkabel wurde beantwortet.
18.06.14 1	12.08 #6 erzeugt von Charly Chef Aktion 🔻
	Ticket wurde 20 Minuten bearbeitet - dies ist ein Beisniel für eine Zeithuchung
4	nokot marao ze minaton bearboliet - dies ist ein beispier für eine zeitbedrang.
10.06.14 1	15.54 #1 erzeugt von Charly Chef Aktion ▼
マ 10.06.14 1 原	15.54 #1 erzeugt von Charly Chef Aktion ▼ Bitte den Drucker reparieren.
マ 10.06.14 1 原	15.54 #1 erzeugt von Charly Chef Aktion ▼ Bitte den Drucker reparieren. ■ Ticket erzeugt

Fig. 3: ConSol*CM/Web Client - Zeitbuchung in einem Ticket

 Auf der Seite Bearbeiterprofil können im Abschnitt Zeitbuchung Tickets ausgewählt werden, um Arbeitsstunden darauf zu buchen (es können nur Tickets, in denen der Bearbeiter bestimmte Aktivitäten ausgeführt hat oder die dem Bearbeiter zugewiesen sind, ausgewählt werden).

Passwort andern Alles Passwort (Wah) Neues Passwort (Wah) OK Abbrechen Vertretung Bearbeiter, die inich vertreten Bearbeiter, die ich vertrete Bearbeiter, die ich vertrete Stettenmerkmale OK Standard-Mandani CustomerGroup Zeitbuchungen Toteet-Name oder - Them Vertretung Heurdigen Toteet-Name oder - Them Vertretung Beachrebung Stantard-Mandani CustomerGroup Toteet-Name oder - Them Vertretung Beachrebung Stantard-Mandani CustomerGroup Toteet-Name oder - Them Vertretung Beachrebung Stantard-Mandani CustomerGroup Toteet-Name oder - Them Vertretung Beachrebung Stantard von Neuer Statter von OK Abbrechen Neuer Statter von OK Abbrechen Neuer Statter Dear Statter Cok Statter von Statter von OK Abbrechen Neuer Statter Tag Zutter Zutter Tag Zutter Zutter Zutter Zutter Statter Zutter Zutter Zutter <	Bearbeiterprofil	
Ates Passwort Neues P	Passwort ändern	
Neues Passwort Neues Passwort Neues Passwort OK Bearbeiter, die ich vertreten Bearbeiter, die ich vertrete Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Heutige Zetbuchungen: 0.000 Tickel-Name oder -Thema Startzet von 00921 Test User Duer OK Abbechen Neutigen Beschreibung Beschreibung Customer Tag 24.01.14	Altes Passwort	
Neues Passwort (Wdh) OK Bearbeiter, die mich vertreten Bearbeiter, die ich vertrete Bearbeiter, die ich vertrete Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Hinzufügen Under Beacheren von der "Them Von	Neues Passwort *	
OK Abbrechen Vertretung Bearbeiter, die mich vertreten Bearbeiter, die ich vertrete Bearbeiter, die ich vertrete Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Hinzufügen Ticket-Name oder -Thema OK Startzeit von OOP41 Test Wahen Beschreibung Sechreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag Zeitbuchung Image: Startzeit von OK Kberchen Neue Ticket-Suche Tag Zeitbuchungen Zeitbuchung Image: Startzeit von	Neues Passwort (Wdh.)	
Vertretung Bearbeiter, die mich vertreten Costbeter Bearbeiter, die ich vertrete Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale K Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Intekel-Name oder -Thema Sistratzet von OOSYNTESE User2 Dauer Daue	OK Abbrechen	
Bearbeiter, die mich vertreten	Vertretung	
Bearbeiter, die ich vertrete Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Heudige Zeitbuchungen: 0000 Ticket-Name oder -Theme Itcket-Name oder -Theme OK Startzet von 00941 Test User? Dauer Dauer OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.01.14 Zeitspanne Tag 24.101,2014	Bearbeiter, die mich vertreten	
Bearbeiter, die ich vertrete Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Heutige Zeitbuchungen: 0000 Ticket-Name oder -Thema Startzeit von 00941 Test User Dauer OK Beschreibung Beschreibung Dauer OK Zeitspanne Tag 24 Jul, 2014	Bearbeiter	
Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Teitbuchung hinzufügen Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema t v v guewiesene Tickets v guewiesene Tickets v guewiesene Tickets guewiesene Ticket guewiesene Ticke	Bearbeiter, die ich vertrete	
Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema Startzet von 100941 Test User 2 Dauer Deuer oder Bite wählen Projekt Bite wählen Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag [24:07.14] Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014 <u>Heute</u> > 0000		
Sichtenmerkmale K Sichtenmerkmale K Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Hinzufügen Zeitbuchung hinzufügen Leutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema Startzet von 100941 Test User 2 Dauer Dauer Dauer Dauer Dauer Dauer Dette wählen Beschreibung Deschreibung K Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014	Allgemeine Einstellungen	
OK Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Etibuchung hinzufügen Beutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Theme Image: Standard withen Oder Btte wählen Projekt Btte wählen Citispanne Tag 24.07.14 Zeitbuchungen: Tag 24.02.14 Tag 24.02.14 Zeitspanne Tag 24.02.14 Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00	Sichtenmerkmale	
Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Neutige Zetbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema t V Zugewiesene Tickets Startzet von 100941 Test User Dauer Dauer oder Bitte wählen Projekt Bitte wählen Beschreibung Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014		
Standard-Mandant CustomerGroup Zeitbuchung Hinzufügen Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema t * * Zugewiesene Tickets Startzeit von 100941 Test User 2 * Dauer Dauer oder Bitte wählen * Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 * Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014 * Heute *		
Zeitbuchung Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema t T T Ticket I are to the total are	Standard-Mandant	
Zeitbuchung Hinzufügen Intervieweite Intervieweite Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema Intervieweite Startzeit von Intervieweite Oder Bitte wählen Projekt Bitte wählen OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014 Heute	Customeroroup	
Zeitbuchung hinzufügen Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema Image: Comparison of the comparison of th	Zeitbuchung	Hinzufügen
Heutige Zeitbuchungen: 00:00 Ticket-Name oder -Thema t T Test User T Dauer Dauer oder Bitte wählen T Dauer Dauer oder Bitte wählen T Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014	Zeitbuchung hinzufügen	
Ticket-Name oder -Thema Startzeit von Oder Bitte wählen Projekt Bitte wählen Bitte wählen Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 14 Jul, 2014 Heute	Heutige Zeitbuchungen: 00:00	
Startzeit von 100941 Test User 2 m Dauer Dauer oder Bitte wählen Projekt Bitte wählen Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014 Heute Beschreibung Auge Auge Auge Auge Auge Auge Auge Aug	Ticket-Name oder -Thema 🕇 🗶 🕅 🕅 to the tickets 🕅	
oder Bitte wählen Projekt Bitte wählen Beschreibung Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat 24 Jul, 2014 Heute Summe der Buchungen an diesem Tag: 00.00	Startzeit von 100941 Test User 2 m Dauer Dauer	
Projekt Bitte wählen Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Zeitspanne Tag Woche Monat Heute 24 Jul, 2014 Heute	oder Bitte wählen	
Projekt Bitte wahlen Image: Beschreibung OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Image: Constraint of the second		
OK Abbrechen Neue Ticket-Suche Tag 24.07.14 Image: Constraint of the second seco	Projekt Bitte wahlen	
Tag 24.07.14	OK Abbrechen Neue Ticket-Suche	
Zeitspanne Tag Woche Monat	Tag 24.07.14	
24 Jul, 2014 Heute Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00	Zeitspanne Tag Woche Monat	
Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00	24 Jul, 2014	Heute
		Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00

Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Zeitbuchung im Bearbeiterprofil

19.7.4 Reports über Zeitbuchungen

Bearbeiter-Reports

Bearbeiter können eine Liste ihrer Zeitbuchungen auf der Seite Bearbeiterprofil sehen, siehe folgendes Bild.

Bearbeiterprofil	
Passwort ändern	
Altes Passwort	
Neues Passwort	
Neues Passwort (Wdh.)	
OK Abbrechen	
Vertretung	
Bearbeiter, die mich vertreten	
Bearbeiter	
Bearbeiter, die ich vertrete	
Allgemeine Einstellungen	
Sichtenmerkmale	
OK	
Standard-Mandant	
CustomerGroup	
Zeitbuchung	Hinzufügen
Zeitbuchung hinzufügen	
Heutiae Zeitbuchungen: 00:30	
Ticket-Name oder -Thema	
Startzeit von 24.07.14 Dauer Dauer	
oder Bitte wählen	
Projekt Bitte wählen 💌 Beschreibung Beschreibung	
OK Abbrechen Neue Ticket-Suche	
Tag. 24.07.14	
Jul 2014	◀ <u>Heute</u> ▶
Woche 27	Dauer
Di, 01 Jul	00:00
Mi, 02 Jul	00:00
Do, 03 Jul	00:00
Fr, 04 Jul	00:00
	00:00
Woche 28	00:00
Mo, 07 Jul	00:00
Di, 08 Jul	00:00
Mi, 09 Jul	00:00
Do, 10 Jul	00:00
Fr, 11 Jul	00:00

Fig. 5: ConSol*CM/Web Client - Report über Zeitbuchungen

Ein Bearbeiter kann auswählen, ob er die Buchungen für den aktuellen Tag, die Woche oder den Monat sehen möchte. In der Ansicht *Tag* werden die Projekte angezeigt, in den Ansichten *Woche* oder *Monat* wird nur die Summe der gebuchten Zeiten pro Tag/Woche angezeigt.

DWH-Reports

Wenn Ihre Firma Reports mit mehr Details haben möchte, liefert das DWH dafür eine gute Basis. Es können Reports entwickelt werden, die DWH-Daten benutzen und z.B. anzeigen, wie viele Arbeitsstunden von allen Bearbeitern zusammen auf ein bestimmtes Projekt gebucht wurden.

19.7.5 Seitenanpassung für die Zeitbuchung

Falls das Zeitbuchungs-Feature nicht benötigt wird, können Sie als Administrator die Funktion mittels der *ConSol*CM-Seitenanpassung* abschalten, siehe Seitenanpassung.

Die folgenden beiden Parameter sind in diesem Zusammenhang relevant:

- timeBookingSection
- timeBookingFeature

20 Seitenanpassung

- Seitenanpassung
 - Allgemeine Einführung zur Seitenanpassung
 - Seitenanpassung im Web Client
 - Seitenanpassung durch Parameter
 - Mögliche Seiten (Bereiche) für die Seitenanpassung
 - Parameter für die Seitenanpassung (in alphabetischer Reihenfolge)
 - acimSection
 - accordionTicketList
 - attachmentSection
 - autocomplete
 - cmRichTextEditor
 - customerSectionPanel
 - detailSearch
 - globalSearchField
 - mailTemplate
 - navigationLinks
 - ticketPanel
 - timeBookingSection
 - unitSearch
 - unitSearchHeader
 - viewDiscriminatorsSection
 - Abschnitt für Experten: Verwenden der JMX-Konsole für die Seitenanpassung (nur JBoss!)

20.1 Allgemeine Einführung zur Seitenanpassung

Das Design des GUI des Web Clients geschieht hauptsächlich durch die Definition der Benutzerdefinierten Felder (siehe Verwaltung von Benutzerdefinierten Feldern). Zusätzlich dazu kann ein Administrator durch die *Seitenanpassung* noch mehr Features und Funktionen des GUI-Layouts konfigurieren.

Wenn Sie sich im Web Client als Administrator einloggen, sehen Sie den Menüpunkt *Seitenanpassung aktivieren*. Abhängig vom Kontext, also von der Seite, die im Web Client gerade angezeigt wird, bietet die Seitenanpassung verschiedene seiten- und kontextspezifische Funktionalitäten.

Wenn Sie zum Beispiel ein Ticket geöffnet haben und dann die Seitenanpassung aktivieren, können Sie die allgemeinen Parameter für Tickets konfigurieren. Wenn Sie den Ticket-E-Mail-Editor geöffnet haben, können Sie die für den Ticket-E-Mail-Editor spezifischen Parameter konfigurieren.

In den folgenden Abschnitten werden das grundlegende Prinzip der Seitenanpassung und alle verfügbaren Seitenanpassungsparameter detailliert beschrieben und erklärt. In allen anderen Abschnitten dieses *ConSol*CM Administratorhandbuchs* werden dort, wo es relevant ist, Hinweise auf diese Abschnitte gegeben.

20.2 Seitenanpassung im Web Client

Wenn Sie die Seitenanpassung aktivieren, wird im unteren Teil Ihres Browsers der Definitionsbereich der Seitenanpassung (PCDS = Page Customization Definition Section) angezeigt. Auf der rechten Seite der PCDS sehen Sie eine Baumstruktur, die die Struktur der aktuellen Seite widerspiegelt. Auf der Seite des Web Clients wird jedes Element mit einem blauen Rahmen markiert. Wenn Sie die Maus über ein Element bewegen, wird der Name des Elements angezeigt und nach dem Anklicken auch in der Baumstruktur markiert. Auf diese Weise können Sie die Elemente, die Sie verändern wollen, ganz einfach identifizieren.

Hauptseite	Neues Ticket	Neuer Kund	de T	emplateverv	waltung	Word-Vorlagenverwaltung	Seitenanpassung aktivierer			Alle Mandanten	٩	
Sicht: K	eine Sicht vorhande	en 💌 🔠	0	Ticket				Bea	rbeiten Duplizieren Drucke	en Ansicht 💌	Workflow-Aktivitäten	
	igana Tiakata (0)				Drucko	r funktioniort nicht					Support annehmen	
	igene fickets (0)			Ś	HelpDesk	1st Level I Qualifizierung						
Keine	Tickets vorhande	en		100862	Bearbeiter:	Chef, Charly Geöffnet: 10.06.14 1	5:54				Workspace	
					Priorita Reaktion b	at Niedrig is 11.06.14 Feedbackerfragen J	la				Workspace ist leer	
Gr	ruppen-Tickets (0))			Lan priority mu	d Deutschland					Alle ungespeicherten Vorga werden automatisch hier	ange
Nicht zu	ugewiesene Tick	ets (0)		a customer	rSectionPar	nel 🚠 / ticketEditPage					angezeigt.	
C					Kunden				Hinzufüger	Ausblenden		
			1		Hauptkun	de					Favoriten	
				e	Herr Luke Starship O	perator Prof. Dr.					Test-Search	
					luke@cons	sol.de 777					mvn test : not w	
					Space Dep	partment						
					Nein	Cmbli =						
					Firma	a ConSol* GmbH						
					Adresse	My Favourite Company Franziskanerstr. 38				-		_
						81543 München				-		
					1 weitere	Kunden				1		
					Protokoll			Kommentar E-Ma	il Attachment Zeitbuchung	Ausblenden		
					Anzeigen	alle Einträge 🔻 Sortiert nach	neueste Einträge zuerst 💌					
					Kommenta	ar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	1					
				04.07.14 15.	.22 #9	geändert von Charly Chef						
					15:	22 Bearbeiter gesetzt auf Charly (22 Bearbeiter Charly Chef binzug	Chef afjigt in der Funktion als supervise					
					15:	22 Ticket akzeptieren wurde dure	chlaufen	/				
				24.06.14.11	21 #8	geändert von Charly Chef						
				21001111	11:	21 Ticket 100901:Drucker funktio	oniert nicht hinzugefügt als Refer	enz zu diesem Tickel				
					11:3	20 Relation mit Ticket 100901:Dru 20 Ticket 100901:Drucker funktion	ucker funktioniert nicht entfernt.	nz zu diesem Tickel				
					11.4	20 HCKET 100501.Drucket fullkit	Sillert filtere filizage lagt als Keren	TIZ 20 GIOSOTI FICKO				
				18.06.14 12.	.11 #7 12:	erzeugt von Charly Chef Aktior 10 Standard	n 🔻					
				4	Kur	nde hat angerufen, Rückfrage zum D	ruckerkabel wurde beantwortet.					
					12:	11 Zeitbuchung hinzugefügt: 18.	06.14 16:00 Dauer: 00:20 Projekt: P	rojekt 1				
				18.06.14 12.	.10 #6	erzeuat von Charly Chef Aktior	n 🔻					
4												۱.
				-	_					<u>http:/</u>	/cm6-demo.int.consol.de	- Âſ
custon	nerSectionPa	nel /tic	ketEdi	tPage	Custom	erSectionPanelCustomiz	Konfigurati	onsskript:		/ <u>cm-c</u>	client/	
qvi		Bere	null		Nidəsenfial	1110					navigationLinks	Ξ.
				_						=	global SearchField	
Customizatio	n of customerSe	ctionPanel,	context	={}								

Fig. 1: ConSol*CM/Web Client - Bereich für die Seitenanpassung (PCDS = Page Customization Definition Section)

Die Baumstruktur könnte zum Beispiel die folgenden Elemente anzeigen (siehe folgendes Bild). Da die PCDS recht klein ist, müssen Sie vielleicht scrollen, um alle Elemente zu sehen. In diesem Beispiel hat der Administrator die Seite *ticketEditPage* geöffnet (siehe folgende Absätze für Details):



Fig. 2: ConSol*CM/Web Client - Baumstruktur für die Seitenanpassung

Symbol	Beschreibung
	Konfiguration aller Elemente dieses Typs
	Konfiguration dieses speziellen Elements, das sich in dem ausgewählten Bereich befindet.

Sie können nun auf ein Element in der Baumstruktur klicken, um im linken Bereich der PCDS den Editor für dieses Element zu öffnen, z.B. für das Element *navigationLinks* (siehe folgendes Bild).



Fig. 3: ConSol*CM/Web Client - Ein in der Baumstruktur ausgewähltes Element für die Seitenanpassung

Die gesamte Seite baut auf einer strikt hierarchischen Struktur auf und jedes Element wird durch einen Typ, einen Bereich und eine Klasse definiert. Wenn man ein Element entweder im Baum oder im GUI markiert, werden Typ, Bereich und Klasse eines Elementes im linken Teil der PCDS oben im blauen Überschriftbereich angezeigt. In der Seitenanpassung können Sie entscheiden, auf welcher Ebene Sie die Elemente konfigurieren möchten. Wenn Sie auf der Ebene *Typ* arbeiten, definieren Sie die Parameter für alle Unterelemente dieses Typs, d.h. für alle Bereiche und Klassen. Wenn Sie auf der Ebene *Bereich* arbeiten, definieren Sie die Parameter für alle (Unter-)Elemente dieses Bereichs, d.h. für alle Klassen. Wenn Sie auf der Ebene *Klasse* arbeiten, definieren Sie die Parameter nur für diese Klasse. Bitte beachten Sie das folgende Beispiel für die Konfiguration der Ticketliste:

ConSol≛		0	
CM6		0	
Jauntseite Neues Ticket Neuer Kunde	Angemeider als, aumin	Alle Mandante	
accordionTicketList			
Sicht: Kein Sicht vorhanden 👻 🔡 💽	Ticket	Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht 🕶	Workflow-Aktivitäten
Eigene Nckets (0)	Drucker funktioniert nicht		Support annehmen
Gruppen-Tickets (0)	HelpDesk_1st_Level Qualifizierung 100862 Bearbeiter: Chef, Charly Geöffnet: 10.06.14 15:54		Workspace
	Priorität Niedrig Reskting bis 11.06.14 Feedback erfragen la		Workspace ist leer
Liste ist leer	Land Deutschland		Alle ungespeicherten Vorgän werden automatisch hier
Keine lickets vomanden	proncy_main wearg		angezeigt.
	E Kunden	Hinzufügen Ausblenden	
	Hauptkunde		Favoriten
	Starship Operator Prof. Dr.		lest-Search
	Büro -4711		mvn test : not w
	Space Department Nein		
	ConSol* GmbH w		
	My Favourite Company		
	Adresse Franziskanerstr. 38 81543 München		
	No comment		
	i weitere Kunden	J	p.
	Protokoli	Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden	
	Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌		
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		
	04.07.14 15.22 #9 geändert von Charly Chef		
	15:22 Bearbeiter gesetzt auf Charly Cher 15:22 Bearbeiter Charly Chef hinzugefügt in der Funktion als supervisor		
	15:22 Ticket akzeptieren wurde durchlaufen		
	24.06.14 11.21 #8 geändert von Charly Chef		
	11:21 Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht hinzugefügt als Referenz zu diesen 11:20 Relation mit Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht entfernt.	n Ticket	
	11:20 Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht hinzugefügt als Referenz zu diesen	n Ticket	
	18.06.14 12.11 #7 erzeugt von Charly Chef Aktion V		
	Kunde hat angerufen, Rückfrage zum Druckerkabel wurde beantwortet.		
	12:11 Zeitbuchung hinzugefügt: 18.06.14 16:00 Dauer: 00:20 Projekt: Projekt 1		
		http://cr	m6-demo.int.consol.de
accordionTicketList Bereich	ccordionTicketListCustomization Neu Konfigurat	ionsskript:	<u>ent/</u>
1310	aaaninuno		El ticketEditPage
	_	- 🚠	globalSearchField
Customization of accordion ticket list, context			

Fig. 4: ConSol*CM/Web Client - Element auf der Ebene Typ definieren

ConSol		
CIM6	Angemeldet als: admin.	
lauptseite Neues Ticket Neuer Kunde	Templateverwaltung Word-Vorlagenverwaltung Seitenanpassung aktivieren Alle Man	danten Q
accordionTicketList A / ticketEditPage / ticketList iicht: Keine Sicht vornangen - 198 (c	Ticket Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansich	t - Workflow-Aktivitäten
Eigene Tickets (0)	Drucker funktioniert nicht	Support annehmen
Gruppen-Tickets (0)	HelpDesk_1st_Level Qualifizierung	
	Priorität Niedrig	Workspace
Liste ist leer	Reaktion bis 11.06.14 Feedback erfragen Ja Land Deutschland	Alle ungespeicherten Vorgä
Keine Tickets vorhanden	priority_multi Niedrig	angezeigt.
	Kunden Hinzufügen Ausblen	iden
	Hauptkunde	Favoriten
	Herr Luke Skywalker ▼ CustomerGroup Starship Operator Prof. Dr.	Test-Search
	luke@consol.de 777 Büro -4711	mvn test : not w
	Space Department Nein	
	ConSol ⁴ GmbH 💌	
	Firma ConSol* GmbH My Favourite Company	
	Adresse Franziskanerstr. 38 81543 München	*
	No comment	-
	1 weitere Kunden	
	Protokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblen	iden
	Anzeigen alle Einträge 👻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 👻	
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
	04.07.14 15.22 #9 geändert von Charly Chef	
	15:22 Bearbeiter gesetzt auf Charly Chef	
	15:22 Ticket akzeptieren wurde durchlaufen	
	24.06.14 11.21 #8 geändert von Charly Chef	
	11:21 Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht hinzugefügt als Referenz zu diesem Ticket	
	11.20 Relation mit Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht entremt. 11:20 Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht hinzugefügt als Referenz zu diesem Ticket	
	18 06 14 12 11 #7 erzeunt von Charly Chef I Aktion 💌	
	P 12:10 Standard	
		- a global SearchField
accordionTicketList /ticketE	litPage AccordionTicketListCustomization Neu Konfigurationsskript:	- AccordionTicketList
Тур	ruosseililaille	- 🚠 ticketEditPage
		L ticketList
Contraction of according ticles list and		COD at a second se

Fig. 5: ConSol*CM/Web Client - Element auf der Ebene Bereich definieren

Delle. Masse		
ConSol		
CONSOL	0	
CIVI6	Annomeldet als: admin	
	Augemeider als. admin	
Hauptseite Neues Ticket Neuer Kunde	Templateverwaltung Word-Vorlagenverwaltung Seitenanpassung aktivieren Alle Man	uanten Q
Sicht: Keine Sicht vorhanden	Ticket Beacheten Dupizieren Drucken Ansich	Workflow-Aktivitäten
		Support annehmen
Eigene Tickets (0)	Drucker funktioniert nicht	
Gruppen-Tickets (0)	100862 Bearbeiter: Chef, Charly Geöffnet: 10.06.14 15:54	Workspace
	Priorität Niedrig Reaktion bis. 11.06.14. Eeerdback erfragen Ja	Workspace ist leer
Liste ist leer	Land Deutschland	Alle ungespeicherten Vorgän werden automatisch bier
Keine Tickets vorhanden	priority_multi Nieding	angezeigt.
	Kunden Hinzufügen Ausbler	iden
	Hauptkunde	Favoriten
	Herr Luke Skywalker CustomerGroup Starship Operator: Prof. Dr.	Test-Search
	Juke@conside 777	mvn test : not w
	Buro -4711 Space Department	
	Nein	
	ConSol ¹ GmbH = Firms ConSol ² GmbH	
	My Favourite Company	
	Adresse rranzaskaherstr. 36 81543 München	^
	No comment	*
	1 weitere Kunden	
	Protokoli Kommentar E-Mail Attachment Zetbuchung Ausbler	iden
	Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌	
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
	4.0/14 15.22 Bearbeitre gesetz auf Charly Chef	
	15:22 Bearbeiter Charly Chef hinzugefügt in der Funktion als supervisor	
	15:22 Ticket akzeptieren wurde durchlaufen	
	24.06.14 11.21 #8 geändert von Charly Chef	
	11:21 Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht ninzugefugt als Referenz zu diesem Ticket 11:20 Relation mit Ticket 109901:Drucker funktioniert nicht national	
	11:20 Ticket 100901:Drucker funktioniert nicht hinzugefügt als Referenz zu diesem Ticket	
	18.05.14.12.11 #7 erzeunt von Charly Chef Laktion	
	lip) 12:10 Standard	
		- alobalSearchField
accordionTicketList /ticketE	ditPage/ticketList AccordionTicketListCustomization Neu Konfigurationsekript	ticketEditPage
Typ Bereich	Klassenname E	L TicketEditDage
		L III ticketList
Customization of accordion ticket list, conte	xt={	- 🚠 ticketPaner
		山 <u>ticketEditPage</u>
Attributname	Beschreibung Wert	- A customerSectionPanel
		LicketEditPage

• Ebene: Klasse

Fig. 6: ConSol*CM/Web Client - Element auf der Ebene Klasse definieren

Sie können auch die Werte für jedes Element mittels eines Konfigurationsskripts dynamisch definieren.

 accordionTicketList
 /ticketEditPage/ticketList
 AccordionTicketListCustomization
 Neu

 Typ
 Bereich
 Klassenname
 Konfigurationsskript:

Fig. 7: ConSol*CM/Web Client - Konfigurationsskript für die Definition von Werten

Zum Beispiel soll es für Tickets mit normaler und niedriger Priorität nur einen E-Mail-Empfänger (hier: den Hauptkontakt) geben, bei Tickets mit hoher Priorität sollen aber E-Mails an alle Kontakte des Tickets gehen. Dafür kann das folgende Skript benutzt werden:



Das Skript muss im Bereich *Skripte* im Admin-Tool gespeichert werden (siehe Abschnitt Skripte) und sein Name muss im Feld *Konfigurationsskript* eingetragen werden.

•

20.3 Seitenanpassung durch Parameter

In den folgenden Abschnitten werden alle Konfigurationsparameter erklärt. Sie erhalten außerdem eine kurze Beschreibung für jeden Parameter in der PCDS.

20.3.1 Mögliche Seiten (Bereiche) für die Seitenanpassung

Die folgenden Hauptbereiche sind verfügbar, d.h. wenn Sie die betreffende Seite geöffnet haben, können Sie die Seitenanpassungsparameter konfigurieren, die nur auf dieser Seite für die betreffenden Parameter sichtbar sind.

ConSol∛			0	
CM6	Angemeldet als: admin			
lauptseite Neues Ticket Neuer Kunde	Templateverwaltung Word-Vorlagenverwaltung	Seitenanpassung aktivieren		Alle Mandanten Q
Sicht: Keine Sicht vorhanden v 📰 O				Workspace
Eigene Tickets (0) Gruppen-Tickets (0) Nicht zunewiesene Tickets (0)		Willkommen bei CM6		Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Liste ist leer				Favoriten
				Test-Search mvn test : not w
				http://cm6-demo.int.consol.de /cm-client/ image: image: im

Fig. 8: ConSol*CM/Web Client - Willkommensseite



• ticketEditPage (= Ticket-Bearbeiten-Seite)

Fig. 9: ConSol*CM/Web Client - Ticket-Bearbeiten-Seite

• searchDetailPage (= Detailsuche-Seite)

Con	Sol ∦ CM6		Angemeldet als: <u>adm</u>	in 💌		0	
Hauptseite	Neues Ticket	Neuer Kunde	Templateverwaltung	Word-Vorlagenverwaltung	Seitenanpassung aktivieren	Alle Mandante	en Q
Sicht:	Keine Sicht vorhand	ien 👻 🏭 O	detailSearch 🔝 / se	archDetaiPage			Workspace
	Eigene Tickets (C Gruppen-Tickets (t zugewiesene Tic)) 0) kets (0)	Suchkriterien Bitte wählen	Suche			Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
List	te ist leer						Favoriten
Kei	ne Tickets vorhand	en	Tickets	Kontakte	Firmen		Test-Search
L			Anzeigen als: <u>L</u>	iste 🔠 Grid			mvn test : not w
			Suchergebnisse (0)				
			Keine Suchergebnisse!				

Fig. 10: ConSol*CM/Web Client - Detailsuche-Seite

• contactCreatePage (= Kontakt-Erstellen-Seite)

ConSol <i></i> [∗]							0		6
AnavigationLinks (王) / contactCreatePage	Angemele	det als: <u>admin</u>						00	
Hauptseite Neues Ticket Neuer Kunde	Templatev	erwaltung	Word-Vorlage	enverwaltung	Seitenanpa	ssung aktivieren		Alle Mandanten	٩
Sicht: Keine Sicht vorhanden 👻 📰 🔘	Neuer Ku	inde							Workspace
Elgene Tickets (0) Gruppen-Tickets (0)	0	Suche nach F Firma Bitte ge	Firma Erzeugen eben Sie Suchbe	n •griffe wie Nachna	ıme, Firma oder	E-Mail eir 🔹 😮			Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezelgt.
Nicht zugewiesene Tickets (0)		Kontakt erzeu	ugen						
Liste ist leer		Bitte wählen	-	Vorname		Nachname			Favoriten
Keine Tickets vomanden		Funktion				Akad. Titel			Test-Search
		email				Personalnummer			with overwrite mode
2			Telefon	Bitte wählen	•	Telefon 1			
				Bitte wählen	•	Telefon 2			
				Bitte wählen	-	Telefon 3			
				Bitte wählen	•	Telefon 4			
		Abteilung							
			Bereich	Bitte wählen	<u> </u>				
				Eachlicher	Entechaidar	Budgetverantwortung Vorbereiter			
		Kommentar				Volberenter	1		
		CM/Track Log	jin	CM/Track Pass	wort	UIP			
		Track-Benutze	er 💌						
		ОК							

Fig. 11: ConSol*CM/Web Client - Kontakt-Erstellen-Seite

• ticketCreatePage (= Ticket-Erstellen-Seite)

ConSol *	0	
CMG		
Ang Ang Ang Ang Ang	gemeldet als: <u>admin</u>	
Hauptseite Neues Ticket Neuer Kunde Temp	plateverwaltung Word-Vorlagenverwaltung Seitenanpassung aktivieren Alle Mandant	en 🔍
Sicht: Keine Sicht vorhanden V BB O	Nice Tirkat	Workspace
Finana Tickets (0)		Workspace ist leer
Crumer Tickets (0)	Thema 🕒	Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier
Gruppen-Tickets (0)	Queue: Frequently_Aske Bearbeiter: Ncht zugewiese	angezeigt.
Nicht zugewiesene Tickets (0)	Priorität Bitte wählen 💌 Modul Bitte wählen 💌	
Keine Tickets vorhanden	Reaktion bis	Favoriten
	Kategorie Keine 🔻	Test-Search
	QA Test MLA. Keine 🐨	mvn test : not w
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Zele hinzufügen	
	Land Rite wählen	
	priority multi	
	AssetTune de Bitta withlan	
	Zele hizufügen	
	FixedPointNumber_de NumberValue_de PhoneType_de Bitte wählen	
	ReadonlyGroupable Bitte wählen V StringList_de StringListElement_de StringValue_de	^
	Zeile hinzufügen	7
	Haustunde	
	Suche nach Kontakt Erzeugen	
	Kontakt Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Nachname, Firma oder E-Mail ein	
	Vermeenter	
	Kommentar hinzufilgen	
	B / U S = = = = Zusammenhan v Schriftart v Schriftaröße v A v v	

Fig. 12: ConSol*CM/Web Client - Ticket-Erstellen-Seite

ConSol 🔭		
CM6	Angemeldet als: admin.	
lauptseite Neues Ticket Neuer Kunde	Templateverwaltung Word-Vorlagenverwaltung Seitenanpassung aktivieren Alle Man	danten Q
icht: Keine Sicht vorhanden 👻 📴 🔘	Bearbeiterprofil	Workspace
Eigene Tickets (0) Gruppen-Tickets (0)	Passwort ändern Attes Passwort Neues Passwort	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgän werden automatisch hier angezeigt.
Nicht zugewiesene Tickets (0) Liste ist leer Keine Tickets vorhanden	Neues Passwort (Wdh.) OK Abbrechen	Favoriten
	Vertreting mich vertreten	mvn test : not w
	Zeitbuchung Hinzuf Tag [24.07.14] []] Zeitspanne Tag Woche Monat	ügen

• userProfilePage (= Bearbeiterprofil-Seite)

Fig. 13: ConSol*CM/Web Client - Bearbeiterprofil-Seite

• templateViewPage (= Templateverwaltung)

ConSol*					0		
	Angemeldet als: <u>admin</u> 💌					0	SA
Hauptseite Neues Ticket Neuer Kunde Tei	mplateverwaltung Word-Vorlag	jenverwaltung Seitenanpassung ak				Alle Mandante	en Q
Sicht: Keine Sicht vorhanden v 🔠 O T	emplates					Neu	Workspace
Figene Tickets (0)	Template-Archiv						Workspace ist leer
	Eiller						Alle ungespeicherten Vorgange werden automatisch hier
Gruppen-Tickets (0)	Aktiv III						angezeigt.
Nicht zugewiesene Tickets (0)							
Liste ist leer	Queue Bitte wahlen	•					Favoriten
Keine Tickets vorhanden	Kentovt						Test-Search
N	1. Keine 💌						mun teat : net w
1	2. Keine w						invirtest . not w
	itemo -						
	Gruppe	Template	Sprache	Typ	 Verwendung	Verwendung im Workflow	
	Vertrag	Ablehnung, Vertrag abgelaufen 0.0.1 🔻	en	Brief	0	Nein	
	Vertrag	Angebot Vertragsverlängerung 0.0.1 👻	de	Textblock	0	Nein	
	Vertrag	Annahme, Vertrag abgelaufen 0.0.1 👻	de	Brief	0	Nein	
	AusgehendeMailsKunden	Anrede_geschlechtsspezifisch 0.0.1 v	de	Skript	0	Nein	
	allgemein	Begrüßung 0.0.1 💌	de	Include	0	Nein	
	general	CallBackRequest 0.0.1 V	en	Brief	0	Nein	
	AusgehendeMailsKunden	Empfangsbestätigung 0.0.1 v	de	Brief	0	Nein	
	Rückfrage	Erinnerung 0.0.1 👻	de	Brief	0	Nein	
	Ruckfrage	Initiale Rückfräge 0.0.1 V	de	Brief	0	Nein	
	Rucktrage	Katalog Aligemein 0.0.1 👻	de	Textblock	0	Nein	
	Rucktrage	Katalog Drucker 0.0.1 V	de	Textblock	0	Nein	
	Rucktrage	Katalog PC 0.0.1	de	Textblock	0	Nein	
	werbung	Nede Produkte 0.0.1 +	de	Textblock	0	Nein	
	aligentein	Calutation annales annalis 0.0.1 -	ue	Chaint	0	Nein	
	alloemein	Signatur Firms 0.0.1 -	de	Include	0	Nein	
	allgemein	Signatur standard (Standard) 0.0.4	de	Brief	v	Nein	
	alloemein	test HB Hd1 0.0.1	en	Brief	0	Nein	
	alloemein	test hard binding hd1 0.0.1	en	Brief	0	Nein	
	<					•	

Fig. 14: ConSol*CM/Web Client - Templateverwaltung

 officeTemplatePage (= Word-Vorlagenverwaltung) (nur wenn CM/Office aktiviert ist)

Co	onSol *				0		
🚠 navig	ationLinks 🔝 / officeTemplatePage	Angemeldet als: admin				0	
Haupt	seite Neues Ticket Neuer Kunde	Templateverwaltung We	ord-Vorlagenver	waltung	Seltenanpassung aktivieren	Alle Mandanten	٩
Sicht:	Keine Sicht vorhanden 💌 🔠 🔘	Word-Vorlagen					Workspace
	Eigene Tickets (0)	Neue Word-Vorla	ge				Alle ungespeicherten Vorgänge
	Gruppen-Tickets (0)	Name					werden automatisch hier angezeigt.
	Nicht zugewiesene Tickets (0)	Gruppe					
	Liste ist leer	Sprache B	itte wählen	-			Favoriten
	Keine Tickets vorhanden	Queues Q	ueues auswählen	*			Test-Search
		Word-Vorlage	Durchsuchen	Keine Datei	ausgewählt.		with overwrite mode
			OK Abbrech	ən			
		Word MailMerge	-Felder				
		Zeige verfugbare	MailMerge-Felde	r fur ein Tic	(ot		
		Ticket-Name oder	Thema				
		Zurücksetzen					
		Vorlagen-Archiv					
		Liste der Vorlager	1				
		Name	Gruppe	Sprache	Queues	Word-Vorlag	
		InvoiceTemplate	_1 Invoices	en	HelpDesk_1st_Level,HelpDesk_2nd_Level	InvoiceTempl	
		Rechnung	Invoices	de	Sales,HelpDesk_1st_Level,HelpDesk_2nd_Level,Frequently_Asked_Questions,ServiceDesk	Rechnung de	
		test	testGroup	en	Sales	Testdocx	
		testWe	testWeG	en	HelpDesk_1st_Level	wordvorlage_	

Fig. 15: ConSol*CM/Web Client - Word-Vorlagenverwaltung

Sie können zum Beispiel für den Typ *globalSearchField* (siehe folgender Abschnitt) die folgenden seitenspezifischen Bereiche konfigurieren. Das bedeutet, dass Sie das Verhalten des Typs *globalSearchField* für jede der folgenden Seiten (Bereiche), auf denen der Typ verfügbar ist, festlegen können:

- globalSearchField/welcomePage
- globalSearchField/ticketEditPage
- globalSearchField/searchDetailPage
- globalSearchField/contactCreatepage
- globalSearchField/ticketCreatePage

20.3.2 Parameter für die Seitenanpassung (in alphabetischer Reihenfolge)

acimSection

Ein ACIM (activity item) ist ein Eintrag im Bereich Protokoll eines Tickets. Dies kann sein...

- ein Kommentar
- eine E-Mail, die vom Ticket aus gesendet wurde
- eine E-Mail, die vom Ticket empfangen wurde
- ein Attachment
- ein Zeitbuchungseintrag

Eine ACIM-Gruppe ist eine Gruppe von Einträgen, die den gleichen eindeutigen Datums- und Zeitstempel besitzen. Ein ACIM-Item ist ein einzelner Eintrag innerhalb einer ACIM-Gruppe. Ersterer besitzt nur einen Zeitstempel.



Fig. 16: ConSol*CM/Web Client - ACIM und ACIM-Gruppe

Warnung:

Bitten stellen Sie sicher, dass das Datumsformat, das Sie für einen der folgenden Datumsparameter eingegeben haben, korrekt ist. Wenn das Datumsformat nicht korrekt ist, kann die gesamte Seite nicht angezeigt werden! Der Web Client wird dann nicht mehr funktionieren! Die korrekten Datumsformate können Sie aus der folgenden Tabelle entnehmen. Durch die Eingabe von leerem Text (' ') als Wert können Sie den Datums- und Zeitstempel im Web Client vollständig ausblenden.
Letter	Date or Time Component	Examples
G	Era designator	AD
у	Year	1996; 96
M	Month in year	July; Jul; 07
w	Week in year	27
W	Week in month	2
D	Day in year	189
d	Day in month	10
F	Day of week in month	2
E	Day in week	Tuesday; Tue
a	Am/pm marker	PM
н	Hour in day (0-23)	0
k	Hour in day (1-24)	24
К	Hour in am/pm (0-11)	0
h	Hour in am/pm (1-12)	12
m	Minute in hour	30
s	Second in minute	55
S	Millisecond	978
z	Time zone	Pacific Standard Time; PST; GMT-08:00
Z	Time zone <u>RFC 822</u>	-0800

Fig. 17: ConSol*CM/Web Client - Gültige Datumsformate für ACIM-Datumskonfiguration

Parameter:

acimGroupActionEntryDateFormat

Datumsformat für eine ACIM-Gruppe ohne Text- oder E-Mail-Einträge (d.h. für automatische Aktionen). Wenn kein Muster angegeben wird, wird das Standardformat benutzt.

Syntax: dateFormatFirstLevelOfDetails|secondLevel|thirdLevel

(java.lang.String, Standardformat = dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm



Fig. 18: ConSol*CM/Web Client - Anzeige für Format: dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm|dd. MM.yyyy HH.mm



Fig. 19: ConSol*CM/Web Client - Anzeige für Format: dd.MM.yy HH.mm|dd.MM.yy HH.mm|dd.MM. yy HH.mm

acimGroupTextEntryDateFormat

Datumsformat für eine ACIM-Gruppe mit Text-, E-Mail- oder Attachment-Einträgen. Wenn kein Muster angegeben wird, wird das Standardformat benutzt.

Syntax: dateFormatFirstLevelOfDetails|secondLevel|thirdLevel

(java.lang.String, Standardformat = dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm)

	Protokoll	Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung	Ausblenden
_	Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Eintr	äge zuerst 📼				
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen					
02.12.2014	4 14.47 #10 erzeugt von Charly Chef Aktion Standard Dies ist ein Kommentar					

Fig. 20: ConSol*CM/Web Client - Anzeige für Format: dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm|dd. MM.yyyy HH.mm

	Protokoll	Kommentar	E-Mail Attachment	Zeitbuchung	Ausblenden
_	Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Eint	räge zuerst 💌			
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen				
02 12 14 1	#10 erzeugt von Charly Chef Aktion				
02.12.14	Standard				
	Dies ist ein Kommentar				
	02.12.14				

Fig. 21: ConSol*CM/Web Client - Anzeige für Format: dd.MM.yy HH.mm|dd.MM.yy HH.mm|dd.MM. yy HH.mm

acimItemActionEntryDateFormat

Datumsformat für einen ACIM-Item-Eintrag. Wenn kein Muster angegeben wird, wird das Standardformat benutzt.

Syntax: dateFormatFirstLevelOfDetails|secondLevel|thirdLevel

```
(java.lang.String, Standardformat = dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm)
```

• acimItemTextEntryDateFormat

Datumsformat für einen Text- oder E-Mail-Eintrag. Wenn kein Muster angegeben wird, wird das Standardformat benutzt.

Syntax: dateFormatFirstLevelOfDetails|secondLevel|thirdLevel

(java.lang.String, Standardformat = dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm|dd.MM.yyyy HH.mm) • showCloneOption

Ermöglicht die Duplizieren-Option für Text-ACIM-Einträge (Kommentar- oder E-Mail-Einträge). (boolean)

18.06.2014 12.11	#7 erzeugt von Charly Chef Aktion	v	
Ţ	12:10 Standard	Antworten	
_	Kunde hat angerufen, Rückfrage zum Dr	Duplizieren	ortet.
	12:11 Zeitbuchung hinzugefügt: 18.0	6.14 16:00 Dauer: 00:20 P	rojekt: Projekt 1

Fig. 22: ConSol*CM/Web Client - Duplizieren-Option für Text-ACIM-Einträge

• appendOrReplaceOnClone

Funktioniert nur, wenn showCloneOption auf true gesetzt ist. Wenn der Ticket-E-Mail- oder

Kommentar-Editor im Ticket geöffnet ist und schon Text enthält, kann dieser ergänzt oder ersetzt werden, indem gleichzeitig für ein anderes Item *Duplizieren* ausgewählt wird. Mögliche Werte sind *append* und *replace*. Der Standardwert ist *append* (java.lang.String).

headHistoryElementsCount

Lazy Loading - Anzahl der Gruppen im Protokollbereich des Tickets, die vom Anfang des Protokolls (*Head*) geladen werden. Der Standardwert ist \mathcal{O} (= Lazy Loading ausgeschaltet). Die benutzerdefinierte Konfiguration funktioniert nur, wenn nach Typ, nicht nach Position konfiguriert wird. Wenn die Anzahl der Anfangs- und End-Elemente \mathcal{O} beträgt, wird das gesamte Protokoll auf einmal geladen. (int)

tailHistoryElementsCount

Lazy Loading - Anzahl der Gruppen im Protokollbereich des Tickets, die vom Ende des Protokolls (*Tail*) geladen werden. Der Standardwert ist O(= Lazy Loading ausgeschaltet). Die benutzerdefinierte Konfiguration funktioniert nur, wenn nach Typ, nicht nach Position konfiguriert wird. Wenn die Anzahl der Anfangs- und End-Elemente Obeträgt, wird das gesamte Protokoll auf einmal geladen. (int)

Beispiel 1: Lazy Loading ausgeschaltet

Ticket				Bearbeiten	Duplizierer	Drucken	Ansicht 💌
100862	Druc HelpDe Bearbe Pr Reakti priority	cker funktioniert nicht esk_1st_Level Qualifizierung eiter: Chef, Charly Geöffnet: 10.06.14 15:54 riorität Niedrig on bis 11.06.14 Feedback erfragen Ja Land Deutschland v_multi Niedrig					
	Kunde	en			H	linzufügen	Ausblenden
æ	Haupt Herr L Starsh luke@u Space Nein Con F Adre	kunde uke Skywalker CustomerGroup ip Operator Prof. Dr. consol.de 777 Buro -4711 Department Sof' GmbH My Favourite Company esse Franziskanerstr. 38 81543 München No comment tere Kunden					
	Proto	koll	Kommentar E	E-Mail Atta	chment Ze	eitbuchung	Ausblenden
▼ 18.06.201	Anzei Komm 4 12.10	gen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v entar, E-Mail oder Attachment hinzufügen #7 erzeugt von Charly Chef Aktion v Kunde hat angerufen, Rückfrage zum Druckerkabel wurde beantwortet.]				
18.06.201 P	4 12.08	#6 erzeugt von Charly Chef Aktion ▼ Ticket wurde 20 Minuten bearbeitet - dies ist ein Beispiel für eine Zeitbuchung.					
10.06.201	4 15.54	#1 erzeugt von Charly Chef Aktion 🔻 Bitte den Drucker reparieren.					
		 Ticket erzeugt Queue gesetzt auf HelpDesk_1st_Level 					
		 Ticket erzeugt Queue gesetzt auf HelpDesk_1st_Level 					

Fig. 23: ConSol*CM/Web Client - Lazy Loading ausgeschaltet



Beispiel 2: headHistoryElementsCount und tailHistoryElementsCount ist auf 1 gesetzt

Fig. 24: ConSol*CM/Web Client - headHistoryElementsCount und tailHistoryElementsCount auf 1 gesetzt

mailToSelection

Die E-Mail-Adresse, die standardmäßig anfangs im *To*-Feld steht, wenn im Ticket-E-Mail-Editor eine E-Mail geschrieben wird.

Mögliche Optionen: {contact, contacts, engineer, fixed, none}, für die Option *fixed* lesen Sie bitte die Informationen zum Parameter *mailToFixedMail*. Standard ist *contact* (java.lang.String)

mailToFixedMail

Feste E-Mail-Adresse, die benutzt wird, wenn der Parameter *mailToSelection* auf *fixed* gesetzt wurde (java.lang.String)

Beispiel: E-Mail zu einer festen E-Mail-Adresse, *mailToFixedMail* ist auf *foo@bar.de*gesetzt, *mailToSelection* ist auf *fixed* gesetzt.

						- • • • •		
					Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchun
Anzeigen alle	Einträge 💌 Sortiert	nach neueste Einträge zue	erst 🔻					
Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung					
E-Mail hinzufü	gen							
	Cc einblenden	Bcc einblenden						
	An: foo@bar.de							
Antwo	ort an: cm-qa2@consol	de						
B	etreff: Ticket (100862)	Drucker funktioniert nicht						
Ter	mplate Signatur stand	ard 🔻						
Z	litieren Einträge auswä	hlen Für den Kunden sic	htbare Einträge					
Verschlüsselt s	enden 📃							
B <i>I</i> <u>U</u>	8 E E E E	Zusammenhän 🔻 Schriftar	t 🔻 Schriftgröße 🔻 📕	v _ v	*			
x² x₂ ≡	三 津 津 11	≝ 🗃 🐨 ¥ 🖦 🖓 🤻	n 🛼 📑 🎟 📰 🛛 🍕	. 🔍				
				Â				

Fig. 25: ConSol*CM/Web Client - E-Mail an eine feste E-Mail-Adresse

recordLastUsedAcimTab

Erfasst die zuletzt genutzte ACIM-Registerkarte, d.h. wenn der Editor nach dem Schließen erneut geöffnet wird, wird die Registerkarte (Kommenar, E-Mail, Attachment oder Zeitbuchung) geöffnet, die vor dem Schließen zuletzt geöffnet war. (boolean)

reloadPagelfIE8onAcimSubmit

Lässt die Seite nach der Übermittlung eines neuen ACIM neu laden, nur für *IE8*. Dies ist die Abhilfe für das Problem, dass das Hinzufügen von Kommentaren oder E-Mails im IE8 möglicherweise länger dauern kann, als gewöhnlich. (boolean)

removeContentOnTabSwitch

Löscht den Inhalt des Textbereichs jedes Mal, wenn die Registerkarte im Editor gewechselt wird. (boolean, Standard = *false*, d.h. wenn Sie beispielsweise vom Ticket-E-Mail-Editor zum Kommentar-Editor wechseln, bleibt der Text, den Sie eingegeben haben, im Editor-Fenster erhalten und wird nicht gelöscht)

• timeBookingFeature

Aktiviert oder deaktiviert die Funktion *Zeitbuchung* im Protokollbereich des Tickets (d.h. der Link zur Zeitbuchung und die Registerkarte *Zeitbuchung* im Editor werden angezeigt). (boolean, Standard=*true*)



Fig. 26: ConSol*CM/Web Client - Zeitbuchungsoption aktiviert (timeBookingFeature = true)

Protokoll	Kommentar E-Mail Attachment Ausblenden
Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌	
Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
18.06.2014 12.10 #7 erzeugt von Charly Chef Aktion 💌	
Runde hat angerufen, Rückfrage zum Druckerkabel wurde beantwortet.	
18.06.2014 12.08 #6 erzeugt von Charly Chef Aktion ▼ Ticket wurde 20 Minuten bearbeitet - dies ist ein Beispiel für eine Zeitbuchung.	
10.06.2014 15.54 #1 erzeugt von Charly Chef Aktion ▼ Bitte den Drucker reparieren. = Ticket erzeugt = Queue gesetzt auf HelpDesk_1st_Level	
Attachments	Ausblenden

Fig. 27: ConSol*CM/Web Client -Zeitbuchung deaktiviert (timeBookingFeature = false)

Information:
Bitte beachten Sie:
• Der Wert false für timeBookingFeature blendet den Link zur Zeitbuchung aus (siehe
Bild oben). Der Bearbeiter kann den Link auch nicht durch die Option Ansicht im
Ticketmenü einblenden!
• Die Sichtbarkeit des Bereichs Zeitbuchung auf der Seite Bearbeiterprofil (
userProfilePage) wird über den Parameter timeBookingSection visible konfiguriert!

accordionTicketList

Hier können Sie die Parameter für die Ticketliste definieren.

Parameter:

loadingTicketListMode

Der Modus, der für die Darstellung der Ticketliste benutzt wird. Es gibt vier Optionen zur Auswahl:

1. LAZY_SYNCH (Standard)

Das Wartesymbol wird in der Ticketliste angezeigt, während der Rest der Seite geladen wird. Dann wird die Ticketliste geladen. Der Hauptvorteil dieser Option ist, dass der Seiteninhalt schneller angezeigt wird und Sie ihn schneller lesen können.

2. LAZY_ASYNCH

(seit Version 6.3.2 überholt, wird als LAZY_SYNCH Modus behandelt) Eine Modifikation der LAZY_SYNCH Option. Das System wartet nicht, während die Seite geladen wird, sondern sendet eine zweite Anfrage und lädt damit die Ticketliste. Diese Option sorgt dafür, dass die Ticketliste schneller geladen wird, kann aber dazu führen, dass der restliche Seiteninhalt nicht mehr sofort geladen wird.

3. INCLUDED

Die Ticketliste wird zusammen mit dem Rest der Seite geladen.

4. LAZY_ASAP

Das Wartesymbol wird in der Ticketliste angezeigt, während der Rest der Seite geladen wird. Nachdem zwei notwendige Bibliotheken geladen wurden, wird sofort die Anfrage für die Ticketliste gesendet. Bei dieser Option wird die Anfrage für die Ticketliste gleichzeitig mit der ersten Anfrage gesendet und verarbeitet. Die Ticketliste wird bei dieser Option sehr viel schneller auf der Seite erscheinen. (java.lang.String)

• quickAssignLinkShowsTicketPageFlag

Entscheidet, ob der *Schnellzuweisungs*-Link (dargestellt in der Ticketliste durch einen Pfeil in der oberen rechten Ecke bei nicht zugewiesenen Tickets) das neu zugewiesene (akzeptierte) Ticket sofort öffnet. (boolean, Standard ist *false*)

attachmentSection

Parameter:

defaultVisibilityFlag

Entscheidet über die Sichtbarkeit des Bereichs *Attachments* für neue Bearbeiter (für bestehende Bearbeiter wird deren letzte Einstellung für *Ansicht* verwendet). (Standard= *false*, d.h. der Bereich Attachments wird nicht angezeigt). Dieser Parameter entscheidet nur über die Ausgangseinstellung des Systems. Bearbeiter können den Bereich *Attachments* über den Link *Ansicht* im Ticketmenü einblenden.



Fig. 28: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeit des Attachment-Bereichs für neue Bearbeiter

(defaultVisibilityFlag = true)

Ticket		Bearbeiten Duplizieren	Drucken Ansicht 💌 🛛 W	orkfl
100862	Drucker funktioniert nicht HelpDesk_1st_Level Qualifizierung Bearbeiter: Chef, Charly Geöffnet: 10.06.14 15:54 Priorität Niedrig Reaktion bis 11.06.14 Feedback erfragen Ja Land Deutschland priority_multi Niedrig		 ⊙ Kunden ⊙ Bearbeiter ⊙ Relationen Ø Attachments All we and 	ri j j j ie ung erden igezei

Fig. 29: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeit des Attachment-Bereichs für neue Bearbeiter (defaultVisibilityFlag = false)

autocomplete

(verfügbar z.B. auf der Seite Bearbeiterprofil (userProfilePage))

Parameter:

 suffixCharactersToRemove Jedes dieser Zeichen wird am Ende eines Suchwortes vor Ausführen der Suche entfernt und damit quasi ignoriert. (java.lang.String)

cmRichTextEditor

Parameter:

• editorFeatures

Zusätzliche Funktionen des Editors, standardmäßig sind alle Werte gesetzt, d.h. die entsprechenden Menüeinträge sind verfügbar. (java.lang.String)

Mögliche Werte:

• SUB_SUP X₂ X²

Ermöglicht hochgestellte und tiefgestellte Zeichen,

• INDENTS 💷

Ermöglicht das Einrücken von Text.

• LISTS 📃 📃

Ermöglicht das Einfügen und Formatieren von Listen.

• TABLES 🗹 📑 🖃 🐨 🕂 🖮 🐂 🔩 📬 🖼 🚞

Ermöglicht das Einfügen von Tabellen.

INSERT

Ermöglicht das Einfügen von Text-Elementen; zur genaueren Steuerung:

- INSERT_EMOTION Ermöglicht das Einfügen von Emoticons.
- INSERT CHAR Ω

Ermöglicht das Einfügen von Sonderzeichen.

• INSERT_IMAGE

Ermöglicht das Einfügen von Bildern.

editorFonts

Die Liste der Schriftarten im Editor in der Form <Anzeigename der Schriftart>=<Name der Schriftart im System>.

Schriftarten werden durch ';' (Semikolon) getrennt. Da eine Schriftart verschiedene Namen im System besitzen kann, können Sie eine komma-separierte Liste mit den verschiedenen Systemnamen, die eine Schriftart besitzen kann, angeben. (java.lang.String) (Standard = leerer String)

Beispiel: Arial=arial, helvetica, sans-serif; Courier New=courier new, courier; Verdana=verdana, geneva

• imagePasteEnabled

Zeigt an, ob Bilder direkt aus der Zwischenablage in den Editor eingefügt werden können. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion ein Java Applet benötigt. Unterschiedliche Webbrowser (z.B. Internet Explorer, Firefox) zeigen möglicherweise unterschiedliches Verhalten bezüglich der Anzeige von Bildern. (boolean, Standard = *false*)

customerSectionPanel

Parameter:

referencedUnitEditLinkVisible

Hier können Sie festlegen, ob der Menüpunkt *Bearbeiten* im Kontextmenü für Firmen erscheinen soll. Bitte beachten Sie, dass ein Bearbeiter außerdem die notwendigen Berechtigungen besitzen muss, um Firmendaten zu bearbeiten (siehe Rollenverwaltung). (boolean, Standard ist *true*).

Kunden
Hauptkunde
Herr Luke Skywalker CustomerGroup Starship Operator Prof. Dr. luke@consol.de 777 Büro -4711 Space Department Nein
ConSol* GmbH
Firma ConS Bearbeiten
Adresse Franz Wechseln
81543 Zur Firma

Fig. 30: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeit des Bearbeiten-Links (referencedUnitEditLinkVisible = true)



Fig. 31: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeit des Bearbeiten-Links (referencedUnitEditLinkVisible = false)

detailSearch

Parameter:

duplicatedCustomFieldLabelFormat

Ermöglicht die Anpassung der verwendeten Schreibweise von Labeln, wenn verschiedene Benutzerdefinierte Felder den gleichen lokalisierten Namen besitzen. Es gibt vier Parameter, die für die Erstellung einer Bezeichnung, die nur einmal vorkommt, benutzt werden können: fieldName, groupName, fieldTechnicalName, groupTechnicalName. Die Parameter *fieldName* und *groupName* sind lokalisiert.

Standardformat: \${fieldName} (\${groupName}) (java.lang.String)

globalSearchField

Hier können Sie das Layout und das Verhalten des Feldes *global search* anpassen, welches das Eingabefeld der *Schnellsuche* ist.



Fig. 32: ConSol*CM/Web Client - Eingabefeld Schnellsuche

Parameter:

searchResultItemsOrder

Komma-separierte Werte, die die Reihenfolge und Sichtbarkeit der Suchergebnisse festlegen. (java.

lang.String) Mögliche Werte: CONTACT, COMPANY, TICKET

 suffixCharactersToRemove Jedes dieser Zeichen wird am Ende eines Suchwortes vor der Durchführung der Suche entfernt und damit quasi ignoriert. (java.lang.String)

mailTemplate

Parameter:

addingManyTemplateEnabled

Ermöglicht es, eine E-Mail aus mehr als einem Template zusammenzustellen. (boolean)

 engineerPersonalMailsIncluded
 Ermöglicht, wenn auf *true* gesetzt, dass E-Mail-Adressen, die nicht im System gespeichert sind, aber bereits einmal eingegeben wurden, in der Auto-Vervollständigen-Box angeboten werden. Wenn der Wert auf *true* gesetzt war und danach auf *false* gesetzt wird, werden alle E-Mail-Adressen, die während der Zeit, in der der Wert *true* war, in der Auto-Vervollständigen-Box angeboten wurden, weiterhin zur Auswahl angeboten. Sobald der Wert auf *false* steht, werden allerdings keine neuen (nicht im System gespeicherte) E-Mail-Adressen mehr in die Auswahl der Auto-Vervollständigen-Box aufgenommen. (boolean)

- includeTextBlocksInEmailTemplate
 Gibt an, ob Textblöcke in E-Mail-Templates standardmäßig als bereits eingefügt angezeigt werden. (boolean)
- mailBodyLockedAfterTemplateSelection Gibt an, ob der Inhalt der E-Mail nach Auswahl eines Templates gesperrt wird. (boolean)
- mailEncryptionAvailable
 Ermöglicht E-Mail-Verschlüsselung. (boolean)
- mailSelectionComponentWidth Die Breite der E-Mail-Template-Auswahlbox (in Pixeln). (java.lang.Integer)
- mailTemplateSortStrategy

Entscheidet, auf welche Weise die E-Mail-Templates in der Liste sortiert werden. (java.lang.String) **Standartwerte:** USAGE, NAME. Mögliche komma-separierte Optionen sind: USAGE, NAME

• maxElementLength

Die maximale Länge eines einzelnen Elementes. Wenn der Wert der Variablen auf Ogesetzt ist, werden Elemente nicht zugeschnitten. (java.lang.Integer)

• quotingFeature

Aktiviert die Zitieren-Funktion für E-Mail-Inhalte. (boolean)

- showUniqueEmails
 - Parameter auf *false* gesetzt:

Ergebnisse in E-Mail-Feldern mit Auto-Vervollständigen werden anhand der E-Mail-Adresse verglichen. Alle Ergebnisse, also alle E-Mails, die dieselbe E-Mail-Adresse besitzen, werden in der Auswahliste angezeigt, also z.B. "Max Mustermann <max@consol.de" und "Max <max@consol.de". (boolean)

• Parameter auf *true* gesetzt:

Ergebnisse in E-Mail-Feldern mit Auto-Vervollständigen werden anhand der E-Mail-Adresse verglichen, nur der allererste Treffer wird in der Auswahlliste angezeigt, also nur "Max Mustermann <max@consol.de".

navigationLinks

Hier können Sie festlegen, wie die verschiedenen Links im Hauptmenü des Web Clients dargestellt werden sollen.

Parameter:

createContactLinkVisible

Gibt an, ob der Link *createContact* (*Neuer Kunde*) im Hauptmenü angezeigt wird (boolean, d.h. mögliche Werte sind *true* oder *false*, Standardwert ist *true*).

Information:

Abgesehen von dieser Einstellung muss ein Bearbeiter außerdem die entsprechenden Berechtigungen haben, um den Link *createContact* (*Neuer Kunde*) sehen zu können.

createTicketLinkVisible

Gibt an, ob der Link *createTicket* (*Neues Ticket*) angezeigt wird (boolean, d.h. mögliche Werte sind *true* oder *false*, Standardwert ist *true*).

Information:

Abgesehen von dieser Einstellung muss ein Bearbeiter außerdem die entsprechenden Berechtigungen haben, um den Link *createTicket* (*Neues Ticket*) sehen zu können.

externalLinks

Externe Links, die dem Hauptmenü hinzugefügt werden. Dieser Parameter kann auch mehrere Links festlegen, wobei die Reihenfolge entscheidend ist.

Format (kompatibel mit Wiki): z.B. [http://link description]

Dieser Parameter kann dafür benutzt werden, um Links zu weiteren Systemen zur Verfügung zu stellen, z.B. zu der Unternehmens-Website, einem Reporting-Tool, einer Hilfe-Seite oder einer anderen gültigen URL im Internet und/oder im Intranet.

Beispiel: [http://www.consol.com ConSol*][http://www.somewhere.com Somewhere]

• manageTemplateLinkVisible

Gibt an, ob der Link *Templateverwaltung* im Hauptmenü angezeigt wird (boolean, d.h. mögliche Werte sind *true* oder *false*, Standardwert ist *true*).

Information:

Abgesehen von dieser Einstellung muss ein Bearbeiter außerdem die entsprechenden Berechtigungen haben, um den Link *manageTemplate (Templateverwaltung)* sehen zu können.

• officeTemplateLinkVisible

Gibt an, ob der Link *Word-Vorlagenverwaltung* im Hauptmenü angezeigt wird (boolean, d.h. mögliche Werte sind *true* oder *false*, Standardwert ist *true*).

Information:

Abgesehen von dieser Einstellung muss ein Bearbeiter außerdem die entsprechenden Berechtigungen haben, um den Link *office Template (Word-Vorlagenverwaltung)* sehen zu können.

• overviewLinkVisible

Gibt an, ob der Link *Hauptseite* im Hauptmenü angezeigt wird (boolean, d.h. mögliche Werte sind *true* oder *false*, Standardwert ist *true*).

ticketPanel

Parameter:

scrollSpeed

Geschwindigkeit des Scrollens in Millisekunden. Ein String, der festlegt, wie lange die Animation läuft. (java.lang.String, Standard = 200)

Typische Werte: 200, 600, 1000 ... (höhere Werte bedeuten langsameres Scrollen)

• topBottomPageButtonVisible Gibt an, ob der Button *Gehe zum Anfang und Ende der Seite* angezeigt wird (boolean, Standard ist *false*).

Neues Tic	t
10	hema
	Queue: Frequently_Askε Bearbeiter: Nicht zugewiesε ▼
	Priorität Bitte wählen 💌 Modul Bitte wählen 💌
	Reaktion bis Feedback erfragen
	Kategorie Keine V
	DA Test MLA Keine 💌
	QA Liste Datum Sortierte Liste Preis Nummer Text Niederlassung QA_Test_Mla_For_Struct
	Zeile hinzufügen
	Land Bitte wählen
	priority_multi Bitte wählen 💌
	AssetType_de Bitte wählen
	Zeile hinzufügen
	kedPointNumber_de NumberValue_de PhoneType_de Bitte wählen 💌
	ReadonlyGroupable Bitte wählen v StringList_de StringListElement_de StringValue_de
	Zeile hinzufügen
	undon
	unden
	John nach Kontakt Erzeugen
	ontakt Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Nachname, Firma oder E-Mail ein

• topBottomPageButtonVisible = false:

Fig. 33: ConSol*CM/Web Client - Button "Gehe zum Anfang und Ende der Seite" unsichtbar
topBottomPageButtonVisible = true:

103 110	;ket
¢	Thema
	Queue: Frequently_Aske Bearbeiter: Nicht zugewiese
	Priorität Bitte wählen 💌 Modul Bitte wählen 💌
	Reaktion bis
	Kategorie Keine 💌
	QA Test MLA Keine 💌
	QA Liste Datum Sortierte Liste Preis Nummer Text Niederlassung QA_Test_Mla_For_Struct Zeile hinzufügen
	Land Bitte wählen TestString
	priority_multi Bitte wählen
	AssetType_de Bitte wählen Bit
	FixedPointNumber_de NumberValue_de PhoneType_de Bitte wählen
	ReadonlyGroupable Bitte wählen 👻 StringList_de StringListElement_de StringValue_de
	Zeile hinzufügen
	Kunden
6	Hauptkunde Suche nach Kontakt Erzeugen
E	

Fig. 34: ConSol*CM/Web Client - Button "Gehe zum Anfang und Ende der Seite" sichtbar

timeBookingSection

(z.B. auf der Seite Bearbeiterprofil (userProfilePage) verfügbar)

Parameter:

• visible

Gibt an, ob der Bereich *Zeitbuchung* auf der Seite *Bearbeiterprofil* (*userProfilePage*) sichtbar ist. (boolean, Standardwert = *true*)

Bitte beachten Sie, dass die Sichtbarkeit des Bereichs Zeitbuchung in einem **Ticket** über den acimSection Parameter timeBookingFeature konfiguriert wird!

unitSearch

(verfügbar auf der Seite Neues Ticket (ticketCreatePage) im Bereich Kunden)

Parameter:

aidLevel

Level der Anfängerfreundlichkeit der Hilfe: NONE, BASIC (größeres Suchfeld mit längerem Beschreibungstext) oder EXTENDED (wie BASIC plus zusätzliche Hilfe-Icons mit Tooltips).

0		
	AssetType_de Bitte wählen FixedPointNumber_de ReadonlyGroupable Bitte wählen Hilfslevel EXTEND	Boolean Valle, de <u>Emmit et de Octore de</u> Sie können einen oder mehrere Suchbegriffe angeben. Diesen wird automatisch der Platzhalter * auf tangehängt. Falls sie einen Suchbegriff verwenden, der nicht am Anfang des gesuchten Wortes steht so können Sie durch die Eingabe eines
	Kunden	vorangestellten * die Suche auf diese Wörter ausweiten.
	Hauptkunde	
0	Suche nach Firma Erzeugen	
	Firma Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Nachname, Firma oder E-M	ail ein 🚺 * 😢
	Kontakt erzeugen	
	Bitte wählen Vomame	Nachname *
	Bitte wählen Vomame Funktion Vomame	Akad. Titel
	Bitte wählen Vomame Funktion	Nachname Akad. Titel Personalnummer

Fig. 35: ConSol*CM/Web Client - Hilfslevel EXTENDED in der Kontaktsuche

unitSearchHeader

(verfügbar auf der Seite Neues Ticket (ticketCreatePage) im Bereich Kunden)

Parameter:

companyCreateLinkVisible

Gibt an, ob der Link *Erzeugen* einer Firma (Company) auf der Seite *Neues Ticket* sichtbar ist, ob also in-line eine neue Firma erstellt werden kann. (boolean)

viewDiscriminatorsSection

(z.B. auf der Seite Bearbeiterprofil (userProfilePage) verfügbar)

Parameter:

visibilityFlag

Gibt an, ob der Bereich *Sichtenmerkmale* sichtbar ist (Bereich für die Einstellungen von dynamischen Sichtenmerkmalen auf der Seite *Bearbeiterprofil* (*userProfilePage*)). (boolean, Standardwert = *true*)

Bearbeiterprofil	
Passwort ändern	
Altes Passwort *	
Neues Passwort *	
Neues Passwort (Wdh.)	
OK Abbrechen	
Vertretung	
Bearbeiter, die mich vertreten	
Bearbeiter	
Bearbeiter, die ich vertrete	
Allgemeine Einstellungen	
Sichtenmerkmale	
Priorität Bitte wählen	
Nicht gesetzt	
Standard Normal	
Moch	
Ritte wahlen	
Zeitbuchung	Hinzufügen
Tag 24.07.14	
Zeitspanne Tag Woche Monat	
24 Jul, 2014	Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00

Fig. 36: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeit der Sichtenmerkmale (visibilityFlag=true)

Bearbeiterprofil					
Passwort ändern					
Altes Passwort *					
Neues Passwort					
Neues Passwort (Wdh.)					
OK Abbrechen					
Vertretung					
Bearbeiter, die mich vertreten	Bearbeiter, die mich vertreten				
Bearbeiter					
Bearbeiter, die ich vertrete					
Bearbeiter					
Allgemeine Einstellungen					
Standard-Mandant					
Data wilden					
Zeitbuchung	Hinzufügen				
Tag 24.07.14					
Zeitspanne Tag Woche Monat					
24 Jul, 2014	✓ <u>Heute</u> ►				
	Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00				

Fig. 37: ConSol*CM/Web Client - Sichtbarkeit der Sichtenmerkmale (visibilityFlag=false)

20.4 Abschnitt für Experten: Verwenden der JMX-Konsole für die Seitenanpassung (nur JBoss!)

Sie können die Parameter der Seitenanpassung auch mittels der JMX-Konsole konfigurieren, einem Tool, das von jedem JBoss-Server mitgeliefert wird. Bitte beachten Sie, dass dies der Expertenmodus für die Konfiguration dieser Parameter ist, und bitten Sie Ihren ConSol*CM-Consultant hierfür um Unterstützung. Die benutzte MBean ist *consol.cmweb.customization*. Unter dieser MBean werden alle verfügbaren oberen Level (Typen) aufgelistet. Wenn Sie einen Typ öffnen, werden alle verfügbaren Konfigurationen /Operationen aufgelistet. Es kann sein, dass hier mehr Konfigurationen/Operationen als im Web Client vorhanden sind, da hier außerdem noch Funktionen verfügbar sind.

Warnung:

Nur erfahrene ConSol*CM-Administratoren sollten die JMX-Konsole für die Konfiguration benutzen! Verändern Sie Einstellungen hier nur, wenn Sie sich völlig über die Auswirkungen und möglichen Nebeneffekte der Änderungen im Klaren sind!

consol.cmweb.customization				
 name=cache.customizationData,topic=cache,type=admin 				
 type=accordionTicketList 				
 type=acimSection 				
 type=attachmentSection 				
type=autocomplete				
 type=cmRichTextEditor 				
type=customerSectionPanel				
type=detailSearch				
 type=globalSearchField 				
• type=mailTemplate				
 type=navinationLinks 				
• type=ticketPanel				
 type=timeBookingSection 				
 type=unitSearch 				
 type=unitGearchHeader 				
type=unitsearchineauer				
type=viewDiscriminatorsSection				

Fig. 38: JMX-Konsole - MBean "consol.cmweb.customization"

21 Überblick über das System

• Überblick über das System

- System-Architektur
 - Einführung zur ConSol*CM-System-Architektur
 - Grundlegende System-Architektur
 - Komponenten für E-Mail-Interaktionen
 - System-Architektur mit Reporting-Infrastruktur
- Kurzer Überblick über die Dateistruktur
 - ConSol*CM-Datenverzeichnis
 - JBoss Application Server Dateistruktur
 - Oracle WebLogic Application Server Dateistruktur
 - Log-Dateien
 - Typen von Log-Dateien
 - Struktur der Log-Dateien

21.1 System-Architektur

21.1.1 Einführung zur ConSol*CM-System-Architektur

ConSol*CM ist eine Java EE (Java Enterprise Edition) Applikation, die auf einem Standard Application Server auf Unix/Linux- oder Windows-Systemen laufen kann. JBoss und Oracle WebLogic werden unterstützt.

In diesem Kapitel erhalten Sie einen kleinen Überblick über die ConSol*CM-System-Architektur. Eine detaillierte Beschreibung des Systems erhalten Sie im *ConSol*CM Betriebshandbuch*.

Eine detaillierte Liste der unterstützten Application Server, Datenbanksysteme und anderer Systeme erhalten Sie in den aktuellen *System Requirements*.

21.1.2 Grundlegende System-Architektur

ConSol*CM ist eine Applikation mit klassischer three-tier Architektur. Es wird als Java EE Applikation auf einem Application Server installiert. Die Daten werden in einer relationalen Datenbank gespeichert. Die Clients können die Applikation durch eine Weboberfläche, d.h. einen Webbrowser, aufrufen.



Fig. 1: ConSol*CM - Grundlegende System-Architektur

21.1.3 Komponenten für E-Mail-Interaktionen

ConSol*CM kann E-Mails von einem oder mehreren E-Mail-Server(n) abholen. Gegenüber diesem Server verhält CM sich wie ein normaler E-Mail-Client, d.h. ConSol*CM braucht nur einen Netzwerkzugriff auf den E-Mail-Server, um die E-Mails abzuholen. Unterstützt werden POP3(s) und IMAP(s).



Fig. 2: ConSol*CM - E-Mail-Server-Interaktionen

21.1.4 System-Architektur mit Reporting-Infrastruktur

Das Standardfunktionsset von ConSol*CM umfasst zwei Komponenten, die ein Reporting ermöglichen:

- CMRF (ConSol*CM Reporting Framework) Java EE Applikation, die die ConSol*CM-Datenbank mit dem ConSol*CM Data Warehouse synchronisiert. Sie kann auf dem gleichen Application Server, auf dem ConSol*CM installiert ist, oder auf einem separaten Application Server installiert werden.
- DWH (Data Warehouse)
 Datenbank (oder Datenbank-Schema, abhängig von RDBMS), die die integrierten/vor-verarbeiteten Daten aus der ConSol*CM-Datenbank speichert.



Separate Application Server für ConSol*CM und CMRF:

Fig. 3: ConSol*CM - Infrastruktur mit CMRF und DWH (2 Server)



Ein Application Server für ConSol*CM und CMRF:

Fig. 4: ConSol*CM - Infrastruktur mit CMRF und DWH (1 Server)

Wenn das DWH eingerichtet wurde (siehe Abschnitt Data Warehouse (DWH) Management), können *BI* (Business Intelligence) Applikationen genutzt werden, um Reports, OLAP Cubes oder andere Reporting-Ausgabeformate zu erstellen. Die folgenden Bilder zeigen dies exemplarisch am Beispiel von PentahoTM BI Suite.



Separate Application Server für ConSol*CM und CMRF (Beispiel: beide JBoss):

Fig. 5: ConSol*CM - Reporting-Infrastruktur (2 Server, beide JBoss)



Ein Application Server für ConSol*CM und CMRF (Beispiel: WebLogic):

Fig. 6: ConSol*CM - Reporting-Infrastruktur (1 Server, WebLogic)

21.2 Kurzer Überblick über die Dateistruktur

Die meisten der Daten für die Konfiguration und den Betrieb von ConSol*CM werden in der ConSol*CM-Datenbank gespeichert. Es werden aber auch einige Daten im Dateisystem in dem Datenverzeichnis, das während der Installation des Systems angegeben wurde, gespeichert.

21.2.1 ConSol*CM-Datenverzeichnis

Das folgende Bild und die folgende Liste zeigen ein Beispiel aus einem Windows-System:



Fig. 7: ConSol*CM - Datenverzeichnis

Beispiel-Verzeichnisse:

• index

Dies ist das Verzeichnis, in dem alle Indizes gespeichert werden (siehe auch Registerkarte Index (Konfiguration von Suche und Index)). Stellen Sie sicher, dass Sie diesen Ordner in Ihrem täglichen Dateisystem-Backup miteinbeziehen.

• index.0

In diesem Verzeichnis liegt für jeden benötigten Index ein Unterverzeichnis.

• mail

In diesem Verzeichnis werden Dateien gespeichert, die für eintreffende E-Mails relevant sind.

• reimported

In diesem Verzeichnis werden E-Mails gespeichert, die im Verzeichnis *unparsable* gespeichert waren und durch eine manuelle Aktion des Administrators re-importiert werden konnten.

• unparsable

In diesem Verzeichnis werden eintreffende E-Mails gespeichert, die nicht vom System verarbeitet werden konnten. Sie werden im Admin-Tool unter *E-Mail Sicherungen* aufgelistet (siehe Abschnitt Registerkarte E-Mail Sicherungen).

• mule

Dieses Verzeichnis kann für Mule-Daten (des internen ESB) genutzt werden.

21.2.2 JBoss Application Server Dateistruktur

Die folgenden Verzeichnisse sind bei einer JBoss-Installation von ConSol*CM verfügbar:



Fig. 8: ConSol*CM - Dateistruktur in einem JBoss Application Server

Beispiel-Verzeichnisse:

• conf

Konfigurationsdaten, z.B.:

- jboss-log4j Konfiguration der Log-Datei
- data

Betriebsdaten, z.B. tx-operation keys

deploy

Daten von Deployment und Konfiguration:

• cm6.ear

Kern-Applikation, .ear File

- cm-track.war Applikationsdatei für das Portal ConSol*CM/Track
- cmDb-ds

Konfiguration der Datenbank-Verbindung

• deployers

Zusätzlich installierte Applikationsdaten

• lib

Applikations-spezifische Bibliotheken (Libraries), z.B.:

• mysql connector Falls Sie MySQL als Datenbanksystem verwenden

```
• log
```

Log-Dateien, siehe Abschnitt Log-Dateien.

• tmp

Temporäre Dateien.

• work

Arbeitsverzeichnis mit einer Arbeitskopie der Dateien des Application Servers. Kann geleert werden, z.B. zur Analyse oder Reparatur von Fehlern.

21.2.3 Oracle WebLogic Application Server Dateistruktur

In einer Oracle WebLogic Umgebung, wird ConSol*CM als separate Domain installiert. ConSol*CM und CMRF sind *Managed Servers*. Bitte lesen Sie für weitere Informationen das *ConSol*CM Betriebshandbuch*.

An dieser Stelle werden nur einige Verzeichnisse erklärt. Wenn Sie ConSol*CM als WebLogic Applikation administrieren möchten, lesen Sie auch dazu bitte das *ConSol*CM Betriebshandbuch* und nutzen Sie allgemeine WebLogic Tutorials.



Fig. 9: ConSol*CM - Dateistruktur in einem Oracle WebLogic Application Server

Beispiel-Verzeichnisse:

• bin

Start/Stop-Skripte

- cm-logs Alle Log-Dateien außer *cmrf.log*
- cmrf-logs
 - cmrf.log file

Log-Einträge des CMRF (ConSol*CM Reporting Framework)

- config
 Konfigurationsdateien
- deployments
 Installierte Applikationen, d.h. in diesem Fall: ConSol*CM und CMRF als Verzeichnisse.

21.2.4 Log-Dateien

ConSol*CM benutzt als Logging-Framework *Log4j*. Das Logging-Verhalten kann durch das Editieren der Datei *log4j.xm*/konfiguriert werden.

Typen von Log-Dateien

Die folgenden Log-Dateien werden benutzt:

• boot.log

Nachrichten, die den Systemstart betreffen (z.B. wird die Java-Version angegeben).

• cmrf.log

Nachrichten, die CMRF (ConSol*CM Reporting Framework) betreffen, d.h. Nachrichten, die Aktionen zur Datenübermittlung von der ConSol*CM-Datenbank zur CMRF-Datenbank (DWH) betreffen. Dies geschieht durch *JMS* (Java Messaging Service).

• cmweb.log

Nachrichten, die den ConSol*CM Web Client betreffen.

• ctx.log

Enthält Nachrichten des Spring Frameworks.

• errors.log

Enthält nur Nachrichten, die mindestens das Log-Level ERROR besitzen.

• esb.log

Enthält Nachrichten des *Mule Framework*s (Mule ist ein interner ESB, der nur für die Verarbeitung eintreffender E-Mails benutzt wird).

• index.log

Nachrichten, die den Indexer betreffen.

• mail.log

Enthält Nachrichten des E-Mail-Subsystems.

• operationtimes.log

Wird nur benutzt, wenn es aktiviert wurde. Enthält die Laufzeiten der Anfragen, um mögliche "Flaschenhälse" in der Performance identifizieren zu können.

• server.log

Die allgemeine Log-Datei, die alle Nachrichten enthält, standardmäßig alle, die mindestens das Log-Level *INFO* besitzen. Es ist empfehlenswert, den *DailyRollingFileAppender* zu benutzen, um das Dateisystem vor Überfüllung zu bewahren.

session.log

Enthält Nachrichten über Logins (Beginn einer Session) und Session Timeouts von ConSol*CM-Benutzern.

sql.log

Enthält Log-Einträge über SQL-Befehle, die von *Hibernate* generiert werden, wenn es auf *DEBUG*-Level gesetzt ist (standardmäßig ist dies auf *INFO* gesetzt).

support_libs_errors.log

Enthält Meldungen aus Bibliotheken (support libs) zu Fehlern, die von der CM-Applikation korrekt behandelt wurden (durch diese Methode bleibt die Datei *server.log* übersichtlich).

• timer-manager.log

Enthält zusätzliche Log-Nachrichten mit dem Log-Level *DEBUG*, wenn Zeit-Trigger in Workflows aktiviert oder deaktiviert werden. Die Information über das Eskalationsdatum wird hier ebenfalls geloggt.

• tx.log

Enthält Log-Einträge aus Spring Framework Transaktionen.

• workflow.log

Informationen über aktivierte/re-initialisierte/deaktivierte Zeit-Trigger werden mit dem Log-Level *INFO* geloggt und der gesamte Debug Output bezogen auf die Workflow-Engine wird in diese Datei geschrieben.

Struktur der Log-Dateien

In der Standardkonfiguration besitzen Log-Datei-Einträge folgende Syntax:

```
Date Timestamp Loglevel [Logger] Message
```

Beispiel für einen Log-Datei-Eintrag (erfolgreicher Start von ConSol*CM in JBoss):

```
2012-11-06 14:22:12,685 INFO [e.coyote.httpl1.Httpl1Protocol] Starting Coyote HTTP/1.1 on http-
0.0.0.0-8080
```

Die Bestandteile dieser Nachricht sind:

- Datum:
 - 6.11.2012
- Zeitstempel: 14:22:12
- Log-Level: INFO
- Logger:

e.coyote.http11.Http11Protocol

Name der Java-Klasse, nicht vollständig (nur die letzten 30 Zeichen), der richtige Name wäre hier *org. apache.coyote.http11.HttpProtocol.*

• Nachricht: Starting Coyote HTTP/1.1 on http-0.0.0.0-8080 Einfache Nachrichten und Nachrichten, die eine erfolgreiche Operation betreffen, bestehen häufig nur aus einer Zeile.

Wenn Fehler auftreten (Log-Level *ERROR*), finden Sie möglicherweise Stacktraces. Bitten Sie in diesem Fall Ihren ConSol*CM-Consultant oder das ConSol*CM-Support-Team um Hilfe.

22 Appendix A - Liste der verfügbaren Annotationen

- Appendix A Liste der verfügbaren Annotationen
 - Alphabetische Liste der Annotationen für Benutzerdefinierte Felder
 - Alphabetische Liste der Annotationen für Benutzerdefinierte Feldgruppen
 - Annotationen gruppiert nach Anwendungsbereich
 - Layout
 - Ticket display
 - Component-Type
 - Validation
 - Common
 - Cmweb-common
 - Visibility
 - Indexing
 - Search-result
 - Contact-templates
 - Contact authentication
 - Ticket contact relation type
 - DWH
 - Phone commander

22.1 Alphabetische Liste der Annotationen für Benutzerdefinierte Felder

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
Α	accuracy	validation	Definiert für Datumsfelder, wie detailliert das Datum angezeigt wird.	date (Standard)	Zeigt das Datum ohne Uhrzeit an.
				date-time	Zeigt das Datum mit Uhrzeit an.
				only-time	Zeigt nur die Uhrzeit und kein Datum an.
В	boolean-type	component- type	Definiert, wie ein boolean Feld angezeigt wird.	check box (Standard)	Checkbox, die aktiviert werden kann (standardmäßi g auf <i>false</i> gesetzt, d.h. die Checkbox ist anfänglich immer deaktiviert).
				radio	2 Radiobuttons (<i>ja/nein</i>) zur Auswahl (nur eine kann jeweils angewählt sein).
				select	Drop-down- Felder mit 2 Werten (<i>ja/nein</i>).
С	colspan	layout	Definiert, wie viele Spalten für dieses Feld	<number></number>	Anzahl der Spalten.

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
			im Layout reserviert sind.		
	contact search result column	search-result	Definiert, ob das Feld standardmäßig in den Suchergebniss en angezeigt werden soll.	true	Entfernen Sie die Annotation, wenn das Feld nicht standardmäßig in den Suchergebniss en angezeigt werden soll.
	contains contacts	ticket contact relation type	Nur für die Definition von Listenfeldern (<i>e</i> <i>nums</i>). Gibt an, dass das definierte Feld Kontaktinforma tionen beinhalten kann.	true / false	Benötigt, um zu unterscheiden, ob die Liste innerhalb eines Kontakts (<i>true</i>) oder eines Tickets (<i>f</i> <i>alse</i>) angezeigt werden soll.
D	dialable	phone commander	Definiert ein Feld mit einer Telefonnumme r.	true	Entfernen Sie diese Annotation, wenn das Feld keine wählbare Telefonnumme r enthalten soll.
Ε	email	validation	Kontrolliert bei E-Mail- Adressen, ob das Format korrekt ist.	true	Kann bei Benutzerdefinie rten Feldern vom Typ <i>string</i> verwendet werden. Entfernen Sie die Annotation, wenn das
Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar	
---------------------------------	--------------------	---	------------------------------------	--	
				Format nicht kontrolliert werden soll.	
enum field with ticket color	ticket display	Definiert die Hintergrundfarb e des Ticket- Icons im Ticket und in der Ticketliste.	true / false	Das Feld muss in der Verwaltung der Sortierten Listen existieren, wo Listen, Werte und Farben definiert werden.	
enum-in- search-type	component- type	Definiert, ob ein Benutzerdefinie rtes Feld vom Typ <i>enum</i> <i>(Sortierte Liste)</i> , das für die Detailsuche verwendet wird, eine Suche über mehrere Werte erlaubt.	single (Standard) / multiple	Feld akzeptiert die Suche über mehrere Werte, wenn der Wert <i>multip</i> <i>le</i> gesetzt ist.	
enum-type	component- type	Genauere Definition einer Drop-down- Liste.	select (Standard)	Drop-down- Liste für die Auswahl.	
			radio	Liste von Radiobuttons für die Auswahl (nur eine Option kann jeweils ausgewählt sein).	
			autocomplete	Drop-down- Liste für die Auswahl,	

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
					hierbei ist das Feld ein Eingabefeld, das zur Filterung der Liste benutzt wird.
F	field-group	layout	Ermöglicht die Gruppierung von Feldern im Anzeige- Modus. Die Annotation wird im Bearbeiten- Modus ignoriert.	<string></string>	Um die Felder zu gruppieren, muss für jedes Feld der Gruppe der gleiche String- Wert eingetragen werden.
	field indexed	indexing	Gib t an, dass das Feld indiziert wird, d. h. das Feld wird in die Suche einbezogen und der Inhalt des Feldes taucht in Suchergebniss en auf.	transitive	Alle Daten werden in den Suchergebniss en aufgelistet (Tickets und Kunden).
				unit	Für Kundendaten. Nur die Unit (Kontakt oder Firma) und ggf. die übergeordnete U nit (Firma) wi rd im Suchergebnis angezeigt,

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
				Tickets werden nicht angezeigt.
			local	Für Kundendaten. Nur die Unit, die direkt am Ticket hängt, also der Kontakt, wird im Suchergebnis angezeigt, Firma und Tickets werden nicht angezeigt.
			not indexed	Feld wird nicht indiziert.
fieldsize	layout	Größe, mit der das Feld im Ticket-Layout angezeigt wird.	<rows>;<cols></cols></rows>	Für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>string</i> mit der Annotation <i>text-type</i> und dem Wert <i>texta</i> <i>rea.</i> <rows> definiert die Anzahl der angezeigten Zeilen und <cols> definiert die Anzahl der Zeichen, die pro Zeile angezeigt werden. Nur für Layout- Zwecke.</cols></rows>
			<number></number>	

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
					Für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>enum</i> <i>(Sortierte Liste)</i> . Definiert, wie viele Werte in der Listenbox d irekt sichtbar sind. Nur für Layout- Zwecke.
	format	validation	Kontrolliert Datumsfelder auf das korrekte Format.	<date format=""></date>	Das Datumsformat basiert auf dem <i>SimpleDat</i> <i>eFormat</i> , zum Beispiel tt.mm. jjjj.
G	groupable	cmweb- common	Ermöglicht, die Tickets in der Ticketliste nach den Werten dieses Feldes zu gruppieren.	true	Nur für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>enum</i> <i>(Sortierte Liste)</i> . Entfernen Sie die Annotation, um die Möglichkeit, nach diesen Werten zu gruppieren, zu deaktivieren.
L	label-group	layout	Zeigt im Anzeige- Modus eine Feldgruppe zusammen mit deren Label an. Im Bearbeiten- Modus wird diese	<string></string>	Alle Felder mit dem gleichen Wert werden unter diesem Label gruppiert und angezeigt. Das Label ist ein Benutzerdefinie rtes Feld vom

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
		Annotation ignoriert.		Typ <i>string</i> und der Annotation <i>text-type</i> mit dem Wert <i>label.</i> Die Annotation <i>label-group</i> muss dem Label ebenfalls zugewiesen werden.
label-in-view	layout	Zeigt den Wert des Benutzerdefinie rten Felds als Beschriftung im Anzeige- Modus an. Im Bearbeiten- Modus wird diese Annotation ignoriert.	true	Entfernen Sie diese Annotation, wenn die Beschriftung im Anzeige- Modus nicht sichtbar sein soll.
leave-trailing- zeros	common	Für die Anzeige von Festkommazah Ien.	true / false	Verbleibende Nullen der Nachkommaste Ilen werden nicht abgeschnitten, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist.
list-type	component- type	Deaktiviert die <i>Hinzufügen</i> und /oder <i>Löschen</i> Optionen bei Benutzerdefinie rten Feldern vom Typ <i>list</i> oder <i>struct</i> .	fixed-size	Es ist nicht möglich, Felder und Zeilen hinzuzufügen oder zu löschen.
			non-shrinkable	Es ist nicht möglich,

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
					Felder und Zeilen zu löschen.
				non-growable	Es ist nicht möglich, Felder und Zeilen hinzuzufügen.
Μ	matches	validation	Kontrolliert, ob die Eingabe bei einem Benutzerdefinie rten Feld vom Typ <i>string</i> mit dem angegebenen Wert übereinstimmt.	<string></string>	Wird für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>string</i> benutzt.
	maxLength	validation	Definiert die maximale Länge einer Eingabe für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>string</i> .	<number></number>	Wird für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>string</i> benutzt.
	maxValue	validation	Definiert den maximalen Wert für für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>number</i> .	<number></number>	Wird für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>number</i> benutzt.
	minLength	validation	Definiert die minimale Länge einer Eingabe für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>string</i> .	<number></number>	Wird für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>string</i> benutzt.
	minValue	validation	Definiert den minimalen	<number></number>	Wird für Benutzerdefinie

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
			Wert für für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>number</i> .		rte Felder vom Typ <i>number</i> benutzt.
N	no-history-field	performance	Gibt an, dass ein einzelnes Benutzerdefinie rte Feld nicht protokolliert wird. Überschreibt die Gruppen- Annotation <i>no-</i> <i>history.</i>	true / false	Annotation ist aktiv, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist. Für Felder, die gespeichert, aber nicht im Protokoll sichtbar sein sollen, wird die Annotation <i>visi</i> <i>bility</i> <i>configuration</i> benutzt.
0	order-in-result	layout	Zeigt Feld als Spalte in den Suchergebniss en an der angegebenen Position an.	<number></number>	Die Spalten werden in aufsteigender Reihenfolge sortiert.
Ρ	password	contact authentication	Zeigt an, dass dieses Feld beim Authentifizierun gsprozess als Passwortfeld verwendet wird.	<string></string>	Für CM/Track.
	position	layout	Definiert die Position eines Feldes innerhalb eines Grid- Layouts.	<number>; <number></number></number>	Die Werte definieren <i>Zeile</i> und <i>Spalte</i> <i>(Zeile;Spalte),</i> Nummerierung startet mit 0;0. Wenn keine Werte gesetzt werden, nimmt

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
					das Benutzerdefinie rte Feld die nächste freie Zelle des Grid- Layouts.
			Definiert die Position eines Feldes innerhalb einer <i>struct</i> (Unterkompone nte einer <i>List</i> <i>of Structs</i>).	0; <number></number>	Die Werte definieren <i>Zeile</i> und <i>Spalte</i> (<i>Zeil</i> <i>e</i> , <i>Spalte</i>), nur der Wert für <i>Sp</i> <i>alte</i> wird genutzt, der Wert für <i>Zeile</i> wird ignoriert.
R	readonly	common	Zeigt an, dass das Benutzerdefinie rte Feld nicht editiert werden kann.	true / false	Feld ist schreibgeschüt zt, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist. Wird kein Wert gesetzt oder wird irgendein anderer Wert außer <i>false</i> gesetzt, wird der Wert ebenfalls als <i>tru</i> <i>e</i> behandelt.
	reportable	dwh	Gibt an, dass das Feld in Reports verwendet wird und es an das DWH übermittelt werden soll.	true / false	Feld kann in Reports verwendet werden, wenn der Wert auf <i>tru</i> <i>e</i> gesetzt ist.
	required	validation	Gibt an, dass dies ein notwendiges Feld ist.	true / false	Feld ist notwendig,

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
					wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist.
	rowspan	layout	Gibt an, wie viele Zeilen das Feld innerhalb des Layouts belegt.	<number></number>	Anzahl der Zeilen.
S	sortable	cmweb- common	Ermöglicht, die Tickets in der Ticketliste nach den Werten dieses Feldes zu sortieren.	true	Nur für Benutzerdefinie rte Felder vom Typ <i>enum</i> <i>(Sortierte Liste)</i> . Entfernen Sie die Annotation, wenn Sie die Möglichkeit, die Ticketliste nach den Werten dieses Feldes sortieren zu können, deaktivieren möchten. Funktioniert nur, wenn das Benutzerdefinie rten Feld indiziert ist.
Т	text-type	component- type	Definiert den Typ eines Feldes vom Typ <i>string.</i>	text (Standard)	Einzeiliges Eingabefeld.
				textarea	Mehrzeiliges Eingabefeld.
				password	Eingabefeld für Passwörter. Passwörter

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
				werden im Anzeige- Modus als ******* dargestellt.
			label	Eingabe wird als Label angezeigt.
			uri	Eingabe wird im Anzeige- Modus als Hyperlink dargestellt. Die Zeichenfolge muss dafür diesem URL- Muster entsprechen. "^((?:mailto\: (?: (?:ht f)tps?)\://) 1\S+)(?: (?:\)? (.*))?\$" Beispiel: "http://consol. de ConSol*"
ticket-list- colspan	layout	Definiert, wie viele Spalten dieses Feld in der in der Ticketliste-Box belegt.	<number></number>	Anzahl der Spalten.
ticket-list- position	layout	Definiert die Position des Felds in der Ticketliste-Box.	<number>; <number></number></number>	Werte definieren <i>Zeile</i> und <i>Spalte</i> (<i>Zeil</i> <i>e</i> , <i>Spalte</i>), Nummerierung beginnt bei 0; 0.
	layout		<number></number>	

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
	ticket-list- rowspan		Definiert, wie viele Zeilen dieses Feld in der Ticketliste- Box belegt.		Anzahl der Zeilen.
U	username	contact authentification	Zeigt an, dass dieses Feld als ein Login- Name im Authentifizierun gsprozess verwendet wird.	true / false	Für CM/Track.
V	visibility	common	Definiert, wann ein Feld sichtbar ist.	edit	Feld ist im Bearbeiten- Modus sichtbar.
				view	Feld ist im Anzeige- Modus sichtbar.
				none	Feld ist nicht sichtbar.
					Wenn irgendein anderer Wert oder kein Wert gesetzt wird, ist das Feld immer sichtbar.
	visibility configuration	visibility	Gibt die Sichtbarkeit des Felds im Protokoll an.	on every level	Feld wird in jedem Sichtbarkeitsle vel des Protokolls angezeigt.
				2nd level and 3rd level	Feld wird im zweiten und dritten

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
				Sichtbarkeitsle vel des Protokolls angezeigt (<i>2nd</i> <i>level</i> und <i>3rd</i> <i>level</i>).
			only 3rd level	Feld wird nur im dritten Sichtbarkeitsle vel des Protokolls angezeigt (<i>3rd</i> <i>level</i>).

22.2 Alphabetische Liste der Annotationen für Benutzerdefinierte Feldgruppen

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
C	contact history template name	ticket contact relation type	Gibt an, wie Kontaktdaten im Ticketprotokoll dargestellt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben.
	contact- template- contact-ticket- page	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden in einem Ticket und auf einer Kundenseite dargestellt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn diese Annotation nicht konfiguriert wird, wird das für die Annotati on <i>contact-</i> <i>template-</i> <i>default</i> angege bene Template <i>f</i> ür das Format der Darstellung verwendet.
	contact- template- default	contact- templates	Gibt an, in welchem Format	<template name></template 	Das Format der Darstellung

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
		Kurzinformatio nen über einen Kunden dargestellt werden.		wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn diese Annotation nicht konfiguriert wird, wird die (veraltete) Annotation <i>unit</i> <i>search</i> <i>template name</i> für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template- dragged	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden dargestellt werden, während sie mit gedrückter linker Maustaste gezogen werden (<i>Drag- and-Drop</i>).	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wen n diese Annotation nicht konfiguriert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template- default</i> angegebene Template für das Format der

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
				Darstellung verwendet.
contact- template-email	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden beim Autovervollstän digen von E- Mail- Empfängern dargestellt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wen n diese Annotation nicht konfiguriert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template-</i> <i>default</i> angegebene Template für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template-quick- search	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden in der Ergebnisliste der Schnellsuche angezeigt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn dies e Annotation nicht konfiguriert wird, wird das für die

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
				Annotation <i>cont</i> <i>act-template-</i> <i>default</i> angegebene Template für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template- search	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden in der Ergebnisliste der Kontaktsuche angezeigt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn di ese Annotation nicht konfiguriert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template- default</i> angegebene Template für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template-ticket- list	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden in der Ticketliste angezeigt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
				angegeben. Wenn diese Annotation nicht k onfiguri ert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template-</i> <i>default</i> angegebene Template für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template-ticket- reference	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden im Bereich <i>Relatio</i> <i>nen</i> angezeigt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn diese Anno tation nicht konfiguriert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template- default</i> angegebene Template für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template-ticket- search	contact- templates	Gibt an, in welchem Format	<template name></template 	Das Format der Darstellung

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
		Kurzinformatio nen über einen Kunden in den Suchergebniss en einer Ticket- Suche angezeigt werden.		wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn diese Annotation nich t konfiguriert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template</i> <i>default</i> angegebene Template für das Format der Darstellung verwendet.
contact- template- workspace- favourite	contact- templates	Gibt an, in welchem Format Kurzinformatio nen über einen Kunden im <i>Wor</i> <i>kspace</i> und den <i>Favoriten</i> angezeigt werden.	<template name></template 	Das Format der Darstellung wird über ein Template definiert. Hier wird der Name dieses Templates angegeben. Wenn d iese Annotation nicht konfiguriert wird, wird das für die Annotation <i>cont</i> <i>act-template- default</i> angegebene Template für

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
					das Format der Darstellung verwendet.
G	group-visibility	common	Definiert die standardmäßig e Sichtbarkeit einer Feldgruppe.	true / false	Diese Annotationen kann durch die Annotationen der einzelnen Felder in der Gruppe überschrieben werden.
Ν	no-history	performance	Gibt an, dass alle Benutzerdefinie rten Feldern, die zu dieser Gruppe gehören, nicht protokolliert werden.	true / false	Annotation ist aktiv, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist. Für einzelne Felder können Sie die Annotation <i>no- history-field</i> verwenden.
0	open-at-create	layout	Lässt Feldgruppen während der Ticketerstellun g sichtbar sein, auch wenn sie initial unsichtbar sind (aufgrund der Annotation <i>gro</i> <i>up-visibility</i>).	true	Entfernen Sie diese Annotation, wenn die Gruppe nicht sichtbar sein soll.
R	reportable group	dwh	Gibt an, dass alle Benutzerdefinie rten Felder, die zu dieser Gruppe gehören, in	true / false	Es muss ein Wert gesetzt werden. Die Annotation ist aktiv, wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist.

	Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
			Reports verwendet werden und deswegen an d as CMRF übermittelt werden sollen.		
S	show-contact- in-ticket-list	layout	Gibt an, dass die Feldgruppe <i>Kontakt</i> in der Ticketliste angezeigt werden soll.	true	Diese Annotation kann nur Gruppen zugewiesen werden, die die Annotation <i>unit is a contact</i> besitzen. Entfernen Sie die Annotation, wenn die Feldgruppe <i>Ko</i> <i>ntakt</i> nicht in der Ticketliste angezeigt werden soll.
	show-in-group- section	layout	Definiert, dass die Feldgruppe im Bereich <i>Gru</i> <i>ppen</i> angezeigt wird.	true / false	Ohne diese Annotation wird die Gruppe im Kopf bereich des Tickets angezeigt.
U	unit is a contact	ticket contact relation type	Gibt an, dass die Feldgruppe Kontaktdaten enthält.	true / false	Gruppe wird bei <i>Kunden</i> angezeigt, wenn die Annotation auf <i>t</i> <i>rue</i> gesetzt ist, und bei <i>Ticket</i> , wenn die Annotation auf <i>f</i> <i>alse</i> gesetzt ist.

Name	Annotationstyp	Beschreibung	Werte	Kommentar
unit search	indexing	Gibt an,	<template< td=""><td>Das Format</td></template<>	Das Format
template name		weicnes	name>	der
(veraltet)		Template die		Darstellung
		Darstellung		wird über ein
		von		Template
		Kurzinformatio		definiert. Hier
		nen über einen		wird der Name
		Kunden in den		dieses
		gefundenen		Templates
		Kontakten		angegeben.
		definiert.		

22.3 Annotationen gruppiert nach Anwendungsbereich

22.3.1 Layout

Gruppen	Felder
open-at-create	colspan
show-contact-in-ticket-list	fieldsize
show-in-group-section	field-group
	label-group
	label-in-view
	order-in-result
	position
	rowspan
	ticket-list-colspan
	ticket-list-position
	ticket-list-rowspan

22.3.2 Ticket display

Gruppen	Felder
	enum field with ticket color

22.3.3 Component-Type

Gruppen	Felder
	boolean-type
	enum-in-search-type
	enum-type
	list-type
	text-type

22.3.4 Validation

Gruppen	Felder
	accuracy
	email
	format
	matches
	maxLength
	maxValue
	minLength
	minValue
	required

22.3.5 Common

Gruppen	Felder	
group-visibility	leave-trailing-zeros	
	readonly	
	visibility	

22.3.6 Cmweb-common

Gruppen	Felder
	groupable
	sortable

22.3.7 Visibility

Gruppen	Felder
	visibility configuration

22.3.8 Indexing

Gruppen	Felder
unit search template name (deprecated)	field indexed

22.3.9 Search-result

Gruppen	Felder
	contact search result column

22.3.10 Contact-templates

Gruppen	Felder
contact-template-contact-ticket-page	
contact-template-default	
contact-template-dragged	
contact-template-email	
contact-template-quick-search	
contact-template-search	
contact-template-ticket-list	
contact-template-ticket-reference	
contact-template-ticket-search	
contact-template-workspace-favourite	

22.3.11 Contact authentication

Gruppen	Felder
	password
	username

22.3.12 Ticket contact relation type

Gruppen	Felder
contact history template name	contains contacts
unit is a contact	

22.3.13 DWH

Gruppen	Felder
reportable group	reportable

22.3.14 Phone commander

Gruppen	Felder
	dialable

23 Appendix B - Glossar

	Begriff	Erklärung
Α	ACIM	Aktivitäts-Item - Eintrag im Ticketbereich <i>Protokoll</i> eines Tickets (z.B. Kommentar, E-Mail, Attachment).
	AD	Microsoft Active Directory - ein LDAP-basierter Verzeichnisservice für Microsoft Windows Domäne Netzwerke.
	Admin-Tool	Tool, um ConSol*CM Systemaufgaben zu administrieren.
В	BI	Business Intelligence - Methoden, Technologien und Architekturen, um Daten in nützliche Informationen für Business-Zwecke zu verwandeln.
	Bearbeiter	Benutzer, der einen Login für den Web Client besitzt und der die Aufgaben, die das Ticket betreffen, ausführt.
С	CMDB	ConSol*CM Datenbank - die Arbeitsdatenbank des CM- Systems.
	CMRF	ConSol*CM Reporting Framework - eine Java EE Applikation, die Daten zwischen der CM-Datenbank und dem DWH synchronisiert.
	CM/Track	Consol*CM Web-Portal - ermöglicht den Kunden Zugriff zum ConSol*CM-System.
D	DWH	

	Begriff	Erklärung
		Data Warehouse - CM- Datenbank, die für das Reporting und die Datenanalyse verwendet wird.
E	ESB	Enterprise Service Bus - eine Software-Architektur, die für die Kommunikation zwischen gemeinsam interagierenden Software-Applikationen in einer service-orientierten Architektur (S OA) verwendet wird.
	ETL	Extract Transform Load - extrahiert Daten aus einer Quelle (dies kann eine Datenbank oder eine andere Quelle sein), wandelt diese um und lädt sie in eine andere Datenbank, z.B. ein Data Warehouse.
G	GUI	Graphical User Interface = Grafische Benutzeroberfläche
Η	Hauptkontakt	Der Kunde eines Tickets. Kunde und Kontakt werden in der ConSol*CM-Terminologie synonym verwendet (bis Version 6.8). Der Hauptkontakt kann sich über den Lebenszyklus eines Tickets hinweg ändern.
1	ΙΜΑΡ	Internet Message Access Protocol - Standard- Internetprotokoll für den Fernzugriff auf einen E-Mail- Server. Kann als einfaches IMAP oder als verschlüsseltes IMAP (IMAPs) benutzt werden. Im letzteren Fall werden die geeigneten Zertifikate benötigt.
J	Java EE	Java Enterprise Edition
	JDK	Java Development Kit

	Begriff	Erklärung
	JMS	Java Message Service - Java EE Komponente, um Nachrichten zwischen JMS- Clients zu versenden.
	JRE	Java Runtime Environment
K	Kontakt	Der Kunde, der eine Frage oder eine Service-Anfrage hat. Dafür wird in der ConSol*CM- Terminologie als Synonym <i>Konta</i> <i>kt</i> verwendet. Es muss mindestens ein Kontakt/Kunde für ein Ticket gesetzt werden, dies ist der Hauptkontakt. Dieser Hauptkontakt kann sich über den Lebenszyklus eines Tickets hinweg ändern. Weitere Kontakte am Ticket sind sog. zusätzliche Kontakte.
L	LDAP	Lightweight Directory Access Protocol - Protokoll, um Zugriff au f Verzeichnisinformationen üb er ein IP-Netzwerk zu besitzen und/oder zu pflegen.
Μ	Mule	Ein Open Source Java-basierter Enterprise Service Bus (ESB).
Р	PCDS	Bereich der Seitenanpassung.
	Pentaho	Pentaho TM ist eine Business Intelligence (BI) Programmsammlung, die als Open-Source- und als Enterprise-Version verfügbar ist.
	POP	Post Office Protocol - Standard- Internetprotokoll für den Fernzugriff auf einen E-Mail- Server mittels TCP/IP. Kann als einfaches POP oder als verschlüsseltes POP (POPs) benutzt werden. Im letzteren Fall werden die geeigneten Zertifikate benötigt.

	Begriff	Erklärung
	Portal	CM/Track - ermöglicht Kunden Zugriff auf ConSol*CM.
	Postfach	Zielort, an den E-Mails zugestellt werden. Postfächer werden auf einem E-Mail-Server verwaltet. ConSol*CM kann E-Mails von einem oder mehreren getrennten Postfächern abrufen.
	Process Designer	ConSol*CM-Komponente für das Design, die Erstellung und das Installieren von Workflows.
Q	Queue	Enthält Tickets aus gleichen Bereichen und stellt sicher, dass alle Tickets dieses Bereiches auf die gleiche Weise behandelt werden. Eine Queue besitzt immer einen Workflow. Zugriffsrechte und andere Parameter werden immer auf der Basis von Queues definiert.
R	RDBMS	Relational Database Management System - z.B. Oracle [®] , MS SQL Server [®] , MySQL.
	REST	Representational State Transfer - eine Methode, um Daten mittels eines Netzwerks zu übermitteln, basierend auf HTTP.
	Rolle	Definiert die Zugriffsrechte und Sichten der Bearbeiter mit dieser Rolle, z.B. auf diverse Queues.
S	Skript	Programm, das für eine spezielle Laufzeit-Umgebung geschrieben wird und das die Ausführung von Aufgaben automatisieren kann. In der Applikation ConSol*CM werden Skripte im Admin-Tool gespeichert, zum Beispiel Skripte, die als Ergänzung zu

	Begriff	Erklärung
		Workflow-Skripten dienen oder E-Mail-Skripte.
	SMTP	Simple Message Transfer Protocol - Standard-Protokoll für den Versand von E-Mails.
т	Template	Template - vorformatiertes Beispiel für Layouts, Texte und /oder Daten, z.B. für E-Mails.
	Ticket	Vorfälle, Service-Fälle oder andere Anfragen von internen oder externen Kunden. Ein Ticket ist ein Objekt, das einen Prozess durchläuft (der durch einen oder mehrere Workflows definiert wird).
V	Vorlage	Vorformatiertes Word- Dokument, das für CM/Office benutzt wird.
W	Workflow	Bildet jeden Prozess, der mit ConSol*CM gemanagt werden kann, Schritt für Schritt ab.
Z	Zugriffsrechte	Berechtigungen eines Bearbeiters, zum Beispiel Zugriffsrechte auf Queues oder die Berechtigung, den Template Designer zu nutzen. Zugriffsrechte werden immer an eine Rolle vergeben, niemals an einen einzigen Bearbeiter.
	Zusätzlicher Kontakt	Kunde/Kontakt, der zusätzlich zum Hauptkontakt am Ticket hängt, z.B. ein Angestellter der Firma. Zusätzlichen Kunden /Kontakten können Kundenrollen zugewiesen werden.

24 Appendix C - System-Properties

Die Liste enthält eine Erklärung aller im ConSol*CM-System vorhandenen System-Properties. Sie können die System-Properties im Admin-Tool im Bereich Allgemeine Konfiguration - Erweitert definieren.

- Appendix C System-Properties
 - System-Properties sortiert nach Name des Moduls
 - System-Properties sortiert nach Name der System-Property

24.1 System-Properties sortiert nach Name des Moduls

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-app-admin-tool	admin.tool.session.check. interval	Beschreibung: Intervall, in dem inaktive (beendete) Sitzungen im Admin-Tool überprüft werden (in Sekunden). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 30 Seit: 6.7.5
cmas-core-cache	cache-cluster-name	Beschreibung: Cache-Cluster- Name des JBoss . <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optionat: Nein Beispielwert: 635a6de1-629a- 4129-8299-2d98633310f0 Seit: 6.4.0
cmas-core-cache	eviction.event.queue.size	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich. Ja System. Ja Optional. Nein Beispielwert: 200000 Seit: 6.4.0
cmas-core-cache	eviction.max.nodes	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 100000 Seit: 6.4.0
cmas-core-cache	eviction.wakeup.interval	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Ja <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> 3000 <i>Seit:</i> 6.4.0
cmas-core-index-common	big.task.minimum.size	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viele Bestandteile eine Aufgabe mindestens haben muss, um vom Indexer mit niedriger Priorität behandelt zu werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 15 (Standard) <i>Seit:</i> 6.8.3
cmas-core-index-common	disable.admin.task.auto.commit	Beschreibung: Alle Aufgaben, die für das Index-Update erstellt werden, werden direkt nach ihrer Erstellung ausgeführt. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.1
cmas-core-index-common	index.attachment	Beschreibung: Beschreibt, ob der Inhalt von Attachments indiziert wird. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein Beispielwert: true <i>Seit:</i> 6.4.3
cmas-core-index-common	index.history	Beschreibung: Beschreibt, ob die Unit und das Ticket-Protokoll indiziert werden. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optionat</i> : Nein Beispielwert: false Seit: 6.1.0

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-core-index-common	index.status	Beschreibung: Status des Indexers, mögliche Werte sind RED, YELLOW, GREEN, werden im Admin-Tool angezeigt. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: GREEN Seit: 6.6.1
cmas-core-index-common	index.task.worker.threads	Beschreibung: Beschreibt, wie viele Threads benutzt werden, u m Batch-Index-Aufgaben au szuf ühren (Synchronisierung, Administrations- und Reparaturaufgaben). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1 (Standard) (Wir empfehlen, einen Wert zu benutzen, der nicht größer als 2 ist.) Seit: 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	index.version.current	Beschreibung: Enthält Informationen über die derzeitige (möglicherweise veraltete) Index- Version. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1 (Standard) Seit: 6.7.0
cmas-core-index-common	index.version.newest	<i>Beschreibung:</i> Enthält Informationen, welche Index- Version als die neueste betrachtet wird. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> 1 (Standard) <i>Seit:</i> 6.7.0
cmas-core-index-common	indexed.assets.per.thread.in. memory	Beschreibung: Beschreibt, wie viele Assets während des Indizierens pro Thread auf einmal in den Speicher geladen werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 200 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-core-index-common	indexed.engineers.per.thread.in. memory	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viele Bearbeiter während des Indizierens pro Thread auf einmal in den Speicher geladen werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 300 (Standard) <i>Seit:</i> 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	indexed.tickets.per.thread.in. memory	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viele Tickets während des Indizierens pro Thread auf einmal in den Speicher geladen werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 100 (Standard) <i>Seit:</i> 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	indexed.units.per.thread.in. memory	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viele Units während des Indizierens pro Thread auf einmal in den Speicher geladen werden.

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 200 (Standard) <i>Seit:</i> 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	synchronize.master.address	Beschreibung: Wert der Java- System-Property -Dcmas.http. host.port, die angibt, unter welcher URL der Index-Master erreichbar ist. Standard ist Null. Seit CM-Version 6.6.17 ist dieser Wert beim Set-up konfigurierbar, um den initialen Index-Master- Server zu bestimmen. Bitte beachten Sie, dass das Verändern dieses Wertes nur erlaubt ist, wenn alle Cluster- Nodes zum Empfang von Index- Veränderungen gestoppt sind. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: 127.0.0.1:80 Seit: 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.security. token	Beschreibung: Das Passwort für den URL-Zugriff auf den Index- Snapshot, z.B. für die Index- Synchronisation oder für Backups. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System. Ja Optional: Ja Beispielwert: token Seit: 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.security.user	<i>Beschreibung:</i> Der Benutzername für den URL- Zugriff auf den Index-Snapshot, z.B. für die Index- Synchronisation oder für
Modul	System-Property	Erklärung
------------------------	--	--
		Backups. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> user <i>Seit:</i> 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.timeout. minutes	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie oft die Index-Synchronisation ausgehend vom aktuellen Master-Server fehlschlagen darf, bis ein neuer Master für die Index-Reparatur ausgewählt wird. Standard ist 5. Seit CM- Version 6.6.17 ist dieser Wert im Set-up konfigurierbar, wobei 0 bedeutet, dass der Master- Server nie geändert wird (Failover-Mechanismus deaktiviert). <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 5 <i>Seit:</i> 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.megabits.per. second	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viel Bandbreite der Master- Server verbrauchen darf, um Index-Veränderungen an die Slave-Server zu übermitteln. Standard ist 85. Bitte benutzen Sie nicht die gesamte verfügbare Bandbreite, um die Index- Veränderungen zwischen den Hosts zu übermitteln, da dies dafür sorgen kann, dass die Nodes des Clusters nicht mehr synchron sind. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> 85 <i>Seit:</i> 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.sleep.millis	Beschreibung: Beschreibt, wie oft jeder Slave-Server den Master-Server auf Veränderungen des Indexes abfragt. Standard ist 1000 <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1000 Seit: 6.6.0
cmas-core-security	admin.email	Beschreibung: Die E-Mail-Adresse des ConSol*CM-Administrators. Anfänglich wirdhier der Wert genommen, denSie beim System-Set-upeingegeben haben. <i>Typ:</i> StringNeustart erforderlicht. NeinSystem. JaOptional. NeinBeispielwert: maz@consol.deSeit: 6.0
cmas-core-security	admin.login	Beschreibung: Der (Login-)Name des ConSol*CM-Administrators. Anfänglich wirdhier der Wert genommen, denSie beim System-Set-upeingegeben haben. <i>Typ:</i> StringNeustart erforderlich. NeinSystem. JaOptional. NeinBeispielwert: adminSeit: 6.0
cmas-core-security	authentication.method	<i>Beschreibung:</i> Methode der Nutzer-Authentifizierung (interne CM-Datenbank oder LDAP- Authentifizierung). Erlaubte

Modul	System-Property	Erklärung
		Werte sind <i>LDAP</i> oder <i>DATABAS</i> <i>E</i> <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> DATABASE <i>Seit:</i> 6.0
cmas-core-security	kerberos.v5.enabled	Beschreibung: Kennzeichnung, welche anzeigt, ob SSO mit Kerberos aktiviert ist. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> . Nein Beispielwert: false (Standard, wenn Kerberos während des System-Set-ups nicht aktiviert wurde) <i>Seit:</i> 6.2.0
cmas-core-security	kerberos.v5.username.regex	Beschreibung: Regulärer Ausdruck, der für die Zuweisung des Kerberos Principals zum CM- Bearbeiter-Login zuständig ist. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: (.*)@.* Seit: 6.2.0
cmas-core-security	Idap.authentication	Beschreibung: Authentifizierungsmethode, die bei der LDAP-Authentifizierung benutzt wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Ja System: Ja Optional. Nein Beispielwert: simple Seit: 6.0
cmas-core-security	ldap.basedn	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung : Base DN für di e Suche von LDAP-Benutzer- Accounts, wenn LDAP- Authentifizierung verwendet wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: OU=accounts, DC=consol,DC=de Seit: 6.0
cmas-core-security	Idap.initialcontextfactory	Beschreibung: Name der Klasse für d ie initial context factory der LDAP-Implementierung, wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird. Ist üblicherweise com.sun.jndi.ldap. LdapCtxFactory Typ: String Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: com.sun.jndi.ldap. LdapCtxFactory Seit: 6.0
cmas-core-security	ldap.password	<i>Beschreibung:</i> Passwort für die Verbindung zum LDAP, um Benutzer zu suchen (wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird). Wird nur benötigt, wenn die Suche nicht anonym durchgeführt werden kann. <i>Typ:</i> Password <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Seit:</i> 6.1.2
cmas-core-security	ldap.providerurl	<i>Beschreibung:</i> LDAP-Provider (wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird). <i>Typ:</i> String

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> Idap://Idap.consol. de:389 <i>Seit:</i> 6.0
cmas-core-security	ldap.searchattr	Beschreibung: Suchattribute für die Suche nach LDAP- Einträgen, die mit dem CM-Login verbunden sind. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: uid Seit: 6.0
cmas-core-security	ldap.userdn	Beschreibung: LDAP-Benutzer für die Verbindung zum LDAP, um Benutzer zu suchen (wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird). Wird nur benötigt, wenn die Suche nicht anonym durchgeführt werden kann. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Seit: 6.1.2
cmas-core-server	attachment.allowed.types	Beschreibung: Komma- separierte Liste der erlaubten Dateinamen-Erweiterungen (wenn keine Werte definiert werden, sind alle Dateinamen- Erweiterungen erlaubt). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: txt,zip,doc <i>Seit</i> : 6.5.0

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-core-server	attachment.max.size	Beschreibung: Maximal Größe von Attachments in MB. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 100 Seit: 6.4.0
cmas-core-server	config.data.version	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 11 Seit: 6.0
cmas-core-server	defaultCommentClassName	Beschreibung: Standard- Textklasse für Kommentare. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Nein Optional: Ja Beispielwert: Seit: 6.3.0
cmas-core-server	defaultIncommingMailClassNam e	Beschreibung: Standard- Textklasse für eingehende E- Mails. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Nein <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: Seit: 6.3.0
cmas-core-server	defaultOutgoingMailClassName	Beschreibung: Standard- Textklasse für ausgehende E- Mails. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Nein <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: Seit: 6.3.0

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-core-server	fetchSize.strategy	Beschreibung: Auswahl der Strategie, für JDBC Ergebnis- Sets . <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: FetchSizePageBasedStrategy, FetchSizeThresholdStrategy, FetchSizeFixedStrategy Seit: 6.8.4.1
cmas-core-server	fetchSize.strategy. FetchSizeFixedStrategy.value	Beschreibung: Gibt den Wert für die Abhol-Größen an, wenn die ausgewählte Strategie für die Abholung der Größe FetchSizeFixedStrategy ist. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 150 Seit: 6.8.4.1
cmas-core-server	fetchSize.strategy. FetchSizePageBasedStrategy. limit	Beschreibung: Gibt den Wert für die Abhol-Größen an, wenn die ausgewählte Strategie für die Abholung der Größe FetchSizePageBasedStrategy ist. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 10000 Seit: 6.8.4.1
cmas-core-server	fetchSize.strategy. FetchSizeThresholdStrategy. value	<i>Beschreibung:</i> Gibt den Grenzwert für die Abhol-Größen an , wenn die ausgewählte Strategie für die Abholung der Größe FetchSizeThresholdStrate gy ist. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> 150,300,600,1000 <i>Seit:</i> 6.8.4.1
cmas-core-server	last.config.change	Beschreibung: Zufällige UUID, die während der letzten Veränderung der Konfiguration der Benutzerdefinierten Felder (via Admin-Tool) generiert wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 2573c7b7-2bf5- 47ff-b5a2-bad31951a266 Seit: 6.1.0, 6.2.1
cmas-core-server	Idap.certificate.basedn	Beschreibung : Base DN für den Ort der Zertifikate im LDAP- Verzeichnisbaum. Wenn nichts angegeben wird, wird Idap. basedn verwendet. Typ: String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: OU=accounts, DC=consol,DC=de Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.content.attribute	Beschreibung: LDAP-Attribut- Name der angibt, wo Zertifikatsdaten im LDAP- Verzeichnisbaum gespeichert werden. Standardwert ist: usercertificate <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: usercertificate Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.password	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Passwort des LDAP-Zertifikate-Managers. Wenn nichts gesetzt wird, wird /d ap.password genommen. Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.providerurl	Beschreibung: URL des LDAP- Zertifikate-Providers. Wenn nichts gesetzt wird, wird <i>Idap.</i> providerur/ genommen. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: Idap://Idap.consol. de:389 Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.searchattr	Beschreibung: LDAP-Attribut- Name, der für die Suche nach Zertifikaten im LDAP- Verzeichnisbaum verwendet wird. Standardwert ist: mail <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: mail Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.userdn	Beschreibung: DN des LDAP- Zertifikate-Managers. Wenn nichts gesetzt wird, wird <i>Idap.</i> <i>userdn</i> genommen. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optionat.</i> Ja <i>Seit:</i> 6.8.4
cmas-core-server	mail.notification.engineerChange	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Gibt an, ob eine Benachrichtigungs-E-Mail verschickt wird, wenn der Bearbeiter eines Tickets wechselt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: true Seit: 6.1.0
cmas-core-server	mail.notification.sender	Beschreibung: FROM-Adresse der Benachrichtigungs-E-Mails, die verschickt werden, wenn der Bearbeiter eines Tickets wechselt. Wenn kein Wert gesetzt wird, wird hierfür <i>cmas-</i> <i>core-security admin.email</i> benutz t. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Beispielwert:</i> cm6notification@cm6installation <i>Seit:</i> 6.6.3
cmas-core-server	mail.smtp.email	Beschreibung: SMTP-Mail-URL für ausgehende E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: smtp://mail.consol. de:25 Seit: 6.0
cmas-core-server	mail.smtp.envelopesender	<i>Beschreibung:</i> E-Mail-Adresse, die als Absender im SMTP- Envelope benutzt wird. Wenn nichts eingetragen wird, wird die FROM-Adresse der E-Mail benutzt. <i>Typ:</i> String

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> mysender@mydomain.com <i>Seit:</i> 6.5.7
cmas-core-server	max.licences.perUser	Beschreibung: Setzt die maximale Anzahl von Lizenzen, die ein einzelner Benutzer benutzen kann (z.B. durch Einloggen von einem anderen Browser aus). Standardmäßig ist dieser Wert nicht beschränkt. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 10 Seit: 6.8.4.5
cmas-core-server	server.session.archive.reaper. interval	Beschreibung: Reaper-Intervall (in Sekunden) von archivierten Server-Sessions. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 60 Seit: 6.7.1
cmas-core-server	server.session.archive.timeout	Beschreibung: Timeout der Gültigkeit der Server-Session- Archive (in Tagen). Nach diesem Zeitraum werden die Informationen zur Session aus der Datenbank entfernt. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 31 Seit: 6.7.1
cmas-core-server	server.session.reaper.interval	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Intervall (in Sekunden), in dem der sogenannte Reaper inaktive (= beendete) Server-Sessions löscht (aus der Datenbank entfernt) . Typ: Integer Neustart erforderlich: Nur Server Session Service System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60 Seit: 6.6.1, 6.7.1
cmas-core-server	server.session.timeout	Beschreibung: Server-Session- Timeout (in Sekunden) für verbundene Clients. Jeder Client kann dieses Timeout mit benutzerdefinierten Werten mittel s seiner ID (ADMIN_TOOL, WEB_CLIENT, WORKFLOW_EDITOR, TRACK (vor 6.8 bitte PORTER verwenden), ETL, REST), die an den Namen der System-Property angehängt wird, überschreiben, z.B. server.session.timeout. ADMIN_TOOL <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert</i> : 1800 <i>Seit</i> : 6.6.1, 6.7.1
cmas-core-server	tickets.delete.size	<i>Beschreibung:</i> Definiert die Anzahl der Tickets, die pro Transaktion gelöscht werden. Standardmäßig ist dieser Wert 10. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nur Server Session Service <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> 10 <i>Seit:</i> 6.8.1
cmas-core-server	ticket.delete.timeout	Beschreibung: Transaktions- Timeout (in Sekunden) für das Löschen von Tickets. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60 Seit: 6.1.3
cmas-core-server	unit.replace.batchSize	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt die Anzahl der Objekte, die bei einer Unit Replace Aktion (Übertrag von Tickets von einem Kontakt auf einen anderen) verarbeitet werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 5 <i>Seit:</i> 6.8.2
cmas-core-server	unit.replace.timeout	Beschreibung: Übermittlungs- Timeout (in Sekunden) für einen Unit Replacement Aktionsschritt. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 120 Seit: 6.8.2
cmas-core-shared	cluster.mode	Beschreibung: Kennzeichnet, ob CMAS in einem Cluster läuft. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Ja <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: false Seit: 6.1.0
cmas-core-shared	data.directory	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Verzeichnis für CMAS-Daten (z.B. Index). <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: C:\Users\user\cmas Seit: 6.0
cmas-dwh-server	autocommit.cf.changes	Beschreibung: Typ: Boolean Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: false Seit: 6.7.0
cmas-dwh-server	batch-commit-interval	Beschreibung: Anzahl vonObjekten in einer JMS-Nachricht. Höhere Wertenbedeuten eine bessereÜbertragungsperformance undgrößeren Speicherverbrauch.Typ: IntegerNeustart erforderlich: NeinSystem: JaOptional: JaBeispielwert: 100Seit: 6.0.0
cmas-dwh-server	dwh.mode	Beschreibung: Aktueller Modus der DWH-Datenübermittlung. Mögliche Werte sind OFF, ADMIN, LIVE. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System. Ja Optional. Nein Beispielwert: OFF Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	ignore-queues	<i>Beschreibung:</i> Durch eine komma-separierte Liste von Queue-Namen wird hier festgelegt, dass Tickets dieser

Modul	System-Property	Erklärung
		Queues nicht ins DWH übermittelt werden. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja <i>Beispielwert:</i> QueueName1, QueueName2,QueueName3 <i>Seit:</i> 6.6.19 <i>Entfernt seit:</i> 6.8.1
cmas-dwh-server	is.cmrf.alive	Beschreibung: Als Startpunkt sollte die Zeit genommen werden, bei der zuletzt eine Meldung an CMRF gesendet wu rde . Wen n nach diesem Wert (in Sekunden) keine Antwort vom CMRF empfangen wird, wird ein DWH-Operation-Status mit der Fehlermeldung, dass CMRF nicht erreichbar ist, erstellt. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 1200 <i>Seit:</i> 6.7.0
cmas-dwh-server	java.naming.factory.initial	Beschreibung: Factory Java Klasse für DWH context factory. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: org.jnp.interfaces. NamingContextFactory Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	java.naming.factory.url.pkgs	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> org.jboss.naming:

Modul	System-Property	Erklärung
		org.jnp.interfaces <i>Seit:</i> 6.0.1
cmas-dwh-server	java.naming.provider.url	Beschreibung: URL des Naming Providers . <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: localhost Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.description	Beschreibung: Text für E-Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Es ist ein Fehler aufgetreten Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.from	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Seit:</i> 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.subject	Beschreibung: Betreff für E- Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Es ist ein Fehler aufgetreten Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.to	<i>Beschreibung:</i> TO -Adresse für E- Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> maz@consol.de <i>Seit:</i> 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. description	Beschreibung: Text für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Übermittlung erfolgreich beendet. Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. from	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. subject	Beschreibung: Betreff für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Übermittlung erfolgreich beendet Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. to	<i>Beschreibung:</i> TO-Adresse für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> . Ja <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> maz@consol.de <i>Seit:</i> 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully. description	Beschreibung: Text für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional. Nein Beispielwert: Übermittlung nicht erfolgreich beendet. Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully.from	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully.subject	Beschreibung: Betreff für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Übermittlung nicht erfolgreich beendet Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully.to	<i>Beschreibung: To</i> -Adresse für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> maz@consol.de <i>Seit:</i> 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.host	Beschreibung: E-Mail(SMTP)- Server-Hostname für das Senden von DWH-E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: mail.consol.de Seit: 6.1.0
cmas-dwh-server	notification.password	Beschreibung: Passwort für das Senden von DWH-E-Mails (optional). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Ja Seit: 6.1.0
cmas-dwh-server	notification.port	Beschreibung: SMTP-Port für das Senden von DWH-E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: 25 Seit: 6.1.0
cmas-dwh-server	notification.username	Beschreibung: (SMTP)- Benutzername für das Senden von DWH-E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: maz Seit: 6.1.0
cmas-dwh-server	skip-ticket	<i>Beschreibung:</i> Tickets werden während Transfer/Update nicht

Modul	System-Property	Erklärung
		übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.6.19 <i>Entfernt seit:</i> 6.8.1
cmas-dwh-server	skip-ticket-history	Beschreibung: Ticket-Protokoll wird während Transfer/Update nicht übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional.</i> Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-dwh-server	skip-unit	Beschreibung: Units werden während Transfer/Update nicht übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-dwh-server	skip-unit-history	Beschreibung: Unit-Protokoll wird während Transfer/Update nicht übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> . Ja <i>Optionat</i> . Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-dwh-server	split.history	<i>Beschreibung:</i> Änder t das S QL- Statement dahingehend, dass Ticketprotokolle während der

Modul	System-Property	Erklärung
		DWH-Übermittlung nicht für alle Tickets auf einmal abgeholt werden, sondern ein Ticket pro SQL-Statement. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-dwh-server	unit.transfer.order	Beschreibung: Legt fest, in welche Reihenfolge Benutzerdefinierte Felder zum DWH übertragen werden. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: company;customer Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-esb-core	esb.directory	Beschreibung: Verzeichnis, das vom ESB (Mule) verwendet wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: C: \Users\user\cmas\mule Seit: 6.0
cmas-esb-mail	mail.attachments.validation.info. sender	Beschreibung: Setzt den FROM- Header bei error notification E- M ails, die Attachments betreffen. Standardmäßig wird die E-Mail- Adresse verwendet, die bei der Systeminstallation als Administrator-E-Mail-Adresse angegeben wurde. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> admin@consolcm. com <i>Seit:</i> 6.7.5
cmas-esb-mail	mail.attachments.validation.info. subject	Beschreibung: Setzt den Betreff bei error notification E- Mails, die Attachments betreffen. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: E-Mail konnte nicht verarbeitet werden, weil ihre Attachments zurückgewiesen wurden! Seit: 6.7.5
cmas-esb-mail	mail.callname.pattern	Beschreibung: Regulärer Ausdruck für den Betreff von eingehenden E-Mails. Verfügbar als TICKET_NAME_PATTERN_FO RMAT in Skripten für eingehende E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System. Ja Optional: Nein Beispielwert: .*?Ticket\s+\((\S+)\). *
cmas-esb-mail	mail.cluster.node.id	Beschreibung: Nur der Node, dessen mail.cluster.node.id gleich cmas.clusternode.id ist, startet den Mule ESB Mailservice. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: unspecified Seit: 6.6.5
cmas-esb-mail	mail.db.archive	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Wenn dieser Wert auf <i>true</i> gesetzt ist, werden eingehende E-Mails in der Datenbank archiviert. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: false (Standard) Seit: 6.8.5.5
cmas-esb-mail	mail.delete.read	Beschreibung: Legt fest, ob CM die per IMAP(S) abgeholten E- Mails löscht. Wenn der Wert auf <i>t</i> <i>rue</i> gesetzt wird, werden die E- Mails nach der Abholung gelöscht. Standardmäßig werden die per IMAP(S) abgeholten E-Mails nicht gelöscht. Hinweis:E-Mails, die per POP3(S) abgeholt werden, werden immer gelöscht. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> true <i>Seit:</i> 6.7.3
cmas-esb-mail	mail.encryption	Beschreibung: Wenn dieser Wert auf <i>true</i> gesetzt ist, ist im Ticket-E-Mail-Editor die Checkbox zur Verschlüsselung der E-Mail standardmäßig aktiviert. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: true (Standard = false) Seit: 6.8.4.0
cmas-esb-mail	mail.incoming.uri	<i>Beschreibung:</i> URL für eingehende E-Mails.

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> pop3://cm- incoming-user: password@localhost:10110 <i>Seit:</i> 6.0
		Warnung: Dieser Wert sollte mittels der System- Properties nicht verändert werden. Die Posteingänge sollten in der Registerkarte E-Mail konfiguriert werden . Wenn Sie diese Registerkarte für die Konfiguration benutzen, können Sie alle Einträge konfigurieren, d.h. jedes Postfach, das hinzugefügt wird. ConSol*CM baut hier während der Einrichtung eines Postfachs eine Testverbindung auf. Auf diese Weise ist es nicht möglich, falsche Werte einzugeben.
cmas-esb-mail	mail.max.restarts	Beschreibung: Maximale Anzahl der Neustarts des Mailservices, bevor aufgegeben wird. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System. Ja <i>Optional</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> 3 <i>Seit:</i> 6.0
cmas-esb-mail	mail.mime.strict	Beschreibung: Wenn dieser Wert auf false gesetzt wird, werden E-Mail-Adressen nicht auf strikte MIME- Übereinstimmung geparst. Standard ist <i>true</i> , was bedeutet, dass auf strikte MIME- Übereinstimmung geprüft wird. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.6.17, 6.7.3
cmas-esb-mail	mail.mule.service	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails, die vom Mule- Service aus gesendet werden. <i>Typ:</i> EMail Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0
cmas-esb-mail	mail.polling.interval	Beschreibung: Abrufintervall für E-Mails in Millisekunden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 60000 Seit: 6.0
cmas-esb-mail	mail.process.error	<i>Beschreibung:</i> TO-Adresse für E- Mails mit Fehlermeldungen von Mule. Standardmäßig wird die E- Mail-Adresse verwendet, die bei der Systeminstallation als Administrator-E-Mail-Adresse angegeben wurde. <i>Typ:</i> EMail

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> maz@consol.de <i>Seit:</i> 6.0
cmas-esb-mail	mail.process.retry.attempts	Beschreibung: Anzahl der Neuversuche, wenn E-Mails verarbeitet werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 3 Seit: 6.0.2
cmas-esb-mail	mail.process.timeout	Beschreibung: Timeout für die E- Mail-Verarbeitung in Sekunden <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 60 Seit: 6.1.3
cmas-esb-mail	mail.redelivery.retry.count	Beschreibung: Gibt die Anzahl der Neuversuche an, eine E-Mail aus dem CM-System erneut zuzustellen. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 3 Seit: 6.1.0
cmas-setup-hibernate	hibernate.dialect	<i>Beschreibung:</i> Der Hibernate- Dialekt. Normalerweise wird dieser Wert während des initialen Set-ups gesetzt (abhängig vom Datenbank- System). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> org.hibernate. dialect.MySQL5InnoDBDialect <i>Seit:</i> 6.0
cmas-setup-manager	initialized	Beschreibung: Kennzeichnet, ob CMAS initialisiert ist. Wenn dieser Wert fehlt oder nicht auf tr ue gesetzt ist, wird das Set-up ausgeführt.Typ: Boolean Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: true Seit: 6.0Seien Sie mit der
cmas-setup-scene	scene	<i>Beschreibung:</i> Szenario-Datei, die während des Set-ups importiert wurde (kann leer gelassen werden). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		System: Ja Optional: Nein Beispielwert: vfszip:/P:/dist/target /jboss/server/cmas/deploy/cm- dist-6.5.1-SNAPSHOT.ear/APP- INF/lib/dist-scene-6.5.1- SNAPSHOT.jar/META-INF/cmas /scenes/helpdesk-sales_scene. jar/ Seit: 6.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.adminMail	Beschreibung: E-Mail-Adresse, an die Benachrichtigungs-E- Mails, die Probleme der Job Execution betreffen (wenn die Anzahl der Neuversuche überschritten wurde), geschickt werden. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: admin@consol.de Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.idleInterval.seconds	Beschreibung: Legt fest, wie oft de r Job Executer Thread n ach neuen Jobs zum Ausführen sucht. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 5 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.jobMaxRetries	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 5 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine		

Modul	System-Property	Erklärung
	jobExecutor. jobMaxRetriesReachedSubject	Beschreibung: Betreff für Mails, die versendet werden, wenn der Wert der jobMaxRetries erreicht ist. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: Job max retries reached. Job was removed!!! (default) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.lockingLimit	Beschreibung: Anzahl der gleichzeitig gelockten (als "in der Ausführung" markierten) Jobs des Job Executor Thread . <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 10 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.lockTimeout. seconds	Beschreibung: Legt fest, wie lange ein Job vo m Job Executor gelockt (als "in der Ausführung" markiert) werden kann. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 360 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.mailFrom	Beschreibung: E-Mail-Adresse, die als FROM - Header für Admin- Benachrichtigungen eingesetzt wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional. Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> jobexecutor@consol.de <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.maxInactivityInterval. minutes	Beschreibung: Länge der erlaubten Inaktivität des Job Executors in Minuten (z.B. wenn er durch eine Langzeit- Ausführung gesperrt wird). Nach dieser Zeit werden die Executer- Threads neu gestartet. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 15 (Standard) Seit: 6.9.2.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.threads	Beschreibung: Maximale Anzahl der Job-Execution-Threads. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja Beispielwert: 1 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.timerRetryInterval. seconds	<i>Beschreibung:</i> Legt fest, wie lange der Job Executer Thread nach einem Fehler bei der Job- Ausführung wartet. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> 10 (Standard) <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.txTimeout.seconds	<i>Beschreibung:</i> Übermittlungs- Time-Out für die Job Execution. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> 60 (Standard) <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	fetchLock.interval	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 5000 Entfernt seit: 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	fetchLock.timeout	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 15000 Entfernt seit: 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	jobExecutor.idleInterval	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 45000 Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. idleInterval.seconds
cmas-workflow-jbpm	jobExecutor. jobExecuteRetryNumber	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 5 Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. jobMaxRetries
cmas-workflow-jbpm	jobExecutor.timerRetryInterval	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> 10000

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Entfernt seit:</i> 6.8.0 <i>Ersetzt durch:</i> jobExecutor. timerRetryInterval.seconds
cmas-workflow-jbpm	mail.sender.address	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails, die von der Workflow-Engine heraus versendet werden. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. mailFrom
cmas-workflow-jbpm	outdated.lock.age	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60000 Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. lockTimeout.seconds
cmas-workflow-jbpm	refreshTimeInCaseOfConcurrent RememberMeRequests	Beschreibung: Legt dieAktualisierungszeit (inSekunden) fest, nach der dieSeite im Falle von gleichzeitigenAngemeldet-bleiben-Anfragenneu geladen wird. DiesesFeature verhindert, dass einBenutzer zu viele Lizenzen inAnspruch nimmt.Typ: IntegerNeustart erforderlich. JaSystem. JaOptional. JaBeispielwert: 5Seit: 6.8.2
cmweb-server-adapter	checkUserOnlineIntervalInSecon ds	<i>Beschreibung:</i> Das Intervall (in Sekunden), in dem geprüft wird,

Modul	System-Property	Erklärung
		welche Benutzer online sind (Standard 180 Sekunden = 3 Minuten). <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert</i> : 180 <i>Seit</i> : 6.0
cmweb-server-adapter	cmoffice.enabled	Beschreibung: Kennzeichnet, ob CM/Office aktiviert ist. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: false Seit: 6.4.0
cmweb-server-adapter	commentRequiredForTicketCreat ion	Beschreibung: Kennzeichnet, ob ein Kommentar für die Erstellung eines Tickets notwendig ist. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: true (Standard) Seit: 6.2.0
cmweb-server-adapter	customizationVersion	Beschreibung: Typ: String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: cd58453e-f3cc- 4538-8030-d15e8796a4a7 Seit: 6.5.0
cmweb-server-adapter	data.optimization	<i>Beschreibung:</i> Definiert die Optimierung der Response- Daten. Bis zu der Version, die in diesem <i>ConSol*CM Administrator</i> <i>handbuch</i> behandelt wird, werden die folgenden Werte unterstützt (um mehr als einen

Modul	System-Property	Erklärung
		Wert zu setzen, trennen Sie die Werte durch ' '): MINIFICATION und COMPRESSION. MINIFICATION minimiert HTML- Daten, indem z.B. Kommentare und Leerräume entfernt werden. COMPRESSION wendet gzip- Komprimierung auf die HTTP - Response an. (Hinweis: Wenn das System im Cluster-Modus läuft und Sie z.B. parallel verschiedene Konfigurationen testen möchten, können Sie für jeden Cluster- Node verschiedene Werte setzen, indem Sie die System- Property nach dem Muster <i>data.</i> <i>optimization.nodeld</i> spezifizieren, um die Standard- System-Property zu überschreiben.) <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> COMPRESSION kann ohne Neustart an- und ausgeschaltet werden, MINIFICATION erfordert einen Neustart. <i>System:</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Beispielwert:</i> MINIFICATION COMPRESSION
cmweb-server-adapter	defaultContentEntryClassName	Beschreibung: Standard- Textklasse für neue ACIMs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: default_class Seit: 6.3.0
cmweb-server-adapter	defaultNumberOfCustomFieldsC olumns	<i>Beschreibung:</i> Standard-Anzahl von Spalten für Benutzerdefinierte Felder. <i>Typ:</i> Integer

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> 3 <i>Seit:</i> 6.2.0
cmweb-server-adapter	favoritesSizeLimit	Beschreibung: Maximale Anzahl von Favoriten in der Favoriten- Liste. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert</i> : 10 <i>Seit</i> : 6.0
cmweb-server-adapter	globalSearchResultSizeLimit	Beschreibung: Maximale Anzahl von Suchergebnissen in der Schnellsuche (gilt für Tickets und Kontakte). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 10 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	helpFilePath	Beschreibung: URL für die Online-Hilfe. Wenn der Wert nicht leer gelassen wird, wird der Hilfe Button im Web Client angezeigt. Typ: String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional. Ja Beispielwert: http://www.consol. de Seit: 6.2.1
cmweb-server-adapter	hideTicketSubject	<i>Beschreibung:</i> Wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist, ist das Thema des Tickets unsichtbar. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.2.1
cmweb-server-adapter	mail.from	<i>Beschreibung:</i> Wenn diese E- Mail-Adresse gesetzt wird, wird diese E-Mail-Adresse anstelle der E-Mail-Adresse des Bearbeiters in E-Mail- Konversationen verwendet. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja <i>Seit:</i> 6.1.2
cmweb-server-adapter	mail.reply.to	Beschreibung: Wenn dieser Wert gesetzt wird, zeigt der Web Client die gesetzte E-Mail- Adresse im Ticket-E-Mail-Editor im REPLY-TO-Feld an, und die E-Mail wird entsprechend verschickt. Im E-Mail-Client wird somit diese REPLY-TO-Adresse ebenfalls angeboten. Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Seit: 6.0.1
		Warnung: Bitte lesen Sie dazu auch den Abschnitt Que ue-Verwaltung. Wenn Sie die REPLY- TO-Adresse in einem Skript für ausgehende E-Mails festlegen, darf die System-Property <i>mail.reply.to</i> nicht gesetzt werden, da sie
Modul	System-Property	Erklärung
----------------------	----------------------------------	--
		den im Skript konfigurie rten Wert überschreiben würde! Das bedeutet, dass wenn Sie ein Skript für ausgehende E-Mails für eine Queue verwenden, Sie für alle Queues ein Skript für ausgehende E-Mails definieren müssen, da die System-Property <i>ma</i> <i>il.reply.to</i> nicht länger verwendet werden kann.
cmweb-server-adapter	mailTemplateAboveQuotedText	<i>Beschreibung:</i> Gibt das Verhalten der Templates im Ticket-E-Mail-Editor an, wenn eine andere E-Mail zitiert wird, d. h. auf diese geantwortet oder diese weitergeleitet wird. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.2.4
cmweb-server-adapter	maxSizePerPagemapInMegaByt es	Beschreibung: Maximale Größe (in MB) für jede Wicket Pagemap. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein Beispielwert: 15 <i>Seit:</i> 6.3.5
cmweb-server-adapter	pagemapLockDurationInSeconds	<i>Beschreibung:</i> Anzahl der Sekunden, die vergehen müssen, bevor eine Pagemap als z u lange gelockt angesehen

Modul	System-Property	Erklärung
		wird. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Ja <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja <i>Beispielwert:</i> 60 <i>Seit:</i> 6.7.3
cmweb-server-adapter	postActivityExecutionScriptName	Beschreibung: Definiert denNamen des Skripts, das nachjeder Workflow-Aktivitätausgeführt wird. Siehe dazuAbschnitt Standard-Skript fürWorkflow-Aktivitäten. Wenn keinSkript ausgeführt werden soll,lassen Sie diesen Wert leer. <i>Typ:</i> StringNeustart erforderlich: NeinSystem. JaOptional: NeinBeispielwert:postActivityExecutionHandlerSeit: 6.2.0
cmweb-server-adapter	queuesExcludedFromGS	Beschreibung: Komma- separierte Liste von Queue- Namen, die von der Schnellsuche ausgeschlossen werden sollen. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	rememberMeLifetimeInMinutes	Beschreibung: Lebensdauer für A ngemeldet bleiben in Minuten. Typ: Integer Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1440 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	request.scope.transaction	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Mit true oder false kann hier das Verhalten bezüglich Datenbank- Transaktionen bei HTTP- Requests eingestellt werden. Steht der Wert auf <i>true</i> (Standard), werden alle Service- Methoden, die ausgeführt weden müssen, in einer Datenbanktransaktion abgewickelt. Steht der Wert auf <i>f</i> <i>alse</i> , wird für jede Service- Methode eine separate Transaktion verwendet. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Ja <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> true <i>Seit:</i> 6.8.1
cmweb-server-adapter	searchPageSize	Beschreibung: Standardgröße der Seiten für Suchergebnisse. Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 20 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	searchPageSizeOptions	<i>Beschreibung:</i> Optionen für Seitengröße für Suchergebnisse. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 10 20 30 40 50 75 100 <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	serverPoolingInterval	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> 5 <i>Seit:</i> 6.1.0
cmweb-server-adapter	supportEmail	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	themeOverlay	<i>Beschreibung:</i> Name des verwendeten Themen-Overlays. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	ticketListRefreshIntervalInSecon ds	Beschreibung: Aktualisierungsintervall für die Ticketliste (in Sekunden). <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 180 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	ticketListSizeLimit	Beschreibung: Maximale Anzahl von Tickets in der Ticketliste. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 100 <i>Seit</i> : 6.0
cmweb-server-adapter	unitIndexSearchResultSizeLimit	<i>Beschreibung:</i> Maximale Anzahl von Units in den Suchergebnissen (z.B. bei der Suche nach einem Kontakt). <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> 5 <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	urlLogoutPath	Beschreibung: URL, die verwendet wird, wenn sich der Bearbeiter ausloggt (wenn keine Werte gesetzt werden, wird nach dem Logout die Login-Seite angezeigt). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja Beispielwert: http://intranet. consol.de <i>Seit:</i> 6.3.1
cmweb-server-adapter	webSessionTimeoutInMinutes	Beschreibung: Session-Timeout in Minuten. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Ja <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein Beispielwert: 180 Entfernt seit: 6.7.1 Ersetzt durch: server.session. timeout
cmweb-server-adapter	wicketAjaxRequestHeaderFilterE nabled	Beschreibung: Dies aktiviert Filter für Wicket AJAX-Anfragen. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich. Ja System: Ja Optional. Ja Beispielwert: false Seit: 6.8.1

24.2 System-Properties sortiert nach Name der System-Property

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-core-security	admin.email	Beschreibung: Die E-Mail- Adresse des ConSol*CM- Administrators. Anfänglich wird hier der Wert genommen, den Sie beim System-Set-up eingegeben haben. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0
cmas-core-security	admin.login	Beschreibung: Der (Login-) Name des ConSol*CM- Administrators. Anfänglich wird hier der Wert genommen, den Sie beim System-Set-up eingegeben haben. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: admin <i>Seit</i> : 6.0
cmas-app-admin-tool	admin.tool.session.check. interval	Beschreibung: Intervall, in dem inaktive (beendete) Sitzungen im Admin-Tool überprüft werden (in Sekunden). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 30 Seit: 6.7.5
cmas-core-server	attachment.allowed.types	<i>Beschreibung:</i> Komma- separierte Liste der erlaubten Dateinamen-Erweiterungen

Modul	System-Property	Erklärung
		(wenn keine Werte definiert werden, sind alle Dateinamen- Erweiterungen erlaubt). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> txt,zip,doc <i>Seit:</i> 6.5.0
cmas-core-server	attachment.max.size	Beschreibung: Maximal Größe von Attachments in MB. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> 100 <i>Seit:</i> 6.4.0
cmas-core-security	authentication.method	Beschreibung: Methode der Nutzer-Authentifizierung (interne CM-Datenbank oder LDAP- Authentifizierung). Erlaubte Werte sind LDAP oder DATABAS E Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: DATABASE Seit: 6.0
cmas-dwh-server	autocommit.cf.changes	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.7.0
cmas-dwh-server	batch-commit-interval	<i>Beschreibung:</i> Anzahl von Objekten in einer JMS- Nachricht. Höhere Werten bedeuten eine bessere Übertragungsperformance und

Modul	System-Property	Erklärung
		größeren Speicherverbrauch. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> 100 <i>Seit:</i> 6.0.0
cmas-core-index-common	big.task.minimum.size	Beschreibung: Beschreibt, wie viele Bestandteile eine Aufgabe mindestens haben muss, um vom Indexer mit niedriger Priorität behandelt zu werden. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 15 (Standard) Seit: 6.8.3
cmas-core-cache	cache-cluster-name	Beschreibung: Cache-Cluster- Name des JBoss . <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optionat: Nein Beispielwert: 635a6de1-629a- 4129-8299-2d98633310f0 Seit: 6.4.0
cmweb-server-adapter	checkUserOnlineIntervalInSecon ds	Beschreibung: Das Intervall (in Sekunden), in dem geprüft wird, welche Benutzer online sind (Standard 180 Sekunden = 3 Minuten). <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System. Ja Optional: Nein Beispielwert: 180 Seit: 6.0
cmas-core-shared	cluster.mode	<i>Beschreibung:</i> Kennzeichnet, ob CMAS in einem Cluster läuft. <i>Typ:</i> Boolean

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> . Ja <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.1.0
cmweb-server-adapter	cmoffice.enabled	Beschreibung: Kennzeichnet, ob CM/Office aktiviert ist. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: false Seit: 6.4.0
cmweb-server-adapter	commentRequiredForTicketCreat ion	Beschreibung: Kennzeichnet, ob ein Kommentar für die Erstellung eines Tickets notwendig ist. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: true (Standard) Seit: 6.2.0
cmas-core-server	config.data.version	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 11 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	customizationVersion	Beschreibung: Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: cd58453e-f3cc- 4538-8030-d15e8796a4a7 Seit: 6.5.0
cmas-core-shared	data.directory	<i>Beschreibung:</i> Verzeichnis für CMAS-Daten (z.B. Index). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> C:\Users\user\cmas <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	data.optimization	Beschreibung: Definiert die Optimierung der Response- Daten. Bis zu der Version, die in diesem ConSol*CM Administrator handbuch behandelt wird, werden die folgenden Werte unterstützt (um mehr als einen Wert zu setzen, trennen Sie die Werte durch '['): MINIFICATION und COMPRESSION. MINIFICATION minimiert HTML- Daten, indem z.B. Kommentare und Leerräume entfernt werden. COMPRESSION wendet gzip- Komprimierung auf die HTTP - Response an. (Hinweis: Wenn das System im Cluster-Modus läuft und Sie z.B. parallel verschiedene Konfigurationen testen möchten, können Sie für jeden Cluster- Node verschiedene Werte setzen, indem Sie die System- Property nach dem Muster data. optimization.nodeld spezifizieren, um die Standard- System-Property zu überschreiben.) <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> COMPRESSION kann ohne Neustart an- und ausgeschaltet werden, MINIFICATION erfordert einen Neustart. <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja <i>Beispielwert:</i> MINIFICATION COMPRESSION
cmas-core-server	defaultCommentClassName	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Standard- Textklasse für Kommentare. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Nein Optional: Ja Beispielwert: Seit: 6.3.0
cmweb-server-adapter	defaultContentEntryClassName	Beschreibung: Standard- Textklasse für neue ACIMs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: default_class Seit: 6.3.0
cmas-core-server	defaultIncommingMailClassNam e	Beschreibung: Standard- Textklasse für eingehende E- Mails. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Nein <i>Optional:</i> Ja Beispielwert: Seit: 6.3.0
cmweb-server-adapter	defaultNumberOfCustomFieldsC olumns	Beschreibung: Standard-Anzahl von Spalten für Benutzerdefinierte Felder. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 3 Seit: 6.2.0
cmas-core-server	defaultOutgoingMailClassName	Beschreibung: Standard- Textklasse für ausgehende E- Mails. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Nein <i>Optional</i> : Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> <i>Seit:</i> 6.3.0
cmas-core-index-common	disable.admin.task.auto.commit	Beschreibung: Alle Aufgaben, die für das Index-Update erstellt werden, werden direkt nach ihrer Erstellung ausgeführt. Typ: Boolean Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.1
cmas-dwh-server	dwh.mode	Beschreibung: Aktueller Modus der DWH-Datenübermittlung. Mögliche Werte sind OFF, ADMIN, LIVE. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: OFF Seit: 6.0.1
cmas-esb-core	esb.directory	Beschreibung: Verzeichnis, das vom ESB (Mule) verwendet wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: C: \Users\user\cmas\mule Seit: 6.0
cmas-core-cache	eviction.event.queue.size	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Ja <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> 200000 <i>Seit:</i> 6.4.0
cmas-core-cache	eviction.max.nodes	<i>Beschreibung: Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> 100000 <i>Seit:</i> 6.4.0
cmas-core-cache	eviction.wakeup.interval	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 3000 Seit: 6.4.0
cmweb-server-adapter	favoritesSizeLimit	Beschreibung: Maximale Anzahl von Favoriten in der Favoriten- Liste. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 10 Seit: 6.0
cmas-workflow-jbpm	fetchLock.interval	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 5000 <i>Entfernt seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	fetchLock.timeout	Beschreibung: <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> 15000 <i>Entfernt seit:</i> 6.8.0
cmas-core-server	fetchSize.strategy	<i>Beschreibung:</i> Auswahl der Strategie, für JDBC Ergebnis- Sets . <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		Beispielwert: FetchSizePageBasedStrategy, FetchSizeThresholdStrategy, FetchSizeFixedStrategy Seit: 6.8.4.1
cmas-core-server	fetchSize.strategy. FetchSizeFixedStrategy.value	Beschreibung: Gibt den Wert für die Abhol-Größen an, wenn die ausgewählte Strategie für die Abholung der Größe FetchSizeFixedStrategy ist. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: 150 Seit: 6.8.4.1
cmas-core-server	fetchSize.strategy. FetchSizePageBasedStrategy. limit	Beschreibung: Gibt den Wert für die Abhol-Größen an, wenn die ausgewählte Strategie für die Abholung der Größe FetchSizePageBasedStrategy ist. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: 10000 <i>Seit</i> : 6.8.4.1
cmas-core-server	fetchSize.strategy. FetchSizeThresholdStrategy. value	Beschreibung: Gibt den Grenzwert für die Abhol-Größen an , wenn die ausgewählte Strategie für die Abholung der Größe FetchSizeThresholdStrate gy ist. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 150,300,600,1000 Seit: 6.8.4.1
cmweb-server-adapter	globalSearchResultSizeLimit	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Maximale Anzahl von Suchergebnissen in der Schnellsuche (gilt für Tickets und Kontakte). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 10 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	helpFilePath	Beschreibung: URL für die Online-Hilfe. Wenn der Wert nicht leer gelassen wird, wird der Hilfe Button im Web Client angezeigt. Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: http://www.consol. de Seit: 6.2.1
cmas-setup-hibernate	hibernate.dialect	Beschreibung: Der Hibernate- Dialekt. Normalerweise wird dieser Wert während des initialen Set-ups gesetzt (abhängig vom Datenbank- System). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein Beispielwert: org.hibernate. dialect.MySQL5InnoDBDialect <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	hideTicketSubject	Beschreibung: Wenn der Wert auf <i>true</i> gesetzt ist, ist das Thema des Tickets unsichtbar. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.2.1
cmas-dwh-server	ignore-queues	Beschreibung: Durch einekomma-separierte Liste vonQueue-Namen wird hierfestgelegt, dass Tickets dieserQueues nicht ins DWHübermittelt werden.Typ: StringNeustart erforderlich: NeinSystem: JaOptionat: JaBeispielwert: QueueName1,QueueName2,QueueName3Seit: 6.6.19Entfernt seit: 6.8.1
cmas-core-index-common	index.attachment	Beschreibung: Beschreibt, ob der Inhalt von Attachments indiziert wird. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: true Seit: 6.4.3
cmas-core-index-common	index.history	Beschreibung: Beschreibt, ob die Unit und das Ticket-Protokoll indiziert werden. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: false <i>Seit</i> : 6.1.0
cmas-core-index-common	index.status	<i>Beschreibung:</i> Status des Indexers, mögliche Werte sind RED, YELLOW, GREEN, werden im Admin-Tool angezeigt. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> GREEN <i>Seit:</i> 6.6.1
cmas-core-index-common	index.task.worker.threads	Beschreibung: Beschreibt, wie viele Threads benutzt werden, u m Batch-Index-Aufgaben au szuf ühren (Synchronisierung, Administrations- und Reparaturaufgaben). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1 (Standard) (Wir empfehlen, einen Wert zu benutzen, der nicht größer als 2 ist.) Seit: 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	index.version.current	Beschreibung: Enthält Informationen über die derzeitige (möglicherweise veraltete) Index- Version. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1 (Standard) Seit: 6.7.0
cmas-core-index-common	index.version.newest	Beschreibung: Enthält Informationen, welche Index- Version als die neueste betrachtet wird. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 1 (Standard) Seit: 6.7.0
cmas-core-index-common	indexed.assets.per.thread.in. memory	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viele Assets während des Indizierens pro Thread auf

Modul	System-Property	Erklärung
		einmal in den Speicher geladen werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> 200 (Standard) <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-core-index-common	indexed.engineers.per.thread.in. memory	Beschreibung: Beschreibt, wie viele Bearbeiter während des Indizierens pro Thread auf einmal in den Speicher geladen werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 300 (Standard) <i>Seit</i> : 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	indexed.tickets.per.thread.in. memory	Beschreibung: Beschreibt, wieviele Tickets während desIndizierens pro Thread aufeinmal in den Speicher geladenwerden.Typ: IntegerNeustart erforderlicht. NeinSystem. JaOptionat. NeinBeispielwert: 100 (Standard)Seit: 6.6.14, 6.7.3
cmas-core-index-common	indexed.units.per.thread.in. memory	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viele Units während des Indizierens pro Thread auf einmal in den Speicher geladen werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 200 (Standard) <i>Seit:</i> 6.6.14, 6.7.3

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-setup-manager initialized	Beschreibung: Kennzeichnet, ob CMAS initialisiert ist. Wenn dieser Wert fehlt oder nicht auf <i>tr ue</i> gesetzt ist, wird das Set-up ausgeführt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: true Seit: 6.0	
		Warnung:
		Seien Sie mit der Verwendung dieser System-Property sehr vorsichtig! Wenn Sie den Wert auf <i>false</i> setzen, wird der ConSol*CM-Server beim nächsten Systemstart das System-Set-up ausführen, d.h. alle Daten des bestehenden Systems werden verloren gehen, inklusive der System- Properties!
cmas-dwh-server	is.cmrf.alive	Beschreibung: Als Startpunkt sollte die Zeit genommen werden, bei der zuletzt eine Meldung an CMRF gesendet wu rde . Wen n nach diesem Wert (in Sekunden) keine Antwort vom CMRF empfangen wird, wird ein DWH-Operation-Status mit der Fehlermeldung, dass CMRF nicht erreichbar ist, erstellt.

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> 1200 <i>Seit:</i> 6.7.0
cmas-dwh-server	java.naming.factory.initial	Beschreibung: Factory Java Klasse für DWH context factory. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: org.jnp.interfaces. NamingContextFactory Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	java.naming.factory.url.pkgs	Beschreibung: Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: org.jboss.naming: org.jnp.interfaces Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	java.naming.provider.url	Beschreibung: URL des Naming Providers . <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: localhost Seit: 6.0.1
cmas-workflow-engine	jobExecutor.adminMail	<i>Beschreibung:</i> E-Mail-Adresse, an die Benachrichtigungs-E- Mails, die Probleme der Job Execution betreffen (wenn die Anzahl der Neuversuche überschritten wurde), geschickt werden. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> admin@consol.de <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	jobExecutor.idleInterval	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 45000 Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. idleInterval.seconds
cmas-workflow-engine	jobExecutor.idleInterval.seconds	Beschreibung: Legt fest, wie oft de r Job Executer Thread n ach neuen Jobs zum Ausführen sucht. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 5 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	jobExecutor. jobExecuteRetryNumber	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 5 Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. jobMaxRetries
cmas-workflow-engine	jobExecutor.jobMaxRetries	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert</i> : 5 (Standard) <i>Seit</i> : 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor. jobMaxRetriesReachedSubject	<i>Beschreibung:</i> Betreff für Mails, die versendet werden, wenn der Wert der jobMaxRetries erreicht

Modul	System-Property	Erklärung
		ist. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> Job max retries reached. Job was removed!!! (default) <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.lockingLimit	Beschreibung: Anzahl der gleichzeitig gelockten (als "in der Ausführung" markierten) Jobs des Job Executor Thread . <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: 10 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.lockTimeout. seconds	Beschreibung: Legt fest, wie lange ein Job vo m Job Executor gelockt (als "in der Ausführung" markiert) werden kann. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: 360 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.mailFrom	Beschreibung: E-Mail-Adresse, die als FROM - Header für Admin- Benachrichtigungen eingesetzt wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: jobexecutor@consol.de Seit: 6.8.0
cmas-workflow-engine		

Modul	System-Property	Erklärung
	jobExecutor.maxInactivityInterval. minutes	Beschreibung: Länge der erlaubten Inaktivität des Job Executors in Minuten (z.B. wenn er durch eine Langzeit- Ausführung gesperrt wird). Nach dieser Zeit werden die Executer- Threads neu gestartet. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 15 (Standard) Seit: 6.9.2.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.threads	Beschreibung: Maximale Anzahl der Job-Execution-Threads. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: 1 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-workflow-jbpm	jobExecutor.timerRetryInterval	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 10000 Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. timerRetryInterval.seconds
cmas-workflow-engine	jobExecutor.timerRetryInterval. seconds	<i>Beschreibung:</i> Legt fest, wie lange der Job Executer Thread nach einem Fehler bei der Job- Ausführung wartet. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja <i>Beispielwert:</i> 10 (Standard) <i>Seit:</i> 6.8.0
cmas-workflow-engine	jobExecutor.txTimeout.seconds	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Übermittlungs- Time-Out für die Job Execution. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 60 (Standard) Seit: 6.8.0
cmas-core-security	kerberos.v5.enabled	Beschreibung: Kennzeichnung, welche anzeigt, ob SSO mit Kerberos aktiviert ist. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: false (Standard, wenn Kerberos während des System-Set-ups nicht aktiviert wurde) <i>Seit:</i> 6.2.0
cmas-core-security	kerberos.v5.username.regex	Beschreibung: Regulärer Ausdruck, der für die Zuweisung des Kerberos Principals zum CM- Bearbeiter-Login zuständig ist. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: (.*)@.* Seit: 6.2.0
cmas-core-server	last.config.change	Beschreibung: Zufällige UUID, die während der letztenVeränderung der Konfiguration der Benutzerdefinierten Felder (via Admin-Tool) generiert wird. <i>Typ:</i> StringNeustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: NeinBeispielwert: 2573c7b7-2bf5- 47ff-b5a2-bad31951a266 Seit: 6.1.0, 6.2.1

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-core-security	Idap.authentication	Beschreibung: Authentifizierungsmethode, die bei der LDAP-Authentifizierung benutzt wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Ja System. Ja Optional. Nein Beispielwert: simple Seit: 6.0
cmas-core-security	ldap.basedn	Beschreibung : Base DN für di e Suche von LDAP-Benutzer- Accounts, wenn LDAP- Authentifizierung verwendet wird. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: OU=accounts, DC=consol,DC=de Seit: 6.0
cmas-core-server	Idap.certificate.basedn	Beschreibung : Base DN für den Ort der Zertifikate im LDAP- Verzeichnisbaum. Wenn nichts angegeben wird, wird Idap. basedn verwendet. Typ: String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional. Ja Beispielwert: OU=accounts, DC=consol,DC=de Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.content.attribute	<i>Beschreibung:</i> LDAP-Attribut- Name der angibt, wo Zertifikatsdaten im LDAP- Verzeichnisbaum gespeichert werden. Standardwert ist: usercertificate <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> usercertificate <i>Seit:</i> 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.password	Beschreibung: Passwort des LDAP-Zertifikate-Managers. Wenn nichts gesetzt wird, wird /d ap.password genommen. Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.providerurI	Beschreibung: URL des LDAP- Zertifikate-Providers. Wenn nichts gesetzt wird, wird <i>Idap.</i> providerur/ genommen. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: Idap://Idap.consol. de:389 Seit: 6.8.4
cmas-core-server	Idap.certificate.searchattr	Beschreibung: LDAP-Attribut- Name, der für die Suche nach Zertifikaten im LDAP- Verzeichnisbaum verwendet wird. Standardwert ist: mail <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optionat:</i> Ja Beispielwert: mail Seit: 6.8.4
cmas-core-server	ldap.certificate.userdn	<i>Beschreibung:</i> DN des LDAP- Zertifikate-Managers. Wenn nichts gesetzt wird, wird <i>Idap.</i> <i>userdn</i> genommen. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> . Ja <i>Seit:</i> 6.8.4
cmas-core-security	Idap.initialcontextfactory	Beschreibung: Name der Klasse für d ie initial context factory der LDAP-Implementierung, wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird. Ist üblicherweise com.sun.jndi.Idap. LdapCtxFactory Typ: String Neustart erforderlich: Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: com.sun.jndi.Idap. LdapCtxFactory Seit: 6.0
cmas-core-security	ldap.password	<i>Beschreibung:</i> Passwort für die Verbindung zum LDAP, um Benutzer zu suchen (wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird). Wird nur benötigt, wenn die Suche nicht anonym durchgeführt werden kann. <i>Typ:</i> Password <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Seit:</i> 6.1.2
cmas-core-security	ldap.providerurl	Beschreibung: LDAP-Provider (wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: Idap://Idap.consol. de:389 <i>Seit:</i> 6.0
cmas-core-security	ldap.searchattr	<i>Beschreibung:</i> Suchattribute für die Suche nach LDAP-

Modul	System-Property	Erklärung
		Einträgen, die mit dem CM-Login verbunden sind. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> uid <i>Seit:</i> 6.0
cmas-core-security	Idap.userdn	Beschreibung: LDAP-Benutzer für die Verbindung zum LDAP, um Benutzer zu suchen (wenn LDAP-Authentifizierung verwendet wird). Wird nur benötigt, wenn die Suche nicht anonym durchgeführt werden kann. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Seit: 6.1.2
cmas-esb-mail	mail.attachments.validation.info. sender	Beschreibung: Setzt den FROM- Header bei error notification E- M ails, die Attachments betreffen. Standardmäßig wird die E-Mail- Adresse verwendet, die bei der Systeminstallation als Administrator-E-Mail-Adresse angegeben wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Nein Beispielwert: admin@consolcm. com
cmas-esb-mail	mail.attachments.validation.info. subject	<i>Beschreibung:</i> Setzt den Betreff bei <i>error notification</i> E-Mails, die Attachments betreffen. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> E-Mail konnte nicht verarbeitet werden, weil ihre Attachments zurückgewiesen wurden! <i>Seit:</i> 6.7.5
cmas-esb-mail	mail.callname.pattern	Beschreibung: Regulärer Ausdruck für den Betreff von eingehenden E-Mails. Verfügbar als TICKET_NAME_PATTERN_FO RMAT in Skripten für eingehende E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: .*?Ticket\s+\((\S+)\). * Seit: 6.0
cmas-esb-mail	mail.cluster.node.id	Beschreibung: Nur der Node, dessen mail.cluster.node.id gleich cmas.clusternode.id ist, startet den Mule ESB Mailservice. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: unspecified Seit: 6.6.5
cmas-esb-mail	mail.db.archive	Beschreibung: Wenn dieser Wert auf <i>true</i> gesetzt ist, werden eingehende E-Mails in der Datenbank archiviert. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: false (Standard) Seit: 6.8.5.5

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-esb-mail	mail.delete.read	Beschreibung: Legt fest, ob CM die per IMAP(S) abgeholten E- Mails löscht. Wenn der Wert auf <i>t</i> <i>rue</i> gesetzt wird, werden die E- Mails nach der Abholung gelöscht. Standardmäßig werden die per IMAP(S) abgeholten E-Mails nicht gelöscht. Hinweis:E-Mails, die per POP3(S) abgeholt werden, werden immer gelöscht. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> true <i>Seit:</i> 6.7.3
cmas-esb-mail	mail.encryption	Beschreibung: Wenn dieser Wert auf <i>true</i> gesetzt ist, ist im Ticket-E-Mail-Editor die Checkbox zur Verschlüsselung der E-Mail standardmäßig aktiviert. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein Beispielwert: true (Standard = false) <i>Seit</i> : 6.8.4.0
cmweb-server-adapter	mail.from	<i>Beschreibung:</i> Wenn diese E- Mail-Adresse gesetzt wird, wird diese E-Mail-Adresse anstelle der E-Mail-Adresse des Bearbeiters in E-Mail- Konversationen verwendet. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Seit:</i> 6.1.2
cmas-esb-mail	mail.incoming.uri	

Modul	System-Property	Erklärung
	Beschreibung: URL für eingehende E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: pop3://cm- incoming-user: password@localhost:10110 Seit: 6.0	
		Warnung: Dieser Wert sollte mittels der System- Properties nicht verändert werden. Die Posteingänge sollten in der Registerkarte E-Mail konfiguriert werden. Wenn Sie diese Registerkarte für die Konfiguration benutzen, können Sie alle Einträge konfigurieren, d.h. jedes Postfach, das hinzugefügt wird. ConSol*CM baut hier während der Einrichtung eines Postfachs eine Testverbindung auf. Auf diese Weise ist es nicht möglich, falsche Werte einzugeben.
cmas-esb-mail	mail.max.restarts	<i>Beschreibung:</i> Maximale Anzahl der Neustarts des Mailservices, bevor aufgegeben wird. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert:</i> 3 <i>Seit:</i> 6.0
cmas-esb-mail	mail.mime.strict	Beschreibung: Wenn dieser Wert auf false gesetzt wird, werden E-Mail-Adressen nicht auf strikte MIME- Übereinstimmung geparst. Standard ist <i>true</i> , was bedeutet, dass auf strikte MIME- Übereinstimmung geprüft wird. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein <i>Beispielwert</i> : false <i>Seit</i> : 6.6.17, 6.7.3
cmas-esb-mail	mail.mule.service	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails, die vom Mule- Service aus gesendet werden. <i>Typ:</i> EMail Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0
cmas-core-server	mail.notification.engineerChange	Beschreibung: Gibt an, ob eine Benachrichtigungs-E-Mail verschickt wird, wenn der Bearbeiter eines Tickets wechselt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: true <i>Seit:</i> 6.1.0
cmas-core-server	mail.notification.sender	<i>Beschreibung:</i> FROM-Adresse der Benachrichtigungs-E-Mails, die verschickt werden, wenn der

Modul	System-Property	Erklärung
		Bearbeiter eines Tickets wechselt. Wenn kein Wert gesetzt wird, wird hierfür <i>cmas-</i> <i>core-security admin.email</i> benutz t. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> cm6notification@cm6installation <i>Seit:</i> 6.6.3
cmas-esb-mail	mail.polling.interval	<i>Beschreibung:</i> Abrufintervall für E-Mails in Millisekunden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 60000 <i>Seit:</i> 6.0
cmas-esb-mail	mail.process.error	Beschreibung: TO-Adresse für E- Mails mit Fehlermeldungen von Mule. Standardmäßig wird die E- Mail-Adresse verwendet, die bei der Systeminstallation als Administrator-E-Mail-Adresse angegeben wurde. <i>Typ:</i> EMail Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0
cmas-esb-mail	mail.process.retry.attempts	Beschreibung: Anzahl der Neuversuche, wenn E-Mails verarbeitet werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 3 Seit: 6.0.2

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-esb-mail	mail.process.timeout	Beschreibung: Timeout für die E- Mail-Verarbeitung in Sekunden. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60 Seit: 6.1.3
cmas-esb-mail	mail.redelivery.retry.count	Beschreibung: Gibt die Anzahl der Neuversuche an, eine E-Mail aus dem CM-System erneut zuzustellen. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 3 Seit: 6.1.0
cmweb-server-adapter	mail.reply.to	Beschreibung: Wenn dieser Wert gesetzt wird, zeigt der Web Client die gesetzte E-Mail- Adresse im Ticket-E-Mail-Editor im REPLY-TO-Feld an und die E- Mail wird entsprechend verschickt. Im E-Mail-Client wird somit diese REPLY-TO-Adresse ebenfalls angeboten. Typ: String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Seit: 6.0.1
		 Warnung: Bitte lesen Sie dazu auch den Abschnitt Que ue-Verwaltung. Wenn Sie die REPLY- TO-Adresse in einem Skript für ausgehende E-Mails festlegen, darf

Modul	System-Property	Erklärung
		die System-Property <i>mail.reply.to</i> nicht gesetzt werden, da sie den im Skript konfigurierten Wert überschreiben würde! Das bedeutet, dass wenn Sie ein Skript für ausgehende E-Mails für eine Queue verwenden, Sie für alle Queues ein Skript für ausgehende E-Mails definieren müssen, da die System-Property <i>ma</i> <i>il.reply.to</i> nicht länger verwendet werden kann.
cmas-workflow-jbpm	mail.sender.address	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails, die von der Workflow-Engine heraus versendet werden. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Entfernt seit: 6.8.0 Ersetzt durch: jobExecutor. mailFrom
cmas-core-server	mail.smtp.email	Beschreibung: SMTP-Mail-URL für ausgehende E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: smtp://mail.consol. de:25 Seit: 6.0
cmas-core-server	mail.smtp.envelopesender	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: E-Mail-Adresse, die als Absender im SMTP- Envelope benutzt wird. Wenn nichts eingetragen wird, wird die FROM-Adresse der E-Mail benutzt. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: mysender@mydomain.com Seit: 6.5.7
cmweb-server-adapter	mailTemplateAboveQuotedText	Beschreibung: Gibt das Verhalten der Templates im Ticket-E-Mail-Editor an, wenn eine andere E-Mail zitiert wird, d. h. auf diese geantwortet oder diese weitergeleitet wird. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: false Seit: 6.2.4
cmas-core-server	max.licences.perUser	Beschreibung: Setzt diemaximale Anzahl von Lizenzen,die ein einzelner Benutzerbenutzen kann (z.B. durchEinloggen von einem anderenBrowser aus). Standardmäßig istdieser Wert nicht beschränkt.Typ: IntegerNeustart erforderlich: NeinSystem: JaOptionat. JaBeispielwert: 10Seit: 6.8.4.5
cmweb-server-adapter	maxSizePerPagemapInMegaByt es	<i>Beschreibung:</i> Maximale Größe (in MB) für jede Wicket Pagemap. <i>Typ:</i> Integer
Modul	System-Property	Erklärung
-----------------	--------------------------------	--
		<i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 15 <i>Seit:</i> 6.3.5
cmas-dwh-server	notification.error.description	Beschreibung: Text für E-Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Es ist ein Fehler aufgetreten Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.from	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.subject	Beschreibung: Betreff für E- Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional. Nein Beispielwert: Es ist ein Fehler aufgetreten Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.error.to	Beschreibung: TO-Adresse für E- Mails mit Fehlermeldungen des DWHs. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0.1

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. description	Beschreibung: Text für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Übermittlung erfolgreich beendet. Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. from	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. subject	Beschreibung: Betreff für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Übermittlung erfolgreich beendet Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification.finished_successfully. to	Beschreibung: TO-Adresse für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Ja System. Ja Optional. Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0.1

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully. description	Beschreibung: Text für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich. Nein System: Ja Optional. Nein Beispielwert: Übermittlung nicht erfolgreich beendet. Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully.from	Beschreibung: FROM-Adresse für E-Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional. Ja Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully.subject	Beschreibung: Betreff für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: Übermittlung nicht erfolgreich beendet Seit: 6.0.1
cmas-dwh-server	notification. finished_unsuccessfully.to	Beschreibung: To-Adresse für E- Mails des DWHs, wenn eine Übermittlung nicht erfolgreich beendet wurde. Typ: String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: maz@consol.de Seit: 6.0.1

Modul	System-Property	Erklärung
cmas-dwh-server	notification.host	Beschreibung: E-Mail(SMTP)- Server-Hostname für das Senden von DWH-E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: mail.consol.de Seit: 6.1.0
cmas-dwh-server	notification.password	Beschreibung: Passwort für das Senden von DWH-E-Mails (optional). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Seit:</i> 6.1.0
cmas-dwh-server	notification.port	Beschreibung: SMTP-Port für das Senden von DWH-E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: 25 Seit: 6.1.0
cmas-dwh-server	notification.username	Beschreibung: (SMTP)- Benutzername für das Senden von DWH-E-Mails. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: maz Seit: 6.1.0
cmas-workflow-jbpm	outdated.lock.age	Beschreibung: Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60000 Entfernt seit: 6.8.0

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Ersetzt durch:</i> jobExecutor. lockTimeout.seconds
cmweb-server-adapter	pagemapLockDurationInSeconds	Beschreibung: Anzahl der Sekunden, die vergehen müssen, bevor eine Pagemap als z u lange gelockt angesehen wird. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Ja System. Ja Optional. Ja Beispielwert: 60 Seit: 6.7.3
cmweb-server-adapter	postActivityExecutionScriptName	Beschreibung: Definiert denNamen des Skripts, das nachjeder Workflow-Aktivitätausgeführt wird. Siehe dazuAbschnitt Standard-Skript fürWorkflow-Aktivitäten. Wenn keinSkript ausgeführt werden soll,lassen Sie diesen Wert leer. <i>Typ:</i> StringNeustart erforderlich. NeinSystem. JaOptional. NeinBeispielwert:postActivityExecutionHandlerSeit: 6.2.0
cmweb-server-adapter	queuesExcludedFromGS	Beschreibung: Komma- separierte Liste von Queue- Namen, die von der Schnellsuche ausgeschlossen werden sollen. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Seit</i> : 6.0
cmas-workflow-jbpm	refreshTimeInCaseOfConcurrent RememberMeRequests	<i>Beschreibung:</i> Legt die Aktualisierungszeit (in Sekunden) fest, nach der die

Modul	System-Property	Erklärung
		Seite im Falle von gleichzeitigen Angemeldet-bleiben-Anfragen neu geladen wird. Dieses Feature verhindert, dass ein Benutzer zu viele Lizenzen in Anspruch nimmt. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich. Ja System: Ja Optional. Ja Beispielwert: 5 Seit: 6.8.2
cmweb-server-adapter	rememberMeLifetimeInMinutes	Beschreibung: Lebensdauer für A ngemeldet bleiben in Minuten. Typ: Integer Neustart erforderlich. Ja System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 1440 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	request.scope.transaction	Beschreibung: Mit true oder false kann hier das Verhalten bezüglich Datenbank- Transaktionen bei HTTP- Requests eingestellt werden. Steht der Wert auf true (Standard), werden alle Service- Methoden, die ausgeführt weden müssen, in einer Datenbanktransaktion abgewickelt. Steht der Wert auf f alse, wird für jede Service- Methode eine separate Transaktion verwendet. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich:</i> Ja <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Ja Beispielwert: true <i>Seit:</i> 6.8.1
cmas-setup-scene	scene	<i>Beschreibung:</i> Szenario-Datei, die während des Set-ups

Modul	System-Property	Erklärung
		importiert wurde (kann leer gelassen werden). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> vfszip:/P:/dist/target /jboss/server/cmas/deploy/cm- dist-6.5.1-SNAPSHOT.ear/APP- INF/lib/dist-scene-6.5.1- SNAPSHOT.jar/META-INF/cmas /scenes/helpdesk-sales_scene. jar/ <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	searchPageSize	Beschreibung: Standardgröße der Seiten für Suchergebnisse. Typ: Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 20 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	searchPageSizeOptions	<i>Beschreibung:</i> Optionen für Seitengröße für Suchergebnisse. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optionat.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 10 20 30 40 50 75 100 <i>Seit:</i> 6.0
cmweb-server-adapter	serverPoolingInterval	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 5 <i>Seit:</i> 6.1.0
cmas-core-server	server.session.archive.reaper. interval	<i>Beschreibung:</i> Reaper-Intervall (in Sekunden) von archivierten Server-Sessions.

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> 60 <i>Seit:</i> 6.7.1
cmas-core-server	server.session.archive.timeout	Beschreibung: Timeout der Gültigkeit der Server-Session- Archive (in Tagen). Nach diesem Zeitraum werden die Informationen zur Session aus der Datenbank entfernt. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 31 Seit: 6.7.1
cmas-core-server	server.session.reaper.interval	Beschreibung: Intervall (in Sekunden), in dem der sogenannte Reaper inaktive (= beendete) Server-Sessions löscht (aus der Datenbank entfernt) . Typ: Integer Neustart erforderlich: Nur Server Session Service System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60 Seit: 6.6.1, 6.7.1
cmas-core-server	server.session.timeout	Beschreibung: Server-Session- Timeout (in Sekunden) für verbundene Clients. Jeder Client kann dieses Timeout mit benutzerdefinierten Werten mittel s seiner ID (ADMIN_TOOL, WEB_CLIENT, WORKFLOW_EDITOR, TRACK (vor 6.8 bitte PORTER verwenden), ETL, REST), die an den Namen der System-Property

Modul	System-Property	Erklärung
		angehängt wird, überschreiben, z.B. server.session.timeout. ADMIN_TOOL <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optional:</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 1800 <i>Seit:</i> 6.6.1, 6.7.1
cmas-dwh-server	skip-ticket	Beschreibung: Tickets werden während Transfer/Update nicht übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja <i>Optionat</i> : Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-dwh-server	skip-ticket-history	Beschreibung: Ticket-Protokoll wird während Transfer/Update nicht übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-dwh-server	skip-unit	Beschreibung: Units werden während Transfer/Update nicht übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein Beispielwert: false Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmas-dwh-server	skip-unit-history	<i>Beschreibung:</i> Unit-Protokoll wird während Transfer/Update nicht

Modul	System-Property	Erklärung
		übermittelt. <i>Typ:</i> Boolean <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> . Nein <i>Beispielwert:</i> false <i>Seit:</i> 6.6.19 <i>Entfernt seit:</i> 6.8.1
cmas-dwh-server	split.history	Beschreibung: Änder t das S QL- Statement dahingehend, dass Ticketprotokolle während der DWH-Übermittlung nicht für alle Tickets auf einmal abgeholt werden, sondern ein Ticket pro SQL-Statement. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich. Nein System. Ja Optional. Ja Beispielwert: false Seit: 6.8.0
cmweb-server-adapter	supportEmail	<i>Beschreibung:</i> <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Ja <i>Seit:</i> 6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.address	<i>Beschreibung:</i> Wert der Java- System-Property <i>-Dcmas.http.</i> <i>host.port</i> , die angibt, unter welcher URL der Index-Master erreichbar ist. Standard ist Null. Seit CM-Version 6.6.17 ist dieser Wert beim Set-Up konfigurierbar, um den initialen Index-Master- Server zu bestimmen. Bitte beachten Sie, dass das Verändern dieses Wertes nur erlaubt ist, wenn alle Cluster- Nodes zum Empfang von Index- Veränderungen gestoppt sind. <i>Typ:</i> Integer

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja <i>Beispielwert:</i> 127.0.0.1:80 <i>Seit:</i> 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.security. token	Beschreibung: Das Passwort für den URL-Zugriff auf den Index- Snapshot, z.B. für die Index- Synchronisation oder für Backups. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: token Seit: 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.security.user	Beschreibung: DerBenutzername für den URL-Zugriff auf den Index-Snapshot,z.B. für die Index-Synchronisation oder fürBackups.Typ: StringNeustart erforderlich: NeinSystem: JaOptional: JaBeispielwert: userSeit: 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.master.timeout. minutes	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie oft die Index-Synchronisation ausgehend vom aktuellen Master-Server fehlschlagen darf, bis ein neuer Master für die Index-Reparatur ausgewählt wird. Standard ist 5. Seit CM- Version 6.6.17 ist dieser Wert im Set-up konfigurierbar, wobei 0 bedeutet, dass der Master- Server nie geändert wird (Failover-Mechanismus deaktiviert). <i>Typ:</i> Integer

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Neustart erforderlich.</i> Nein <i>System.</i> Ja <i>Optional.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 5 <i>Seit:</i> 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.megabits.per. second	<i>Beschreibung:</i> Beschreibt, wie viel Bandbreite der Master- Server verbrauchen darf, um Index-Veränderungen an die Slave-Server zu übermitteln. Standard ist 85. Bitte benutzen Sie nicht die gesamte verfügbare Bandbreite, um die Index- Veränderungen zwischen den Hosts zu übermitteln, da dies dafür sorgen kann, dass die Nodes des Clusters nicht mehr synchron sind. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich:</i> Nein <i>System:</i> Ja <i>Optionat.</i> Nein <i>Beispielwert:</i> 85 <i>Seit:</i> 6.6.0
cmas-core-index-common	synchronize.sleep.millis	Beschreibung: Beschreibt, wie oft jeder Slave-Server den Master-Server auf Veränderungen des Indexes abfragt. Standard ist 1000 <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> . Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 1000 <i>Seit</i> : 6.6.0
cmweb-server-adapter	themeOverlay	<i>Beschreibung:</i> Name des verwendeten Themen-Overlays. <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> . Nein <i>System</i> . Ja

Modul	System-Property	Erklärung
		<i>Optional</i> . Ja <i>Beispielwert:</i> <i>Seit:</i> 6.0
cmas-core-server	ticket.delete.timeout	Beschreibung: Transaktions- Timeout (in Sekunden) für das Löschen von Tickets. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 60 Seit: 6.1.3
cmweb-server-adapter	ticketListRefreshIntervalInSecon ds	Beschreibung: Aktualisierungsintervall für die Ticketliste (in Sekunden). <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> . Nein System. Ja Optional. Nein Beispielwert: 180 Seit: 6.0
cmweb-server-adapter	ticketListSizeLimit	Beschreibung: Maximale Anzahl von Tickets in der Ticketliste. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 100 <i>Seit</i> : 6.0
cmas-core-server	tickets.delete.size	Beschreibung: Definiert die Anzahl der Tickets, die pro Transaktion gelöscht werden. Standardmäßig ist dieser Wert 10 <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nur Server Session Service System. Ja Optional. Nein Beispielwert: 10 Seit: 6.8.1
cmas-core-server	unit.replace.batchSize	

Modul	System-Property	Erklärung
		Beschreibung: Beschreibt die Anzahl der Objekte, die bei einer Unit Replace Aktion (Übertrag von Tickets von einem Kontakt auf einen anderen) verarbeitet werden. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 5 Seit: 6.8.2
cmas-core-server	unit.replace.timeout	Beschreibung: Übermittlungs- Timeout (in Sekunden) für einen Unit Replacement Aktionsschritt. <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 120 Seit: 6.8.2
cmas-dwh-server	unit.transfer.order	Beschreibung: Legt fest, in welche Reihenfolge Benutzerdefinierte Felder zum DWH übertragen werden. <i>Typ:</i> String Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Ja Beispielwert: company;customer Seit: 6.6.19 Entfernt seit: 6.8.1
cmweb-server-adapter	unitIndexSearchResultSizeLimit	Beschreibung: Maximale Anzahl von Units in den Suchergebnissen (z.B. bei der Suche nach einem Kontakt). <i>Typ:</i> Integer Neustart erforderlich: Nein System: Ja Optional: Nein Beispielwert: 5 Seit: 6.0

Modul	System-Property	Erklärung
cmweb-server-adapter	urlLogoutPath	Beschreibung: URL, die verwendet wird, wenn sich der Bearbeiter ausloggt (wenn keine Werte gesetzt werden, wird nach dem Logout die Login-Seite angezeigt). <i>Typ:</i> String <i>Neustart erforderlich</i> : Nein <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Ja Beispielwert: http://intranet. consol.de <i>Seit:</i> 6.3.1
cmweb-server-adapter	webSessionTimeoutInMinutes	Beschreibung: Session-Timeout in Minuten. <i>Typ:</i> Integer <i>Neustart erforderlich</i> : Ja <i>System</i> : Ja <i>Optional</i> : Nein Beispielwert: 180 Entfernt seit: 6.7.1 Ersetzt durch: server.session. timeout
cmweb-server-adapter	wicketAjaxRequestHeaderFilterE nabled	Beschreibung: Dies aktiviert Filter für Wicket AJAX-Anfragen. <i>Typ:</i> Boolean Neustart erforderlich. Ja System. Ja Optional. Ja Beispielwert: false Seit: 6.8.1

25 Appendix D (Hinweise zu Marken)

- Microsoft® Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe Microsoft Webseite zu Markenrichtlinien
- Microsoft® Office Microsoft und Microsoft Office sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe Microsoft Webseite zu Markenrichtlinien
- Windows® Betriebssystem Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe Microsoft Webseite zu Markenrichtlinien
- Microsoft® Active Directory® Microsoft und Microsoft Active Directorysind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe Microsoft Webseite zu Markenrichtlinien
- Microsoft® Word® Microsoft und Microsoft Word sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe Microsoft Webseite zu Markenrichtlinien
- Microsoft® SQL Server® Microsoft und Microsoft SQL Server sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe Microsoft Webseite zu Markenrichtlinien
- MuleSoftTM und Mule ESBTM sind Marken von MuleSoft, Inc. Siehe Mule Soft Website Terms
- Oracle® Oracle ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Siehe Oracle Trademarks Webpage
- Oracle® WebLogic Oracle ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Siehe Oracle Trademarks Webpage
- Pentaho® Pentaho und das Pentaho-Logo sind eingetragene Marken der Pentaho Inc. Siehe Pentaho Trademark Webpage

Index

A

Abhängige-Sortierte-Listen-Skripte 215 accordionTicketList 333 acimSection 323 Adminhandbuch 6 8 9, 19, 25, 26, 35, 47, 57, 66, 80, 81, 101, 114, 123, 129, 130, 134, 137, 139, 149, 151, 153, 156, 161, 167, 172, 178, 187, 190, 195, 208, 222, 225, 255, 265, 267, 275, 280, 290, 295, 304, 311, 345, 358, 386, 391, 484 Administrator-E-Mail-Adresse 134 Aktivitäts-Formular 91 Allgemeine Berechtigungen 40 Allgemeine Konfiguration 131 Allgemeine Konfiguration, Allgemein 134 Allgemeine Konfiguration, CM Dienste 137 Allgemeine Konfiguration, E-Mail 139 Allgemeine Konfiguration, erweitert 132 Allgemeine Konfiguration, Index 172 Allgemeine Konfiguration, Sprachen 134 Allgemeine Konfiguration, Textklassen 161 Allgemeine Konfiguration, Ticket-Protokoll 167 Annotation 95 Annotationen (für Benutzerdefinierte Felder) 359 Annotationen (für Feldgruppen) 373 Anzeigemodus, Ticket-Protokoll 169 Arbeitszeitkalender 156 attachmentSection 333 Authentifizierung, LDAP 290 autocomplete (for page customization) 334

В

Bearbeiter 17, 27 Bearbeiter-Funktionen 43, 71 Benutzer-Attribute 66 Benutzer-Attribute-Verwaltung 67 Benutzerdefinierte Felder, Annotation 95 Benutzerdefiniertes Feld 82 CM/Office 255 CM/Track-Benutzer 267 CMRF (ConSol*CM Reporting Framework) 280 CMRF log message listener 137 cmRichTextEditor 334 contactCreatePage 321

D

Data Warehouse (DWH) Management 280 Dateistruktur 352 Datenverzeichnis 352 Deployment 181 DWH-Konfiguration 283 DWH live service 137 DWH transfer service 138

Е

E-Mail (Architektur in CM) 347 E-Mail-Konfiguration 142 E-Mail-Skripte 218 E-Mail-Skripte 218 E-Mail-Templates 227 E-Mail-Verschlüsselung 144 esb_mail_preprocessorService 154 esb_mail_scriptService 154 esb_mail_SuccessService 154 ESB Dienste 155 ESB service 138 Export (eines Szenarios) 181

F

FAQs (in CM/Track) 275 Feldgruppe 83 Feldgruppe (Annotationen) 373

Η

Hauptmenü 22 Hauptrolle 32

486

Import (eines Szenarios) 183 Index 172 index changes notifier 138 index changes receiver 138

J

JMX-Konsole (für Seitenanpassung) 344 job Executor 138

Κ

Kalender 156 Kerberos 295 Kerberos v5 authentication provider 138 Konfiguration der Suche 172 Kunde 17 Kundenrollen 74

L

LDAP-Authentifizierung 290 LDAP ID 293 Lizenz 151 Log-Dateien 355 Login 20

Μ

mailTemplate 337 Mandanten 68 Mandanten-Berechtigungen 41 MLA-Verwaltung 115 Multi Level Attributes (MLA) 115

Ν

navigationLinks 338

0

officeTemplatePage 323

Ρ

Projekte 76 Projekte (für Zeitbuchungen) 304

Q

Queue 17, 58 Queue-Berechtigungen 38 Queue-Verwaltung 58

R

Remote client pooling 138 Rest API service 138 Rolle 36

S

searchDetailPage 320 Seitenanpassung 312 Server Session Service 138 Sichtbarkeitslevel, Ticket-Protokoll 168 Sichten 42 Sichtenmerkmale, dynamische 52 Sichtenmerkmale, statische 51 Sichtenverwaltung 48 Skripte (für Abhängige Sortierte Listen) 215 Skripte (für den Einsatz in Workflows) 219 Skripte (für Standardwerte) 211 Skripte (im Admin-Tool) 208 Skripte (vom Typ E-Mail) 218 Sortierte Listen Gruppe 106 Sortierte Listen Verwaltung 102 SSO (Single Sign-on) 295 Standardwerte-Skripte 211 Suche, Konfiguration 172 System-Architektur 346 System-Properties 391 Szenario 179

488

Т

Template (Kontaktformat-Templates) 192 Template-Berechtigungen 40 Template Designer 225 Templates (für E-Mails, im Template Designer) 227 Templates (für Kontaktdaten) 195 Templates (im Admin-Tool) 190 Templates (System-Templates) 192 Templates (Templates für die Ticketzuweisung) 193 templateViewPage 322 Textklassen 161 Ticket 14 ticketCreatePage 321 ticketEditPage 320 ticketPanel 339 Ticket-Protokoll 167 Ticket-Verwaltung 124 timeBookingSection 341 Track-Benutzer-Berechtigungen 41

U

Unit 174 unitSearch 341 unitSearchHeader 341 userProfilePage 322

V

Vertretungs-Berechtigungen 40 viewDiscriminatorsSection 342 Vorlagen (MS-Word-Vorlagen für CM/Office) 257

W

welcomePage 319 Workflow 15 Workflow-Berechtigungen 40 Zeitbuchung 304 Zeitbuchung (auf Projekte) 304 Zertifikat, Client 146 Zertifikat, Server 146