



### ConSol\*CM Benutzerhandbuch (bis CM-Version 6.9.3)

### Inhalt

1	ConSol*CM Benutzerhandbuch (bis CM-Version 6.9.3)		
2	Einleitung zum ConSol*CM Benutzerhandbuch		
	2.1 ConSol*CM	11	
	2.2 Struktur dieses Buches	13	
	2.3 Weitere ConSol*CM Handbücher	15	
	2.4 Erklärung der Hinweissymbole in diesem Handbuch	16	
	2.5 Das Prinzip von ConSol*CM	17	
	2.5.1 Komponenten von ConSol*CM	18	
	2.5.2 Das Zusammenspiel der ConSol*CM-Komponenten	22	
	2.6 Um welche der ConSol*CM-Komponenten geht es in diesem Handbuch?	24	
3	Die zwei Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch	25	
	3.1 Beispielunternehmen PinkCoffee	26	
	3.1.1 Beispiel-Geschäftsprozess Customer Service	27	
	3.1.2 Beispiel-Geschäftsprozess Sales	28	
4	Grundlagen	30	
5	Wichtige Begriffe rund um ConSol*CM	31	
	5.1 Web Client	32	
	5.2 Bearbeiter	33	
	5.3 Rolle	34	
	5.4 Ticket	36	
	5.5 Kunde	37	
	5.6 Benutzerdefinierte Felder	38	
	5.7 Queue	40	
	5.8 Datenobjektgruppenfelder	43	
	5.9 Workflow	45	
	5.10 Scope (Bereich)	47	
	5.11 Sicht	48	
6	Anmelden und Abmelden im Web Client	49	
	6.1 Anmelden im Web Client: Login mittels Benutzernamen und Passwort	50	
	6.1.1 Automatische Abmeldung - Session Timeouts	52	
	6.1.2 Über die Checkbox "Angemeldet bleiben"	53	
	6.2 Anmelden im Web Client: Login mittels Single-Sign-On	54	
	6.3 Anmelden im Web Client: LDAP-Login 5		
	6.4 Abmelden vom Web Client: Logout	56	
7	Der Web Client: Die Benutzeroberfläche kennenlernen	57	
	7.1 Die Benutzeroberfläche des Web Clients im Detail	58	
	7.1.1 Die Ticketliste	60	
	7.1.2 Das Hauptmenü	61	
	7.1.3 Schnellsuche und Detailsuche	68	
	7.1.4 Der Hauptarbeitsbereich	70	
	7.1.5 Der Link zum Bearbeiterprofil	75	
	7.1.6 Der Logout-Button	76	

		7.1.7	Workflow-Aktivitäten, Workspace und Favoriten	_ 77
8	Infor	rmatione	n zur Benutzung der verschiedenen Datenfelder	80
	8.1	Rote S	ternchen an Datenfeldern	81
	8.2	Eingab	efelder	_ 82
	8.3	Datum	sfelder	_ 83
	8.4	Textbo	xen	84
	8.5	Drop-D	own-Menüs	85
	8.6	Check	boxen	86
	8.7	Radio-	Buttons	_ 87
	8.8	MLAs		88
	8.9	Depen	dent Enums (Abhängige Sortierte Listen)	_ 89
	8.10	Tabel	len	_ 90
9	Such	hen von	Tickets und Kunden	_ 91
	9.1	Die ver	schiedenen Möglichkeiten für das Suchen von Tickets und Kunden	_ 92
	9.2	Schnel	Isuche	_ 93
		9.2.1	Die Schnellsuche im Detail	_ 94
		9.2.2	Welche Tickets kann ich über die Schnellsuche finden?	_ 95
		9.2.3	Welche Kunden kann ich über die Schnellsuche finden?	_ 96
		9.2.4	Springen von der Schnellsuche zur Detailsuche	_ 97
	9.3	Details	uche	_ 99
		9.3.1	Verknüpfung von Suchkriterien in der Detailsuche	101
		9.3.2	Die Detailsuche im Detail	103
		9.3.3	Welche Tickets kann ich über die Detailsuche finden?	105
		9.3.4	Welche Kunden kann ich über die Detailsuche finden?	106
		9.3.5	Durchführen einer Detailsuche	108
		9.3.6	Darstellung einer Detailsuche als Grid	113
	9.4	Kontex	tsensitive Suche	116
		9.4.1	Welche Tickets kann ich über die kontextsensitive Suche finden?	119
		9.4.2	Welche Kunden kann ich über die kontextsensitive Suche finden?	120
10	Ber	echtigun	gskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?	121
	10.1	Welch	ne Tickets sind für Sie in Ihrem CM-System sichtbar?	122
		10.1.1	Technischer Hintergrund: Welche Tickets sind für Sie sichtbar?	124
		10.1.2	Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?	126
		10.1.3	Technischer Hintergrund: Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?	
	12	27		
	10.2	Welch	ne Kunden sind für Sie sichtbar?	129
11	Das	s Bearbe	iterprofil	130
	11.1	Über	das Bearbeiterprofil	131
	11.2	2 Der V	/eg zum Bearbeiterprofil	132
	11.3	Berei	che des Bearbeiterprofils	133
		11.3.1	Kopfbereich des Bearbeiterprofil: Passwort des Bearbeiteraccounts	134
		11.3.2	Berarbeiterprofil-Bereich Vertretung	135
		11.3.3	Berarbeiterprofil-Bereich Allgemeine Einstellungen: Sichtenmerkmale und Standard-	
	K	undengr	uppe	143
		11.3.4	Bearbeiterprofil-Bereich Zeitbuchung	148
12	Tick	kets		157

13 Basiswisser	n zu Tickets	158
13.1 Aufba	au eines Tickets	159
13.1.1	Übersicht	160
13.1.2	Das Ticket im Detail: Kopfbereich	163
13.1.3	Das Ticket im Detail: Kundenbereich	165
13.1.4	Das Ticket im Detail: Bereich für zusätzliche Bearbeiter	166
13.1.5	Das Ticket im Detail: Bereich für Ticketrelationen	167
13.1.6	Das Ticket im Detail: Protokollbereich	168
13.1.7	Das Ticket im Detail: Attachment-Bereich	169
13.2 Bede	utung der Hintergrundfarben der Ticketbereiche	170
13.3 Ansic	htseinstellungen für Tickets	171
13.3.1	Ein- und Aus blenden von Ticketbereichen	172
13.3.2	Sichtbarkeitslevel	174
13.3.3	Anzeigemodus	178
13.3.4	Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll	181
13.4 Der L	Interschied zwischen Ticketdaten bearbeiten, mit einem Ticket arbeiten, Bearbeiter und	ł
zusätzliche B	earbeiter	182
13.4.1	Bearbeiter	183
13.4.2	Ticketdaten bearbeiten	185
13.4.3	Mit einem Ticket arbeiten	186
13.4.4	Zusätzliche Bearbeiter	187
13.5 Offen	e vs. geschlossene Tickets	188
14 Die Ticketlis	ste	189
14.1 Über	die Ticketliste	190
14.1.1	Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?	191
14.1.2	Wie werden die Tickets in der Ticketliste angezeigt?	192
14.1.3	Die Ticketliste im Detail	193
14.1.4	Sichten	194
14.1.5	Filter	197
14.1.6	Gruppierung	199
14.1.7	Sortierung	202
14.2 Darst	ellung der Ticketliste als Grid	203
14.2.1	Ticketeigenschaften mittels des Grids schnell verändern	204
15 Arbeiten mi	Tickets	206
15.1 Erste	llen eines neuen Tickets	209
15.1.1	Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses	212
15.1.2	Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses	216
15.2 Der E	earbeiter eines existierenden Tickets werden	219
15.2.1	Akzeptieren eines Tickets über den Kopfbereich des Tickets	220
15.2.2	Akzeptieren eines Tickets über die Ticketliste	221
15.2.3	Den Bearbeiter eines Tickets ändern	222
15.3 Aufru	fen von vorhandenen Tickets	224
15.3.1	Aufrufen von vorhandenen Tickets innerhalb von Tickets oder Kundenseiten	225
15.3.2	Aufrufen von vorhandenen Tickets außerhalb von Tickets oder Kundenseiten	226
15.4 Rund	um die Arbeit mit Tickets	227
15.4.1	Workflow-Aktivitäten	228

	15.4.2	ACFs (Aktivitätsformulare)	232
	15.4.3	Bearbeiten der Ticketdaten eines Tickets	233
	15.4.4	Duplizieren von Tickets	234
	15.4.5	Drucken von Tickets	236
15.5	Hauptk	unden und zusätzliche Kunden	237
	15.5.1	Auf einen Blick: Der Unterschied zwischen Hauptkunden und zusätzlichen Kunden	238
	15.5.2	Hauptkunden	239
	15.5.3	Zusätzliche Kunden	246
15.6	Interne	Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse	256
	15.6.1	Zusätzliche Bearbeiter	257
	15.6.2	Genehmigungsprozesse	262
15.7	Ticketr	elationen	268
	15.7.1	Über Ticketrelationen	269
	15.7.2	Hinzufügen einer Ticketrelation	272
	15.7.3	Löschen einer Ticketrelation	_ 274
	15.7.4	Innerhalb des Bereichs für Ticketrelationen zu einem anderen Ticket springen	275
15.8	Komm	unikation: Kommentare, E-Mails und Attachments	276
	15.8.1	Funktionen des Rich-Text-Editors	277
	15.8.2	Kommentare	_ 278
	15.8.3	E-Mails	281
	15.8.4	Templates für die Erstellung von E-Mails oder Kommentare	292
	15.8.5	Attachments	_ 299
	15.8.6	Textklassen	_ 305
15.9	Zeitbuc	chungen	_ 310
	15.9.1	Über Zeitbuchungen	_ 311
	15.9.2	Hinzufügen einer Zeitbuchung in einem Ticket	_ 312
15.1	0 Ticke	tprotokoll	313
	15.10.1	Über das Ticketprotokoll	_ 314
	15.10.2	Tätigkeiten, die Sie über das Ticketprotokoll ausführen können	317
16 Kun	dendaten	l	318
17 Bas	iswissen	zu Kundendaten	_ 319
17.1	Begriff	serklärung: Kunde, Firma und Kontakt	320
17.2	Kunde	ngruppen	_ 322
	17.2.1	Kundengruppen	_ 323
	17.2.2	Beispiel PinkCoffee: Kundengruppen und Kundendatenmodelle	325
17.3	Aufbau	ı einer Kundenseite	_ 326
	17.3.1	Die Kundenseite im Detail: Kopfbereich	329
	17.3.2	Die Kundenseite im Detail: Bereich für zugeordnete Tickets	332
	17.3.3	Die Kundenseite im Detail: Bereich für untergeordnete Kontakte	333
	17.3.4	Die Kundenseite im Detail: Bereich für ergänzende Details	334
	17.3.5	Die Kundenseite im Detail: Bereich für Kundenrelationen	336
	17.3.6	Die Kundenseite im Detail: Protokollbereich	_ 337
17.4	Bedeut	tung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche	338
17.5	Ansich	tseinstellungen für Kundenseiten	339
	17.5.1	Ein- und Ausblenden von Kundenseitenbereichen	340
	17.5.2	Die Spaltenauswahl für verschiedene Kundenseitenbereiche	343

		17.5.3	Auswahl der zugeordneten Tickets	345
18	Arbe	eiten mit k	Kundendaten	349
	18.1	Die Ark	peit mit Kunden auf eine bestimmte Kundengruppe eingrenzen	351
	18.2	Erstelle	en eines neuen Kunden	353
		18.2.1	Erstellen eines neuen Kunden über das Hauptmenü	354
		18.2.2	Erstellen eines neuen Kunden während des Erstellens eines neuen Tickets	356
		18.2.3	Erstellen eines neuen Kunden durch das Bearbeiten eines bestehenden Tickets	357
		18.2.4	Erstellen eines neuen Kontakts über die Kundenseite einer Firma	358
		18.2.5	Erstellen eines neuen Endkunden (Kontakts) am Beispiel des Sales-Prozesses	359
		18.2.6	Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses	362
	18.3	Aufrufe	en von vorhandenen Kunden	368
		18.3.1	Aufrufen von vorhandenen Kunden innerhalb von Tickets oder Kundenseiten	369
		18.3.2	Aufrufen von vorhandenen Kunden außerhalb von Tickets oder Kundenseiten	370
	18.4	Rund u	Im die Arbeit mit Kundendaten	371
		18.4.1	Kundenaktionen	372
		18.4.2	Erstellen eines neuen Tickets über die Kundenseite eines Kunden	374
		18.4.3	Bearbeiten von Kundendaten (auf der Kundenseite)	375
		18.4.4	Zuordnen eines Kontakts zu einer anderen Firma (Firma wechseln)	377
		18.4.5	Bearbeiten des Bereichs "Gruppen" auf einer Kundenseite	378
	18.5	Dem K	unden zugeordnete Tickets	380
		18.5.1	Liste der dem Kunden zugeordneten Tickets	381
		18.5.2	Springen zu einem Ticket eines Kunden	384
	18.6	Ergänz	ende Details zu Kunden	385
		18.6.1	Hinzufügen eines Kommentars zu einem Kunden	386
		18.6.2	Entfernen eines Kommentars zu einem Kunden	387
		18.6.3	Hinzufügen eines Attachments zu einem Kunden	388
		18.6.4	Entfernen eines Attachments eines Kunden	390
	18.7	Kunder	nrelationen	391
		18.7.1	Darstellung von Kundenrelationen im Web Client	392
		18.7.2	Hinzufügen einer Kundenrelation	394
		18.7.3	Bearbeiten einer Kundenrelation	396
		18.7.4	Springen zu einem Kunden, der über eine Kundenrelation mit dem Kunden verbund	en ist
		18.7.5	Entfernen einer Kundenrelation	_ 390 399
	18.8	Das Ku	Indenprotokoll	400
	18.9	Deaktiv	/ieren und Löschen von Kunden	401
		18.9.1	Der Unterschied zwischen Deaktivieren und Löschen von Kunden auf einen Blick	402
		18.9.2	Über das Deaktivieren von Kunden	403
		18.9.3	Über das Löschen von Kunden	407
		18.9.4	Über das Übertragen von Tickets	410
	18.1	0 Auffin	den und Reaktivieren von deaktivierten Kunden	413
		18.10.1	Auffinden von deaktivierten Kunden	414
		18.10.2	Reaktivieren eines Kunden	417
19	Opti	ionale Co	nSol*CM-Add-ons	420
20	CM/	Office		421
	20.1	Über C	M/Office	422

20.2 Erstellen eines Attachments mit CM/Office	423
21 CM/Track aus Ihrer Sicht als Bearbeiter	426
21.1 Über CM/Track	427
21.1.1 Externe vs. interne Sicht auf CM/Track	428
21.1.2 Über CM/Track-Accounts	429
21.1.3 Über CM/Track-Benutzerprofile	432
21.1.4 Sichtbarmachen von Kommentaren, E-Mails und Attachments für Kunden	434
22 CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden	435
22.1 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Einloggen in CM/Track	437
22.2 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die Oberfläche von CM/Track am Beispiel der PinkC	offee
Company	438
22.2.1 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die CM/Track-Ticketliste	439
22.2.2 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Aufrufen eines einzelnen Tickets in CM/Trac	k 440
22.2.3 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Kommentars in CM/Track	441
22.2.4 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Attachments in CM/Track	443
22.2.5 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Erstellen eines neuen Tickets in CM/Track au	m
Beispiel der PinkCoffee Company	446
22.3 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: FAQs	449
22.3.1 ConSol*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die FAQs durchsuchen	450
23 CM/Phone	452
23.1 Über CM/Phone	453
23.2 Verwendung von CM/Phone	454
23.2.1 Eingehende Anrufe	455
23.2.2 Ausgehende Anrufe	456
24 Tipps, Troubleshooting und FAQs	457
25 Tipps & Tricks für effizienteres Arbeiten	458
25.1 Tooltips durch Mouseover erhalten	459
25.2 Nutzung der Favoriten	460
25.2.1 Hinzufügen eines Tickets, eines Kunden oder einer Suche zu den Favoriten	461
25.2.2 Entfernen eines Tickets, eines Kunden oder einer Suche aus den Favoriten	464
25.3 Nutzung des Workspaces	465
25.3.1 Entfernen eines Tickets oder Kunden aus dem Workspace	466
25.4 Ticketrelationen per Drag-and-Drop hinzufügen	467
25.5 Von einem Ticket aus schnell zu einer Kundenseite wechseln	469
25.5.1 Schnellwechsel auf die Kundenseite eines Hauptkunden	470
25.5.2 Schnellwechsel auf die Kundenseite eines zusätzlichen Kunden	471
25.6 Neue Tickets mit gleichen Kunden- und Ticketdaten schnell erstellen - Tickets duplizieren	473
26 Troubleshooting und FAQs	474
26.1 Troubleshooting	475
26.1.1 Passwörter und Benutzernamen	476
26.1.2 Tickets	478
26.1.3 Kunden	480
26.1.4 Sichten	481
26.1.5 CM/Office	482
26.2 FAQs	483
26.2.1 Kann ich auf einen Blick sehen, wie viele Kontakte eine Firma besitzt?	484

	26.2.2	Kann ich auf einen Blick sehen, wie viele Tickets ein Kunde besitzt?	485
	26.2.3	Was bedeutet das Datenfeld "Track-Benutzer"?	486
	26.2.4	Warum kann ich in meinem Bearbeiterprofil mein Passwort nicht ändern?	487
	26.2.5	Welcher Unterschied besteht zwischen offenen und geschlossenen Tickets?	488
	26.2.6	Mein Ticketprotokoll ist sehr lang geworden. Wie kann ich es übersichtlicher machen?	
	489		
	26.2.7	Ich habe versehentlich einen Kunden deaktiviert. Wie kann ich ihn wiederfinden und	
	reaktivieren	?	490
27	Appendizes _		491
28	Appendix A (0	Glossar)	493
29	Appendix B (H	Hinweise zu Marken)	496
30	Index		497

# 1 ConSol\*CM Benutzerhandbuch (bis CM-Version 6.9.3)

### 2 Einleitung zum ConSol\*CM Benutzerhandbuch

- ConSol\*CM
- Struktur dieses Buches
- Weitere ConSol\*CM Handbücher
- Erklärung der Hinweissymbole in diesem Handbuch
- Das Prinzip von ConSol\*CM
  - Komponenten von ConSol\*CM
    - Web Client
    - Admin-Tool
    - Process Designer
    - CM/Track
    - Reporting
  - Das Zusammenspiel der ConSol\*CM-Komponenten
- Um welche der ConSol\*CM-Komponenten geht es in diesem Handbuch?

### 2.1 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 Bearbeitung der Vorgänge zuständig.

Herzlich willkommen in der ständig wachsenden Nutzergemeinde von ConSol\*CM!

Wenn Sie Vorgänge, die in ConSol\*CM auch als Tickets bezeichnet werden, bearbeiten, nutzen Sie den sogenannten Web Client, den Sie in Ihrem Web Browser öffnen. Sie arbeiten immer nur mit dieser Oberfläche, ein Umschalten zwischen verschiedenen Fenstern oder Masken ist nicht nötig.



Fig. 1: ConSol\*CM Web Client

Das vorliegende Handbuch führt Sie durch alle Anwendungsmöglichkeiten, die Ihnen der Web Client bietet. Da ConSol\*CM immer auf den Anwendungsfall angepasst wird und die Oberfläche auch bezüglich des Layouts an die Vorgaben der jeweiligen Firma angepasst werden kann, sehen Sie in diesem Handbuch Beispiele. In Ihrem eigenen System kann die Konfiguration möglicherweise im Detail anders aussehen. Natürlich finden Sie hier alle Grundfunktionalitäten erklärt. Für Funktionalitäten, die speziell für Ihre Umgebung implementiert wurden, wenden Sie sich bitte an Ihren ConSol\*CM-Administrator bzw. -Ansprechpartner, um Ihre systemspezifische Dokumentation zu erhalten.

Ein Vorgang, den es zu bearbeiten gilt, wird in ConSol\*CM als **Ticket** bezeichnet. Falls Sie in einem angepassten System arbeiten, wie jenes, welches in unseren Beispielen gezeigt wird (siehe obige Abbildung), kann in der Benutzeroberfläche auch *Vorgang*, *Call* oder Ähnliches stehen. Die Begriffe sind also hier synonym zu verstehen.

Weiterhin arbeiten Sie mit Daten Ihrer **Kunden**, also den Auftraggebern. Dies können **Firmen** sein oder Einzelpersonen. Letztere werden als **Kontakte** bezeichnet.

Sie als ein Teammitglied, das für die Bearbeitung der Tickets zuständig ist, sind ein sogenannter Bearbeiter

Da das Ziel bei der Bearbeitung eines Tickets ist, das Ticket in einem geordneten Prozess abzuarbeiten und es dann (hoffentlich erfolgreich) abzuschließen, muss das Ticket den Business-Prozess durchlaufen, der mit dem Ticket-Abschluss endet. So muss ein Service-Ticket z.B. die Schritte *Anfrage - Bearbeitung - Schließen* durchlaufen. Um dies im Programm abzubilden, gibt es sogenannte **Workflow-Aktivitäten**, mit denen Sie das Ticket weiterleiten können.

Natürlich gibt es eine sehr effektive und mächtige **Suchfunktion**, sodass Sie blitzschnell immer die gewünschten Daten zur Hand haben.

Dies sind die wichtigsten Komponenten, mit denen Sie in ConSol\*CM arbeiten und die Sie zum Teil schon in der obigen Abbildung sehen. Alle diese Begriffe sind ausführlich erläutert im Kapitel Wichtige Begriffe rund um ConSol\*CM.

### 2.2 Struktur dieses Buches

Da die Arbeit mit dem Web Client stark von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems abhängt, dienen in diesem Handbuch an vielen Stellen zwei Beispielprozesse dazu, Ihnen Vorgehensweisen zu erklären. Einer der Prozesse stammt aus dem Customer-Service-Bereich und einer aus dem Sales-Bereich. Die Vorstellung beider Prozesse finden Sie unter Die zwei Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch

Dieses Handbuch beginnt mit der Erläuterung der **Grundlagen** für die Arbeit mit dem Web Client. Da wir bei ConSol\* die Erfahrung gemacht haben, dass es für unsere Kunden sehr viel angenehmer und effektiver ist, mit dem Web Client zu arbeiten, wenn sie ein wenig über den technischen Hintergrund der Applikation wissen, startet das Benutzerhandbuch mit einer Erläuterung wichtiger Begriffe, mit denen Sie bei der Arbeit mit ConSol\*CM täglich zu tun haben werden. Diese Erläuterungen finden Sie im Kapitel Wichtige Begriffe rund um ConSol\*CM. Das Login wird im Kapitel Anmelden und Abmelden im Web Client erläutert.

Im Kapitel Der Web Client: Die Benutzeroberfläche kennenlernen lernen Sie den Web Client mit seiner Grundstruktur kennen, sodass Sie sich auf Ihrer Benutzeroberfläche orientieren können. Die verschiedenen Datenfelder werden Ihnen im Kapitel Informationen zur Benutzung der verschiedenen Datenfelder vorgestellt. Wie Sie die Suchfunktionalitäten effektiv nutzen können, erfahren Sie im Kapitel Suchen von Tickets und Kunden, und welche Tickets und Kundendaten für Sie aufgrund Ihrer individuellen Berechtigungen sichtbar sind, im Kapitel Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?. Zu den Grundlagen gehört auch die Erklärung Ihres Beabeiterprofils und die verschiedenen Einstellungen, die Sie dort vornehmen können, im Kapitel Das Bearbeiterprofil.

Alle Informationen zur Arbeit mit **Tickets** werden in den Kapiteln Basiswissen zu Tickets, Die Ticketliste und Arbeiten mit Tickets beschrieben.

Die Arbeit mit **Kundendaten** wird in den Kapiteln Basiswissen zu Kundendaten und Arbeiten mit Kundendaten detailliert erklärt.

Wenn Ihr Unternehmen eines oder mehrere der **optionalen ConSol\*CM-Add-ons** einsetzt, um die Business-Prozesse noch effektiver und komfortabler managen zu können, finden Sie alle Informationen zur Arbeit mit den Add-ons in den Kapiteln CM/Office, CM/Track aus Ihrer Sicht als Bearbeiter, CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden und CM/Phone.

Im Abschnitt zu **Tipps, Troubleshooting und FAQs** finden Sie weiterführende Hilfe. Wie Sie das Arbeiten mit dem ConSol\*CM/Web Client noch effektiver und angenehmer gestalten können, erfahren Sie im Kapitel Tipps & Tricks für effizienteres Arbeiten. Natürlich tauchen bei der Arbeit mit einer (neuen) Software auch Fragen auf. Hilfe in dieser Situation finden Sie im Kapitel Troubleshooting und FAQs.

#### Information zum Aufbau dieses Handbuchs

Wenn Sie dieses Handbuch lesen, haben Sie die Möglichkeit, es von vorne bis hinten zu lesen, um kontinuierlich und aufeinander aufbauend alles über die Arbeit mit dem ConSol\*CM/Web Client zu lernen.

Ebenso können Sie dieses Buch als Nachschlagewerk nutzen, in dem Sie über das Inhaltsverzeichnis oder den Index nach den Stichworten suchen, die Sie gerade erklärt haben möchten.

Wenn Sie an einem Thema arbeiten, kommt es auch oft vor, dass ein anderes Thema referenziert wird, zu dem Sie dann an der anderen Stelle detaillierte Informationen erhalten.

So können Sie hoffentlich für alle Zwecke, die dieses Handbuch für Sie erfüllen soll, erfolgreich und effektiv damit arbeiten.

Um an jeder Stelle alle benötigten Informationen bereitzuhalten, auch wenn Sie möglicherweise nicht den vorherigen Absatz gelesen haben, werden einige wichtige Informationen in jedem relevanten Abschnitt aufgeführt. Wenn Sie dieses Handbuch vollständig lesen, sehen Sie an manchen Stellen somit einige Informationen mehrfach. Dies stellt jedoch sicher, dass Sie bei der zielgerichteten Suche nach einer bestimmten Fragestellung alle relevanten Informationen zu diesem Thema präsent haben.

In diesem Sinne ...

Viel Spaß mit der Arbeit mit ConSol\*CM!

### 2.3 Weitere ConSol\*CM Handbücher

Neben diesem Benutzerhandbuch, das Ihnen hier vorliegt, gibt es folgende weitere Dokumentation zu ConSol\*CM:

- Das ConSol\*CM Administratorhandbuch (Deutsch/Englisch), in dem die Konfiguration des gesamten Systems mit Hilfe des Admin-Tools beschrieben ist.
- Das ConSol\*CM Process Designer Handbuch (Deutsch/ Englisch), in dem die Erstellung und Modifikation von Workflows mit dem Process Designer erläutert wird.
- Das ConSol\*CM Operations Manual bzw. Betriebshandbuch, das f
  ür Betriebsteams zur Verf
  ügung gestellt wird. Hier geht es um Themen wie System-Start und -Stopp, die Infrastruktur rund um ConSol\*CM und um Log-Files.

### 2.4 Erklärung der Hinweissymbole in diesem Handbuch

Dies ist ein Tipp. Er enthält nützliche Hinweise und Best Practices, die Ihnen das Arbeiten erleichtern.

Dies ist eine Info. Sie enthält nähere Informationen und Details zum Thema.

Dies ist ein Hinweis. Bitte beachten Sie alle Hinweise, da sie wichtige Informationen f
ür die Benutzung von ConSol\*CM beinhalten.

Dies ist eine Warnung. Es ist sehr wichtig, dass Sie Warnungen aufmerksam lesen und befolgen. Warnungen stehen immer an Stellen, an denen Sie den reibungslosen Ablauf des ConSol\*CM-Systems gefährden können.

Dies ist eine Schrittanleitung. An diesen Stellen werden Sie Schritt für Schritt durch eine bestimmte Aufgabe geführt, z.B. "Durchführen einer Detailsuche".

1. Dies ist der erste Schritt einer Schrittanleitung.

Dies ist eine Ergebnisangabe innerhalb einer Schrittanleitung. Sie gibt an, zu welchem Ergebnis der vorhergehende Schritt geführt hat.

**Dies ist ein Beispiel** (die Figur neben der Überschrift zeigt Ihnen an, welche der beiden Beispiel-Personen in diesem Handbuch in diesem Beispiel handelt).

An vielen Stellen in diesem Handbuch werden Ihnen Beispiele gegeben, die auf den zwei Beispiel-Geschäftsprozessen dieses Handbuchs basieren. Während Schrittanleitungen allgemein gültige Anleitungen für das Vorgehen im Web Client darstellen, sind die Beispiele eine Orientierungshilfe für ein konkretes Vorgehen innerhalb eines vorgegebenen Business-Prozesses.

### 2.5 Das Prinzip von ConSol\*CM

### 2.5.1 Komponenten von ConSol\*CM

ConSol\*CM besteht aus mehreren Komponenten, die unterschiedliche Aufgaben erfüllen. Dieses Handbuch befasst sich mit der Benutzung des *Web Clients* (rot markiert).



Fig. 2: Komponenten von ConSol\*CM

#### Web Client

Erklärung	Mit dem Web Client arbeiten Sie als Bearbeiter. Der Web Client wird im Browser geöffnet und kann - je nach individueller Konfiguration - über das Inter net oder Intranet erreicht werden.	
	Dieses Handbuch befasst sich mit der Benutzung des Web Clients.	
Benutzer	Bearbeiter (z.B. Servicemitarbeiter, Sales- Mitarbeiter, IT-Helpdesk-Mitarbeiter etc.)	
Zuordnung der Benutzer	Intern (Bearbeiter gehören zu Ihrer Firma)	
Komponententyp	Standardkomponente des ConSol*CM-System	

#### Admin-Tool

Erklärung	Das Admin-Tool wird vom CM-Administrator benutzt, um z.B. neue Bearbeiter hinzuzufügen oder Rollen und Berechtigungen zu verteilen. Die Benutzung des Admin-Tools wird im <i>ConSol*CM</i> <i>Administratorhandbuch</i> ausführlich erläutert.
Benutzer	CM-Administratoren
Zuordnung der Benutzer	Intern oder extern (CM-Administratoren gehören zu Ihrer Firma oder zu ConSol*, wenn die Administration von ConSol* als Service für Sie betrieben wird)
Komponententyp	Standardkomponente des ConSol*CM-System

### **Process Designer**

Erklärung	Der Process Designer wird von Workflow- Entwicklern benutzt, um Business-Prozesse durch <i>Workflows</i> abzubilden. Die Benutzung des Process Designers wird im <i>ConSol*CM Process</i> <i>Designer Handbuch</i> ausführlich erläutert.
Benutzer	Workflow-Entwickler
Zuordnung der Benutzer	Intern oder extern (Workflow-Entwickler gehören zu Ihrer Firma oder zu ConSol*, wenn die Workflow-Entwicklung von ConSol* als Service für Sie betrieben wird)
Komponententyp	Standardkomponente des ConSol*CM-System

Erklärung	<ul> <li>Mit CM/Track können Ihre Kunden auf das CM-System zugreifen, um "von außen" beispielsweise neue Tickets zu erstellen oder den Status offener Tickets zu kontrollieren.</li> <li>Erklärungen zu CM/Track finden Sie im <i>C onSol*CM Administratorhandbuch</i> (bezügl ich administrativer Tätigkeiten wie der Erstellung von CM/Track-Benutzerprofilen) und in diesem Handbuch (bezüglich der Nutzung von CM/Track und der Vergabe von CM /Track-Benutzerprofilen an Kunden).</li> </ul>	
Benutzer	Kunden (Ihre externen Kunden, z.B. Konsumenten oder potenzielle Leads, oder Ihre internen Kunden, z.B. Mitarbeiter Ihrer Firma, wenn Sie Mitarbeiter beim internen IT-Helpdesk Ihrer Firma sind. "Kunden" bedeutet also nicht zwangsläufig eine externe Geschäftsbeziehung, sondern ein Kunde ist "derjenige, für den die Bearbeiter mit dem Web Client die Tickets (Vorgänge) bearbeiten".)	
Zuordnung der Benutzer	Extern oder intern (Kunden sind externe Kunden oder gehören zu Ihrer Firma, falls Sie ConSol*CM für firmeninterne Dienstleistungen benutzen)	
Komponententyp	Optionale Komponente des ConSol*CM-Systems	

### CM/Track

### Reporting

Erklärung	Die Nutzung des Reportings ist optional. Für ein Reporting können verschiedene Business Intelligence Applikationen verwendet werden. Dahe r ist die Implementierung und Nutzung des Reportings nicht Teil der ConSol*CM Handbücher.
Benutzer	Bearbeiter (z.B. Manager, Supervisoren, Servicemitarbeiter etc.)
Zuordnung der Benutzer	Intern (Bearbeiter gehören zu Ihrer Firma)
Komponententyp	Optionale Komponente des ConSol*CM-System



### 2.5.2 Das Zusammenspiel der ConSol\*CM-Komponenten

Fig. 3: Prinzip von ConSol\*CM

#### 1. Process Designer

Im Process Designer wird der Workflow modelliert, der einen Business-Prozess abbildet. Je nachdem, wie komplex der Business-Prozess ist, kann auch das Zusammenspiel mehrerer Workflows nötig sein, um den Business-Prozess richtig abbilden zu können. Ein Workflow legt unter anderem die Aktivitäten fest, die später im Web Client von den Bearbeitern ausgeführt werden können (z.B. "Ticket zur Genehmigung an Supervisor weitergeben" oder "Rechnung verschicken").

#### 2. Admin-Tool

Im Admin-Tool werden unter anderem die Benutzerkonten für die Benutzer des Web Clients (Bearbeiter) erstellt, den Bearbeitern werden Bündel von Berechtigungen (Rollen) zugewiesen, es werden die verschiedenen Eingabefelder für Ticketdaten und Kundendaten definiert (Benutzerdefinierte Felder), es wird das Kundendatenmodell zur Verwaltung von Kunden erstellt und es werden die Queues definiert.

#### 3. Web Client

Nachdem die Arbeitsvoraussetzungen im Process Designer und im Admin-Tool erstellt wurden, kann im Web Client mit den Tickets gearbeitet werden. Hier wird der Business Prozess lebendig: Bearbeiter kommunizieren mit Kunden, tragen dies im Ticket ein, bewegen die Tickets im Workflow voran, legen neue Kunden an, genehmigen Rückerstattungen und lösen Probleme.

#### (4. Reporting)

Ein Reporting wird nicht zwingend für die Arbeit mit ConSol\*CM benötigt, liefert aber nützliche Informationen darüber, wie viele Tickets geöffnet und geschlossen wurden, wie lange die Bearbeitung eines Tickets braucht, wie viele offene Beschwerden zur Zeit vorliegen, wie viele Aufträge im letzten Monat gewonnen werden konnten usw.

#### (5. CM/Track)

Auch das Online-Portal CM/Track wird nicht zwingend für die Arbeit mit ConSol\*CM benötigt, stellt aber einen praktischen Service für Ihre Kunden dar. Ihre Kunden können dabei sowohl externe Kunden, z.B Konsumenten oder Firmenkunden, sein als auch interne Kunden, z.B. Mitarbeiter Ihrer Firma, die von Ihnen durch einen internen IT-Helpdesk unterstützt werden. Ihre Kunden können CM/Track im Browser aufrufen und sich dort einloggen. Danach können sie, je nach Konfiguration von CM/Track, selbständig ein neues Ticket eröffnen oder den Status der Tickets, die sie bereits eröffnet haben, verfolgen. CM/Track stellt also einen Zugriff auf Ihr ConSol\*CM-System von außen dar, der allerdings auf die für Ihre Kunden relevante Funktionen (z.B. Tickets eröffnen oder verfolgen) eingeschränkt ist.

### 2.6 Um welche der ConSol\*CM-Komponenten geht es in diesem Handbuch?

Dieses Handbuch erklärt Ihnen ausführlich die Benutzung des Web Clients.

## 3 Die zwei Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch

ConSol\*CM ist eine Software, die für jeden Kunden individuell angepasst wird. So verschieden, wie die Business-Prozesse in Unternehmen sein können, kann auch die Handhabung von ConSol\*CM sein. Deshalb dienen in diesem Handbuch zwei unterschiedliche Prozesse als Beispiel für die Arbeit mit ConSol\*CM. Da eine einzige ConSol\*CM-Installation unterschiedlichste Prozesse innerhalb eines Unternehmens abdecken kann, gehören beide Prozesse zum selben Beispielunternehmen *PinkCoffee*.

### 3.1 Beispielunternehmen PinkCoffee

# PinkCoffee.com

PinkCoffee ist ein Hersteller von Kaffeeautomaten, der verschiedene Produktlinien (z.B. Gastro Line, Top Line) vertreibt, für die neue Leads (potenzielle Kunden) gewonnen werden sollen. Um dies kümmert sich ein Mitarbeiter aus der Sales-Abteilung. Die bereits gewonnenen Kunden können ihre Service-Anliegen (z.B. Beschwerden) beim Customer Service melden, wo die Anfrage von einem Service-Mitarbeiter bearbeitet wird.

Die Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch sind also **Customer Service** und **Sales** der PinkCoffee Company.

#### 3.1.1 Beispiel-Geschäftsprozess Customer Service

Die Abteilung Customer Service nimmt Reklamationen an und hilft dabei, technische Probleme zu lösen. Außerdem nimmt der Customer Service auch Feedback wie Beschwerden oder Lob an.



Die Beispielmitarbeiterin des Customer Services in diesem Handbuch ist Susanne Serviceagent.

Ein typischer Ablauf eines Vorgangs im Customer Service wäre zum Beispiel folgender:

- Ein Kunde ruft beim Customer Service der PinkCoffee an und erreicht Susanne Serviceagent. Er teilt ihr mit, dass seine Kaffeemaschine nicht mehr funktioniert. Susanne Serviceagent nimmt die Reklamation auf und bearbeitet diese.
- Susanne Serviceagent fragt beim Fachbereich Technik an, wie das Problem gelöst werden kann.
   a. Sie erhält zur Antwort, dass das Problem bekannt ist und sich durch Entkalken beheben lässt.
- Da sich die PinkCoffee Kundenzufriedenheit als oberstes Ziel gesetzt hat, möchte Susanne Serviceagent dem Kunden nicht nur die Lösung mitteilen, sondern als Kompensation auch einen 10-Euro-Gutschein zukommen lassen. Dieser muss allerdings zuerst von ihrer Vorgesetzten genehmigt werden. Dafür leitet Susanne Serviceagent den Vorgang weiter an ihre Vorgesetzte.
  - a. Die Vorgesetzte genehmigt den 10-Euro-Gutschein und gibt den Vorgang zurück an Susanne Serviceagent.
- 4. Susanne Serviceagent lässt dem Kunden per E-Mail die Lösung seines Problems und den 10-Euro-Gutschein zukommen. Der Kunde ruft daraufhin spontan an und bedankt sich für die schnelle Hilfe.
- 5. Susanne Serviceagent schließt das Ticket.



Fig. Prozessschritte Customer Service 1: Mögliche Prozessschritte für einen Customer-Service-Prozess

### 3.1.2 Beispiel-Geschäftsprozess Sales

Sales sorgt für den Vertrieb der Kaffeemaschinen bei End- und Firmenkunden (B2B und B2C). Mit ConSol\*CM verwaltet Sales die Leads von der ersten Verkaufschance über das erfolgreiche Angebot bis hin zum Zahlungseingang.



Der Beispiel-Mitarbeiter für Sales in diesem Handbuch ist Stefan Sales.

Ein typischer Ablauf für das Kunden- und Leadmanagement im Bereich Sales wäre zum Beispiel folgender:

- 1. Ein Interessent füllt nach dem ersten Kontakt mit Stefan Sales auf einer Messe das Webformular auf der PinkCoffee Website aus und gibt an, für seine Firma drei Profi-Kaffeemaschinen zu benötigen.
- 2. Stefan Sales sieht die Anfrage im ConSol\*CM/Web Client. Die Daten des Kunden sind durch das Ausfüllen des Web-Formulars bereits alle vorhanden. Er ruft den Kunden zurück und macht einen persönlichen Termin aus. Zudem sendet er noch direkt aus dem Ticket heraus eine Bestätigung des Termins per E-Mail.
  - a. Der Interessent muss den Termin verschieben. Daher wird ein neuer Termin ausgemacht.
- 3. Nach dem Termin sendet Stefan Sales ein Angebot per E-Mail an den Kunden.
  - a. Der Kunde möchte nun doch fünf statt drei Kaffeemaschinen bestellen. Stefan Sales ändert das Angebot und sendet es dem Kunden erneut zu.
- 4. Der Kunde bestellt daraufhin die Kaffeemaschinen dem Angebot entsprechend. Er erwähnt außerdem per E-Mail, dass er die Kaffeemaschinen außerdem an einen Bekannten weiter empfohlen hat, der für einen großen Konzern tätig ist. Stefan Sales gibt das Ticket des Kunden weiter an die Abrechnungsabteilung. Er versieht den Kunden außerdem in seinen Kundendaten mit einem "VIP-Status", da er als Empfehler weitere Verkaufschancen eröffnen kann.
- 5. Stefan Sales schließt das Ticket.



Fig. Prozessschritte Sales 1: Mögliche Prozessschritte für einen Sales-Prozess

### 4 Grundlagen

Dieser Abschnitt liefert Ihnen alle Informationen, die Sie grundsätzlich für die Arbeit mit dem ConSol\*CM-System benötigen:

#### Grundlagen zur Arbeit mit dem ConSol\*CM-System allgemein

• Wichtige Begriffe rund um ConSol\*CM

#### Grundlagen zur Arbeit mit dem Web Client

- Anmelden und Abmelden im Web Client
- Der Web Client: Die Benutzeroberfläche kennenlernen
- Informationen zur Benutzung der verschiedenen Datenfelder

#### **Grundlagen zur Suchfunktion**

• Suchen von Tickets und Kunden

Grundlagen zum Berechtigungskonzept, das darüber entscheidet, welche Tickets und Kunden für Sie im Web Client sichtbar sind:

• Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?

#### Grundlagen zur Verwaltung Ihres eigenen Bearbeiterprofils

• Das Bearbeiterprofil

### 5 Wichtige Begriffe rund um ConSol\*CM

Da es aus unserer Erfahrung sehr viel mehr Spaß macht und sehr viel effektiver ist, mit dem ConSol\*CM /Web Client zu arbeiten, wenn Sie als Bearbeiter ein wenig Hintergrundwissen haben, finden Sie hier Erläuterungen der wichtigsten Begriffe, mit denen Sie bei der Bearbeitung Ihrer Tickets zu tun haben.

Diese Begriffe sollten Sie kennen, wenn Sie mit ConSol\*CM arbeiten:

- Web Client
- Bearbeiter
- Rolle
- Ticket
- Kunde
- Benutzerdefinierte Felder
- Queue
- Datenobjektgruppenfelder
- Workflow
- Scope (Bereich)
- Sicht

### 5.1 Web Client



Der Web Client ist die Komponente von ConSol\*CM, mit der Sie als Bearbeiter arbeiten. Sie öffnen den Web Client in Ihrem Browser und loggen sich mit Ihrem Bearbeiter-Account ein. Danach erledigen Sie im Web Client die Aufgaben, die Ihrer Funktion in Ihrem Unternehmen entsprechen, bearbeiten z.B. als Customer-Service-Mitarbeiter Kundenanfragen oder kümmern sich als interner IT-Helpdesk-Mitarbeiter um die IT-Tickets in Ihrem Unternehmen.

### 5.2 Bearbeiter

Benutzer des Web Clients werden als *Bearbeiter* bezeichnet, unabhängig davon, welche Funktion sie innerhalb des Unternehmens erfüllen (z.B. Service-Mitarbeiter, Sales Manager oder Supervisor). Alle Bearbeiter besitzen einen Bearbeiter-Account (bestehend aus einem Benutzernamen und einem Passwort), mit dem sie sich in den Web Client einloggen können.

In Bezug auf die Bearbeitung von Tickets unterscheidet man zwischen dem *Bearbeiter*, der einem Ticket zugewiesen wurde, und *zusätzlichen Bearbeitern* von Tickets: Jedem Ticket kann immer nur ein *Bearbeiter* zugewiesen sein (derjenige, der aktuell für das Ticket verantwortlich ist). Ein Ticket kann jedoch beliebig viele *zusätzliche Bearbeiter* besitzen, denen jeweils eine *Bearbeiterfunktion* zugeteilt ist. Es kann z.B. sein, dass Herr Mustermann als *Bearbeiter* für das Ticket zuständig ist, aber Frau Musterfrau als *Genehmiger* (in der *Bearbeiterfunktion Genehmiger*) am Ticket hängt, da das Ticket im Laufe seines Prozesses an den Genehmiger übergeben werden muss.

### 5.3 Rolle

In ConSol\*CM erfolgt die Zuweisung von Zugriffsrechten nicht an Einzelpersonen, sondern geschieht immer über *Rollen*. Ein Bearbeiter kann eine oder mehere Rollen innehaben. Von den Rollen, die Ihnen von Ihrem CM-Administrator zugewiesen wurden, hängt ab, ob Sie bestimmte Dinge wie Menüpunkte oder Tickets *sehen* können und was Sie im Web Client *tun* können (z.B. Tickets erstellen, Tickets bearbeiten, Kundendaten bearbeiten etc.). Die Rollen werden Ihnen von CM-Administrator im Admin-Tool zugewiesen, daher haben Sie als Bearbeiter keinen Einfluss darauf, welche Rollen Sie besitzen.

Alle Tätigkeiten, die Sie im Web Client vornehmen können, werden bestimmt von Ihren Berechtigungen, die Sie über all Ihre Rollen erhalten haben! Stellen Sie sich die Berechtigungen wie eine Art Gitter vor, das über dem Programm liegt. Alle Operationen sind nur möglich, wenn dieses Gitter sie zulässt. So sehen Sie auch in den Sichten nur die Tickets, auf die Sie Zugriffsrechte haben, und finden in der Suche nur Tickets und Kontakte, auf die Sie Zugriffsrechte haben, auch wenn die Suchkriterien durchaus für weitere Tickets oder Kontakte erfüllt sein könnten!

#### Berechtigungen durch Rollen

Bearbeitern werden keine einzelnen Berechtigungen (z.B. "Susan Serviceagent darf Tickets in der Queue *Customer Service* bearbeiten") zugewiesen, sondern Bündel von Berechtigungen (=Rollen), die für bestimmte Arbeitsaufgaben sinnvoll zusammengestellt wurden. Aus diesem Grund besitzen Rollen häufig die gleichen Namen wie Jobbezeichnungen (Rolle *Sales -Mitarbeiter* für Mitarbeiter der Sales-Abteilung). Bearbeitern können allerdings beliebig viele Rollen zugewiesen werden. So kann z.B. ein Sales Manager, der auch Templates im Web Client bearbeiten soll, die Rollen *Sales-Manager* und *Template-Manager* besitzen.

#### Berechtigungen addieren sich

Die Berechtigungen, die ein Bearbeiter durch seine Rollen erhält, addieren sich immer, d.h. es werden durch das Hinzufügen von Rollen nie Berechtigungen entzogen, es kommen immer nur neue hinzu. Wenn einem Bearbeiter eine Rolle wieder entzogen wird, verliert der Bearbeiter nur die Berechtigungen, die ihm diese Rolle zusätzlich zu seinen anderen Berechtigungen, die er durch alle übrigen Rollen erhält, verschafft hat.

ConSol\*CM Benutzerhandbuch (bis CM-Version 6.9.3)







"Customer Service Mitarbeiter"

Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter Stefan Sales (Rolle: Sales Mitarbeiter) Susanne Service Addressent (Rolle: Customer Service Mitarbeiter) (Rolle: Customer Service Mitarbeiter) Marta Manager (Rolle: Sales Manager, Marketing

Manager)

Fig. 1: Rollen und Berechtigungen

### 5.4 Ticket

In ConSol\*CM wird eine Anfrage, ein Vorgang, ein Fall - kurz, das Anliegen, das der Kunde hat - in Form eines *Tickets* erfasst. Dieses Ticket durchläuft den Business-Prozess, der durch einen Workflow (bzw. mehrere Workflows) abgebildet wird. Ein Ticket ist somit die Aufgabe, aufgrund derer Sie Ihre Arbeit beginnen und die am Ende des Prozesses gelöst sein soll.

Ein typisches Beispiel für die Eröffnung eines Tickets ist ein Anruf eines Kunden beim Customer Service, weil sein erworbenes Produkt nicht mehr funktioniert. Der Service-Mitarbeiter nimmt die Beschwerde auf (= eröffnet ein Ticket) und fragt in den Fachbereichen nach Lösungen für das Problem des Kunden, ob eine Produktrücknahme genehmigt wird o.Ä. (= es wird mit dem Ticket gearbeitet). Das Ticket kann in diesem Prozess an andere Bearbeiter und/oder Teams weitergegeben werden. Nachdem das Problem des Kunden gelöst wurde (z.B. der Fehler behoben oder das Gerät ausgetauscht wurde), wird der Fall als beendet angesehen (= das Ticket geschlossen).

Wie ein Ticket in Ihrem ConSol\*CM/Web Client genannt wird, ist von der Konfiguration abhängig. So kann ein Ticket in Ihrem Web Client als *Ticket, Vorgang, Task* etc. bezeichnet werden (z.B. "Neues Ticket erstellen" oder "Neuen Vorgang erstellen"). In diesem Handbuch werden Tickets der Einfachheit halber immer als Tickets bezeichnet. Sollten Tickets in Ihrem Web Client anders genannt werden, lesen Sie statt *Ticket* einfach immer *Vorgang* etc.

Innerhalb von ConSol\*CM gelten folgende Grundsätze für Tickets:

- Ein Ticket *muss* immer einen Kunden (Hauptkunden) besitzen. Es kann für jedes Ticket nur *einen* Hauptkunden geben, es *kann* aber noch weitere Kunden (zusätzliche Kunden) besitzen.
- Der Kunde ist derjenige Ansprechpartner, der das Anliegen hat, wobei das Ticket einer Person oder auch einer Firma (Kunde) zugeordnet sein kann. Siehe dazu auch Basiswissen zu Kundendaten. Der Kunde repräsentiert quasi die **externe** Seite des Tickets.
- Ein Ticket *muss nicht* zwangsläufig einem Bearbeiter zugewiesen sein, es kann aber, wenn es jemandem zugewiesen ist, immer nur *einem* Bearbeiter zugewiesen sein. Es kann aber noch weitere Bearbeiter (zusätzliche Bearbeiter) besitzen. Die Zuordnung zum zuständigen Bearbeiter kann entweder automatisch oder manuell erfolgen. Der Bearbeiter repräsentiert quasi die **interne** Seite eines Tickets.
- Ein Ticket besitzt immer eine eindeutige ID (sichtbar unter dem Ticket-Icon).
# 5.5 Kunde

Der Begriff *Kunde* ist innerhalb von ConSol\*CM weiter gefasst als die alltagssprachliche Bedeutung von Kunde. Ein Kunde muss nicht zwangsläufig eine Person oder Firma sein, sondern kann sich auch auf Maschinen, Produkte o.Ä. beziehen. Kunde meint innerhalb von ConSol\*CM einfach ausgedrückt: **derjenige, der den Grund für die Eröffnung des Tickets geliefert hat**. Dies kann ein Mensch sein, der sich beim Customer Service über seine Kaffeemaschine beschwert, oder aber auch eine Produktlinie von Kaffeemaschinen, die ein neues Design bekommen sollen. Das Ticket könnte in diesem Fall "Neues Design für Produkt xy" heißen und würde den Prozess für die Entwicklung eines neuen Produkt-Designs durchlaufen. Ein Ticket ist immer einem *Hauptkunden* zugeordnet und kann weitere *zusätzliche Kunden* besitzen.

Bitte lesen Sie zum Begriff Kunde den Abschnitt Basiswissen zu Kundendaten aufmerksam durch. Dort wird Ihnen die Verwendung der Begriffe *Kunde, Firma* und *Kontakt* in diesem Handbuch detailliert erklärt (*Kunde* ist der Oberbegriff für *Firmen* und *Kontakte*). Außerdem erfahren Sie dort alles über *Kundengruppen* und *Kundendatenmodelle.* 

# 5.6 Benutzerdefinierte Felder

Die Benutzerdefinierten Felder sind Datenfelder im Ticket, die dafür sorgen, dass ConSol\*CM flexibel die benötigten Daten für verschiedenste Prozesse abbilden kann und unterschiedliche Ticket-Typen (für z.B. Sales oder Customer Service) vollkommen unterschiedlich aussehen können. So können Tickets für die Queue *Sales* beispielsweise Benutzerdefinierte Felder wie *Herkunft* (Herkunft des Leads, z.B. Empfehlung oder Messekontakt), *Priorität* oder *Erwarteter Auftragseingang* enthalten, während Tickets für die Queue *Customer Service* Felder enthalten wie *Anfragetyp* (z.B. Beschwerde) oder *Produkt* (zur Auswahl des Produkts, auf das sich die Beschwerde bezieht).

Analog zu den Benutzerdefinierten Feldern für **Ticketdaten** gibt es Datenobjektgruppenfelder für **Kundendaten**. Es sind also nicht nur Tickets in ihrem Erscheinungbild flexibel, sondern auch die Kundendaten können mit ConSol\*CM ganz individuell verwaltet werden.

Die folgenden beiden Tickets stammen aus derselben CM-Installation, enthalten jedoch völlig unterschiedliche Felder für die Dateneingabe, da das eine Ticket für Sales-Prozesse genutzt wird und das andere für Customer-Service-Prozesse:

Benutzerdefnierte Felder für Ticketdaten eines Sales-Tickets:						
Neuer Vorgang						
Thema *						
Prozess: Vertriebsanfragi Bearbeiter: Nicht zugewies						
Aktueller Bitte wählen Status						
Priorität Bitte wählen						
Herkunft Bitte wählen						
Entscheidung Erwarteter bis Auftragseingang						
Angebot gelegt						
Gruppen         Servicekonfiguration       Newsfeed       Produktkonfiguration         Fig. 2: Benutzerdefinierte Felder für Ticketdaten eines Sales-Tickets						
Benutzerdefnierte Felder für Ticketdaten eines Customer-Service-Tickets:						
Neuer Vorgang						
Neue Anfrage						
Prozess: Kundenservice Bearbeiter: Nicht zugewies						
Antragetyp Beschwerde Kategorie Bitte wählen						
Produkt Home Line						
Fig. 3: Benutzerdefinierte Felder für Ticketdaten eines Customer-Service-Tickets						

# 5.7 Queue

Eie Queue fasst inhaltlich verwandte Tickets zusammen. Oft sind Queues gemäß Abteilungen definiert, dies ist aber keine Notwendigkeit. So kann es z.B. die Queues *Customer Service, Marketing, Sales* und *IT-Helpdesk* innerhalb einer Firma geben, um in verschiedenen Abteilungen jeweils die spezifischen Prozesse abzubilden. Queues haben auch technische Implikationen, so entscheidet eine Queue beispielsweise über die Zugriffsrechte (**Berechtigungen**, siehe dazu Rollen) der Bearbeiter auf Tickets und die zur Verfügung stehenden Datenfelder für Ticketdaten (Benutzerdefinierte Felder) und Kundendaten (Datenobjektgruppenfelder). Eine Queue hat immer einen bestimmten Workflow, durch den der Prozess definiert ist, den alle Tickets in dieser Queue (z.B. in einer Abteilung) durchlaufen sollen. Ein Ticket kann zwischen Queues weitergereicht werden und Sie als Benutzer sehen bei jedem Ticket, in welcher Queue es sich gerade befindet.



Fig. 4: Queue

Vereinfacht lässt sich die Queue so erklären:

- Anfragen, die per E-Mail, Anruf usw. eintreffen, müssen danach sortiert werden, welchem Tickettyp sie angehören (*Sales*-Tickets, *Customer-Service*-Tickets etc.). Diese Anfragen landen zunächst in einem Pool, von dem aus sie in die richtige Queue einsortiert werden. Technisch erfolgt die Entscheidung für eine Queue entweder automatisch über Skripte oder manuell, indem die Queue für das Ticket ausgewählt wird (siehe Punkt 4).
- 2. Dadurch, dass sich die Anfrage in eine der Queues einsortiert, entscheidet sich, wie das Ticket für diese Anfrage aussehen muss, d.h. welche Datenfelder für Ticket- und Kundendaten dieses Ticket enthalten muss.

- 3. Im Web Client nehmen diejenigen Bearbeiter die Tickets in Empfang, die die notwendigen Berechtigungen für diese Queue besitzen. Manche Bearbeiter können auch selbst aus Anfragen neue Tickets erstellen und in bestimmte Queues einsortieren. Technisch entscheiden die Rollen, die dem Bearbeiter zugewiesen wurden, darüber, ob der Bearbeiter Tickets aus einer Queue nur in Empfang nehmen oder auch neue Tickets für eine Queue erstellen darf. Beispiel: Ein Bearbeiter, dessen Rolle nur Lese- und Schreibrechte für z.B. die Queue *Sales* besitzt, wartet nur auf bereits erzeugte Tickets. Ein Bearbeiter, dessen Rolle Lese-, Schreib- und Erstellrechte für die Queue *Sales* besitzt, kann darüber hinaus noch entscheiden, ob ein neues Ticket für diese Queue erzeugt werden soll. Er kann also selbst eine Anfrage in die Queue *Sales* schicken und so ein neues *Sales*-Ticket erstellen.
- 4. Nachdem das Ticket in Empfang genommen wurde, durchläuft es den Business-Prozess, der aus logischer Sicht hinter dieser Queue steckt. Technisch wird der Weg des Tickets durch den Business-Prozess mittels des Workflows abgebildet, der der Queue zugewiesen wurde. Im Sales-Prozess kann dies der Prozess vom Aufnehmen eines neuen Leads bis zum Abschluss der Oppertunity sein oder im Customer-Service-Prozess die Lösung eines Kundenproblems.
- 5. Wenn ein Ticket von einer Queue in eine andere Queue wechselt, passt sich das Ticket den Vorgaben der neuen Queue an, d.h. es enthält nun die in dieser Queue benötigten Datenfelder und ist nur noch von den Bearbeitern, die Berechtigungen für die neue Queue besitzen lesbar bzw. bearbeitbar.

Es hängt also von der Queue ab

- welche Datenfelder ein Ticket enthält.
- wer die Tickets sehen und bearbeiten kann.
- was mit den Tickets gemacht werden kann (d.h. welchen Prozess die Tickets durchlaufen werden).
- außerdem: welche E-Mails einem Bearbeiter zugeschickt werden, dem ein Ticket zugewiesen wird bzw. der von einem Ticket entfernt wird.
- außerdem: welcher Arbeitszeitkalender für die Tickets gilt. Dieser hat z.B. Einfluss darauf, ob ein Ticket bestimmte Zeiten (z.B. von 0 - 7 Uhr morgens) für Eskalationen berücksichtigt oder nicht. Arbeitszeitkalender werden von Ihrem CM-Administrator im Admin-Tool konfiguriert, sodass Sie als Bearbeiter keinen Einfluss auf die Zeiten des Arbeitszeitkalenders besitzen.

#### Woran kann ich erkennen, in welcher Queue sich ein Ticket gerade befindet?

Die Queue, in der sich ein Ticket aktuell befindet, wird im Kopfbereich des Tickets angezeigt:

#### Queue Vertriebsanfragen.

Vorgang			Bearbeiten	Duplizieren	Drucken	Ansicht 🔻
<b>8</b> 100259	Anfrage zu Vertriebsanfrager Bearbeiter: Sales Aktueller Status	Aktive opportunity Stefan   Geöffnet: 15.02.14 15:06 Bewertung durch Kunden (25%)	5			
	Priorität Herkunft Angebot gelegt	A Webseite Nein	Erwarteter Au	Iftragseingang	18.01.15	

#### Queue Kundenservice.

Vorgang	Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht 🔻
100953	Kaffeemaschine macht komische Geräusche Kundenservice   Neu, warte auf Annahme mon zugewesen   Geöffnet: 30.10.14 10:07 Anfragetyp Reklamation Kategorie Technisches Problem Produkt Home Line   300   Home Line 300

# 5.8 Datenobjektgruppenfelder

Die Datenobjektgruppenfelder sind die Datenfelder, die von Ihrem CM-Administrator für Kundendaten definiert wurden. Sie stellen das Gegenstück zu den Benutzerdefinierten Feldern dar, d.h. die Datenfelder, die Ihr CM-Administrator für Ticketdaten definiert hat. Jede Kundengruppe kann verschiedene Datenobjektgruppenfelder besitzen. Welche Kundendaten für einen Kunden jeweils eingegeben und gepflegt werden, hängt also davon ab, welche Datenobjektgruppenfelder die Kundengruppe besitzt, der dieser Kunde angehört. So kann es beispielsweise für die Kundengruppe *Endkunden* Datenobjektgruppenfelder wie *Kundennummer* und *E-Mail* geben, während es für die Kundengruppe *Produkte* Datenobjektgruppenfelder wie *Produktname* und *Listenpreis* gibt.

	Kontakte   Produkte						
Hauptkunde							
ſ	🐩 Endkunden		Firmenkunden	Pro	odukte		
	Endkunde						
31	Bitte wählen	•	Vorname		Nachname		
	Kundennummer   Ge	burtsdatum	Kundennnummer				
		VIP?	Ja/Nein				
		Email	Email				
		Telefon	Bitte wählen	•	Nummer		
			Bitte wählen	•	Nummer		
			Bitte wählen	•	Nummer		
			Bitte wählen	-	Nummer		
		Anschrift	Straße/Nr				
			PLZ		Ort		
	T 10 1						
	Track-Benutzer	•					
	Details						
	Marketing		Karte				
	Newclotter						
	INEWSIEILEI	Americalistic	Neurolettee				
		Anmeldung	g am Newsletter				
			lugen				
	Letzten 5 Mailings						
		Datum Ti	itel/Betreff Vorschau				
		Zeile hinzu	fügen				

Datenobjektgruppenfelder für Kundendaten der Kundengruppe Endkunden.

Fig. 5: Datenobjektgruppenfelder für Kundendaten der Kundengruppe Endkunden

Kontakte   Produkte			
Hauptkunde			
🔛 Endkunden	Firmenkunden	Produkte	
Produkt			
Produktname	Produktname	]	
Produktlinie	Keine 🔻		
Tagesleistung (Tassen)	Tag		
Kaffeebohnenbehälter	Kaffeebohnenbehälter	]	
Wassertank	Wassertank	]	
Außenmaße (B/H/T)	Außenmaße	]	
Gewicht (kg)	Gewicht	]	
Listenpreis (€)	Listenpreis	]	
Seriennummer	Seriennummer	]	
Track-Benutzer			
OK			

Datenobjektgruppenfelder für Kundendaten der Kundengruppe Produkte.

Fig. 6: Datenobjektgruppenfelder für Kundendaten der Kundengruppe Produkte

# 5.9 Workflow

Ein Workflow wird vom CM-Workflow-Entwickler mit dem ConSol\*CM Process Designer erstellt und bildet den Business-Prozess ab, der später mit dem Web Client durchgeführt werden soll. Welche Möglichkeiten es für die Bearbeitung eines Tickets gibt (Ticket weiterreichen, Ticket schließen, Rechnung erstellen etc.), hängt also davon ab, welche Aktivitäten im Workflow vorhanden sind. Ob Sie als Bearbeiter alle vorhandenen Aktivitäten sehen und ausführen können, hängt von den Rollen ab, die Ihnen zugewiesen wurden.

Workflow-Aktiviäten, wie Sie im Web Client angezeigt werden:



Fig. 7: ConSol\*CM/Web Client - Markierte Workflow-Aktivitäten, wie sie im Web Client dargestellt werden



Die gleichen Workflow-Aktivitäten im Process Designer:

Fig. 8: ConSol\*CM Process Designer - Ausschnitt aus einem Workflow mit markierten Aktivitäten

# 5.10 Scope (Bereich)

Scopes sind Bereiche innerhalb eines Workflows. In den Scopes werden Workflow-Aktivitäten, die zu einem bestimmten Schritt des Business-Prozesses gehören, zusammengefasst, z.B. kann der Scope *In Bearbeitung* des Workflows für einen Customer-Service-Prozess die Aktivitäten *FAQ-Suche anstoßen*, *Rückfrage an Fachbereich, Kompensation anbieten, Priorität ändern* und *Ticket abschließen* enthalten.

#### Woran kann ich erkennen, in welchem Scope sich ein Ticket gerade befindet?

Der Scope, in dem sich ein Ticket aktuell befindet, wird auf zwei Arten angezeigt:

- im Kopfbereich des Tickets (Name des Scopes)
- Symbol im Ticket-Icon (durch ein von Ihrem CM-Administrator definiertes Symbol)

#### Scope In Bearbeitung.



Scope Aktive opportunity.

Vorgang			Bearbeiten Duplizieren	Drucken Ansicht 🔻
8 100259	Anfrage zu Vertriebsanfrager Bearbeiter: Sales Aktueller Status	HomeLine   Aktive opportunity   Stelar   Geoimet: 15.02.14 15 Bewertung durch Kunden (255	5:06 %)	
	Herkunft Angebot gelegt	A Webseite Nein	Erwarteter Auftragseingang	g <b>18.01.15</b>

# 5.11 Sicht

Eine Sicht schränkt die Tickets, die Ihnen in Ihrer Ticketliste ("To-Do-Liste") angezeigt werden, auf bestimmte Tickets ein, z.B. eine Sicht *Leads / inaktiv* kann die Ticketliste auf Tickets einschränken, die sich im Sales-Prozess befinden und sich im Scope *Wiedervorlage* befinden. Eine genaue Erklärung dazu finden Sie unter Die Ticketliste.

Dabei hängt es auch von Ihren Berechtigungen als Bearbeiter ab, welche Tickets in einer Sicht für Sie zu sehen sind. Den technischen Hintergrund zum Zusammenspiel von Berechtigungen und Sichten finden Sie unter Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?

#### Zwei verschiedene Sichten (Leads | aktiv und Leads | inaktiv):



# **6 Anmelden und Abmelden im Web Client**

- Anmelden im Web Client: Login mittels Benutzernamen und Passwort
  - Automatische Abmeldung Session Timeouts
  - Über die Checkbox "Angemeldet bleiben"
- Anmelden im Web Client: Login mittels Single-Sign-On
- Anmelden im Web Client: LDAP-Login
- Abmelden vom Web Client: Logout

# 6.1 Anmelden im Web Client: Login mittels Benutzernamen und Passwort

O Anmelden im Web Client: Login mittels Benutzernamen und Passwort							
<ul> <li>Für das Anmelden im Web Client benötigen Sie einen Bearbeiter-Account. Dieser beinhaltet den Benutzernamen und das Passwort für das Login. Sie erhalten den Benutzernamen und das Passwort von Ihrem CM-Administrator. Wenn Sie sich zum ersten Mal einloggen, sollten Sie danach das Ihnen zugewiesene Passwort ändern.</li> <li>Ausnahme: Wenn Sie mittels Single-Sign-On automatisch angemeldet werden oder sich über L DAP anmelden, können Sie Ihr Passwort im Web Client nicht ändern.</li> </ul>							
1. Geben Sie die Web-Adresse (URL), die zur Login-Seite des Web Clients führt, in die Adresszeile Ihres Internetbrowsers ein. Sie erhalten diese von Ihrem CM-Administrator.							
Die Login-Seite des Web Clients erscheint. Das Erscheinungsbild der Login-Seite des Web Clients hängt von der individuellen Konfiguration Ihres ConSol*CM-Systems ab. Die Login-Seite von PinkCoffee sieht beispielsweise so aus:							
PinkCoffee.com							
Benutzer Passwort Anmelden Passwort vergessen?							
Angemeldet bleiben							

2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein.					
Achten Sie bei der Eingabe Ihres Passworts auf die Groß- und Kleinschreibung.					
<ul> <li>Wenn Sie die Checkbox Angemeldet bleiben aktivieren, werden Sie so lange automatisch wieder eingeloggt, bis Sie sich über den Logout-Button im Web Client ausloggen.</li> <li>Mehr über die Checkbox Angemeldet bleiben</li> </ul>					
<ul> <li>Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es an dieser Stelle über den Link <i>Passwo rt vergessen?</i> zurücksetzen.</li> <li>Ausnahme: Wenn Sie mittels Single-Sign-On automatisch angemeldet werden oder sich über LDAP anmelden, wird der Link <i>Passwort vergessen?</i> nicht auf der Login-Seite angezeigt, da Sie in diesen Fällen Ihr Passwort nicht im Web Client ändern bzw. zurücksetzen können.</li> </ul>					
3. Klicken Sie auf <i>Anmelden</i> .					
Es erscheint die Hauptseite des Web Clients.					
Wenn Sie über eine bestimmte Zeit keine Aktion im Web Client durchführen, kommt es zu einem Session Timeout, der sie automatisch vom Web Client abmeldet.					
Der Web Client: Die Benutzeroberfläche kennenlernen					

# 6.1.1 Automatische Abmeldung - Session Timeouts

Die Zeit, die Sie zwischen Anmeldung und Abmeldung im Web Client verbringen, wird als *Session* bezeichnet. Wenn Sie innerhalb einer Session über einen längeren Zeitraum keine Aktion im Web Client durchführen, werden Sie automatisch abgemeldet. Wie lang die Zeitspanne ist, nach der Sie abgemeldet werden (*Session Timeout*), wird von Ihrem CM-Administrator festgelegt. Die Standarddauer des *Session Timeouts* beträgt 30 Minuten.

Wenn Sie die Checkbox *Angemeldet bleiben* aktiviert haben, werden Sie nach einem Session Timeout automatisch wieder angemeldet.

Da Sie durch ein Session Timeout vom Web Client abgemeldet werden, sorgt ein Session Timeout immer dafür, dass der Workspace geleert wird. Auch wenn Sie die Checkbox Angemeldet bleiben aktiviert haben, wird der Workspace vor dem automatischen Wiederanmelden geleert.

# 6.1.2 Über die Checkbox "Angemeldet bleiben"

Die Checkbox *Angemeldet bleiben* sorgt dafür, dass Sie nach einem automatischen Logout automatisch wieder eingeloggt werden. Es kommt immer dann zu einem automatischen Logout, wenn

- Sie den Browser schließen
- Sie Ihren Computer neu starten
- Ihre Session aufgrund eines Session Timeouts beendet wird

In allen diesen Fällen werden Sie, wenn Sie die Checkbox *Angemeldet bleiben* aktiviert haben, automatisch wieder eingeloggt. Wenn Sie die Checkbox *Angemeldet bleiben* nicht aktiviert haben, müssen Sie sich nach automatischen Logouts wieder mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort anmelden.

Da Sie durch ein Session Timeout vom Web Client abgemeldet werden, sorgt ein Session Timeout immer dafür, dass der Workspace geleert wird. Auch wenn Sie die Checkbox Angemeldet bleiben aktiviert haben, wird der Workspace vor dem automatischen Wiederanmelden geleert.

Da das automatische Einloggen über die Checkbox *Angemeldet bleiben* über ein Cookie gesteuert wird, funktioniert es

- nur auf dem Rechner, mit dem Sie sich eingeloggt haben
- nur mit dem Browser, mit dem Sie sich eingeloggt haben
- solange Sie die Cookies des Browsers nicht löschen
- so lange, bis Sie sich über den Ausloggen-Button vom Web Client abmelden (dies führt zur Löschung des *Angemeldet-Bleiben-Cookies*)

# 6.2 Anmelden im Web Client: Login mittels Single-Sign-On

Anmelden im Web Client: Login mittels Single-Sign-On						
Beim Single-Sign-On werden Sie automatisch mit Ihren Windows-Benutzerkontodaten im Web Client angemeldet. Das Login mittels Single-Sign-On bedarf einer speziellen Konfiguration und des Zusammenspiels mehrerer IT-Systeme. Daher ist das Login mittels Single-Sign-On in Ihrem CM-System nur verfügbar, wenn dies explizit vorgesehen wurde.						
1. Geben Sie die Adresse (URL), die zur Login-Seite des Web Clients führt, in die Adresszeile Ihres Internetbrowsers ein. Sie erhalten diese von Ihrem CM-Administrator.						
Sie werden automatisch eingeloggt und gelangen direkt zur Hauptseite des Web Clients.						
Der Web Client: Die Benutzeroberfläche kennenlernen						

Sie möchten sich mit einem anderen als dem automatisch verwendeten Benutzernamen einloggen

# 6.3 Anmelden im Web Client: LDAP-Login

Das LDAP-Login funktioniert genauso wie das Login mit Benutzernamen und Passwort. Der Unterschied zum Standard-Login besteht lediglich darin, dass das Passwort in einem externen Verzeichnis gespeichert wird und der Web Client auf dieses Verzeichnis zugreift. Sie können dadurch den gleichen Benutzernamen und das gleiche Passwort z.B. für Ihr Firmen-Intranet und für den Web Client verwenden. Da das Passwort in einem externen Verzeichnis gespeichert wird, können Sie es nicht im Bearbeiterprofil im Web Client ändern.

① Das Login mittels LDAP bedarf einer speziellen Konfiguration und des Zusammenspiels mehrerer IT-Systeme. Daher ist das Login mittels LDAP in Ihrem CM-System nur verfügbar, wenn dies explizit vorgesehen wurde.

# 6.4 Abmelden vom Web Client: Logout

S Abmelden vom Web Client: Logout						
.com	Angemeldet als: <u>Stefan Sale</u>		ConSe	pow DI∄		
g Neuer Kontakt	Produkt Templateverwa	ltung Reporting	Alle Kundengruppen	۵.		
(0) (13) <u>ieferung</u>	Dashboard	Prozessübersicht	<ul> <li>Meine</li> <li>Team</li> <li>Nicht zugewiesen</li> </ul>	We and Fa		
<ol> <li>Klicken Sie auf den Logout-Button (über dem Hauptmenü, neben dem Namen des aktuell eingeloggten Bearbeiters).</li> </ol>						
Sie sind nu	n ausgeloggt.					

# 7 Der Web Client: Die Benutzeroberfläche kennenlernen

- Die Benutzeroberfläche des Web Clients im Detail
  - Die Ticketliste
  - Das Hauptmenü
    - Menüpunkt Hauptseite
    - Menüpunkt Neues Ticket, Neuer Vorgang o.ä.
    - Menüpunkt Neuer Kunde, Neuer Kontakt o.ä.
    - Menüpunkt Templateverwaltung
    - Menüpunkt Word-Vorlagenverwaltung
    - Menüpunkt Reporting und sonstige weitere Menüpunkte (externe Links)
    - Menüpunkt Alle Kundengruppen (Kundengruppenfilter)
  - Schnellsuche und Detailsuche
  - Der Hauptarbeitsbereich
  - Der Link zum Bearbeiterprofil
  - Der Logout-Button
  - Workflow-Aktivitäten, Workspace und Favoriten

# 7.1 Die Benutzeroberfläche des Web Clients im Detail

Auf der Benutzeroberfläche des ConSol\*CM/Web Clients finden Sie folgende Bereiche und Funktionen:

PinkCoffee.com	ngemeldet als: <u>Stefan Sales</u>	ConSol CM
Hauptseite Neuer Vorgang Neuer Kontakt	odukt Templateverwaltung Reporting Alle Kundengru	ppen 🤇 🔸
Sicht: Leads   neu	Vertriebsanfrage         Bearbeiten         Duplizieren         Drucken         Ansicht           Vertriebsanfrage         Vertriebsanfrage         Bearbeiten         Duplizieren         Drucken         Ansicht           Bearbeiter         Salas, Stefan I Geoffnet 13 08.14 16:50         ANdelief Status         Erstkontat (5%)         Priorital         Bearbeiten         Bearbeiten         Bearbeiten         Bearbeiten         Duplizieren         Drucken         Ansicht	Workflow-Aktivitäten     >>> Lead qualifizieren     >>> Sofort schließen     Produktvorschlag erstellen     Workspace
Team (2) Nicht zugewiesen (6)	Angeoor gelegt Nein Gruppen Bearbeiten Ausblend Servicekonfiguration Newsfeed Produktkonfiguration	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
	Kontakte   Produkte     Hinzufügen   Ausblend       Haupfkunde     Kurt Konsument ▼ Endkunden       1 weitere Kontakte	en Favoriten Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie als Favoriten zi speichern.
	Bearbeiter Hinzufügen Ausblend Sales, Stefan zugewiesen Zustandiger Service-Agent	en
	Relationen  Hinzufügen Ausblend  referenziert von  Naster von  Nost foroßes Lobi: Gastro 5500   Master von  Nost / Staffeemaschinen gesucht	en
	Protokoll         Kommentar         E-Mail         Attachment         Zeitbuchung         Ausblend           Anzeigen Kommunikation         Sortiert nach neueste Einträge zuerst             Kommentar, E-Mail         oder Attachment hinzufügen	en
	iestern #1 erzeugt von Stefan Sales   Aktion ▼	

Fig. 1: Der ConSol\*CM Web Client - Die Benutzeroberfläche

#### 1. Ticketliste mit Einstellungen für die Sicht

Die Ticketliste hilft Ihnen dabei, Tickets schnell und einfach zu finden. Die meisten Ticketlisten stellen eine Art "To-Do-Liste" dar.

Alles über die Ticketliste finden Sie im Abschnitt Die Ticketliste.

#### 2. Hauptmenü

Welche Menüpunkte das Hauptmenü enthält, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems und Ihren Rollen als Bearbeiter ab.

Details zu den Menüpunkten finden Sie unter Das Hauptmenü.

#### 3. Link zum Bearbeiterprofil

Der Link zum Bearbeiterprofil zeigt Ihnen an, unter welchem Namen Sie angemeldet sind (im Beispiel *Stefan Sales*) und bringt Sie zu Ihrem Bearbeiterprofil.

Alles über das Bearbeiterprofil finden Sie im Abschnitt Das Bearbeiterprofil.

#### 4. Logout-Button

Mit dem Logout-Button loggen Sie sich aus dem Web Client aus.

Mehr zum Login und Logout finden Sie unter Anmelden und Abmelden im Web Client.

#### 5. Hauptarbeitsbereich

Der Hauptarbeitsbereich ist der für die Arbeit mit dem Web Client wichtigste Bereich. Hier werden Tickets, Kundenseiten, Suchergebnisse der Detailsuche etc. angezeigt. Im Beispiel wird gerade ein Ticket im Hauptarbeitsbereich angezeigt.

Mehr zum Hauptarbeitsbereich

#### 6. Link zur Detailsuche (Lupe)

Die Lupe führt Sie zur Detailsuche, mit der Sie Tickets und Kunden suchen können. Mehr zur Detailsuche finden Sie im Abschnitt Suchen von Tickets und Kunden.

#### 7. Schnellsuche

Die Schnellsuche ermöglicht ein Suchen von Tickets und Kunden, ohne dabei die Seite, auf der Sie sich gerade befinden, verlassen zu müssen.

Mehr zur Schnellsuche finden Sie im Abschnitt Suchen von Tickets und Kunden.

#### 8. Workflow-Aktivitäten

Hier werden die nächsten Aktivitäten angeboten, die für die Bearbeitung des Tickets möglich sind, z. B. *Lead qualifizieren* oder *Produktvorschlag erstellen*. Welche Aktivitäten hier für Sie zur Auswahl stehen, hängt davon ab, in welcher Queue sich ein Ticket befindet und welche Rollen Sie als Bearbeiter besitzen.

Mehr zum Arbeiten mit Tickets finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Tickets - Workflow-Aktivitäten.

#### 9. Workspace

Der Workspace stellt einen automatischen Zwischenspeicher dar. Wenn Sie z.B. ein neues Ticket erstellen und auf eine andere Seite innerhalb des Web Clients navigieren müssen (z.B. weil Sie plötzlich dringend ein anderes Ticket aufrufen müssen), wird das in Arbeit befindliche Ticket mit allen Daten, die Sie eingegeben aber noch nicht gespeichert haben, im Workspace abgelegt. Von dort können Sie das neue Ticket wieder aufrufen und genau dort weitermachen, wo Sie unterbrochen wurden.

Mehr zum Workspace finden Sie im Abschnitt Tipps und Tricks für effizienteres Arbeiten - Workspace.

#### 10. Favoriten

Die Favoriten ermöglichen Ihnen auf häufig benötigte Tickets, Kunden oder Detailsuchen schnell zuzugreifen.

Mehr zu Favoriten finden Sie im Abschnitt Tipps und Tricks für effizienteres Arbeiten - Favoriten.

# 7.1.1 Die Ticketliste

Alles über die Ticketliste finden Sie im Abschnitt Die Ticketliste.

# 7.1.2 Das Hauptmenü

# Menüpunkt Hauptseite

Menüpunkt Hauptseite					
PinkCoffee.com	Angemeldet als: <u>Stefan Sales</u>	Reporting	Con	powered by Sol * CM	
Sicht: Leads I neu VIII 0	Dashboard			Workspace	
Meine (1) Vertrebsanfrage Kunde: Kunt Konsument Bearbeiter: Sales, Stefan	a) 40 Dig g	Prozessübersicht	Meine Team Nicht zugewiesen	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.	
Team (2) Nicht zugewiesen (6)	20 28 28 10 Leads   aktiv	2 6 Leads   neu Leads   inaktiv	0 T Leads   gewonnen	Favoriten Favoriten sind leer Zitehen Sie Vorgänge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.	
Fig. 2: Menüpunkt Hauptseite					
Die Hauptseite ist die Seite, die Sie nach dem Einloggen im Web Client sehen.					
Was Sie auf der Hauptseite sehen, hängt von der Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Es kann eine Seite sein, auf der <i>Willkommen bei CM</i> o.Ä. steht oder, wie beim Beispielunternehmen PinkCoffee, ein Dashboard, das Ihnen eine grafische Übersicht über alle offenen Vorgänge liefert.					

Menüpunkt <i>Neues Ticket</i> , <i>Neuer Vorgang</i> o.ä.	
PinkCoffee.com       Angemeldet als: Stefan Sales       •         Hauptseite       Neuer Vorgang       Neuer Kontakt   Produkt       Templateverwaltung       Reporting       Alle Kundengrupp	powered by conSol M CM
Sicht:       Leads   neu       Image: Sicht:       Neuer Vorgang         Moine (1)       Image: Sicht:       Image: Sicht:       Image: Sicht:         Vertriebsanfrage:       Bearbeiter:       Nicht zugewiesen (5)         Vertriebsanfrage:       Bearbeiter:       Nicht zugewiesen (5)         Nicht zugewiesen (6)       Image: Sicht:       Envarteier         Micht zugewiesen (6)       Image: Sicht:       Image: Sicht:         Magebot gelegt       Image: Sicht:       Image: Sicht:	Workspace           Workspace ist Ker           Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.           Favoriten           Favoriten sind ker           Ziehen Sie Vorgänge. Kontakte, Firmen oder Suchen In dieses Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.
Fig. 3: Menüpunkt Neues Ticket o.ä.	
Es hängt von Ihren Berechtigungen ab (d.h. von den Rollen, die Ihnen zugew Sie diesen Menüpunkt sehen können.	viesen wurden), ob
Der Name dieses Menüpunkts hängt davon ab, wie Tickets in Ihrem CM-System gel eues Ticket oder Neuer Vorgang). Diesen Menüpunkt sehen Sie nur dann, wenn Sie eine Queue die Berechtigung besitzen, Tickets zu erzeugen. Auf dieser Seite erstell (bei der Beispielfirma PinkCoffee Vorgänge genannt).	nannt werden (z.B. <i>N</i> e für mindestens en Sie neue Tickets
Mehr zum Erstellen von Tickets finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Tickets.	

# Menüpunkt Neues Ticket, Neuer Vorgang o.ä.

# Menüpunkt Neuer Kunde, Neuer Kontakt o.ä.

Menüpunkt <i>Neuer Kunde, Neuer Kontakt</i> o.ä.	
PinkCoffee.com	ConSol * CM
Hauptseite Neuer Vorgang Neuer Kontakt   Produkt Templateverwaltung Reporting	Alle Kundengruppen
Meine (1)     Endkunden     Firmenkunden     Produkte       Vertriebsanfrage     Kunde: Kurt Konsument     Endkunde	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Bitte wählen     Vorname     Nachname       Team (2)     Kundennummer   Geburtadatum     Kundennummer       Nicht zugewiesen (6)     VIP2     JaNein       Telefon     Bitte wählen     Image: State St	Favoriten Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.
Fig. 4: Menüpunkt Neuer Kunde o.ä.	
Es hängt von Ihren Berechtigungen ab (d.h. von den Rollen, die Ihne Sie diesen Menüpunkt sehen können.	en zugewiesen wurden), ob
Der Name dieses Menüpunkts hängt davon ab, wie Kunden in Ihrem CM-Sy Diesen Menüpunkt sehen Sie nur dann, wenn Sie für mindestens eine Kund besitzen, Kunden zu erzeugen.	vstem genannt werden. dengruppe die Berechtigung
Auf dieser Seite fügen Sie neue Kunden zum CM-System hinzu (die Beispie verschiedene Arten von Kunden und fasst Endkunden, Firmenkunden und V Oberbegriff <i>Kontakt</i> zusammen. Außerdem werden im System auch Produk heißt der Menüpunkt in diesem Fall <i>Neuer Kontakt   Produkt</i> ).	elfirma PinkCoffee besitzt /ertriebspartner unter dem ate verwaltet. Deswegen
Mehr zum Hinzufügen von Kunden finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Kur	ndendaten.

1

# Menüpunkt Templateverwaltung

	Waltung							
	eldet als: Stefan Sales 🔹						Cons	Sol * CM
ptseite Neuer Vorgang Neuer Kontakt   Produk	t Templateverwaltung Repo	rting				Alle Kunde	engruppen	٩
								Wedenson
. Loads i nou Templa	Template Archiv						Neu	Workspace ist leer
Vertriebsanfrage	Filter							Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier
Kunde: Kurt Konsument Bearbeiter: Sales, Stefan	Aktiv 📃							angezeigt.
32 Toom (2)	Prozess Bitte wählen							Favoriten
Nicht zugewiesen (6)	Kontext							Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte,
	<sup>1</sup> Keine <del>v</del>				-			Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie als Favoriten zu
	Gruppe Template		Sprache	Typ -	- Verwendung	Verwendung im Workflow		sperchem.
	Service allgemein Additional inf	ormation required 0.0.1 👻	en	Brief	0	Nein		
	Allgemein Korrekte Anre Allgemein Signatur DF	ede 0.0.1 0.0.1 -	de de	Skript Brief	0	Nein		
	Service allgemein Standard-Info	an Kunden 0.0.1 👻	de	Brief	0	Nein		
	Service allgemein Testlemplate	(Inaktiv) 0.0.1 -	de	Brief	0	Nein		
	Service aligement Zusalzmonth	autoriori amorueni 0.0.1 👻	ue	Dilei	3	14600		
r Menüpunkt <i>Template</i> ür sorgen, dass alle E-	e <i>verwaltung</i> führ Mails, die aus o	rt zum <i>Ter</i> dem CM-S	<i>nplat</i> ystei	<i>e Des</i> m her	<i>signer</i> . De aus vers	ort können Te chickt werder	empla n, eine	tes, die z.B. e einheitliche
nn Sie die Berechtigun	g besitzen, Ter	nplates zu	verv	valten		птиепиритк	Sene	
Das Erstellen, Bea nicht zu der alltägli dar, deren Erklärur Rechten richtet Di	rbeiten und Lös chen Arbeit mit	schen von dem Web	Tem Clie	plates nt, so anage	s mit den ndern st r und Be	n Template D ellt eine <b>adm</b> i earbeiter mit b	esign i <b>nistr</b> eson	er gehört <b>ative Aufgabe</b> deren
Administratorhana	ng sich an Adm e Arbeit mit dei <i>Ibuch</i> (Abschniti	m Templat t <i>Der Tem</i> j	e De <i>blate</i>	signe <i>Desi</i> g	r wird da <i>gner</i> ) bes	her im <i>ConSe</i> schrieben.	ol*CN	1

# Menüpunkt Word-Vorlagenverwaltung

Menüpunkt Word-Vorla	genverwaltung	
Konkos Hub       Konkos Hub         Vord-Norf         Eigens Tickets (1)         Konkos Hub         Konkos Hub         Gruppen-Tickets (0)         Nicht zugewiesene Tickets (3)	et als: <u>Admin Terktinik</u>	
Fig. 6: Menüpunkt Word-	Vorlagenverwaltung	
Es hängt von Ihre Sie diesen Menüp	n Berechtigungen ab (d.h. von den Rollen, die Ihnen z bunkt sehen können.	rugewiesen wurden), ob
Damit Sie diesen Menüp sondern es muss auch C Word-Dokumente mit Da Im Menüpunkt <i>Word-Vor</i> erstellen, bearbeiten und haben, Templates zu ver	unkt sehen können, benötigen Sie nicht nur die notwe M/Office in Ihrem CM-System aktiviert sein. CM/Office ten aus dem CM-System automatisch zu befüllen. <i>dagenverwaltung</i> können Sie die für CM/Office benötig löschen. Diesen Menüpunkt sehen Sie nur dann, wer walten.	ndigen Berechtigungen, e ermöglicht es Ihnen, ten Word-Vorlagen nn Sie die Berechtigung
Das Erstellen, Be gehört nicht zu de Aufgabe dar, der besonderen Rech *CM Administrato	arbeiten und Löschen von Word-Vorlagen in der Word er alltäglichen Arbeit mit dem Web Client, sondern stell en Erklärung sich an Administratoren, Manager und Be ten richtet. Die Arbeit mit der Word-Vorlagenverwaltur <i>rhandbuch</i> (Abschnitt <i>CM/Office</i> ) beschrieben.	-Vorlagenverwaltung It eine <b>administrative</b> earbeiter mit ng wird daher im <i>ConSol</i>
Wie Sie als Bearbeiter m	it CM/Office Attachments erstellen, erfahren Sie im Ab	oschnitt CM/Office.

# Menüpunkt Reporting, Hilfe und sonstige weitere Menüpunkte (externe Links) valtung Word-Vorlagenverwaltung Consor Hille Reporting Meine Firmenwebselle Seitenanpassung aktivieren Alle Kundengruppen Q waltung Word-Vorlagenverwaltung Hite Reporting Seitenanpassung aktivieren Alle Kundengruppen Q waltung Word-Vorlagenverwaltung Hite Reporting Seitenanpassung aktivieren Alle Kundengruppen Q waltung Word-Vorlagenverwaltung Hite Reporting Seitenanpassung aktivieren Alle Kundengruppen Q Fig. 7: Unterschiedliche Hauptmenüs mit verschiedenen externen Links Ob Sie Menüpunkte wie Reporting, Hilfe, Meine Firmenwebsite o.ä. sehen, hängt davon ab, ob solche Menüpunkte in Ihrem CM-System verfügbar sind. Alle diese Menüpunkte (d.h. alle Menüpunkte, die nicht in diesem Handbuch beschrieben werden) sind externe Links. Diese Menüpunkte führen also nicht auf eine Seite des ConSol\*CM/Web Clients, sondern zu externen Zielen, z.B. einer URL, für die Sie eine Internetverbindung benötigen, oder einem PDF mit Informationen (z.B. zu Hilfedokumenten wie diesem Benutzerhandbuch).

### Menüpunkt Reporting und sonstige weitere Menüpunkte (externe Links)

# Menüpunkt Alle Kundengruppen (Kundengruppenfilter)



Menüpunkt Alle Kundengruppen (Kundengruppenfilter)

Wenn Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen Zugriff auf mehr als eine Kundengruppe besitzen, können Sie in dem *Kundengruppenfilter*-Drop-Down-Menü eine Kundengruppe auswählen.

Details zu den Auswirkungen des Kundengruppenfilters

 $\bigcirc$ 

Wenn Sie mit vielen oder sehr großen Kundengruppen arbeiten, können Sie die Auswahl auf eine Kundengruppe nutzen, um die Suche nach Kunden übersichtlicher zu gestalten und schneller durchführen zu können.

Schnellsuche	
Alle Kur	ConSol * CM
Vertriebsanfragen	100891 Anfrage zu Topline
Kundenservice	100882     Vertriebsanfrage       100872     Neue Beschwerde       100887     New Complaint
Firma (Firmenkunden)	ConSol* Software GmbH
Ansprechpartner (Firmenkunden)	Anna Ansprechpartner
Vertriebspartner (Vertriebspartner)	Jan Zahalka Jens Brügmann Max Mustermann Hans Seebacher ConSol Coffee <i>Alle anzeigen</i> <i>Neuer Vorgang</i> <i>Neuer Kontakt</i>
Fig. 9: Schnellsuche	
Siehe dazu <ul> <li>Suchen von Tickets und</li> </ul>	d Kunden - Schnellsuche

# 7.1.3 Schnellsuche und Detailsuche

Detailsuche							
Pin Haupts	KCOFFEE.COM	Angemeldet als: <u>Stefan S</u> t   Produkt Templateven	ales 💽 waltung Reporting		Co Alle Kundengruppe	nSol#CM	
Sicht:	Leads   neu 👻 🔠 O	Suche				Workspace	
	Meine (1)	Suchkriterien				Workspace ist leer	
100882	<u>Vertriebsanfrage</u> Kunde: <u>Kunt Konsument</u> Bearbeiter: Sales, Stefan	Firma ConSol* Softw	are GmbH 🔀			werden automatisch hier angezeigt.	
	Team (2)		Suche			Favoriten sind leer	
	Nicht zugewiesen (6)	Vorašnao	ndkundon (Endkundo) Eira	opkundon (Aneproal	anastnar) Eirmankundan (Eirma) Bradukta (Bradukt) -	Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses	
	ų	Anzeigen als: List Suchergebnisse (46) Spatte hinzufügen/entferne	n 'Bearbeiter', 'Hauptkunde',	<ul> <li>OK</li> </ul>	Anzahl pro Selte 20 V	Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.	
		1 bis 20 von 46			[[ 4 ] 2 3 ▶ ]]		
		Bearbeiter	Hauptkunde	Name	Thema		
		Zahalka, Jan	Tom Taylor	100842	New Complaint: Unfriendly consultant: HomeLine		
			Ulrike Dunkler	100482	Anfrage NÖVOG		
		admin	Kurt Konsument	100235	Sehr wichtige Kundenbeschwerde: HomeLine		
			Jens Brügmann	100183	Interesse an Kaffeelieferung		
			Jan Zahaika	100291	Fwd: lest 1		
			Jan Zanaika	100488	Ein Vorgang aus dem Portal		
			Hans Seebacher	100847	Messekontakt		
			Hans Seebacher	100313	teet		
			Jens Brügmann	100872	Neue Beschwerde		
		Tomes, Engelbert	Jens Brügmann	100324	Anfrage zu GastroLine		
		Master, Max	Jens Brügmann	100300	Neue Anfrage		
Fig.	10: Detailsuche						
Sieł	ne dazu						
	Suchen von Tie	ckets und K	unden - Deta	ilsuche			

# 7.1.4 Der Hauptarbeitsbereich

Im Hauptarbeitsbereich sehen, erstellen und bearbeiten Sie Tickets und Kundenseiten. Im Hauptarbeitsbereich führen Sie auch *Detailsuchen* aus und können sich eine Auswahl von Tickets als *Grid* darstellen lassen.

Folgendes kann im Hauptarbeitsbereich angezeigt werden:

Ticke	t						
Pink	COFFEE.CC	<b>)M</b> euer Kontakt	Angemelde Produkt	et als: <u>Susanne ServiceAgent</u>	Alle Kı	Con	souwered by Sol * CM
Sicht: Filter: Gruppierun Sortierung:	Service   alle Alle Vorgänge 19: Bearbelter 1: Bereich Meine (2) Team (69)		Vorgang ? 100872	Neue Beschwerde Kundenservice   Anfrage Fachbereich Bearbeite: SeviceAgent, Susanne   Geoffnet, 31.07.14 12:15 Anfragehy: Beschwerde Priorität Normal Quelle Annut Reaktion bis 31.07.2014 16:15	Bearbeiten   Duplizieren   Drucken	n   Ansicht 💌	Workflow-Aktivitäten >>> Beantworten, zurück Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge warden aufwartlich bier
	nteresse an Beratergespräc Kunde: <u>Max Mustermann</u> Beschwerde Bearbeiter: Zahalka, Jan <u>Neue Beschwerde</u> Kunde: <u>Hans Seebacher</u>	2h		Kontakte   Produkte Hauptkunde Jens Brügmann V Firmenkunden	Hinzufügen	Ausblenden	angezeigt. Favoriten Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgånge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses
100304	3eschwerde 3earbeiter: admin <u>3eanstandung zu Fahrzeug: 123</u> Kunde: <u>Anton (Toni) Polster</u> 3eschwerde Bearbeiter: Martti. Jyrki	<u></u>		Bearbeiter ServiceAgent, Susanne zugewiesen Zuständiger Service-Agent Zahalka, Jan 👻	Hinzufügen	Ausblenden	renster, um sie als ravoiten zu speichem.
	<u>Nrong insurance contract</u> (unde: <u>Jan Zahalka</u> 3eschwerde 3earbeiter: ATTS Test Account Verunreinigung im Gebäude	t e		Perdovnieri 100869:-) * Protokoli Kommentar   Azalene alle Einträne av Sotiert serb sevente Einträne suurst	E-Mail   Attachment   Zeitbuchung	Ausblenden	
	V, Raum 1123 (unde: <u>Max Mustermann</u> Reklamation Bearbeiter: ATTS Test Account Neuer Servicevorgang: 300 Kunde: Kurt Konsument	t	20.08.14 1	All/Zeigen alle Einnage * Sordert nach neueste Einlage Adest Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen 0:48 #3 geändert von Susanne ServiceAgent • Bearbeiter gesetzt auf Susanne ServiceAgent			
Fig. 1	Beschwerde Bearbeiter: admin 1: Hauptarbei	tsberei	ich: Ti	Kuss     Korgang 100869::-) hinzugefügt als Referenz zu diesem Vo	organg		
Siehe	dazu	Tio	late				
•	Arbeiten mit	Tickets	Kets S				

nkCoffee.com		ConSol * CM
	Angemeldet als: Susanne ServiceAgent	- 9- 3
tseite Neuer Vorgang Neuer Kontakt	Produkt Reporting Alle Kundengru	ippen Q
Service   alle	Kontakt     Ansicht       Frau Anna Ansprechpartner * Firmenkunden     Anschrift Zuhausestraße       12245 Zuhause     Tatadom Privat 12345678 TT       Consolf Form Privat 12345678 TT     Consulting & Solutions       International Private Statistics     Boold Private Statistics       Anschrift Zuhause     Firma Consolf Software GmbH       Consulting & Solutions     Minchen       Teleton Privat 12345678 TT     Minchen       Teleton 098 45841-100 TT     Minchen       Teleton 098 45841-100 TT     Minchen       Marketing     Statistiken       Karte     History       Newsletter     Anmeldung am Newsletter       19.08.14     Pink Coffee Newsletter       Vorgänge (2)     Ausblenct       Alle Vorgänge (2)     Ausblenct       Alle Vorgänge (2)     Ausblenct       OK     Pearbeiter       Vorgänge (2)     Ausblenct	<ul> <li>Aktivitäten         <ul> <li>Neue Vertriebsanfrage</li> <li>Neue Beschwerde</li> </ul> </li> <li>Workspace ist leer         Alle ungespeicherten Vorgange         werden automatisch hier         angezeigt.</li> <li>Favoriten         Favoriten sind leer         Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte,         Firmen oder Suchen in dises         Fenster, um sie als Favoriten zu         speichern.</li> <li>den         <ul> <li>den</li> </ul> </li> </ul>
	Sales, Stefan 📷 Kuit Konsument 🔁 100892 Vertriebsanfrage Zahalka, Jan 🔄 Anna Ansprechpartner 💕 100887 New Complaint	_
	Ergänzende Details Ausblend	den
	Kommentare Attachments Neu	
	Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen Liste der Kommentare Dieser Kontakt hat keine Kommentare.	
	Relationen     Hinzufügen Ausblenc       Produkt (Produkte) (Kontakt)     Spalte hinzufügen/entfernen       Spalte hinzufügen/entfernen     Seriennummer, 'Gewicht',       OK     Anzahl pro Seite 10	ten •
	Datum         Seriennummer         Gewicht         Produktname         Tagesleistung         Kaffeebohnenbehälter         Außenm.           Datum         Seriennummer         Gewicht         Produktname         Tagesleistung         Kaffeebohnenbehälter         Außenm.           20.08.14 07.43         GL353830         20         Gastro Line 5500         150         500g         32x67x55            III         III         III         III         III         IIII         IIII         IIII         IIII         IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	aße aße 5
	Protokoll Ausbienc 20.08.14 07:42 - 07:45 geändert von Stefan Sales Relation entfernt: Produkte Home Line 300 Relation hinzugefügt: Produkte Home Line 300	fen
12: Hauptarbeitsbere	ch: Kundenseite	
ne dazu		
Basiswisson zu Ku	ndendaten	

Detailsuche				
PinkCoffee.com	Angemeldet als: Susanne ServiceAgent		Cor	powered by ISOI泰 CM
Hauptseite Neuer Vorgang Neuer Kontak	t   Produkt Reporting		Alle Kundengruppen	٩
Sicht: Service   alle  Filter: Alle Vorgange Gruppierung: Bearbeiter Sortierung: Bearbeiter Bereich  Meine (2)  Meine (2)	Suche Suchkriterien Adueller Status Ansprechpartner Bitte wählen Suche Vorgänge Endkunden (Endkunde) Fin Suchergebnisse (15) Snalte histofiligenjentfreme "Tyn (Starmodaten)"	menkunden (Ansprec	chpartner)	Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt <b>Favoriten</b> Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie alls Favoriten zu speichern.
Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne	, ip (earmouter),			
Team (69)	Kontakt	Typ (Stammdaten)	Adresse für Kartendarstellung	
Nicht zugewiesen (2)	Konrad Kontakt		Liblandstrasse 12 Darmstadt	
	Anton Ansprechpartner Software AG		Landsbergerstrasse 155. München	
	E Kai Hinke		Tegernseer Landstraße 243c 81549 München	
	Celina Căsar SAP		Hauptstrasse 15 Walldorf	
	Peter Grund Ars Electronica Center		Ars-Electronica-Straße 1 4040 Linz	
	Susanne Neuer		Ars-Electronica-Straße 1, 4040 Linz	
	Sören Sorenzi		Als-Electronica-Straise 1, 4040 Elitz	
	e lens Brügmann ConSol* Software GmbH		Hauntetrasse Irechenhern	
	Hans Seebacher	Mobil	Monslackengasse 17 1100 Wien	
	Ian Zahalka	moon	Pathauerasee 26 91241 München	
	Anna Ansprechnarther ConSol* Software CmbH		Tuboucactroff a 12245 Zubouca	
	Max Master		Aurausesildise, 12345 Zuriduse	
	Master GmbH		maxaraiae, 1234 maxaraut	
	Max Mustermann Musterfirma AG		Franziskanerstraße 38 81669 München	
			Franzökanerostalse oo, o roos maireirein	
Fig. 13: Hauptarbeitsbere	eich: Detailsuche			
Suchen von Ticke	ts und Kunden - Detailsuche			
Bearbeiterprofil				
---	---	--		
PinkCoffee.com	Angemeldet als: Susanne ServiceAgent 💌	onSol * CM		
Hauptseite     Neuer Vorgang     Neuer Kontakt       Sicht:     Service   alle     Image: Construction of the service of the service   alle       Filte:     Alle Vorgange     Image: Construction of the service   alle       Gruppierung:     Bearbeiter     Image: Construction of the service   alle       Sortierung:     Bearbeiter     Image: Construction of the service   alle       Meine (2)     Meine (2)       Meine (3)     Meine (3)       Meine (4)     Meine (2)	Produkt     Reporting     Alle Kundengruppe       Bearbeiterprofil <ul> <li>Passwort ändern</li> <li>Alles Passwort</li> <li>Neues Passwort</li> <li>Neues Passwort</li> <li>Kabbrechen</li> <li>Vertretung</li> <li>Bearbeiter, die nich vertreten</li> <li>Bearbeiter, die nich vertreten</li> <li>Bearbeiter, ile ich vertreten</li> <li>Bearbeiter</li> <li>Allgemeine Einstellungen</li> <li>Sichtenmerkmale</li> <li>Anfragelyp</li> <li>Bite wahlen</li> <li>Bite wahlen</li> <li>Sichtenmerkmale</li> <li>Anfragelyp</li> <li>Bite wahlen</li> <li>Vertretung</li> <li>Bite wahlen</li> <li>Vertretung</li> <li>Vertretung</li> <li>Vertretung</li> <li>Bearbeiter</li> <li>Bearbeiter, die ich vertreten</li> <li>Bearbeiter</li> <li>Allgemeine Einstellungen</li> <li>Sichtenmerkmale</li> <li>Anfragelyp</li> <li>Bite wahlen</li> <li>Vertretung</li> <li>Vertretung</li> <li>Vertretung</li> <li>Bearbeiter</li> <li>Bite wahlen</li> <li>Vertretung</li> <li>Vertr</li></ul>	<ul> <li>Q</li> <li>Workspace</li> <li>Workspace ist leer</li> <li>Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.</li> <li>Favoriten</li> <li>Favoriten</li> <li>Ziehen Sind Ieer</li> <li>Ziehen Sie Vorgänge, Kontalte, Firmen oder Suchen in dieses</li> <li>Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.</li> </ul>		
	OK         Standard-Kundengruppe         Bitte wahlen         Zeitbuchung         Tag       [22.08.14]         Zeitspanne       Tag Woche Monat         Zeitspanne       Tag Woche Monat         22 Aug, 2014       Image: Construction of the state of th			
Fig. 14: Hauptarbeitsbere Siehe dazu • Das Bearbeiterpro	ich: Bearbeiterprofil iil			

Grid	
PinkCoffee.com	Sol * CM
Name       Name       Name       Percention       Perce	Q         Workspace Ist Ieer         Ale ungespeicheften Vorgänge werden automätisch hier         angezeigt.         Favoriten         Pavoriten Sind Ieer         Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses         Penster, um sie als Favoriten zu speichern.
Fig. 15: Hauptarbeitsbereich: Grid	
<ul><li>Siehe dazu</li><li>Suchen von Tickets und Kunden - Darstellung der Detailsuche als Grid</li></ul>	
<ul> <li>Die Ticketliste - Darstellung der Ticketliste als Grid</li> <li>Ticketeigenschaften mittels des Grids schnell verändern</li> </ul>	

# 7.1.5 Der Link zum Bearbeiterprofil

Alles über das Bearbeiterprofil finden Sie im Abschnitt Das Bearbeiterprofil.

# 7.1.6 Der Logout-Button

Mit dem Logout-Button können Sie sich vom Web Client abmelden. Siehe dazu auch Anmelden und Abmelden im Web Client.

## 7.1.7 Workflow-Aktivitäten, Workspace und Favoriten



Vorkspace					
PinkCoffee.co	<b>)</b> An	ngemeldet als: <u>Stefan Sales</u> [•			ConSol & CM
Hauptseite Neuer Vorgang Ne	euer Datensatz	Templateverwaltung Re	porting	Alle Kundengrup	uppen Q
Sicht: Leads   akliv Meine (1) Vertriebsanfrage Kunde: Kurt Konsument Bearbeiter: Sales, Stefan Team (6) Nicht zugewiesen (5)		Norgang Neue Anfrage Kat Vertriebsanfragen   Ange Bearbeiter: Sales, Stefan Adueller Status Mündlit Priorität A Herkunft Webse Angebot gelegt Ja Gruppen Produktkonfiguration Produkte Home I	Bearbe ffeemaschinen botsnachverfolgung I Geoffnet: 16.01.14 14:00 che Zusage (75%) ite Erwarte Servicekonfiguration t Line I 500   Home Line 500	ter Auftragseingang 03.06.14 Bearbeiten Ausblend salesOffer Newsfeed Anzahl Listenpreis Gesamt 20 799 15980	tt  Workflow-Aktivitäten Interessent kontaktiert Ohne Nachfassen fortsetzen Workspace Neuer Vorgang  Favoriten Kurt Konsument Wichtige Vorgänge
ig. 17: Workspace					
Der Workspace speic nanuell gespeichert I Siehe dazu	chert autor haben.	matisch Ticket- ι	ind Kundenda	aten, die Sie bearbo	peitet, aber noch nicht
• Tipps und Tric	ks für effiz	zienteres Arbeite	n - Workspac	e	

Favoriten	
PinkCoffee.com Angemeldet als: Stefan Sales	powered by Sol * CM
Sicht:         Leads   aktiv         Image: Sicht:         Vorgang         Vorgang         Bearbeiten         Duplizieren         Drucken         Ansicht v	Workflow-Aktivitäten
Meine (1)         Vertriebsanfrage Kunde: Kurt Konsument Bearbeiter: Sales, Stefan         Team (6)         Nicht zugewiesen (5)             Gruppen             Produkt         Angebot gelegt         Produkte         Produkt         Angebot gelegt         Ja             Produkt             Produkt             Produkt             Produkt             Produkt	Interessent kontaktiert Ohne Nachfassen fortsetzen Workspace Neuer Vorgang Favoriten Kurt Konsument Wichtige Vorgänge
Fig. 18: Favoriten	
In den Favoriten können Sie per Drag-and-Drop häufig verwendete Tickets, Kunde Suchanfragen speichern.	endaten oder
Siehe dazu	

• Tipps und Tricks für effizienteres Arbeiten - Favoriten

٦

# 8 Informationen zur Benutzung der verschiedenen Datenfelder

- Rote Sternchen an Datenfeldern
- Eingabefelder
- Datumsfelder
- Textboxen
- Drop-Down-Menüs
- Checkboxen
- Radio-Buttons
- MLAs
- Dependent Enums (Abhängige Sortierte Listen)
- Tabellen

# 8.1 Rote Sternchen an Datenfeldern



Ein rotes Sternchen bedeutet, dass dieses Feld ein Pflichtfeld ist, d.h. es muss ausgefüllt werden.

# 8.2 Eingabefelder

Endkunde		
Bitte wählen 💌	Vomame	Nachname
Kundennummer   Geburtsdatum	Kundennnummer	

In Eingabefelder können Sie Text oder Zahlen frei eingeben. Dabei werden immer nur die Zeichen akzeptiert, die für dieses Feld vorgesehen sind, so können Sie zum Beispiel in ein reines Zahlenfeld keine Buchstaben eingeben.

Wenn sich ein Kalender-Symbol neben einem Datenfeld befindet, handelt es sich bei diesem Feld um ein Datumsfeld.

Bestimmte Eingabefelder (z.B. wenn Sie für ein Ticket einen Kunden eingeben) enthalten automatisch die kontextsensitive Suche. In diesem Fall werden Ihnen die zu Ihrer Eingabe passende Suchvorschläge während der Eingabe angezeigt (z.B. wenn Sie "To" eingegeben haben, alle Kunden, die mit "To" beginnen).

Endkunde			
Vorschläge			
📷 Toni Polster		Auswählen	
🚮 Tom Taylor		Auswählen	
Bitte wählen 💌	Тој	Nach	name
Kundennummer   Geburtsdatum	Kundennnummer		

# 8.3 Datumsfelder

Sie erkennen Datumsfelder an dem kleinen Kalender-Symbol neben dem Eingabefeld. Wenn Sie auf das Kalender-Symbol klicken, öffnet sich ein Kalender, aus dem Sie das gewünschte Datum auswählen können. Sie können das gewünschte Datum aber auch manuell in das Datumsfeld eingeben.



# 8.4 Textboxen

Bemerkung/Grund	

In Textboxen können Sie Freitext eingeben. Im Gegensatz zu den Eingabefeldern sind Textboxen für längere Texte vorgesehen, die auch Absätze enthalten können, z.B. ausführliche Kommentare oder Begründungen.

Wenn Sie die rechte untere Ecke einer Textbox anklicken und gedrückt halten, können Sie die Größe der Textbox verändern.

# 8.5 Drop-Down-Menüs



Drop-Down-Menüs geben Ihnen eine Liste von vorgegebenen Werten zur Auswahl, in der ConSol\*CM-Terminologie handelt es sich hier um eine *Sortierte Liste*. In ausgegrauten Drop-Down-Menüs können Sie nichts auswählen, weil Ihnen entweder die notwendigen Berechtigungen fehlen oder zu diesem Zeitpunkt allgemein keine Eingabe in diesem Drop-Down-Menü möglich ist.

# 8.6 Checkboxen

#### Mir zuweisen?

Checkboxen können Sie aktivieren (Häkchen gesetzt) und deaktivieren (kein Häkchen gesetzt). Eine aktivierte Checkbox bedeutet *ja*, eine deaktivierte bedeutet *nein*.

# 8.7 Radio-Buttons

Feedback O Ja O Nein erfragen

Durch Radio-Buttons können Sie eine Auswahl aus verschiedenen Werten treffen. Markieren Sie dazu den Radio-Button, der Ihrer Auswahl entspricht. Es kann immer nur ein Radio-Button aus einer zusammengehörigen Gruppe von Radio-Buttons angewählt sein.

# 8.8 MLAs

Produkt	Home Line   300	Ð						
	Bitte wählen							$\mathbf{X}$
	Home Line	•	*	300	•	*	Home Line 300	*
	Gastro Line	•		500	•		Home Line 350	
	Top Line	•		800	•		Home Line 380	
			Ŧ			Ŧ		Ŧ
							OK Abbrec	hen

Ein MLA (Multi Level Attribute) stellt eine hierarchische (baumartige) Datenstruktur dar und lässt Sie aus verschiedenen Gruppen und deren Untergruppen den gewünschten Wert auswählen. Ein Klick auf den kleinen Pfeil öffnet das MLA, Klicks auf die Werte öffnen die jeweiligen Untergruppen.

# 8.9 Dependent Enums (Abhängige Sortierte Listen)



Dependent Enums funktionieren ähnlich wie MLAs, auch hier wählen Sie aus einer Baumstruktur den gewünschten Wert aus. Die gewünschten Werte wählen Sie im Gegensatz zu MLAs aus *Drop-Down-Menüs* aus. Die Auswahl im ersten Drop-Down-Menü bestimmt, welche Werte das Drop-Down-Menü der nächsten Ebene zur Auswahl enthält. Im Beispiel ist ersichtlich, dass bei der Auswahl des Kontinents *Amerika*, Subkontinent *Nordamerika*, andere Länder zur Auswahl stehen, als wenn unter Kontinent *Europa* ausgewählt wurde.

Auch die Anzahl der sich öffnenden Drop-Down-Menüs hängt von der getroffenen Auswahl ab. Im Beispiel wird bei der Auswahl des Kontinents *Amerika* zuerst ein zweites Drop-Down-Menü zur Auswahl des Subkontinentes angezeigt, erst danach lässt sich im dritten Drop-Down-Menü das Land auswählen. Wenn als Kontinent *Europa* ausgewählt wird, erscheint kein Drop-Down-Menü für den Subkontinent, sondern direkt das Auswahlmenü für das Land.

# 8.10 Tabellen

Produkte	Produkt	Anzahl	Listenpreis	Gesamt	
	Home Line   500   Home Line 580 💌	51	999	50949	$\times$
_	Keine 💌				$\times$
	Zeile hinzufügen				

Tabellen können Eingabefelder, Drop-Down-Menüs und Checkboxen enthalten. Zu manchen Tabellen können Sie über den Befehl *Zeile hinzufügen* eine neue Zeile hinzufügen und/oder mittels des roten Kreuzes am Ende der Tabellenzeile Zeilen entfernen.

# 9 Suchen von Tickets und Kunden

- Die verschiedenen Möglichkeiten für das Suchen von Tickets und Kunden
- Schnellsuche
  - Die Schnellsuche im Detail
  - Welche Tickets kann ich über die Schnellsuche finden?
  - Welche Kunden kann ich über die Schnellsuche finden?
  - Springen von der Schnellsuche zur Detailsuche
- Detailsuche
  - Verknüpfung von Suchkriterien in der Detailsuche
    - UND-Verknüpfung
    - ODER-Verknüpfung
    - Operatoren für Suchbegriffe im Feld "Muster"
  - Die Detailsuche im Detail
  - Welche Tickets kann ich über die Detailsuche finden?
  - Welche Kunden kann ich über die Detailsuche finden?
  - Durchführen einer Detailsuche
  - Darstellung einer Detailsuche als Grid
- Kontextsensitive Suche
  - Welche Tickets kann ich über die kontextsensitive Suche finden?
  - Welche Kunden kann ich über die kontextsensitive Suche finden?

# 9.1 Die verschiedenen Möglichkeiten für das Suchen von Tickets und Kunden

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um Tickets und Kunden im ConSol\*CM/Web Client zu suchen und zu finden.

- Schnellsuche
- Detailsuche
- Kontextsensitive Suche innerhalb von Tickets oder Kundenseiten

# 9.2 Schnellsuche

Die Schnellsuche ermöglicht Ihnen, Tickets und Kunden schnell und unkompliziert zu finden. Sie befindet sich in der rechten oberen Ecke des Web Clients. Sobald Sie etwas in das Eingabefeld der Schnellsuche eingeben, werden unter dem Schnellsuche-Feld die zu Ihrer Suche passenden Ergebnissen angezeigt.

Folgende Prinzipien gelten für die Schnellsuche:

- Sie können mehrere Suchbegriffe eingeben und diese mit einem Leerzeichen voneinander trennen.
- Je mehr Suchbegriffe Sie eingeben, umso weiter schränken Sie die Suche ein, da Suchbegriffe über eine UND-Verknüpfung miteinander verbunden werden, d.h. wenn Sie nach *consol coffee* suchen, werden Ihnen nur Ergebnisse angezeigt, die den Suchbegriff *consol* und gleichzeitig den Suchbegriff *coffee* enthalten.
- Suchbegriffen wird implizit am Ende der Stern-Suchoperator (\*) hinzugefügt, der als Platzhalter für beliebig viele, beliebige andere Zeichen am Ende des Suchbegriffs steht. Dadurch werden z.B. für den Suchbegriff *Kaffee* auch Ergebnisse angezeigt, die *Kaffeemaschine*, *Kaffeeautomat*, *Kaffees* usw. enthalten. Sie können auch ein '?' als Platzhalter für ein einziges Zeichen verwenden, wenn Sie z.B. nach 'Meyer' oder 'Meier' suchen möchten, geben Sie 'Me?er' ein.

	ConSol * CM	1
Alle Kun	dengruppen 🔍 cons	
Vertriebsanfragen	100891 Anfrage zu TopLine	-2
	100882 Vertriebsanfrage	
Kundenservice	100872 Neue Beschwerde	<b>—</b> 3
	100887 New Complaint	
Firma (Firmenkunden)	ConSol* Software GmbH	-4
Ansprechpartner (Firmenkunden)	Anna Ansprechpartner	
	Jan Zahalka	
	Jens Brügmann	
	Max Mustermann	
	Hans Seebacher	
Vertriebspartner (Vertriebspartner)	ConSol Coffee	6
	Alle anzeigen	-
	Neuer Vorgang	-7
	Neuer Kontakt	

## 9.2.1 Die Schnellsuche im Detail

#### Fig. 1: Schnellsuche

- 1. Eingabefeld der Schnellsuche
- 2. Suchergebnisse für Tickets, die sich in der Queue Vertriebsanfragen befinden
- 3. Suchergebnisse für Tickets, die sich in der Queue Kundenservice befinden
- 4. Suchergebnisse für Kunden vom Typ Firma, die sich in der Kundengruppe Firmenkunden befinden
- 5. Suchergebnisse für Kunden vom Typ *Ansprechpartner*, die sich in der Kundengruppe *Firmenkunden* befinden
- 6. Suchergebnisse für Kunden vom Typ *Vertriebspartner*, die sich in der Kundengruppe *Vertriebspartner* befinden
- 7. Direktlinks in der Schnellsuche zum Springen von der Schnellsuche zur Detailsuche Erstellen eines neuen Tickets und Erstellen eines neuen Kunden

#### 9.2.2 Welche Tickets kann ich über die Schnellsuche finden?

Sie können über die Schnellsuche alle Tickets finden, die sich in Queues befinden, für die Sie mindestens eine Leseberechtigung besitzen. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?. Das Ergebnis der Schnellsuche enthält sowohl offene als auch geschlossene Tickets.

### 9.2.3 Welche Kunden kann ich über die Schnellsuche finden?

Sie können über die Schnellsuche Kunden aus den Kundengruppen finden, für die Sie mindestens Leseberechtigungen besitzen.

Wenn Sie Zugriff auf die Kundengruppe besitzen, der der gesuchte Kunde angehört, aber den Kunden trotzdem nicht über die Suche finden können, haben Sie möglicherweise mit dem Kundengruppenfilter im Hauptmenü die Suche auf eine bestimmte Kundengruppe eingegrenzt. Stellen Sie in diesem Fall den Kundengruppenfilter auf *Alle Kundengruppen* bzw. auf die Kundengruppe, der der Kunde angehört.

#### 9.2.4 Springen von der Schnellsuche zur Detailsuche

#### 🕑 Springen von der Schnellsuche zur Detailsuche 1. Fangen Sie an, Ihren Suchbegriff in das Feld der Schnellsuche einzugeben. Noch während der Eingabe des Suchbegriffs wird Ihnen die Ergebnisliste angezeigt. ConSol \* CM Alle Kundengruppen Q cons Vertriebsanfragen 100891 Anfrage zu TopLine 100882 Vertriebsanfrage Kundenservice 100872 Neue Beschwerde 100887 New Complaint Firma (Firmenkunden) ConSol\* Software GmbH Ansprechpartner (Firmenkunden) Anna Ansprechpartner Jan Zahalka Jens Brügmann Max Mustermann Hans Seebacher Vertriebspartner (Vertriebspartner) ConSol Coffee Alle anzeigen Neuer Vorgang Neuer Kontakt 2. Klicken Sie in der Ergebnisliste auf Alle anzeigen.

Ihnen wird nun die Detailsuche angezeigt. Der Suchbegriff bzw. die Suchbegriffe, die Sie in der Schnellsuche eingegeben haben, werden im Feld Muster angezeigt. Hier in der Detailsuche sehen Sie explizit die Stern-Suchoperatoren (\*), die schon in der Schnellsuche implizit vorhanden waren (dadurch werden z.B. für den Suchbegriff Kaffee auch Ergebnisse angezeigt, die Kaffeemaschine, Kaffeeautomat, Kaffees usw. enthalten). In der Ergebnisliste der Detailsuche werden Ihnen alle Ergebnisse angezeigt, die zu diesem Suchmuster passen.

Suchkriterien				
Muster consol* coffee* Bitte wählen	uche			
Vorgänge Endkunder Anzeigen als: Liste BG	n (Endkunde) Firmenkunden (Ansp rid	prechpartner) 🗮 🗸		
Spalte hinzufügen/entfernen 'Bearbe	iter', 'Hauptkunde', 💌 OK	A	nzahl pro Seite 20 🔻	
Bearbeiter ServiceAgent, Susanne	Hauptkunde	Name 100889	<u>Thema</u> :-)	
Sie können nun, wie bei de chmuster im Feld <i>Muster</i> v	er üblichen Detailsuche, weiter erändern und durch einen Klic	re Suchkriterien I ck auf <i>Suche</i> ein	hinzufügen oder da e neue Detailsuche	s starten
<ul> <li>Bitte beachten Sie be</li> <li>Verwenden Sie als UND-Verkni Detailsuche übe</li> <li>Verwenden Sie andere Zeicher</li> <li>Verwenden Sie beliebig opdare</li> </ul>	ei der Verwendung von Such nicht die Suchoperatoren ANI üpfung für die Suchbegriffe. O er die Mehrfachauswahl bei be den Stern-Suchoperator (*) al den Fragezeichen-Suchopera	mustern im Fel D oder OR. Das DER-Verknüpfur estimmten Suchk Is Platzhalter für ator (?) als Platzh	Id <i>Muster</i> : Leerzeichen dient k ngen können Sie in kriterien herstellen. beliebig viele, belie nalter für ein einzige	bereits der ebige es,

# 9.3 Detailsuche

Sie können die Detailsuche aufrufen, indem Sie auf das Lupe-Symbol innerhalb der Schnellsuche klicken.

		ConSo	owered b I * CN	i Co	Z	
Alle	(undengru	ppen 🕻	2			
en   Drucke	n   Ansicht	-	Workflo	w-Aktivität	en	
			Erhöhe S	Status		
			Verringer	re Status		
			Vom Nev	vefeed ahmi	elden	
			vonnivev	valeeu abiin	eruen	
			>>> AUT	elefoniiste s	setzen	
Sucho						
Sachkriteries						
Althougher Status	Tate Vehandun	e0100 *				
Bearbeiter	Sales, Stelan'					
Kundengruppe	Freekunder					
Dife withins						
		Suche				
Vorgänge	Firmen	kanden (Anspre	chpartner)	Firmenkunden	(Firma)	
Anzeigen a	a Eliste	and and				
Sechergebnis	(I) an					
Opatte historia	penterfamen 13m	riseller', Heapfille	ndari ya sa	- OK	Arts.	ahi pro Saite 28
Bearbeiter	Har	planda		Same	Ibana	
Salas, Statan		a: Vustamaen		100879	Neue Yerbiebsen	it sos
Status, Status	63 ×	urlKonsument		100272	Neue Yertslebser	rhaga
Sales, Stefan	1 C	tetan Koten		100071	Neue Terblebsar	ftage

Die Detailsuche ermöglicht Ihnen, Tickets und Kunden zielgerichtet nach bestimmten Suchkriterien zu finden. Die Detailsuche sucht gleichzeitig nach Tickets und nach Kunden. Über die Tabs im unteren Bereich der Detailsuche können Sie wählen, ob Sie sich Tickets oder Kunden (gruppiert nach Kundengruppe) anzeigen lassen möchten (sofern Sie nicht bereits in den Suchkriterien eine bestimmte Kundengruppe angegeben haben oder durch den Kundengruppenfilter Ihre Arbeit auf eine bestimmte Kundengruppe eingeschränkt haben).

Eine Detailsuche könnte z.B. lauten "Zeige mir nur Ergebnisse, die die Priorität *hoch* besitzen". In diesem Fall würden Ihnen in der Ergebnisliste angezeigt werden:

- Tickets, die die Priorität hoch besitzen
- Kunden, die mindestens einem Ticket mit der Priorität *hoch* zugewiesen sind (entweder als Hauptkunde oder als zusätzlicher Kunde)

Mit jedem angegebenen Suchkriterium grenzen Sie die Suche weiter ein. Jedes Suchkriterium wird in einer eigenen Zeile dargestellt.

Suche		
Suchkriterien		
Muster	Kaffee	
Bearbeiter	'Sales, Stefan'	-
Eröffnungsdatum	vor • 01.02.15	
Kundengruppe	'Endkunden', 'Firmenkunden'	
Bitte wählen		
	Deaktivierte einschließen	
	Suc	he

Fig. 2: Detailsuche mit vier Suchkriterien

## 9.3.1 Verknüpfung von Suchkriterien in der Detailsuche

#### **UND-Verknüpfung**

Alle Suchkriterien der Detailsuche werden automatisch über eine **UND-Verknüpfung** miteinander verbunden. Die Suchkriterien "Priorität: *Hoch"* und "Kundengruppe: *Endkunden*", sorgen daher dafür, dass nur Tickets bzw. Kunden angezeigt werden, die diesen **beiden** Suchkriterien entsprechen:

- Tickets, die die Priorität *hoch* besitzen **und** dabei mindestens einem Kunden, der der Kundengruppe *Endkunden* angehört, zugewiesen sind (entweder als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde)
- Kunden, die der Kundengruppe *Endkunden* angehören **und** dabei mindestens einem Ticket mit der Priorität *hoch* zugewiesen sind (entweder als Hauptkunde oder als zusätzlicher Kunde)

Suche		
Suchkriterien		
Priorität	Hoch -	
Kundengruppe	'Endkunden' -	l
Bitte wählen		l
	Suche	

Fig. 3: Suchkriterien der Detailsuche sind über UND-Verknüpfung miteinander verbunden

#### **ODER-Verknüpfung**

**Innerhalb** der einzelnen Suchkriterien kann es manchmal auch **ODER-Verknüpfungen** geben. Wenn eine ODER-Verknüpfung möglich ist, lässt das entsprechende Suchkriterium eine Mehrfachauswahl zu, d.h. Sie können im Auswahl-Drop-Down Checkboxen aktivieren. Die getroffene Mehrfachauswahl wird dann durch ein Komma getrennt für dieses Suchkriterium angezeigt. Wenn z.B. das Suchkriterium "Prozess: *FAQ Service, Kundenservice*" ausgewählt wird, wird nach Tickets bzw. Kunden gesucht, die sich **entweder** in der Queue *FAQ Service* **oder** in der Queue *Kundenservice* befinden.

Such	e		
Suchkrite	erien		
Prozess	'FAQ Service', 'Kundenservice' ▼ + ▼ FAQ Service ▼ Kundenservice		
Vo Anze	Vertriebsanfragen	rmenkunden (Ansprechpartner) 📃	•
Sucher Keine S	g <mark>ebnisse (0)</mark> Suchergebnisse!		

Fig. 4: Suchkriterium mit Mehrfachauswahl (ODER-Verknüpfung)

Wenn keine ODER-Verknüpfung möglich ist, lässt das Suchkriterium nur eine Auswahl zu:

Kategorie	Bitte wählen	<b>•</b> •	-	
Vorg	Bitte wählen Technisches Problem Rechnung/Bezahlung Lieferung Nachfüllservice Sonstiges	ndkunde)	Firmenkunden (Ansprechpartner)	≣∗
Anzeig Sucherg	gen als: <u>Liste</u> ()	Grid		

Fig. 5: Suchkriterium ohne Mehrfachauswahl (keine ODER-Verknüpfung möglich)

#### Operatoren für Suchbegriffe im Feld "Muster"

Im Feld Muster können Sie Suchbegriffe frei eintragen und dabei verschiedene Suchoperatoren verwenden.



9	1 2	3	4			
Suche	/ /					
uchkriterien						
ktueller Status 'Nicht o	qualifizierte Chance (0%)	-				
Bearbeiter 'Sales.	Stefan -					
Kundengruppe 'Firmer	nkunden' 🗸	-				
Bitte wahlen						
De	aktivierte einschließen					
	Suche					
Vorgänge	Firmenkunden (Anspr	echpartner) 📍	Firmenkunden (Fir	ma)		
Curris and the interaction						
Suchergebnisse (1)		1	OK	Anza	ahl pro Seite 🛛 🛃	-
Spalte hinzufügen/entfe	rnen 'Nachname', 'Vornar	ne				
Suchergebnisse (1) Spalte hinzufügen/entfe	rnen 'Nachname', 'Vornar	ne				
Spalte hinzufügen/entfe	rnen   'Nachname', 'Vornar	Nachname		Vorname		

### 9.3.2 Die Detailsuche im Detail

#### Fig. 6: Detailsuche

- 1. *Suchkriterien* (Die Ergebnisse der Detailsuche werden auf die Suchkriterien eingeschränkt. Wie Sie Suchkriterien hinzufügen, erfahren Sie im Abschnitt Durchführen einer Detailsuche.)
- 2. Möglichkeit zum Hinzufügen weiterer Suchkriterien
- 3. Checkbox Deaktivierte einschließen (bezieht deaktivierte Kunden in die Suche mit ein)

Die Checkbox *Deaktivierte einschließen* ist nur sichtbar, wenn Sie für die Suchergebnisse einen Tab mit einer *Kundengruppe* ausgewählt haben (siehe 5.). Wenn der Tab *Tickets* (bzw. in Ihrem CM-System *Vorgänge* o.ä.) ausgewählt ist, ist die Checkbox ausgeblendet.

- 4. Suche-Button (führt die Detailsuche aus)
- 5. *Tabs*, um zwischen den Ergebnissen für Tickets und den Ergebnissen für die verschiedenen Kundengruppen zu wechseln

Wenn Sie den Tab für *Tickets* (bzw. in Ihrem CM-System *Vorgänge* o.ä.) ausgewählt haben, sehen Sie in diesem Tab über der Überschrift *Suchergebnisse* zusätzlich noch die *Anzeigeauswaht*.

Vorgänge	Firmenkunden (Anspre	chpartner)	Firmenku
Anzeigen als:	Liste BB Grid		
Curchennesheringen /	0		
suchergebnisse (	<b>1</b>		
Suchergebnisse ( Spalte hinzufügen	entfernen 'Bearbeiter', 'Hauptku	nde',	- OK
Spalle hinzufügen	entfernen 'Bearbeiter', 'Hauptku	nde',	▼ OK
Spalle hinzufügen Bearbeiter	Bauptkunde	nde',	▼ OK Ther

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie die Suchergebnisse für Tickets dargestellt werden können: Als *Liste* und als Grid.

- Spaltenauswahl (lässt Sie einstellen, welche Spalten f
  ür die Suchergebnisse angezeigt werden. Wie Sie die Spaltenauswahl ver
  ändern, erfahren Sie am Beispiel einer Kundenseite im Abschnitt Ver
  ändern der Anzeigeeinstellungen f
  ür Kundenseiten - Spaltenauswahl)
- 7. *Anzahl-pro-Seite-Auswahl* (lässt Sie die Anzahl der pro Seite angezeigten Suchergebnisse einstellen)
- 8. Suchergebnisse (hier dargestellt als Liste)

#### 9.3.3 Welche Tickets kann ich über die Detailsuche finden?

Sie können über die Detailsuche alle Tickets finden, die sich in Queues befinden, für die Sie mindestens Leseberechtigung besitzen und die einem Kunden zugewiesen sind, für dessen Kundengruppe Sie mindestens Leseberechtigung besitzen. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?. Die Ergebnisse der Detailsuche enthalten sowohl offene als auch geschlossene Tickets, sofern Sie dies nicht mit dem Suchkriterium Zustandstyp (*offene Tickets* oder *geschlossene Tickets*) eingeschränkt haben.

Über die Checkbox *Deaktivierte einschließen* können Sie außerdem deaktivierte Kunden in die Suche miteinbeziehen.

Die Checkbox *Deaktivierte einschließen* ist nur sichtbar, wenn Sie in den Suchergebnissen einen Tab mit einer *Kundengruppe* ausgewählt haben.

## 9.3.4 Welche Kunden kann ich über die Detailsuche finden?

Sie können über die Detailsuche die Kunden finden, für deren Kundengruppen Sie mindestens Leseberechtigung besitzen.

Wenn Sie Zugriff auf die Kundengruppe besitzen, der der gesuchte Kunde angehört, aber den Kunden trotzdem nicht über die Suche finden können, haben Sie möglicherweise mit dem Kundengruppenfilter im Hauptmenü die Suche auf eine bestimmte Kundengruppe eingegrenzt. Stellen Sie in diesem Fall den Kundengruppenfilter auf *Alle Kundengruppen* bzw. auf die Kundengruppe, der der Kunde angehört.

Durchführen einer Detailsuche
Alle Kundengruppen
1. Klicken Sie auf die Lupe im Eingabefeld der Schnellsuche.
Die Detailsuche wird im Hauptarbeitsbereich geöffnet.
Suche Suchkriterien
Bitte wählen Suche
Vorgänge Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (Ansprechpartner)
Anzeigen als: <u>Liste</u> <u>Liste</u> <u>Grid</u>
Keine Suchergebnisse!
Für die Detailsuche geben Sie an, welchen Kriterien die Suchergebnisse entsprechen sollen, z.B. nur Tickets bzw. Kunden
<ul> <li>die dem Bearbeiter Stefan Sales zugewiesen sind</li> </ul>
<ul> <li>der Kundengruppe <i>Firmenkunden</i> angehören und</li> <li>den Status <i>Erste Verhandlungen</i> besitzen.</li> </ul>
2. Fügen Sie ein Suchkriterium hinzu, indem Sie auf <i>Bitte wählen</i> klicken und aus dem Drop-Down- Menü die gewünschte Kategorie des Suchkriteriums auswählen. Wenn Sie die Checkbox <i>Deaktivierte</i> <i>einschließen</i> aktivieren, werden deaktivierte Kunden in die Suche miteinbezogen.
Die Checkbox <i>Deaktivierte einschließen</i> ist nur sichtbar, wenn Sie in den Suchergebnissen einen Tab mit einer <i>Kundengruppe</i> ausgewählt haben.

# 9.3.5 Durchführen einer Detailsuche
Suche
Suchkriterien
Bitte wählen   Aktueller Status   Ansprechpartner   Bearbeiter   Email (consumerMasterData)   Email (partnerMasterData)   Email (Stammdaten)   Eröffnungsdatum   Firma   Herkunft   Kontakt   Kundengruppe   Muster   Nachname (consumerMasterData)
In diesem Beispiel wurde Aktueller Status als Kategorie des Suchkriteriums gewählt:
Suchkriterien
Aktueller Status Bitte wählen + - Suche
Vorgänge Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (Ansprechpartner)
Anzeigen als: <u>Liste</u> <u>EB</u> <u>Grid</u>
Suchergebnisse (0)
Keine Suchergebnisse!
3. Wählen Sie die Ausprägung aus, die die Kategorie des Suchkriteriums besitzen soll. Manche Suchkriterien (z.B. die Suchkriterien <i>Queue</i> und <i>Bearbeiter</i> ) ermöglichen eine Mehrfachauswahl. Wählen Sie in diesem Fall aus dem Drop-Down-Menü einen oder mehrere Wert(e) aus, indem Sie die Checkboxen neben den Werten aktivieren.

Suche
Suchkriterien
Aktueller Status Viicht gualifizierte Chance (0% ▼ + -
✓ Nicht qualifizierte Chance (0%)
Erstkontakt (5%)
Vorgänge
Anzeigen als
Suchergebniss Bewertung durch Kunden (25%)
Keine Sucherge Verhandlung (50%)
<ul> <li>4. Klicken Sie auf den Plus-Button +, um auf die gleiche Weise weitere Suchkriterien hinzuzufügen. Mit dem Minus-Button können Sie die hinzugefügten Suchkriterien wieder entfernen.</li> <li>Wenn Sie das Feld <i>Muster</i> als Suchkriterium auswählen, können Sie dort Suchbegriffe frei eintragen.</li> <li>i Bitte beachten Sie bei der Verwendung von Suchmustern im Feld <i>Muster</i>:</li> <li>Verwenden Sie nicht die Suchoperatoren AND oder OR. Das Leerzeichen dient bereits als UND-Verknüpfung für die Suchbegriffe. ODER-Verknüpfungen können Sie in der Detailsuche über die Mehrfachauswahl bei bestimmten Suchkriterien herstellen.</li> <li>Verwenden Sie den Stern-Suchoperator (*) als Platzhalter für beliebig viele, beliebige andere Zeichen</li> </ul>
<ul> <li>Verwenden Sie den Fragezeichen-Suchoperator (?) als Platzhalter f ür ein einziges, beliebig anderes Zeichen.</li> </ul>
Suche
Suchkriterien
Aktueller Status Bitte wählen + -
Vorgänge Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (Ansprechpartner)
Anzeigen als: Liste El Grid
Suchergebnisse (0)
Keine Suchergebnisse!
4. Klicken Sie auf den Suche-Button, wenn Sie alle gewünschten Suchkriterien hinzugefügt haben.
Unter Suchergebnisse werden Ihnen jetzt die Ergebnisse der Detailsuche als Liste angezeigt.

Suche			
Suchkriterien			
Aktueller Status 'Erste Verha	andlung (15%)' 👻 🕘		
Bearbeiter 'Sales, Stef	an' -		
Kundengruppe 'Firmenkun	den' -		
Bitte wählen			
	Suche		
Vorgänge Fi	irmenkunden (Ansprechpartner)	Firmenkunden (	(Firma)
Anzeigen als: 📃 Liste	e 🔡 Grid		
Suchergebnisse (3)			
Spalte hinzufügen/entferner	Bearbeiter', 'Hauptkunde',	▼ OK	Anzahi pro Seite 20 👻
Bearbeiter	Hauptkunde	<u>Name</u>	Thema
Sales, Stefan	🖃 Max Mustermann	100879	Neue Vertriebsanfrage
Sales, Stefan	Kurt Konsument	<b>100272</b>	Neue Vertriebsanfrage
Sales, Stefan	🞆 Stefan Kohn	100871	Neue Vertriebsanfrage
Wenn Sie auf ein Fenster weitere I Öffnen klicken, u Wenn Sie auf ein Kundenseite dies	n Ticket-Suchergebnis in der nformationen zum Ticket an m zum Ticket zu springen. n Kunden-Suchergebnis in de ses Kunden.	Liste klicken, we gezeigt. Sie köni er Liste klicken, s	erden Ihnen in einem Pop-up- nen auf den dort angezeigten Link springen Sie sofort zur
<ul> <li>Tipps: Hinzufüge</li> <li>Häufige Suchen</li> </ul>	n einer Detailsuche zu den l durch Nutzung der Favor	Favoriten iten speichern	
Wenn Sie häufig Kriterien nicht jeo speichern, indem	nach einer bestimmten Kon des Mal neu eingeben möch n Sie sie zu den Favoriten hi	nbination von Sud ten, können Sie d nzufügen.	chkriterien suchen und die die Einstellungen der Detailsuche
Detailsuche als	Schnellzugriff auf bestimr	nte Tickets nutz	zen
Da Sie mit der De	etailsuche Tickets finden kör	nnen, die beliebig	g vielen Kriterien entsprechen,
können Sie eine	gespeicherte Detailsuche au	uch als Schnellzu	ugriff auf eine Gruppe bestimmter
Tickets nutzen. E	rstellen Sie z.B. eine Details	suche mit den Ka	ategorien "Zustand:offen,
Bearbeiter:ich, E	röffnungsdatum: letzte 2 Ta	ge, Kundengrup	be:Endkunden" und speichern Sie

diese Detailsuche in den Favoriten, um sich Tickets, die diesen Kriterien entsprechen, jederzeit schnell anzeigen zu lassen.

## 9.3.6 Darstellung einer Detailsuche als Grid

Suche		
Suchkriterien		
Bitte wählen		
	Suche	
Vorgänge	Endkunden (Endkunde) Fi	rm
Anzeigen als:	ste 📴 Grid	
Suchergebnisse (0)		

Durch einen Klick auf Grid unter Anzeigen als können Sie sich die Detailsuche als Grid anzeigen lassen.

Die Anzeigeauswahl zwischen Darstellung als Liste und als Grid ist nur sichtbar, wenn Sie den Tab für *Tickets* (bzw. in Ihrem CM-System *Vorgänge* o.ä.) ausgewählt haben.

Suche			
Suchkriterien			
Aktueller Status 'Nicht qualifizie Bitte wählen Deactivate	erte Chance (0%)		
Vorgänge Endl	kunden (Endkunde) Firme	enkunden (Ansprechpartner	) =-
Anzeigen als: Liste Gruppierung: <u>Bearbeiter</u> Um Attribute Bearbeiter hinzufügen/entfernen	E Grid zu ändern, Vorgänge einfach pe 'Master, Max', 'Sales, Stefan'.	er Drag-and-Drop in andere Spal	ten ziehen.
Master, Max	Sales, Stefan	Seebacher, Hans	Nicht gesetzt
Neue Anfrage 100300	Vertriebsanfrage 100879	Anfrage zu GastroLine	Anfrage NÖVOG 2 100483
Neue Anfrage 100251	Neue Vertriebsanfrage 100272	Anfrage zu HomeLine	Anfrage NÖVOG 100482
Anfrage zu GastroLine	Vertriebsanfrage 100882	Test 2 100141	Anfrage zu HomeLine
Anfrage zu TopLine	Neue Vertriebsanfrage 100871	Anfrage zu HomeLine 100157	Anfrage zu TopLine 100168
Anfrage zu HomeLine 100296		Neue Anfrage 100261	TopLine for the whole company 100158

Fig. 7: Darstellung einer Detailsuche oder der Ticketliste als Grid

Wenn Sie sich die Ergebnisse einer Detailsuche oder die Ticketliste als Grid darstellen lassen, werden Ihnen die Tickets in mehreren Spalten im Hauptarbeitsbereich angezeigt, zwischen denen Sie die Tickets per Drag-and-Drop verschieben können, um dadurch bestimmte Eigenschaften eines Tickets schnell zu verändern (siehe Ticketeigenschaften mittels des Grids schnell verändern). Wenn Sie das Grid zum Beispiel nach Bearbeiter gruppieren, entspricht jede Spalte einem bestimmten Bearbeiter. Wenn Sie nun ein Ticket von einer Spalte in eine andere ziehen, ändern Sie damit den Bearbeiter des Tickets. Welche Spalten angezeigt werden, hängt somit von der gewählten Gruppierung ab.

Sie können auch Tickets aus der Ticketliste in die Spalten des Grids ziehen.

### Worin unterscheidet sich die Darstellung einer Detailsuche als Grid von der Darstellung der Ticketliste als Grid?

Das Grid der Detailsuche und das Grid der Ticketliste sind prinzipiell das Gleiche. Das Grid wird immer im Hauptarbeitsbereich auf der Seite der Detailsuche angezeigt, Sie gelangen lediglich von verschiedenen Ausgangspunkten dorthin (entweder über die Darstellung der Ergebnisse einer Detailsuche als Grid oder über die Darstellung der Ticketliste als Grid).

Wenn Sie in der Ticketliste auf *Als Grid anzeigen* klicken, gelangen Sie automatisch zu einem Grid, bei dem Folgendes schon voreingestellt ist:

- Das Suchkriterium Sicht ist entsprechend der in der Ticketliste eingestellten Sicht definiert
- Die *Gruppierung* der Tickets entspricht der in der Ticketliste eingestellten Gruppierung (wenn diese Gruppierung in der Detailsuche verfügbar ist)

Der in der Ticketliste eingestellte Filter und die Sortierung haben keine Auswirkungen auf das Grid.

## 9.4 Kontextsensitive Suche

Die kontextsensitive Suche aktiviert sich in bestimmten Datenfeldern automatisch, sobald Sie mit der Text-Eingabe beginnen.

Im Gegensatz zu Schnellsuche und Detailsuche dient die kontextsensitive Suche dazu, vorhandene Daten nicht nur zu *suchen*, sondern auch *auszuwählen* und in die betreffenden Datenfelder zu *übernehmen*.

Während Sie die Schnellsuche und die Detailsuche manuell anstoßen müssen, aktiviert sich die kontextsensitive Suche innerhalb von Tickets und Kundenseiten automatisch, sobald Sie eine Eingabe machen. Da die kontextsensitive Suche sich mit der Dateneingabe aktiviert, ist sie nur verfügbar, wenn sich das Ticket oder die Kundenseite im *Bearbeitern*-Modus (gelber Hintergrund) befindet, während die Schnellsuche und die Detailsuche jederzeit durchgeführt werden können, unabhängig davon, in welchem Modus Sie sich befinden.

Die kontextsensitive Suche liefert Ihnen Ihrer Eingabe entsprechend automatisch passende Vorschläge. Wenn Sie einen der Vorschläge auswählen, die Ihnen die kontextsensitive Suche vorschlägt, wird diese Auswahl in das Datenfeld eingesetzt.

### Beispiel:

Sie erstellen ein neues Ticket. Beim Eintragen des Hauptkunden des Tickets möchten Sie einer vorhandenen Firma einen neuen Kontakt hinzufügen. Dafür suchen Sie die Firma über die kontextsensitive Suche und erstellen danach für diese Firma einen neuen Kontakt.

Wenn sehr viele Vorschläge zu Ihrer Eingabe verfügbar sind, wird Ihnen der Übersichtlichkeit halber nur eine bestimmte Anzahl von Vorschlägen angezeigt (standardmäßig werden fünf Vorschläge angezeigt). Wie viele Vorschläge Ihnen angezeigt werden, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Wenn die gesuchten Daten sich noch nicht unter den Vorschlägen befinden, spezifizieren Sie den Suchbegriff einfach so lange, bis die gewünschten Daten in den Vorschlägen erscheinen.



Beispiel für die kontextsensitive Such	e nach Kontakten	
Ansprechpartner		
Vorschläge		
Anton Ansprechpartner	Auswählen	
Anna Ansprechpartner	Auswählen 2	
Arne Ansprechpartner	Auswählen	
Bitte wählen 💌 A	Nachname	
Firmenan	nschrift übernehmen?	
Anschrift Straße/Nr (fal	lls abweichend von Firma)	
PLZ	Ort	
Email Email		
Telefon Bitte wählen	Nummer	
Bitte wählen	Nummer	
Portal Login username	password	
Track-Benutzer		
1. Eingabefeld		
2. Vorschlage der kontextsensitiven s	Suche	
Beisniel für die kontextsensitive Such	e nach Tickets	
Zeitbuchung hinzufügen		
Heutige	00:00	
Zeitbuchungen.	2	
Vorgangs-Name oder -Thema Neue Anfra	X * Zugewa Vorgänge	
100911 test be	earbeiter Neue Anfrage: HomeLine	
Startzeit von 100896 Eine n	eue Anfrage vom Interessenten	
oder Ditte wanien		
1. Eingabefeld		
2. Vorschläge der kontextsensitiven S	Suche	
Beispiel für die kontextsensitive Such	e nach Bearbeitern	



2. Vorschläge der kontextsensitiven Suche

# 9.4.1 Welche Tickets kann ich über die kontextsensitive Suche finden?

Welche Tickets von der kontextsensitiven Suche als Ergebnisse vorgeschlagen werden, hängt vom Kontext ab. Wenn Sie z.B. innerhalb einer Zeitbuchung nach Tickets für die Zeitbuchung suchen, werden Ihnen nur die Tickets angezeigt, auf die Sie Zeiten buchen können. Sie können generell immer nur Tickets finden, für deren aktuelle Queue Sie mindestens Leseberechtigung besitzen.

# 9.4.2 Welche Kunden kann ich über die kontextsensitive Suche finden?

Welche Kunden von der kontextsensitiven Suche als Ergebnisse vorgeschlagen werden, hängt vom Kontext ab. Wenn Sie z.B. zu einem Ticket einen Kontakt hinzufügen möchten, der einer Firma angehört, und Sie die gewünschte Firma bereits ausgewählt haben, werden Ihnen nur Kontakte vorgeschlagen, die der ausgewählten Firma untergeordnet sind. Generell können Sie auch hier nur Kunden finden, für deren Kundengruppe Sie mindestens Leseberechtigungen besitzen.

Wenn Sie Zugriff auf die Kundengruppe besitzen, der der gesuchte Kunde angehört, aber den Kunden trotzdem nicht über die Suche finden können, haben Sie möglicherweise mit dem Kundengruppenfilter im Hauptmenü die Suche auf eine bestimmte Kundengruppe eingegrenzt. Stellen Sie in diesem Fall den Kundengruppenfilter auf *Alle Kundengruppen* bzw. auf die Kundengruppe, der der Kunde angehört.

# 10 Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?

- Welche Tickets sind für Sie in Ihrem CM-System sichtbar?
  - Technischer Hintergrund: Welche Tickets sind für Sie sichtbar?
  - Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?
  - Technischer Hintergrund: Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?
- Welche Kunden sind für Sie sichtbar?

# 10.1 Welche Tickets sind für Sie in Ihrem CM-System sichtbar?

Ob Sie ein bestimmtes Ticket innerhalb Ihres ConSol\*CM-Systems sehen können, entscheiden die Berechtigungen (erteilt über die Rollen, die Ihnen zugewiesen wurden), die Sie als aktuell eingeloggter Bearbeiter besitzen. Die Berechtigungen werden Ihnen vom CM-Administrator zugewiesen und können von Ihnen als Bearbeiter nicht geändert werden.

Zwei Berechtigungen spielen eine Rolle, damit ein Ticket für Sie im CM-System sichtbar ist:

- 1. Sie benötigen mindestens eine *Leseberechtigung* für die **Queue**, in der sich das *Ticket* aktuell befindet.
- 2. Sie benötigen mindestens eine *Leseberechtigung* für die **Kundengruppe**, in der sich der *Hauptkunde des Tickets* befindet.

Ist dies der Fall, können Sie auf das Ticket auf zwei Arten zugreifen:

- 1. Über die verschiedenen Arten der Suche
  - Schnellsuche
  - Detailsuche
  - kontextsensitive Suche
- 2. Über die Ticketliste innerhalb der Sichten, in denen es gemäß der Sichtendefinition angezeigt wird (damit Ihnen eine bestimmte Sicht zur Auswahl zur Verfügung steht, muss diese Sicht mindestens einer Ihrer Rollen zugewiesen sein)



Fig. 1: Welche Tickets sind für Sie sichtbar?

Wenn ein Ticket Ticketrelationen zu Tickets besitzt, auf die Sie aufgrund mangelnder Berechtigungen für deren Queue oder Kundengruppe nicht zugreifen dürfen, werden Ihnen diese Ticketrelationen im Ticket nicht angezeigt.

# **10.1.1 Technischer Hintergrund: Welche Tickets sind für Sie sichtbar?**

Welche Tickets Sie sehen können, hängt von Ihren Berechtigungen ab. Technisch ist dabei das Zusammenspiel folgender Faktoren von Bedeutung:

- Ihre Berechtigungen für die **Queue**, in der sich das Ticket gerade befindet. Um ein Ticket sehen zu können, benötigen Sie mindestens die Leseberechtigung für die Queue.
- Ihre Berechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der Hauptkunde des Tickets gehört. Da ein Ticket immer mit einem Hauptkunden verknüpft ist, wird Ihnen das Ticket nur angezeigt, wenn Ihnen auch die Kundendaten angezeigt werden können, d.h. Sie mindestens die Leseberechtigung für diese Kundengruppe besitzen.

#### **Beispiel:**



Es befinden sich **zehn** Tickets im CM-System: **Vier** Tickets in Queue1, **sechs** Tickets in Queue2.

**Bearbeiter Schmidt** besitzt *Berechtigungen* für Queue1 und Queue2. Aufgrund seiner Queue-Berechtigungen wären für ihn zehn Tickets sichtbar.



**Bearbeiter Müller** besitzt nur Berechtigungen für Queue2. Aufgrund seiner Queue-Berechtigungen wären für ihn sechs Tickets sichtbar.



Die Hauptkunden der Tickets gehören zwei verschiedenen Kundengruppen an (Grün und Gelb).

**Bearbeiter Schmidt** besitzt nur Berechtigungen für die Kundengruppe **Grün**. Er findet im gesamten CM-System daher vier Tickets.



**Bearbeiter Müller** besitzt nur Berechtigungen für Kundengruppe **Gelb**. Er findet im gesamten CM-System daher drei Tickets.

# 10.1.2 Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?

Die Ticketliste zeigt Ihnen die Tickets an, die der momentan eingestellten Sicht entsprechen, z.B. sehen Sie in der Sicht *Offene Tickets Customer Service* nur offene Tickets aus dem Bereich Customer Service. Die Ticketliste fasst somit Tickets nach bestimmten Kriterien zusammen und präsentiert Sie Ihnen komfortabel als eine Art To-Do-Liste. Die Tickets, die Ihnen in der Ticketliste angezeigt werden, stellen also nur eine *Teilmenge* aller Tickets dar, die für Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen im CM-System sichtbar sind.

- Voraussetzung, damit Ihnen Tickets in der Ticketliste angezeigt werden: Sicht Die in der Ticketliste eingestellte Sicht entscheidet darüber, welche der für Sie auffindbaren Tickets in der Ticketliste angezeigt werden. Sie als Bearbeiter können selbst entscheiden, welche Sicht Sie wählen möchten, d.h. welche Tickets in der Ticketliste aktuell angezeigt werden sollen. Welche Sichten zur Auswahl stehen, wird vom CM-Administrator festgelegt.
- 2. Voraussetzung, damit Ihnen Tickets innerhalb einer bestimmten Sicht angezeigt werden: Filterkriterien

Mit einem Filter für die Ticketliste können Sie außerdem noch selbst einschränken, welchen Kriterien ein Ticket entsprechen muss, damit es in der aktuell ausgewählten Sicht in der Ticketliste erscheint.



Fig. 1: In der Ticketliste sichtbare Tickets

## 10.1.3 Technischer Hintergrund: Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?

Welche Tickets Sie in Ihrer Ticketliste sehen können, hängt von der ausgewählten Sicht und Ihren Berechtigungen ab. Technisch ist dabei das Zusammenspiel folgender Faktoren von Bedeutung:

- Ihre **Berechtigungen** als Bearbeiter (sie müssen mindestens eine *Leseberechtigung* für eine Queue besitzen, um deren Tickets finden zu können, und mindestens *Leseberechtigung* für die Kundengruppe des Hauptkunden des Tickets).
- Die Sicht, welche definiert, aus welchen Queues und Scopes Ihnen Tickets angezeigt werden. Sichten können auch Tickets aus mehreren unterschiedlichen Workflows und Scopes enthalten. Wenn eine Sicht Scopes aus mehreren Workflows beinhaltet, benötigen Sie Berechtigungen für alle oder ausgewählte Queues, denen dieser Workflow zugeordnet ist.

#### **Beispiel:**

Im folgenden Beispiel wird der Einfachheit halber davon ausgegangen, dass es nur eine Kundengruppe ( Grau) gibt, d.h. die Hauptkunden aller Tickets gehören zur Kundengruppe Grau und Bearbeiter Schmidt und Bearbeiter Müller besitzen beide mindestens Leseberechtigung für diese Kundengruppe:



Workflow von Queue1

Workflow von Queue2

## 10.2 Welche Kunden sind für Sie sichtbar?

Um Zugriff auf einen bestimmten Kunden zu haben, müssen Sie mindestens die Leseberechtigung für die Kundengruppe, der dieser Kunde angehört, besitzen. Die Berechtigungen werden Ihnen vom CM-Administrator zugewiesen und können von Ihnen als Bearbeiter nicht geändert werden.

Wenn der Hauptkunde eines Tickets einer Kundengruppe zugeordnet ist, für die Sie Leseberechtigung besitzen, und dieses Ticket zusätzliche Kunden besitzt, für deren Kundengruppen Sie *keine* Berechtigungen besitzen, können Sie zwar das Ticket sehen, es werden Ihnen aber die zusätzlichen Kunden dieses Tickets nicht angezeigt.

Wenn Sie Zugriff auf die Kundengruppe besitzen, der der gesuchte Kunde angehört, aber den Kunden trotzdem nicht über die Suche finden können, haben Sie möglicherweise mit dem Kundengruppenfilter im Hauptmenü die Suche auf eine bestimmte Kundengruppe eingegrenzt. Stellen Sie in diesem Fall den Kundengruppenfilter auf *Alle Kundengruppen* bzw. auf die Kundengruppe, der der Kunde angehört.

## **11 Das Bearbeiterprofil**

- Über das Bearbeiterprofil
- Der Weg zum Bearbeiterprofil
- Bereiche des Bearbeiterprofils
  - Kopfbereich des Bearbeiterprofil: Passwort des Bearbeiteraccounts
    - Ändern des Passwortes Ihres Bearbeiteraccounts
  - Berarbeiterprofil-Bereich Vertretung
    - Über Vertretungen
      - Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine Vertretung eingerichtet werden kann?
    - Besonderheiten im Web Client, wenn Sie einen Bearbeiter vertreten
    - Besonderheiten im Web Client, wenn Sie von einem Bearbeiter vertreten werden
    - Einrichtung einer Vertretung (Sie möchten vertreten werden)
    - Einrichtung einer Vertretung (Sie möchten jemanden vertreten)
    - Beenden einer Vertretung (Sie möchten nicht mehr vertreten werden)
    - Beenden einer Vertretung (Sie möchten jemanden nicht mehr vertreten)
  - Berarbeiterprofil-Bereich Allgemeine Einstellungen: Sichtenmerkmale und Standard-Kundengruppe
    - Über Sichtenmerkmale
    - Einstellen von Sichtenmerkmalen
    - Über Standard-Kundengruppen
    - Einstellen der Standard-Kundengruppe
  - Bearbeiterprofil-Bereich Zeitbuchung
    - Über Zeitbuchungen
    - Hinzufügen einer Zeitbuchung im Bearbeiterprofil
    - Korrekturbuchungen
    - Über den Zeitbuchungsreport

# 11.1 Über das Bearbeiterprofil

Auf der Seite Bearbeiterprofil/können Sie persönlichen Einstellungen verändern:

- Ihr Passwort ändern
- Vertretungen einrichten
- Sichtenmerkmale einstellen
- die Standard-Kundengruppe festlegen

und Sie können

- Zeitbuchungen vornehmen
- Ihren Zeitbuchungsreport aufrufen.

## 11.2 Der Weg zum Bearbeiterprofil

Sie gelangen zu Ihrem Bearbeiterprofil, indem Sie Ihren Namen, mit dem Sie im Web Client angemeldet sind, anklicken (über dem Hauptmenü, hinter *Angemeldet als*):

ee.c	com	Angemelde	et als <mark>: <u>Susanne Ser</u></mark>	viceAgent	2		Cor	sol * CM
r Vorgang	Neuer Kontakt	Produkt	Reporting				Alle Kundengruppen	٩
alle	-	Bearbeite	rprofil					Workspace
eine (2) <u>hwerde</u> 3 Brügmann 3			Passwort ändern Altes Passwor Neues Passwor			]* ]* ]*		Workspace ist leer Alle ungespeicherte werden automatisch angezeigt.

Fig. 1: Link zum Bearbeiterprofil

## 11.3 Bereiche des Bearbeiterprofils

	Bearbeiterprofil	
	Passwort ändern	
	Altes Passwort	*
	Neues Passwort	*
-	Neues Passwort (Wdh.)	*
		OK Abbrechen
	Vertretung	
	Bearbeiter, die mich vertre	ten
	Bearbeiter	
	Bearbeiter, die ich vertrete	
_	Bearbeiter	
		_
	Allgemeine Einstellung	en
	Sichtenmerkmale	
	Anfragetyp Bitte wählen	▼
3	ОК	
_	Standard-Kundengruppe	
	Bitte wählen	
	Zeitbuchung	Hinzufügen
	Tag 26.08.14	
4	Zeitsnanne Tag Woche	Monat
	Zenaparine Tag <u>Woone</u>	
	26 Aug, 2014	
		Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00

#### Fig. 2: Bereiche des Bearbeiterprofils

#### Bereiche des Bearbeiterprofils:

- Kopfbereich: Passwort des Bearbeiteraccounts (nur sichtbar, wenn Sie sich nicht mittels LDAP oder Single-Sign-On im Web Client anmelden )
   Hier können Sie das Passwort des Bearbeiteraccounts ändern.
- 2. Bereich Vertretung Hier können Sie Vertretungen einrichten.
- 3. Bereich Allgemeine Einstellungen: Sichtenmerkmale und Standard-Kundengruppen Hier können Sie die Sichtenmerkmale und die Standard-Kundengruppe für Ihren Bearbeiteraccount einstellen.
- 4. Bereich Zeitbuchung

Hier können Sie Zeitbuchungen vornehmen (d.h. Arbeitszeit auf Tickets und/oder Projekte buchen).

# 11.3.1 Kopfbereich des Bearbeiterprofil: Passwort des Bearbeiteraccounts

### Ändern des Passwortes Ihres Bearbeiteraccounts

Ändern des Passwortes Ihres Bearbeiteraccounts
Wenn Sie sich mittels LDAP oder Single-Sign-On im Web Client anmelden, können Sie Ihr Passwort nicht im Web Client ändern. Der Bereich <i>Passwort ändern</i> ist in diesem Fall ausgeblendet.
Bearbeiterprofil
Passwort ändern
Altes Passwort *
Neues Passwort
Neues Passwort
(Wdh.)
OK Abbrechen
Vertretung
1. Gehen Sie auf die Seite <i>Bearbeiterprofil.</i>
Im Kopfbereich des Bearbeiterprofils finden Sie das Eingabeformular für das neue Passwort.
2. Geben Sie unter "Altes Passwort" Ihr altes Passwort ein und geben Sie das neue Passwort in die beiden folgenden Felder ein. Klicken Sie auf <i>OK</i>
Das neue Passwort ersetzt nun das alte. Es ist sofort aktiv.

### 11.3.2 Berarbeiterprofil-Bereich Vertretung

### Über Vertretungen

Vertretungen einzurichten bedeutet, dass Sie Bearbeiter bestimmen, die Sie vertreten oder sich selbst als Vertretung für einen Bearbeiter festlegen. Wenn ein Bearbeiter einen anderen Bearbeiter vertritt, hat dies folgende Auswirkungen:

- die Vertretung erhält eine Kopie aller E-Mails, die vom CM-System aus an die E-Mail-Adresse des Bearbeiters gesendet werden
- Bitte beachten Sie dass dieser Umstand zu ungewollten Verhalten f
  ühren kann, z.B. wenn unterschiedliche Prozesskontexte auf einem System abgebildet sind und ein Mitarbeiter sowohl als ConSol\*CM-Bearbeiter als auch als ConSol\*CM-Kontakt gef
  ührt wird!
  - die Ticketliste enthält eine weitere Einstellungsmöglichkeit, mit der der Vertretung die Tickets des Bearbeiters, der vertreten wird, in der **Ticketliste** angezeigt werden, als seien es die eigenen Tickets der Vertretung. Es werden aber nur die Tickets angezeigt, für die die Vertretung aufgrund ihrer Rollen die nötigen Berechtigungen besitzt. Wenn die Vertretung also z.B. Tickets, die sich in der Queue *Sales* befinden, nicht sehen darf, sieht sie die Tickets auch dann nicht, wenn sie jemanden vertritt, der die Tickets in der Queue *Sales* sehen darf (siehe dazu Berechtigungskonzept: Welche Tickets und Kunden sind für Sie sichtbar?). Deswegen sollten sich nur solche Bearbeiter untereinander vertreten, die ähnliche Rollen und somit ähnliche Berechtigungen besitzen.

Welche Auswirkungen Vertretungen nicht besitzen:

- Wenn Sie jemanden vertreten, führt dies **nicht** dazu, dass Sie dessen Sichten zusätzlich zu Ihren Sichten hinzu bekommen. Sie besitzen also weiterhin die gleichen Sichten, die Sie auch ohne jemanden zu vertreten besitzen und können diese Sichten nur mit den Augen desjenigen, den Sie vertreten (z.B. können Sie unter *Eigene Tickets* die Tickets desjenigen sehen, den Sie vertreten).
- Wenn Sie jemanden vertreten, führt dies **nicht** dazu, dass Sie seine Berechtigungen (Bearbeiten von Tickets, Zugriff auf Kundendaten usw.) erhalten.
- Wenn Sie Änderungen an einem Ticket oder Kunden vornehmen, werden diese Änderungen unter Ihrem eigenen Namen im Ticketprotokoll gespeichert. Sie übernehmen also nicht den Namen des Bearbeiters, sondern handeln weiterhin unter Ihrem Namen.

# Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine Vertretung eingerichtet werden kann?

- Um sich selbst als Vertretung für einen Bearbeiter einrichten zu können, benötigen Sie die Berechtigung "Vertretung einrichten". Ob Sie diese besitzen, hängt davon ab, welche Rollen Ihnen von Ihrem CM-Administrator zugewiesen wurden.
- Jeder Bearbeiter kann grundsätzlich einen Bearbeiter als Vertretung für sich selbst einrichten. Damit ein Bearbeiter als Vertretung ausgewählt werden kann, muss dieser allerdings mindestens eine Rolle mit demjenigen, der gerade die Vertretung für sich selbst einrichten möchte, gemeinsam haben.

### Besonderheiten im Web Client, wenn Sie einen Bearbeiter vertreten

Wenn Sie einen Bearbeiter vertreten, wird der Ticketliste das Drop-Down-Menü *Bearbeiter* hinzugefügt. Wenn Sie aus diesem Drop-Down-Menü den Bearbeiter auswählen, den Sie vertreten, erscheint das Vertretungssymbol <sup>2</sup> neben dem Drop-Down-Menü für Sichten. Daran können Sie erkennen, dass Sie die ausgewählte Sicht mit den Augen des gewählten Bearbeiters sehen.

#### Beispiel

Wenn Max Master beispielsweise Stefan Sales vertritt und im Drop-Down-Menü *Bearbeiter* von sich selbst auf Stefan Sales umschaltet, sieht Max Master die eingestellte Sicht so, als wäre er Stefan Sales. Zum Beispiel sieht er unter *Eigene Tickets* nun die Tickets, die Stefan Sales zugewiesen sind. Wenn Max Master im Drop-Down-Menü *Bearbeiter* von Stefan Sales auf sich selbst zurückschaltet, sieht er unter *Eigene Tickets* wieder seine eigenen Tickets.



# Besonderheiten im Web Client, wenn Sie von einem Bearbeiter vertreten werden

Wenn Sie von einem Bearbeiter vertreten werden, erhalten Sie nach dem Einloggen in den Web Client die Meldung, dass für Ihren Bearbeiteraccount eine Vertretung eingerichtet ist. Die Meldung enthält einen Link zu Ihrem Bearbeiterprofil. Dort können Sie die Vertretung beenden.

Angemel	det als: Stefan Sales			Cor
Produkt	Templateverwaltung	Reporting		Alle Kundengruppen
Für Ihr K	Konto ist eine Vertretung eir	ngerichtet. Klicken	Sie bitte <u>hier</u> , um dies zu konfigurieren.	X
Dashboa	rd			
			Prozessübersicht	Meine
25 25	0			Nicht zugewiesen

## Einrichtung einer Vertretung (Sie möchten vertreten werden)

Einrichtung einer Vertretung (Sie möchten vertreten werden)
Jeder Bearbeiter kann Vertretungen für sich selbst hinzufügen. Sie benötigen also keine besonderen Berechtigungen, um für sich selbst eine Vertretung einzurichten.
Ist die Vertreterregelung aktiv, wird beim E-Mail-Ausgang geprüft, ob für eine E-Mail-Adresse eine Vertretung hinterlegt ist. Alle E-Mails an diese E-Mail-Adresse werden systemweit auch an die E-Mail-Adresse des Vertreters gesendet. Bitte beachten Sie dass dies zum ungewollten Verhalten führen kann, z.B. wenn unterschiedliche Prozesskontexte mit einem System abgebildet werden und ein Mitarbeiter sowohl als ConSol*CM-Bearbeiter als auch als ConSol*CM-Kontakt geführt wird!
1. Öffnen Sie die Seite <i>Bearbeiterprofil.</i>
Im Bereich Vertretung finden Sie das das Drop-Down-Menü für Bearbeiter, die mich vertreten.
Vertretung Bearbeiter, die mich vertreten Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter
2. Wählen Sie auf dem Drop-Down-Menü einen Bearbeiter, der Sie vertreten soll.
Es werden nur Bearbeiter zur Auswahl angezeigt, die mindestens eine Rolle mit Ihnen gemeinsam haben.
Der Bearbeiter ist nun als Vertretung für Sie hinzugefügt.
Im Bearbeiterprofil desjenigen, den Sie als Vertretung f ür sich eingerichtet haben, werden Sie nun unter <i>Bearbeiter, die ich vertrete</i> angezeigt. Hier kann derjenige, den Sie als Vertretung f ür sich eingerichtet haben, diese Vertretung auch jederzeit beenden.



### Einrichtung einer Vertretung (Sie möchten jemanden vertreten)

### Einrichtung einer Vertretung (Sie möchten jemanden vertreten)

Sie benötigen die Berechtigung "Vertretung einrichten", wenn Sie sich selbst als Vertretung für einen anderen Bearbeiter einrichten möchten. Sich selbst initiativ als Vertretung für einen anderen Bearbeiter einzurichten kann z.B. dann nötig sein, wenn ein Bearbeiter plötzlich erkrankt ist und keine Vertretung eingetragen hat. Ob Sie die Berechtigung dafür besitzen, sich selbst als Vertretung für einen oder mehrere andere Bearbeiter einzurichten, wird von Ihrem CM-Administrator über die Rollen, die Ihnen zugewiesen sind, festgelegt.

Ist die Vertreterregelung aktiv, wird beim E-Mail-Ausgang geprüft, ob für eine E-Mail-Adresse eine Vertretung hinterlegt ist. Alle E-Mails an diese E-Mail-Adresse werden systemweit auch an die E-Mail-Adresse des Vertreters gesendet. Bitte beachten Sie dass dies zum ungewollten Verhalten führen kann, z.B. wenn unterschiedliche Prozesskontexte mit einem System abgebildet werden und ein Mitarbeiter sowohl als ConSol\*CM-Bearbeiter als auch als ConSol\*CM-Kontakt geführt wird!

### 1. Öffnen Sie die Seite Bearbeiterprofil.

Im Bereich Vertretung finden Sie das das Drop-Down-Menü für Bearbeiter, die ich vertrete.

Vertretung		
Bearbeiter, die mic	h vertreten   A	lle beend
Master, Max 🔻		
Bearbeiter	-	
Bearbeiter, die ich	vertrete	
D 1 1		

2. Wählen Sie auf dem Drop-Down-Menü einen Bearbeiter, den Sie vertreten möchten.

Es werden nur Bearbeiter zur Auswahl angezeigt, die mindestens eine Rolle mit Ihnen gemeinsam haben.

Sie haben sich nun als Vertretung für diesen Bearbeiter hinzugefügt.

Im Bearbeiterprofil desjenigen, für den Sie sich selbst als Vertretung eingerichtet haben, werden Sie nun unter <i>Bearbeiter, die mich vertreten</i> angezeigt. Hier kann derjenige, für den Sie sich selbst als Vertretung eingerichtet haben, diese Vertretung auch jederzeit beenden.					
Vertretung Bearbeiter, die mich vertreten   Alle beenden Master, Max ▼ Bearbeiter Bearbeiter Bearbeiter, die ich vertrete   Alle beenden Sales, Stefan ▼ Bearbeiter					
<ul> <li>Hier erfahren Sie mehr über Vertretungen:</li> <li>Über Vertretungen - Welche Auswirkungen hat es, wenn Sie einen Bearbeiter -</li> <li>Beenden einer Vertretung (Sie möchten einen anderen Bearbeiter nicht mehr vertretung)</li> </ul>	vertreten? vertreten)				

## Beenden einer Vertretung (Sie möchten nicht mehr vertreten werden)

Beenden einer Vertretung (Sie möchten nicht mehr vertreten werden)						
1Öffnen Sie die Seite Bearbeiterprofil.						
Im Bereich Vertretung finden Sie die Bearbeiter, von denen Sie werden.	vertreten					
Vertretung Bearbeiter, die mich vertreten   Alle beenden Master, Max Bearbeiter Bearbeiter, die ich vertrete   Alle beenden Sales, Stefan Bearbeiter						
Vertretung Bearbeiter, die mich vertreten Alle beenden Master, Max Bearbeiter Bearbeiter, die ich vertrete   Alle beenden Sales, Stefan Bearbeiter Bearbeiter						
2a) Um einen einzelnen Bearbeiter als Vertretung zu entfernen, klicken Sie auf den F Namen und wählen Sie <i>Vertretung beenden</i> .	Pfeil neben seinem					
Dieser Bearbeiter ist nun nicht mehr als Ihre Vertretung einge	richtet					
2b) Wenn Sie mehrere Bearbeiter als Vertretung eingerichtet haben und alle gleichze entfernen möchten, wählen Sie <i>Alle beenden</i> .	eitig als Vertretung					

Es sind nun keine Vertretungen mehr für Sie eingerichtet.

## Beenden einer Vertretung (Sie möchten jemanden nicht mehr vertreten)

Beenden einer Vertretung (Sie möchten jemanden nicht mehr vertreten)					
Wenn Sie von einem Bearbeiter vertreten werden, erhalten Sie nach dem Einloggen in den Web Client die Meldung, dass für Ihren Bearbeiteraccount eine Vertretung eingerichtet ist. Über den Link in der Meldung gelangen Sie ebenfalls zu Ihrem Bearbeiterprofil.					
1. Öffnen Sie die Seite <i>Bearbeiterprofil.</i>					
Im Bereich Vertretung finden Sie die Bearbeiter, für die Sie als Vertretung eingerichtet sind.					
Vertretung Bearbeiter, die ich vertreten   Alle beenden Master, Max * Bearbeiter * Bearbeiter, die ich vertrete   Alle beenden Sales, Stefan * Bearbeiter Bearbeiter, die mich vertreten   Alle beenden Master, Max * Bearbeiter *					
2a) Um sich als Vertretung für einen einzelnen Bearbeiter zu entfernen, klicken Sie auf den Pfeil neben seinem Namen und wählen Sie <i>Vertretung beenden</i> .					
Sie sind nun nicht mehr als Vertretung für diesen Bearbeiter eingerichtet.					
2b) Wenn Sie sich als Vertretung für mehrere Bearbeiter eingerichtet haben und alle gleichzeitig entfernen möchten, wählen Sie <i>Alle beenden</i> .					
Sie sind nun für niemanden mehr als Vertretung eingerichtet.					

## 11.3.3 Berarbeiterprofil-Bereich Allgemeine Einstellungen: Sichtenmerkmale und Standard-Kundengruppe

### Über Sichtenmerkmale

Sichtenmerkmale beeinflussen, ob eine oder mehrere Sichten nach bestimmten Merkmalen eingegrenzt werden, so dass in der Ticketliste für diese Sicht(en) nur noch Tickets angezeigt werden, die diesen Merkmalen entsprechen. So können Sie z.B. festlegen, dass Ihnen in der Sicht *Aktive Tickets* nur noch Tickets mit hoher Priorität angezeigt werden.

Ob Sie in Ihrem Bearbeiterprofil Sichtenmerkmale auswählen können und welche dies sind, wird von Ihrem CM-Administrator festgelegt.

	Allgemeine	Einstellungen				
Sichtenmerkmale						
	Anfragetyp	'Beschwerde'	-			
	Standard-Ku	OK				
	Bitte wählen					

Vorsicht: Wenn Sie in Ihrem Bearbeiterprofil Sichtenmerkmale zur Auswahl haben, aber die Anzeige der Tickets nicht eingrenzen wollen, müssen Sie für das oder die Sichtenmerkmale alle zur Auswahl stehenden Checkboxen aktivieren. Ansonsten werden Ihnen in allen Sichten, auf die sich diese Sichtenmerkmale auswirken, keine Tickets mehr angezeigt!

Es gilt also immer:

- nicht aktivierte Checkbox = Tickets mit diesem Merkmal werden nicht angezeigt
- aktivierte Checkbox = Tickets mit diesem Merkmal werden angezeigt

Wenn Sie mehrere verschiedene Sichtenmerkmale auswählen können, z.B. Priorität und Kundenzufriedenheit, beeinflussen sich diese Sichtenmerkmale nicht untereinander. Jede Sicht kann nur ein Sichtenmerkmal besitzen, dessen Ausprägungen im Web Client ausgewählt werden können. So kann dann z.B. das Sichtenmerkmal Priorität Einfluss auf die Sichten Offene Tickets und Tickets auf Wiedervorlage besitzen, während das Sichtenmerkmal Kundenzufriedenheit sich auf die Sicht Tickets in Bearbeitung auswirkt.

Es werden nicht automatisch alle Sichten durch die von Ihnen eingestellten Sichtenmerkmale eingeschränkt, sondern nur Sichten, in denen die Einschränkung auf Sichtenmerkmale grundsätzlich verfügbar ist und denen dieses spezifische Sichtenmerkmal von Ihrem CM-Administrator zugewiesen wurde.

#### **Beispiel:**

Das Sichtenmerkmal *Priorität* wirkt sich auf alle Sichten aus, die das Sichtenmerkmal *Priorität* besitzen, aber nicht auf Sichten, die kein Sichtenmerkmal oder ein anderes Sichtenmerkmal (z.B. *Kundenzufriedenheit*) besitzen.

So ist sichergestellt, dass nur solche Sichten durch die ausgewählten Sichtenmerkmale eingeschränkt werden, für die diese Einschränkungsoption sinnvoll ist. Es daher sein, dass Sie nach dem Einstellen eines Sichtenmerkmals in der Ticketliste in manchen Sichten weiterhin Tickets angezeigt werden, die den im Bearbeiterprofil eingestellten Sichtenmerkmalen **nicht** entsprechen.
### Einstellen von Sichtenmerkmalen

1	Ob Sie in Ihrem Bearbeiterprofil Sichtenmerkmale auswählen können und welche dies sind, wird von Ihrem CM-Administrator festgelegt.
Öf	fnen Sie die Seite <i>Bearbeiterprofil.</i>
m E enü	Bereich Allgemeine Einstellungen finden Sie ein oder mehrere Drop-Down- ns für die Sichtenmerkmale.
Wange	Anfragetyp Bitte wählen Nicht gesetzt Beschwerde Standard -Kur Reklamation Ditte wählen Anfragung Zeitbuchung Unbekannt Too 27.0014 Too 27.0014 Too 27.0014
ktivi icke usp nfra •	zeigt werden sollen. Damit Tickets angezeigt werden, mussen Sie die entsprechenden Checkboxe eren (z.B. für das Sichtenmerkmal <i>Anfragetyp</i> die Ausprägung <i>Beschwerde</i> , wenn Sie sich in der etliste nur noch Tickets vom Anfragtyp <i>Beschwerde</i> anzeigen lassen möchten. Wenn Sie mehrere rägungen auswählen, z.B. <i>Beschwerde, Lob</i> und <i>Reklamation</i> , werden Ihnen nur Tickets vom agetyp <i>Beschwerde</i> oder <i>Lob</i> oder <i>Reklamation</i> angezeigt.

Wenn Sie **keine** der Checkboxen aktiviert, werden Ihnen in allen Sichten, auf die sich diese Sichtenmerkmale auswirken, **keine** Tickets mehr angezeigt.

3. Klicken Sie auf OK.

Je nach eingestellter Sicht zeigt die Ticketliste nun nur noch Tickets an, die den eingestellten Sichtenmerkmalen entsprechen.

Es werden nicht automatisch alle Sichten durch die von Ihnen eingestellten Sichtenmerkmale eingeschränkt, sondern nur Sichten, in denen die Einschränkung auf Sichtenmerkmale grundsätzlich verfügbar ist und denen dieses spezifische Sichtenmerkmal von Ihrem CM-Administrator zugewiesen wurde.

Beispiel:

Das Sichtenmerkmal *Priorität* wirkt sich auf alle Sichten aus, die das Sichtenmerkmal *Priorität* besitzen, aber nicht auf Sichten, die kein Sichtenmerkmal oder ein anderes Sichtenmerkmal (z. B. *Kundenzufriedenheit*) besitzen.

So ist sichergestellt, dass nur solche Sichten durch die ausgewählten Sichtenmerkmale eingeschränkt werden, für die diese Einschränkungsoption sinnvoll ist. Es daher sein, dass Sie nach dem Einstellen eines Sichtenmerkmals in der Ticketliste in manchen Sichten weiterhin Tickets angezeigt werden, die den im Bearbeiterprofil eingestellten Sichtenmerkmalen nicht entsprechen.

### Über Standard-Kundengruppen

Die Standard-Kundengruppe entscheidet darüber, welcher Kundengruppen-Tab beim Erstellen eines Tickets oder eines Kunden standardmäßig zuerst geöffnet ist. Sie besitzt daher also **nicht** die gleichen Auswirkung wie der Kundengruppenfilter (Menüpunkt *Alle Kundengruppen*) im Hauptmenü. Die Standard-Kundengruppe entscheidet lediglich darüber, welcher Kundengruppen-Tab beim Erstellen eines Tickets oder eines Kunden standardmäßig zuerst geöffnet ist, während der Kundengruppenfilter wesentlich weitere Auswirkungen besitzt.

	Neuer Kontakt   Produkt
	Neuer Vorgang 🔚 Endkunden 🚽 Mitarbeiter 🕞 Produkte
	Neue Anfrage         Firma           Prozess:         Kunder
	Anfragetyp Besche Ouelle Annuf Produkt Home L Ansprechgartner
Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale	Kontakte   Produkte         Bitte wählen         Vorname         Nachname           Hauptkunde         Image: Contract of the second s
Anfragetyp 'Nicht gesetzt', 'Beschwerde OK	Firma
Standard-Kundengruppe Firmenkunden Firmenkunden	Brieden Sie Suchbegriffe wie Nachname oder E-Mail ein *

Fig. 3: Auswirkungen der Einstellung einer Standard-Kundengruppe

## Einstellen der Standard-Kundengruppe

Einstellen der Standard-Kundengruppe				
1. Öffnen Sie Seite Bearbeiterprofil.				
Im Bereich Allgemeine Einstellungen finden Sie das Drop-Down-Menü für die Standard-Kundengruppe.				
Allgemeine Einstellungen Sichtenmerkmale Anfragetyp Nicht gesetzt', 'Beschwerde',  OK OK Standard-Kundengruppe Bitte wählen Einte wahlen Firmenkunden Vertriebspartner Produkte Mitarbeiter Voche Minat				
27 Aun. 2014				
2. Wählen Sie die Kundengruppe aus, die Sie als Standard-Kundengruppe einrichten möchten.				
Die gewählte Kundengruppe ist nun als Standard-Kundengruppe eingerichtet.				
3. Wenn Sie keine Standard-Kundengruppe einrichten möchten, wählen Sie aus dem Drop-Down-Menü <i>Bitte wählen</i> aus.				
Nun ist keine Kundengruppe mehr als Standard-Kundengruppe einge	erichtet.			

### 11.3.4 Bearbeiterprofil-Bereich Zeitbuchung

Ob der Bearbeiterprofil-Bereich Zeitbuchung in Ihrem Web Client angezeigt wird, hängt von de
individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

	Zeitbuchung	Hinzufügen
	Zeitbuchung hinzufügen	
	Heutige Zeitbuchungen 00:35	
	Vorgangs-Name oder -Thema	
	Anzeige Alle Tickets   O2.02.15   Tag Woche Monat	
	Vorgangsauswahl Vorgangsauswahl	
	Startzeit von 02.02.15 hh:mm Dauer Dauer	
	Projekt Bitte wählen   Beschreibung Beschreibung	
	OK Abbrechen Neue Vorgangs-Suche	
	Tag 02.02.15	
2-	Zeitspanne Tag <u>Woche Monat</u>	
	02 Feb, 2015	◀ <u>Heute</u> ▶
_	Zeit Dauer Projekt Vorgang	Kommentar
	+00:35 #101566 Interesse an 6 Proti-Katteemaschinen Summe der Buchungen	an diesem Tag: 00:35

Fig. 4: Zeitbuchung und Zeitbuchungsreport im Bearbeiterprofilbereich Zeitbuchung

#### Bearbeiterprofil-Bereich Zeitbuchung:

- 1. Zeitbuchung hinzufügen (lässt Sie eine neue Zeitbuchung hinzufügen)
- 2. Zeitbuchungsreport (zeigt Ihnen alle Ihre Zeitbuchungen an)

### Über Zeitbuchungen

Die Zeitbuchung ermöglicht Ihnen, die Länge der Arbeitszeit, die Sie mit der Bearbeitung eines Tickets bzw. eines Projekts verbracht haben, festzuhalten.

#### Es gibt zwei Möglichkeiten, um Arbeitszeiten zu buchen:

- Sie können Arbeitszeit auf *Tickets* buchen (dafür geben Sie an, wie lange Sie mit einem bestimmten Ticket gearbeitet haben)
- Sie können Arbeitszeit auf *Projekte* buchen (dafür geben Sie an, für welches Projekt Sie wie lange mit einem Ticket gearbeitet haben)

Damit Sie Arbeitszeit auf *Projekte* buchen können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Ihr CM-Administrator muss für Ihr CM-System Projekte erstellt und mindestens einer Queue zugewiesen haben
- Das Ticket, auf das Sie Zeit buchen möchten, muss sich in einer Queue befinden, der das Projekt, auf das Sie buchen möchten, zugewiesen ist

Es gibt zwei Orten, an denen Sie eine Zeitbuchung eingeben können:

- Hinzufügen einer Zeitbuchung im Bearbeiterprofil (Bereich Zeitbuchung)
- Hinzufügen einer Zeitbuchung in einem Ticket (Bereich *Ticketprotokoll*, Tab *Zeitbuchung*)

Sowohl im Bearbeiterprofil als auch im Ticket kann die Zeitbuchung vom CM-Administrator deaktiviert werden. Es ist daher möglich, dass die Zeitbuchung in Ihrem Web Client an einer der beiden Orte oder an beiden Orten nicht angezeigt wird.

### Hinzufügen einer Zeitbuchung im Bearbeiterprofil

Buchen von Arbeitszeit im Bearbeiterprofil							
1. Öffnen Sie die Seite <i>Bearbeiterprofil.</i>							
Sie sehen im Bereich Zeitbuchung den Zeitbuchungsreport.							
Wenn der Bereich Zeitbuchung in Ihrem Bearbeiterprofil nicht angezeigt wird, wurde er von Ihrem CM-Administrator deaktiviert. In diesem Fall steht das Zeitbuchungs-Feature in Ihrem Web Client nicht zur Verfügung.							
2. Klicken Sie a	2. Klicken Sie auf <i>Hinzufügen</i> , um eine neue Zeitbuchung hinzuzufügen.						
Zeitbuchung							
27 Aug, 2014			◀ <u>Heute</u> ▶				
Zeit	Dauer Projekt	Vorgang	Kommentar				
14:11 - 14:12	00:01	#100871 Neue Vertriebsanfrage	Neue Buchung				
20.20 - 20.20	00:08	#100871 Neue Vertriebsanfrage					
20.20 - 20.39	00.15	#100071 Neue vertiebsahllage	Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:20				
			Summe der Bachdigen an diesem rag, bezo				
14:11 - 14:12 20:20 - 20:39	00:01 06:08 00:19	#100871 Neue Vertriebsanfrage #100871 Neue Vertriebsanfrage	Neue Buchung           Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:20				

Der Bereich Zeitbu	uchung hinzufügen öffnet sich.					
Zeitbuchung	Hinzufügen					
Zeitbuchung hinzufügen						
Heutige Zeitbuchungen	00:35					
Vorgangs-Name oder -Thema						
Anzeige	Alle Tickets 02.02.15 Tag Woche Monat					
Vorgangsauswahl	101566 : Interesse an 6 Profi-Kaffeemaschinen 101721 : Anfrage zu HomeLine 101415 : Neue Anfrage 100920 : Neue Beschwerde					
Startzeit von	02.02.15 hh:mm Dauer Dauer					
Projekt	Bitte wählen  Beschreibung Beschreibung					
OK	hen Neue Ticket-Suche					
3. Sie haben zwei Mögl	ichkeiten, um das Ticket auszuwählen, auf das Sie Arbeitszei	t buchen möchten:				
a) Suche uber uas rei						
Suchen Sie im Feld <i>Ticket-Name oder - Thema</i> (hier: <i>Vorgangs-Name oder Thema</i> ) nach dem gewünschten Ticket. Hierfür können Sie die den Ticket-Namen oder das Thema des Tickets in das Suchfeld eingeben. Es werden Ihnen sofort die zu Ihrer Suche passenden Tickets vorgeschlagen. Um ein Ticket aus der Suche auszuwählen, klicken Sie einfach darauf.						
Vorgangs-Name oder -Thema	reklamat 🔀 *					
Anzeige	100917 <b>Reklamat</b> ion einer Kaffeemaschine: HomeLine 100480 Magnus Test: Home Line 300 100865 Neue <b>Reklamat</b> ion wegen defekter Maschine					
Es werden nur Tickets angezeigt, auf die Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen Zeiten buchen können. Wenn Sie an einem Ticket gearbeitet haben und es danach in eine Queue gewechselt ist, für die Sie nicht mindestens Leseberechtigungen besitzen, wird dieses Ticket nicht angezeigt.						
b) Direktauswahl über die Ticketauswahl						
In der Ticketauswahl (hier: Vorgangsauswahl) werden Ihnen passende Tickets direkt zur Auswahl angeboten.						
101566 : Ir 101721 : A 101415 : N 100920 : N	nteresse an 6 Profi-Kaffeemaschinen Infrage zu HomeLine Ieue Anfrage Ieue Beschwerde					

Über das Drop-Down-Menü <i>Anzeige</i> können Sie festlegen, welche Tickets in der Direktauswahl angezeigt werden sollen:						
Anzeige     Alle Tickets     Image: Tag Woche Monat       Alle Tickets     Bearbeitete Tickets     Iaffeemaschinen       Aktuell zugewiesene Tickets     100920 : Neue Beschwerde     Iaffeemaschinen						
Sie können zwischen folgenden Anzeigekriterien wählen:						
<ul> <li>Alle Tickets: Kombination aus den beiden anderen Anzeigekriterien Bearbeitete Tickets und Aktuell zugewiesene Tickets.</li> <li>Bearbeitete Tickets: Tickets, die Sie innerhalb eines bestimmten Zeitintervalls bearbeitet haben.</li> <li>Das Zeitintervall geben Sie mit der Datumsauswahl rechts neben dem Feld Anzeige an. Nachdem Sie ein Datum ausgewählt haben, können Sie auswählen, ob Sie nur Tickets angezeigt bekommen möchten, die von Ihnen an exakt diesem Tag bearbeitet wurden (rechts neben der Datumsauswahl Klick auf <i>Tag</i>), oder innerhalb der Woche, in der dieses Datum liegt (Klick auf <i>Woche</i>) oder innerhalb des Monats, in dem dieses Datum liegt (Klick auf <i>Monat</i>).</li> <li>"Bearbeitet" bedeutet, Sie haben mindestens eine der folgenden Aktionen durchgeführt:</li> <li>Einen Kommentar hinzugefügt</li> <li>Daten eingegeben oder geändert</li> <li>Eine Workflow-Aktivität ausgeführt</li> <li>Einen zusätzlichen Bearbeiter vom Ticket entfernt</li> <li>Einen zusätzlichen Bearbeiter vom Ticket heraus gesendet</li> <li>Aktuell zugewiesene Tickets. Alle Tickets, denen Sie als Bearbeiter oder zusätzliche Bearbeiter zugewiesen sind</li> </ul>						
In der Ticketauswahl können Ihnen unter Umständen auch Tickets angezeigt werden, auf die Sie keine Zeiten buchen können (z.B., weil das Ticket, an dem Sie gearbeitet haben, mittlerweile in eine Queue verschoben wurde, für die Sie keine Leserechte besitzen). Sollten Sie keine Berechtigung für eine Zeitbuchung auf dieses Ticket besitzen, informiert Sie der Web Client darüber und die Buchung wird nicht gespeichert.						
Um ein Ticket aus der Ticketauswahl auszuwählen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile in der Liste.						
Sobald Sie mittels einer der beiden Möglichkeiten ein Ticket ausgewählt haben, wird der Ticketname und das Thema des Tickets im Feld Ticket-Name oder -Thema angezeigt.						

Vorgangs-Name oder -Thema 101566: Interesse an 6 Profi-Kaffeemaschinen						
Anzeige Alle Tickets   O2.02.15  Tag Woche Monat						
101721 : Anfrage zu HomeLine						
101506 Interesse an 6 Proi-Kaireemaschinen 101415 : Neue Anfrage						
Vorgangsauswahl 100920 : Neue Beschwerde						
4 (ontional) Über den Button <i>Neue Ticket-Suche</i> (hier: <i>Neue Vorgangs-Suche</i> ) können Sie das						
ausgewählte Ticket wieder aus dem Feld Ticket-Name oder -Thema entfernen und erneut nach						
sinom Ticket suchen						
Zeitbuchung hinzufügen						
Heutige Zeitbuchungen 00:55						
Vorgangs-Name oder -Thema 101566: Interesse an 6 Profi-Kaffe						
Alle Tickets						
101721 : Anfrage zu HomeLine 101566 : Interesse an 6 Profl-Ka						
101415 : Neue Anfrage 100920 : Neue Beschwerste						
Vorgangsauswahl						
Startzeit von 02.02.15 hh:mm						
oder Bitte wählen						
Projekt Bitte wählen						
OK Abbrechen Neue Vorgangs-Suche						
5. Zum Ausfüllen der Dauer der Zeitbuchung haben Sie zwei Möglichkeiten:						
a) Manuelle Angabe von Startzeit und Dauer						
Geben Sie unter Startzeit von an, wann Sie begonnen haben, an diesem Ticket zu arbeiten (Datum und						
Uhrzeit, wobei die Uhrzeit optional ist). Danach tragen Sie unter Dauer ein, wie lange Sie an dem Ticket						
gearbeitet haben.						
Datum Uhrzeit Dauer						
oder Bitte wählen						
Projekt Bitte wählen   Beschreibung  Beschreibung						
OK Abbrechen Neue Ticket-Suche						
Hinweise zur Startzeit						
• Für die Angabe der Startzeit müssen Sie mindestens das Datum (Datum, an dem Sie das Ticket						
bearbeitet haben) und die <i>Dauer</i> (wie lange Sie an diesem Tag an dem Ticket gearbeitet haben)						
, , , , ,						

eingeben. Es ist nicht notwendig, dass Sie eine *Uhrzeit* angeben (Zeitpunkt, zu dem Sie begonnen haben, an dem Ticket zu arbeiten), die Angabe der Dauer und des Datums reicht für eine Zeitbuchung aus.

• Welches Datum anfangs im Datumsfeld der Startzeit eingetragen ist, hängt von dem Datum ab, auf das die Anzeige des Zeitbuchungsreports eingestellt ist

Mögliche Eingabeformate für das Feld Dauer:

- Reine Zahleneingabe werden automatisch als Minuten interpretiert (z.B. wird 20 zu 20 Minuten und 120 zu 2 Stunden)
- Minuten können Sie auch mit moder min kennzeichnen (z.B. 20 moder 20 min)
- Stunden kennzeichnen Sie mit h (z.B. 2 h)
- Format 01:05 (eine Stunde und fünf Minuten) oder 00:25 (25 Minuten)

Nicht mögliche Eingabeformate für das Feld Dauer:

- Kombinationen von Stunden und Minuten (z.B. 2 h 25 min nicht möglich)
- Komma-Zahlen bzw. Brüche (z.B. 1,5 h oder 1.5 h nicht möglich)

#### b) Schnellausfüllen der Startzeit über Letzte Aktion (Drop-Down-Menü unter "Startzeit")



• Im Drop-Down-Menü *Letzte Aktion* werden Ihnen verschiedene Zeitpunkte angeboten, mit denen Sie die Startzeit automatisch ausfüllen können. Das Drop-Down-Menü kann Ihnen z.B. die Zeit, die seit der Anmeldung vergangen ist oder die Zeit, die seit der letzten Buchung vergangen ist, als Zeitpunkte anbieten. Wenn Sie einen dieser Zeitpunkte auswählen, füllt sich das *Datum* mit dem Datum, an dem die Tätigkeit ausgeführt wurde, die *Uhrzeit* mit der Uhrzeit, an der die Tätigkeit ausgeführt und von der die Dauer abgezogen wurde und die *Dauer* mit der Länge der Zeit, die im Drop-Down-Menü für den gewählten Zeitpunkt angegeben ist.

Falls Sie das Drop-Down-Menü Letzte Aktion nicht sehen können, wurde es von Ihrem CM-Administrator in Ihrem CM-System ausgeblendet. Nutzen Sie in diesem Fall bitte die manuelle Eingabe der Startzeit.



#### Korrekturbuchungen

Eine Korrekturbuchung führen Sie genauso durch wie das Hinzufügen einer normale Zeitbuchung, nur dass Sie in diesem Fall ein "-" (Minus) vor die Dauer der Buchung setzen. Die Korrekturbuchung wird von der gesamten gebuchten Zeit für das betreffende Ticket an diesem Tag abgezogen.

Zeitbuchung		Hinzufügen
Tag 06.12.14		
Zeitspanne Tag <u>Woche M</u>	<u>onat</u>	
06 Dez, 2014		🔹 🖊 Heute
Zeit Dauer Projekt	Vorgang	Kommentar
+00:20	#100982 Neue Vertriebsanfrage von Otto Officeman	
-00:10	#100982 Neue Vertriebsanfrage von Otto Officeman	
	Summe der Buchungen a	n diesem Tag <mark>(00:10</mark>

Fig. 5: Korrekturbuchung

### Über den Zeitbuchungsreport

Ze	Zeitbuchung				
	Та	g 26.08.	14		
Z	eitspann	e Tag <u>W</u>	oche <u>Monat</u>		
	26 Aug, 2014				🖣 <u>Heute</u> 🕨
	Zeit	Dauer	Projekt	Vorgang	Kommentar
		+05:00		#100882 Vertriebsanfrage	Angebotsvorbereitung
		+00:12		#100879 Neue Vertriebsanfrage	
		+02:00		#100879 Neue Vertriebsanfrage	Verkaufsgespräch
				Su	nme der Buchungen an diesem Tag: 07:12

#### Fig. 6: Zeitbuchungsreport

Der Zeitbuchungsreport gibt Ihnen eine Übersicht über alle Zeitbuchungen, die Sie im Bearbeiterprofil oder in einem Ticket getätigt haben. Sie finden den Zeitbuchungsreport auf der Seite *Bearbeiterprofil* im Bereich *Zeitbuchung*.

Wenn der Bereich *Zeitbuchung* in Ihrem Bearbeiterprofil nicht angezeigt, wurde er von Ihrem CM-Administrator deaktiviert. In diesem Fall steht das Zeitbuchungs-Feature in Ihrem Web Client nicht zur Verfügung.

#### Auswahl des Tages

Tag 28.08.14	
Zeitspanne Tag <u>woone Monat</u>	_
28 Aug, 2014 🔍 <u>Heute</u>	Þ
Zeit Dauer Projekt Vorgang Kommentar	_
+00:45 #100871 Neue Vertriebsanfrage	
+02:00 #100879 Neue Vertriebsanfrage Verkaufsgespräch	
+00:02 #100879 Neue Vertriebsanfrage Verkaufsgespräch	
Summe der Buchungen an diesem Tag: 02:4	47

Im Feld *Tag* können Sie wählen, welchen Tag Sie im Report angezeigt bekommen möchten. In der Zeitspannen-Ansicht *Tag* wird Ihnen dann dieser Tag angezeigt, in den Zeitspannen-Ansicht *Woche* wird Ihnen die Woche angezeigt, die diesen Tag enthält und in der Zeitspannen-Ansicht *Monat* wird Ihnen der Monat angezeigt, der diesen Tag enthält.

Wenn Sie auf *Heute* klicken, gelangen Sie in der Zeitspannen-Ansicht *Tag* zum aktuellen Tag und in den Zeitspannen-Ansichten *Woche* oder *Monat* zu der Woche bzw. dem Monat, die/der den heutigen Tag enthält. Sie können mit den Pfeiltasten, die sich links und rechts neben *Heute* befinden, den Zeitbuchungsreport durchblättern (Je nach ausgewählter Zeitspanne tageweise, wochenweise oder monatsweise).

Zeitbuchung				Hinzufügen
Tag 28.08.1	4			
Zeitspanne Tag W	oche <u>Monat</u>			
28 Aug, 2014				◀ <u>Heute</u> ▶
Zeit Dauer	Projekt	Vorgang	Kommentar	
+00:45		#100871 Neue Vertriebsanfrage		
+02:00		#100879 Neue Vertriebsanfrage	Verkaufsgespräch	
+00:02		#100879 Neue Vertriebsanfrage	Verkaufsgespräch	
			Summe der Buchungen an dies	sem Tag: 02:47

#### Auswahl der Zeitspanne

Im Feld *Zeitspanne* können Sie wählen, ob Sie sich einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen lassen wollen:

Tag ist die detaillierteste Ansicht und zeigt Ihnen folgende Details zu allen Buchungen des gewählten Tages

- Zeit (wenn Sie für die Buchung eine Uhrzeit als Startzeit angegeben haben)
- Dauer (Länge der gebuchten Arbeitszeit einer einzelnen Buchung)
- Projekt (wenn Sie ein Projekt für die Buchung angegeben haben)
- Ticket (Das Ticket, auf das Sie die Arbeitszeit gebucht haben)
- Kommentar (wenn Sie beim Hinzufügen einer Buchung im Feld "Beschreibung" einen Kommentar eingegeben haben)
- Summe aller Buchungen für diesen Tag

Woche fasst die Buchungen einer Woche für jeden Tag zusammen und zeigt an:

- die Summe aller Buchungen für das jeweilige Datum
- die Summe aller Buchungen für diese Woche

Wenn Sie auf ein Datum klicken, springen Sie sofort zur Tagesansicht f
ür dieses Datum und sehen die Details aller Buchungen f
ür diesen Tag.

**Monat** zeigt die Buchungen eines Monats für jeden Tag zusammen und zeigt gruppiert nach Kalenderwochen an:

- die Summe aller Buchungen für das jeweilige Datum
- die Summe aller Buchungen für diesen Monat

Wenn Sie auf ein Datum klicken, springen Sie sofort zur Tagesansicht f
ür dieses Datum und sehen die Details aller Buchungen f
ür diesen Tag.

# **12 Tickets**

Dieser Abschnitt liefert Ihnen alle Informationen, die Sie für die Arbeit mit Tickets benötigen:

Basiswissen über den Aufbau von Tickets, Ansichtseinstellungen für Tickets, zum Unterschied zwischen "Mit einem Ticket arbeiten", "Ticketdaten bearbeiten", "Bearbeiter" und "zusätzlicher Bearbeiter" sowie zum Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Tickets:

• Basiswissen zu Tickets

Alles über den Aufbau und die Verwendung der Ticketliste:

• Die Ticketliste

Alles zur Arbeit mit Tickets, vom Erstellen von Tickets über die Arbeit mit Ticketrelationen, Zeitbuchungen, E-Mails, Kommentaren, Attachments usw. bis hin zum Ausführen von Workflow-Aktivitäten:

• Arbeiten mit Tickets

# 13 Basiswissen zu Tickets

- Aufbau eines Tickets
  - Übersicht
  - Das Ticket im Detail: Kopfbereich
    - Farben und Symbole von Ticket-Icons
    - Overlays für Ticket-Icons
  - Das Ticket im Detail: Kundenbereich
  - Das Ticket im Detail: Bereich für zusätzliche Bearbeiter
  - Das Ticket im Detail: Bereich für Ticketrelationen
  - Das Ticket im Detail: Protokollbereich
  - Das Ticket im Detail: Attachment-Bereich
- Bedeutung der Hintergrundfarben der Ticketbereiche
- Ansichtseinstellungen für Tickets
  - Ein- und Ausblenden von Ticketbereichen
  - Sichtbarkeitslevel
    - Einstellen des Sichtbarkeitslevels
  - Anzeigemodus
    - Verändern des Anzeigemodus
  - Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll
- Der Unterschied zwischen Ticketdaten bearbeiten, mit einem Ticket arbeiten, Bearbeiter und zusätzliche Bearbeiter
  - Bearbeiter
  - Ticketdaten bearbeiten
  - Mit einem Ticket arbeiten
  - Zusätzliche Bearbeiter
- Offene vs. geschlossene Tickets

159

# 13.1 Aufbau eines Tickets

## 13.1.1 Übersicht

Ein Ticket ist immer gleich aufgebaut. Es besteht aus sechs Bereichen.

Wenn Sie nicht alle Ticketbereiche sehen können, haben Sie wahrscheinlich die fehlenden Bereiche mittels der Anzeigeeinstellungen ausgeblendet. Mehr zum Ein- und Ausblenden von Ticketbereichen erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen.

Vorgang	Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 🛩
100882	Vertriebsanfrage Vertriebsanfragen   Nicht klassifizierter Lead Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet: 13.08.14 16:50 Aktueller Status Erstkontakt (5%) Priorität B Herkunft Empfehlung Angebot gelegt Nein
	Gruppen     Bearbeiten     Ausblenden       Servicekonfiguration     Newsfeed     Produktkonfiguration       Wartungsvertrag     Silber       Vertragsdauer     1 Jahr       Preis pro Jahr     499
	Kontakte   Produkte   Hinzufügen   Ausblenden
*1	Hauptkunde Kurt Konsument  Endkunden Kundennummer   Geburtsdatum VIP? Ja Kundenstatus Email kurt.konsument@domain.org Telefon Privat 8120910  Mobil 01704188912  Anschrift Adolf-Mathes-Weg 23
<b>%</b> 1	80999     München       Zusatzkontakte   Produkte       Zora Zusatzkunde
	Bearbeiter Hinzufügen Ausblenden
. 5	Sales, Stefan zugewiesen
В	ServiceAgent, Susanne 👻
	Relationen Hinzufügen Ausblenden
•	referenziert von 100861 Großes Lobi: Gastro 5500 Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 22.07.14 10:50 Master von 100875 Eijef Profi Kaffeemaschinen gesucht
	Vertriebsanfragen   Abgerechnet nicht zugewiesen   Geöffnet: 06.08.14 11:14
	Protokoll Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden Anzeigen Kommunikation  Sortiert nach neueste Einträge zuerst
Gestern 16	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzurugen         3:55       #1 erzeugt von Stefan Sales   Aktion ▼         Standard         Herr Konsument interessiert sich für die HomeLine Produkte.         Image: Image
	Attachments Ausblenden
	Anzahl pro Seite 10
	Klasse     Dateityp     Name     Beschreibung     Datum     T     Hinzugefügt von   Filter anwenden
	Image: Control of the second secon



#### **Ticketbereiche:**

#### 1. Kopfbereich (Bereichsüberschrift kann sein *Ticket*, *Vorgang* o.ä.)

Enthält Daten zum Ticket, z.B. wann es geöffnet wurde, wer der Bearbeiter ist und in welcher Queue es sich befindet. Welche Daten ein Ticket noch besitzt, kann vom CM-Administrator völlig frei über

#### Benutzerdefinierte Felder definiert werden.

Der Abschnitt *Gruppen* sorgt für Übersichtlichkeit, wenn viele Benutzerdefinierte Felder definiert wurden. Ob der Abschnitt *Gruppen* in einem Ticket vorhanden ist, hängt von der individuellen Konfiguration ab. Beim Beispielunternehmen PinkCoffee ist der Abschnitt *Gruppen* z.B. bei Tickets, die sich in der der *Sales*-Queue befinden, vorhanden und für Tickets, die sich in der *Customer-Service-*Queue befinden, nicht vorhanden. Das Ticket im Detail: Kopfbereich

#### 2. Kundenbereich (Bereichsüberschrift kann sein Kontakt, Kunden, Produkte o.ä.)

Enthält Daten zum Kunden des Tickets. Welche Daten dies sind, können vom CM-Administrator über *Datenobjektgruppenfelder* völlig frei definiert werden. Ein Ticket besitzt immer einen Hauptkunden. Es kann auch zusätzliche Kunden besitzen, falls solche hinzugefügt wurden (im Beispiel wurde *Zora Zusatzkunde* als zusätzlicher Kunde hinzugefügt). Es kann immer nur einen Hauptkunden geben, zusätzliche Kunden können jedoch beliebig viele hinzugefügt werden.

Das Ticket im Detail: Kundenbereich

#### 3. Bereich für zusätzliche Bearbeiter (Bereichsüberschrift ist meistens Bearbeiter)

Gibt den zugewiesenen Bearbeiter und die zusätzlichen Bearbeiter des Tickets an. Zeigt erst dann Inhalt an, wenn ein zusätzlicher Bearbeiter mit einer Bearbeiterfunktion hinzugefügt wurde. Das Ticket im Detail: Bereich für zusätzliche Bearbeiter

#### 4. Bereich für Ticketrelationen (Bereichsüberschrift ist meistens Relationen)

Gibt die Tickets an, zu denen das aktuell geöffnete Ticket in Relation steht. Tickets können auf verschiedene Arten zueinander in Beziehung stehen, hierarchisch oder gleichberechtigt. Das Ticket im Detail: Bereich für Ticketrelationen

#### 5. Protokollbereich (Bereichsüberschrift ist meistens Protokoll)

Enthält das Ticketprotokoll, d.h die Historie zu allen Einträge, die in dem Ticket vorgenommen wurden. Dies können E-Mails vom und zum Kunden, Kommentare der Bearbeiter, Attachments, Änderungen am Ticket und Informationen, wer diese vorgenommen hat sein.

In Protokoll-Bereich befinden sich auch die Editoren für neue Kommentare und E-Mails (*Ticket-Kommentar-Editor* und *Ticket-E-Mail-Editor*) sowie die Möglichkeit, *Attachments* an das Ticket anzuhängen und die Möglichkeit zur *Zeitbuchung*.

Das Ticket im Detail: Protokollbereich

**6. Attachment-Bereich** (Bereichsüberschrift ist meistens *Attachments*) Enthält alle Attachments, die an das Ticket angehängt wurden.

Das Ticket im Detail: Attachment-Bereich

Wie Sie die Bereiche f
ür Ihre Arbeit mit Tickets benutzen, erfahren Sie im Abschnitt Arbeiten mit Tickets.





#### Fig. 2: Ticket im Detail: Kopfbereich

- Ticket-Name (der Ticket-Name wird automatisch generiert und kann z.B. eine Zahlenfolge (laufende Nummer) oder eine Kombination aus Buchstaben und Zahlen sein. Jeder Ticket-Name existiert im CM-System nur einmal und dient zur eindeutigen Identifizierung des Tickets. Er kann daher im Gegensatz zum *Thema* des Tickets nicht geändert werden.)
- Ticket-Icon (zeigt ein Symbol und besitzt meistens eine bestimmte Farbe (mehr über die Farben und Symbole von Ticket-Icons. Nach dem Eintreffen bestimmter Ereignisse kann das Ticket-Icon ein Overlay besitzen)
- 3. *Thema* des Tickets (gibt das Thema des Tickets an, vergleichbar der Betreffzeile in einer E-Mail. Kann geändert werden.)
- 4. *Queue*, in der sich das Ticket gerade befindet | *Scope*, in dem sich das Ticket gerade befindet *Bearbeiter* des Tickets | *Eröffnungsdatum* des Tickets
- 5. Verschiedene Benutzerdefinierte Felder für Ticketdaten
- 6. *Menüs* (ermöglichen das Bearbeiten, Duplizieren und Drucken von Tickets (siehe dazu jeweils den Abschnitt Arbeiten mit Tickets) sowie das Verändern von Ansichtseinstellungen)
- 7. Beginn des Abschnitts Gruppen (muss nicht in jedem Ticket vorhanden sein)
- 8. Verschiedene *Benutzerdefinierte Felder für Ticketdaten*, die im Abschnitt *Gruppen* zu thematisch passenden Gruppen zusammengefasst wurden

#### Farben und Symbole von Ticket-Icons



Fig. 3: Ticketicons mit verschiedenen Farben und Symbolen

#### Farben von Ticket-Icons

In den meisten CM-System besitzen die Ticket-Icons verschiedene Farben. Bei der Konfiguration des CM-Systems wird festgelegt, welche Eigenschaft des Tickets in einer Queue die Farbe bestimmen soll. So kann es zum Beispiel in Service-Prozessen die Priorität sein (rot = hohe Prio, gelb = mittlere Prio und grün = niedrige Prio) und in Sales-Prozesse kann es die Abschlusswahrscheinlichkeit sein (rot = eher gering, gelb = mittel, grün = hoch).

#### Symbole von Ticket-Icons

Ein Ticket-Icon besitzt immer ein bestimmtes Symbol, welches angibt, in welchen Bereich des Business-Prozesses (bzw. in welchem *Scope* des Workflows) sich ein Ticket gerade befindet. So kann z.B. eine Krawatte für den Bereich *Kundentermin* verwendet werden oder ein nach rechts zeigender Pfeil für *In Bearbeitung.* 

Welche Symbole in Ihrem CM-System verwendet werden und für welchen Bereich im Business-Prozess diese stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

### **Overlays für Ticket-Icons**

Overlays sind kleine Symbole, die an das Ticket-Icon angefügt werden, wenn bestimmte Ereignisse eintreten. So kann z.B. beim Eintreffen einer neuen E-Mail zu einem Ticket folgendes Overlay erscheinen:



Fig. 4: Ticketicon mit Overlay "Neue E-Mail eingetroffen"

Welche Overlays bei welchen Ereignissen in Ihrem CM-System genutzt werden, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres Systems ab.

### 13.1.3 Das Ticket im Detail: Kundenbereich



#### Fig. 5: Ticket im Detail: Kundenbereich

- 1. Kundendaten-Icon (zeigt ein Symbol, das vom CM-Administrator festgelegt wurde)
- 2. Einstellung der Sichtbarkeitslevel (siehe Ansichtseinstellungen)
- Hauptkunde (es kann immer nur ein Kunde als Hauptkunde fungieren. Welche Informationen hier angezeigt werden, hängt von den verfügbaren *Datenobjektgruppenfeldern* ab (im Beispiel z.B. *Telefonnummer* oder *Standort*). Welche Datenobjektgruppenfelder verfügbar sind, hängt vollständig von der individuellen Konfiguration Ihres ConSol\*CM-Systems ab (siehe Kunden). In welcher Detailtiefe die Informationen angezeigt werden, hängt von den Ansichtseinstellungen ab)
- 4. *Überschrift für zusätzliche Kunden* (welche Überschrift über den zusätzlichen Kunden angezeigt wird, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres ConSol\*CM-Systems ab, in diesem Beispiel lautet die Überschrift *Zusatzkontakte | Produkte*)
- Zusätzliche Kunden (es können beliebig viele Kunden als zusätzliche Kunden angegeben werden. Auch die Kundendaten von zusätzlichen Kunden hängen von den individuell definierten Datenobjektgruppenfeldern ab. In welcher Detailtiefe die Informationen angezeigt werden, hängt ebenfalls von den Ansichtseinstellungen ab)
- 6. *Menü* (ermöglicht das Hinzufügen von zusätzlichen Kunden (siehe dazu den Abschnitt Arbeiten mit Tickets) sowie das Verändern von Ansichtseinstellungen )

### 13.1.4 Das Ticket im Detail: Bereich für zusätzliche Bearbeiter



Fig. 6: Ticket im Detail: Bereich für zusätzliche Bearbeiter

- Bearbeiter-Icon (der kleine Fußball am Bearbeiter-Icon markiert den Bearbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist. Neben dem Fußball-Icon existieren noch weitere mögliche Icons, siehe Arbeiten mit Tickets - Beispiel für einen Genehmigungsprozess.
- 2. Bearbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist.
- Teilüberschrift für zusätzliche Bearbeiter (die Überschriften über den zusätzlichen Bearbeitern gibt deren Bearbeiterfunktion an, in diesem Beispiel Zuständiger Service-Agent. Welche Überschriften hier stehen können, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab).
- 4. Zusätzlicher Bearbeiter (diese Bearbeiter erfüllen eine bestimmte Bearbeiterfunktion, in diesem Beispiel ist der zusätzliche Bearbeiter die zuständige Service-Agentin (Zuständiger Service-Agent) Susanne ServiceAgent. Welche Bearbeiterfunktionen für zusätzliche Bearbeiter verfügbar sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab). Mehr über zusätzliche Bearbeiter .
- 5. *Menü* (ermöglicht das Hinzufügen von zusätzlichen Bearbeitern (siehe dazu den Abschnitt Arbeiten mit Tickets) und das Verändern von Ansichtseinstellungen.

### 13.1.5 Das Ticket im Detail: Bereich für Ticketrelationen



Fig. 7: Ticket im Detail: Bereich für Ticketrelationen

- 1. Ticket-Icon des Tickets, das in Relation zu diesem Ticket steht
- 2. Einstellung der Sichtbarkeitslevel (siehe Ansichtseinstellungen)
- 3. *Relation* (Überschriften geben an, in welcher Beziehung die Tickets zueinander stehen, z.B. *Referenziert von* oder *Master von*)
- 4. *Ticketdaten* des Tickets, das in Relation zu diesem Ticket steht (in welcher Detailtiefe diese angezeigt werden, hängt von den Ansichtseinstellungen ab)
- 5. *Menü* (ermöglicht das Hinzufügen von zusätzlichen Ticketrelationen (siehe dazu den Abschnitt Arbeiten mit Tickets) und das Verändern von Ansichtseinstellungen)

#### Verwandte Themen

- Mehr Informationen über Ticketrelationen
- Hinzufügen einer Ticketrelation



## 13.1.6 Das Ticket im Detail: Protokollbereich

Fig. 8: Ticket im Detail: Protokollbereich

- Ticketprotokoll (enthält eine Historie aller Kommunikationen und Aktionen, die bezüglich dieses Tickets vollzogen wurden, z.B. geschriebene E-Mails oder ein Wechsel der Priorität. In welcher Detailtiefe das Protokoll angezeigt wird, hängt von den Ansichtseinstellungen ab)
- 2. Schnellzugriff für das Hinzufügen von Kommentaren, E-Mails oder Attachments
- 3. Einstellung der Sichtbarkeitslevel (siehe Ansichtseinstellungen)
- 4. Anzeigemodus (siehe Ansichtseinstellungen)
- 5. Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll (siehe Ansichtseinstellungen)
- 6. *Menü* (Ermöglicht das Hinzufügen von Kommentaren, E-Mails, Attachments und Zeitbuchungen (siehe dazu jeweils den Abschnitt Arbeiten mit Tickets) sowie das Verändern von Ansichtseinstellungen)

#### Verwandte Themen

- Mehr Informationen über das Ticketprotokoll
- Arbeiten mit Tickets Kommunikation: Kommentare, E-Mails und Attachments
- Allgemeine Informationen über Zeitbuchungen
- Hinzufügen einer Zeitbuchung in einem Ticket

### 13.1.7 Das Ticket im Detail: Attachment-Bereich

	Attachments							Ausblenden
							Anza	hl pro Seite 10 🔻
0	Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	-	Hinzugefügt von	
	-	•					-	Filter anwenden Filter zurücksetzen
1-	 • 🖉 default_attach	docx	Servicedokumer		13.08.14 16:55		Stefan Sales	

Fig. 9: Ticket im Detail: Attachment-Bereich

- 1. Liste der Attachments
- 2. *Filter* für Liste der Attachments (Lässt Sie die Anzeige der für dieses Ticket vorhandenen Attachments auf die ausgewählten Filterkriterien einschränken)
- 3. Anzahl-pro-Seite-Auswahl (Lässt Sie die Anzahl der pro Seite angezeigten Attachments einstellen)
- 4. Menü (Ermöglicht das Verändern von Ansichtseinstellungen )

#### Verwandte Themen

- Mehr Informationen über Attachments
- Arbeiten mit Tickets Kommunikation: Kommentare, E-Mails und Attachments

# 13.2 Bedeutung der Hintergrundfarben der Ticketbereiche

Sie erkennen an der Hintergrundfarbe, ob sich ein bestimmter Bereich (Ticketbereich oder Kundenseitenbereich) gerade im Anzeige- oder Bearbeiten-Modus befindet. Sobald Sie etwas bearbeiten (Ticketdaten bearbeiten, ein neues Ticket erstellen, einen neuen Kunden erstellen etc.), wird der Hintergrund des Bereichs, den Sie bearbeiten, gelb dargestellt. Im Anzeige-Modus wird der Hintergrund grau dargestellt.

rgang		Duplizieren   Drucken   Ansicht 🔻
2°	Vertriebsanfrage	*
100882	Prozess:       Vertriebsanfrage       Bearbeiter:       Sales, Stefan         Aktueller       Erstkontakt (5%)             Priorität       B             Herkuntt       Empfehlung             Entscheidung               Ø               Ø               Ø               Ø               Ø               Ø               Ø               Ø               Ø               Ø                 Ø                 Ø                 Ø <th></th>	
Grauer	Hintergrund im Anzeige-Modus:	
Grauer Vorgang Vorgang 100882	• Hintergrund im Anzeige-Modus: Vertriebsanfrage Vertriebsanfragen   Nicht klassifizierter Lead Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet: 13.08.14 16:50 Aktueller Status Erstkontakt (5%) Priorität B Herkunft Empfehlung Angebot gelegt Nein	Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 💌

## 13.3 Ansichtseinstellungen für Tickets

Es gibt verschiedene Ansichtseinstellungen, die Sie innerhalb eines Tickets einstellen können.

- Ein- und Ausblenden der Ticketbereiche
- Sichtbarkeitslevel (für verschiedene Ticketbereiche einstellbar)
- Anzeigemodus (nur im Protokollbereich einstellbar)
- Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll (nur im Protokollbereich einstellbar)

### 13.3.1 Ein- und Aus blenden von Ticketbereichen

Sie können beeinflussen, wie Ihnen Tickets angezeigt werden, indem Sie Ticketbereiche ein- und ausblenden.

Durch das Ausblenden von Ticketbereichen, die Sie nicht oder nur selten benötigen, wird die Darstellung eines Tickets übersichtlicher.

Ein- und Ausblenden von Ticketbereichen				
Einblenden von Ticketbereichen				
Bearbeiten       Duplizieren       Drucken       Ansicht       Workflow- <ul> <li>Kontakte   Produkte</li> <li>Bearbeiter</li> <li>Mpe</li> <li>Relationen</li> <li>Wie</li> <li>Protokoll</li> <li>Schli</li> <li>Attachments</li> <li>Driorität arb</li> </ul>				
1. Klicken Sie im Kopfbereich des Tickets auf Ansicht.				
Es öffnet sich ein Drop-Down-Menü, das die Ticketbereiche enthält. Eingeblendete Ticketbereiche sind mit einem Auge markiert, ausgeblendete Ticketbereiche mit einem rot durchgestrichenen Auge.				
2. Klicken Sie auf den ausgeblendeten Ticketbereich, den Sie wieder einblenden möchten.				
Der Ticketbereich ist nun wieder sichtbar.				
Für das Ausblenden von Ticketbereichen haben Sie zwei Möglichkeiten:				
Vorgang       Bearbeiten       Duplizieren       Drucken       Ansicht         Image: Service Agent, Susanne   Geöffnet: 05.08.14 09:50       Anfragetyp       Reklamation       Kategorie       Technisches Problem       Priorität       Normal         Quelle       Anruf       Produkt       Home Line       Priorität       Normal       Image: Service Agent, Susanne   Ser				
1. Klicken Sie im Kopfbereich des Tickets auf Ansicht.				
Es öffnet sich ein Drop-Down-Menü, das die Ticketbereiche enthält. Eingeblendete Ticketbereiche sind mit einem Auge markiert, ausgeblendete Ticketbereiche mit einem rot durchgestrichenen Auge.				

Be	arbeiten Duplizieren Drucken Ansicht Vorkflow-				
	<ul> <li>Kontakte   Produkte</li> </ul>				
	ger Bearbeiter and State a				
	💋 Relationen 🛛 If Wie				
	Protokoll ischli				
	<ul> <li>Attachments</li> </ul>				
	Priorität erh				
2. Klicke	en Sie auf den Ticketbereich, den Sie ausblenden möchten.				
Der Ti	cketbereich ist nun ausgeblendet.				
D Mög jeweilig	glichkeit 2: Ausblenden von Ticketbereichen über den Befehl "Ausblenden" in den jen Ticketbereichen				
Vorgang	Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 🔫				
100874	Kaffeemaschine defekt: HomeLine Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 05.08.14 09:50 Anfragetyp Reklamation Kategorie Technisches Problem Priorität Normal Quelle Anruf Produkt HomeLine				
	Kontakte   Produkte   Hinzufügen   Ausblenden				
	Hauptkunde				
**1	Kurt Konsument Ceburden Kundennummer   Geburdsdatum 4635232826 24.03.75 VIP2 Ja Kundenstatus Email kurt.konsument@domain.org Telefon Privat 8120910 Mobil 01704188912 Anschrift Adolf-Mathes-Weg 23 80999 München				
	Bearbeiter   Hinzufügen   Ausblenden				
	ServiceAgent, Susanne zugewiesen				
	Zustandiger Service-Agent				
	Relationen Hinzufügen Ausblenden				
	100290 Anfrage zu GastroLine         Vertriebsanfragen   Abgerechnet         Bearbeiter: Tomes, Engelbert   Geöffnet: 26.02.14 15:16				
	Protokoll   Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden				
	Anzeigen Kommunikation 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 👻 🛒				
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen				
11.08.14	11.08.14       #3 geändert von Susanne ServiceAgent         10:00 Attachment Servicedokument HomeLine.docx 6000 Image hinzugefügt				
1. Klicke	en Sie in dem Ticketbereich, den Sie ausblenden möchten, auf den Menüpunkt Ausblenden.				
Der Ti	cketbereich wird nun ausgeblendet.				

\_

### 13.3.2 Sichtbarkeitslevel

Das Sichtbarkeitslevel entscheidet darüber, in welcher Detailtiefe die Informationen eines Ticketbereichs sichtbar sind.

#### Unterschied zwischen Sichtbarkeitslevel und Anzeigemodus

Im Ticketprotokoll entscheidet der *Anzeigemodus* als erste Instanz darüber, ob bestimmte Einträge überhaupt angezeigt werden. Danach entscheidet das eingestellt *Sichtbarkeitslevel*, in welcher Detailtiefe die Informationen angezeigt werden.

Das *Sichtbarkeitslevel* lässt sich für verschiedene Ticketbereiche einstellen, der *Anzeigemodus* nur für den Protokollbereich (beeinflusst dort die Anzeige des Ticketprotokolls).

Für folgende Ticketbereiche lässt sich das Sichtbarkeitslevel einstellen:

- Kundenbereich (entscheidet hier über die Detailtiefe der Darstellung der Kundendaten)
- Bereich für Relationen (entscheidet hier über die Detailtiefe der Darstellung der Ticketrelationen)
- Protokollbereich (entscheidet hier über die Detailtiefe des Ticketprotokolls)

Es gibt drei Sichtbarkeitslevel:

- Standard (normale Detailtiefe)
- Erweitert 🦲 (erweiterte Detailtiefe)
- Detail (maximale Detailtiefe)

	Kontakte   Produkte				
<u> </u>	Hauptkunde				
	Kurt Konsument 💌 Endkunden				
	Kundennummer   Geburtsdatum       4635232826 24.03.75         VIP?       Ja       Kundenstatus         Email       kurt.konsument@domain.org         Telefon       Privat       8120910 a         Mobil       01704188912 a         Anschrift       Adolf-Mathes-Weg 23         80999       München				
	Bearbeiter				
	ServiceAgent, Susanne zugewiesen Zuständiger Service-Agent				
	Kuhn, Markus 🔻				
	Relationen				
	referenziert von				
۲	100290 Anfrage zu GastroLine Vertriebsanfragen   Abgerechnet Bearbeiter: Tomes, Engelbert   Geöffnet: 26.02.14 15:16				
	Protokoll				
Anzeigen Kommunikation 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst					
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen				
05.08.14	#1 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion 09:50 Standard				
	Die Kaffeemaschine funktioniert seit gestern nicht mehr.				

Fig. 10: Sichtbarkeitslevel in den verschiedenen Ticketbereichen

#### **Beispiel:**

▲



- Welche Ticketinformationen (Kommentare oder E-Mails) jeweils im Sichtbarkeitslevel Standard, Erweitert und Detail im Ticketprotokoll angezeigt werden, wird vom CM-Administrator im Admin-Tool individuell festgelegt.
- Welche Ticketinformationen jeweils im Sichtbarkeitslevel Standard, Erweitert und Detail im Kundenbereich des Tickets und im Bereich für Ticketrelationen angezeigt werden, lässt sich nicht vom CM-Administrator nicht individuell festlegen sondern ist standardmäßig in jedem ConSol\*CM-System vorgegeben.

### Einstellen des Sichtbarkeitslevels

Einstellen des Sichtbarkeitslevels				
	Kontakte   Produkte			
<u> </u>	Hauptkunde			
	Kurt Konsument v Endkunden			
4	Kundennummer   Geburtsdatum       4635232826 24.03.75         VIP?       Ja       Kundenstatus         Email       kurt.konsument@domain.org         Telefon       Privat       8120910 T         Mobil       01704188912 T         Anschrift       Adolf-Mathes-Weg 23         80999       München			
	Bearbeiter			
	ServiceAgent, Susanne zugewiesen			
	Zuständiger Service-Agent			
	Kuhn, Markus 🔻			
	Relationen			
-	referenziert von			
	100290 Anfrage zu GastroLine 💌			
T	Vertriebsanfragen   Abgerechnet			
•	Bearbeiter: Tomes, Engelbeit   Geotinet: 26.02.14 15:16			
	Protokoll			
	Anzeigen Kommunikation V Sortiert nach neueste Einträge zuerst			
	Kommentar. E-Mail oder Attachment hinzufügen			
05.08.14	#1 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion 👻			
A				
	Die Katteemaschine funktioniert seit gestern nicht mehr.			
<ul> <li>1. Klicken Sie in dem Ticketbereich, in dem Sie das Sichtbarkeitslevel verstellen möchten, auf den gewünschten Sicherheitslevel-Button:</li> <li>• Standard</li> <li>• Erweitert</li> </ul>				
	Detail			
Der Tic	ketbereich wird nun in dem gewählten Sichtbarkeitslevel angezeigt.			

### 13.3.3 Anzeigemodus

Der Anzeigemodus lässt sich nur im Protokollbereich eines Tickets einstellen und beeinflusst die Darstellung des Ticketprotokolls. Der Anzeigemodus entscheidet darüber, ob nur Ticketprotokolleinträge angezeigt werden, die die Kommunikation betreffen oder jede einzelne Aktivität, die bezüglich des Tickets vollzogen wurde (Bearbeiterwechsel, Zeitbuchungen, Dateneinträge in Felder etc.)

Es gibt zwei Anzeigemodi:

- nur Kommunikation (Kommentare, E-Mails und Attachments)
- alle **Einträge** (Kommentare, E-Mails und Attachments und alle weiteren Typen von Einträgen, z.B. Aktivitäten wie Bearbeiterwechsel o.ä.)

	Protokoll	Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden
(	Anzeigen Kommunikation	Sortiert nach neueste Einträge zuerst 🔻
	Kommentar, E-Mail oder A	Kommunikation
		alle Einträge
Vor 1 Woch	e #1 erzeugt von Sus	inne ServiceAge (Aktion 👻
A	Die Kaffeemaschine	funktioniert seit gestere nicht mehr.

#### A Unterschied zwischen Sichtbarkeitslevel und Anzeigemodus

Im Ticketprotokoll entscheidet der *Anzeigemodus* als erste Instanz darüber, ob bestimmte Einträge überhaupt angezeigt werden. Danach entscheidet das eingestellt *Sichtbarkeitslevel*, in welcher Detailtiefe die Informationen angezeigt werden.

Das *Sichtbarkeitslevel* lässt sich für verschiedene Ticketbereiche einstellen, der *Anzeigemodus* nur für den Protokollbereich (beeinflusst dort die Anzeige des Ticketprotokolls).

#### **Beispiel:**

Anzeigemodus "Alle Einträge"

		1
An	zeigen alle Einträge 👻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 👻	
Ko	mmentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
1 08 14	#3 neändert von Susanne ServiceAnent	
1.00.14	10:00 Attachment Servicedokument HomeLine.docx	
	10:00 Neuer Kommentar wurde durchlaufen, neuer Bereich ist Service 09:59 Attachment entfernt	
	09:59 Neuer Kommentar wurde durchlaufen, neuer Bereich ist Service	
	09:58 Neuer Kommentar wurde durchlaufen, neuer Bereich ist Service	
07.08.14	#2 geändert von Susanne ServiceAgent	
	15:08 Vorgang 100290:Anfrage zu GastroLine hinzugefügt als Referenz zu diesem Vorgang	
	15:08 Bearbeiter Markus Kuhn hinzugefügt in der Funktion als Zuständiger Service-Agent	
05.08.14	#1 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion 💌 09:50 Standard	
	Die Kaffeemaschine funktioniert seit gestern nicht mehr.	
	09:50 Drehscheibe wurde durchlaufen, neuer Bereich ist In Bearbeitung	
	09:50 Bearbeiter gewechselt von Susanne ServiceAgent nach Susanne ServiceAgent	
	09:50 Thema geändert von Kaffeemaschine defekt: HomeLine nach Kaffeemaschine defekt: HomeLine	
	09:50 Automatisch zuweisen wurde durchlaufen	
	09:50 Manuell mit Autozuweisung? wurde durchlaufen	
	09:50 Initialisierung wurde durchlaufen	
	09:50 Start wurde durchlaufen, neuer Bereich ist Neu, warte auf Annahme	
	09:50 Hauptkunde gesetzt auf consumer id 184	
	09:50 Vorgang erzeugt	
nzeigen	odus "Kommunikation"	
	tokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeithuchung Ausblenden	
Pro	tokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden	
Pro Anz	tokoll Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden zeigen alle Einträge V Sortiert nach neueste Einträge zuerst V	
Pro Anz Ko	tokoll   Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden reigen alle Einträge ▼ Sortiert nach neueste Einträge zuerst ▼ mmentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
Pro Anz Ko Jor 1 Woche	tokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden teigen alle Einträge V Sortiert nach neueste Einträge zuerst V mmentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen #1 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion V	
Pro Anz Ko Anz Ko	Ausblenden         teigen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v         mmentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen         #1 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion v         Die Kaffeemaschine funktioniert seit gestern nicht mehr.	

### Verändern des Anzeigemodus

● Verändern des Anzeigemodus					
	Prote	okoll Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchu	ng Ausblenden		
	Anzeigen alle Einträge Sortiert nach neueste Einträge zuerst 🔹 Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen				
Vor 1 Wocl	Vor 1 Woche       #1 erzeugt von Susanne SarviceAgent   Aktion         A       Die Kaffeemaschine funktioniett seit gestern nicht mehr.         = Prozess gesetzt auf Kundenservice				

1. Oben im Protokollbereich des Tickets steht, je nach aktuell gewähltem Anzeigemodus, entweder <i>Anzei gen alle Einträge</i> oder <i>Anzeigen Kommunikation</i> . Daneben befindet sich ein kleiner Pfeil. Klicken Sie auf diesen Pfeil, um den Anzeigemodus zu verändern.				
Es öffnet sich ein Drop-Down-Menü.				
Index brend child brog bown Mendel         Image: Protokoll       Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden         Anzeigen Kommunikation       Sortiert nach neueste Einträge zuerst         Kommentar, E-Mail oder A       Kommunikation alle Einträge         Vor 1 Woche       #1 erzeugt von Susanne ServiceAge t Aktion         A       Die Kaffeemaschine funktioniert seit gesten nicht mehr.				
2. Wählen Sie aus dem Drop-Down-Menü den gewünschten Anzeigemodus aus.				
Die Einträge im Ticketprotokoll werden nun nach dem gewählten Anzeigemodus angezeigt.				
### 13.3.4 Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll

Die Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll bestimmt die Reihenfolge, in denen Ihnen die Einträge im Ticketprotokoll angezeigt werden.

Sortieren von Einträgen im Ticketprotokoll							
	Proto	coll Kor	mmentar   E-Mai	il Attachment Zeitbuchung Ausblenden			
	Anzeig	en alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste	Einträge zuerst				
	Komr	entar, E-Mail oder Attachment hinzufügen					
Gestern 10	<b>1.</b> 00	#3 geändert von Susanne ServiceAgent					
Oestern R		Attachment Servicedokument HomeLin	e.docx 🜆 🚽 h	hinzugefügt			
		Neuer Kommentar wurde durchlaufen n	euer Bereich ist	Service			
		Attachment entfernt	burbler Boroloiniot	0011100			
		- Neuer Kommentar wurde durchlaufen, n	euer Bereich ist	Service			
		= Neuer Kommentar wurde durchlaufen, n	euer Bereich ist	Service			
1. Im Proto nach neue Daneben I	okollbeste Ei befind	ereich des Tickets steht, je nach aktu hträge zuerst","Sortiert nach neueste et sich ein kleiner Pfeil. Klicken Sie a	uell gewählten e Einträge zul uuf diesen Pfe	m Anzeigemodus, entweder "Sortiert letzt" oder "Sortiert nach Bearbeiter". eil, um die Sortierung zu verändern.			
ES OIINE	et si	ch ein Drop-Down-Menu.					
	Proto	Koll Ko	mmentar   E-Mai	ail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden			
	Anzeig	en alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste	Einträge zuerst	Y			
	Komr	entar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		neueste Einträge zuerst			
				neueste Einträge zuletzt			
Gestern 10	):00	#3 geändert von Susanne ServiceAgent		Bearbeiter			
		Attachment Servicedokument HomeLin	ie.docx 🔤 🖵 İ	hinzugetugt			
		<ul> <li>Neuer Kommentar wurde durchlaufen, n</li> </ul>	euer Bereich ist	t Service			
		Attachment entfernt					
		Neuer Kommentar wurde durchlaufen, n	euer Bereich ist	t Service			
		<ul> <li>Neuer Kommentar wurde durchlaufen, n</li> </ul>	ieuer Bereich ist	L Service			
2. Wählen • neu • neu • Bea	Sie a ueste l ueste l arbeite	us dem Drop-Down-Menü die gewür Einträge zuerst Einträge zuletzt r (sortiert die Einträge alphabetisch i	nschte Sortier	rung aus: itern; innerhalb jedes Bearbeiters			
Die Fint	rden d	e neuesten Einträge zuletzt angezei	gt)	entsprechend angezeigt			
	Luge						

# 13.4 Der Unterschied zwischen Ticketdaten bearbeiten, mit einem Ticket arbeiten, Bearbeiter und zusätzliche Bearbeiter

Da für alle diese Tätigkeiten sehr verwandte Bezeichnungen genutzt werden, diese aber im Kontext des ConSol\*CM durchaus verschiedene Bedeutungen haben, erfahren Sie hier, worin die Unterschiede liegen.

### 13.4.1 Bearbeiter

Normalerweise besitzt jedes Ticket *einen ihm zugewiesenen Bearbeiter*, der als *Bearbeiter* des Tickets bezeichnet wird. Jedes Ticket kann nur **einen** Bearbeiter besitzen. Der Bearbeiter ist der für das Ticket zuständige Ansprechpartner.

- Häufig sind CM-Systeme so konfiguriert, dass automatisch E-Mails an einen Bearbeiter verschickt werden, wenn dieser einem Ticket zugewiesen als ein Bearbeiter von einem Ticket entfernt wurde.
- Oft werden E-Mails mit Benachrichtigungen, die das Ticket betreffen, automatisch an den Bearbeiter versendet, z.B. wenn das Wiedervorlagedatum eines Tickets erreicht ist oder eine neue E-Mail zum Ticket eingetroffen ist.
- Tickets, für die Sie der zugewiesene Bearbeiter sind, finden Sie in Ihrer Ticketliste, z.B. in der Gruppierung Meine Tickets oder durch den Filter Eigene Tickets.

Der Bearbeiter eines Tickets wird im Kopfbereich des Tickets aufgeführt:



Der Bearbeiter eines Tickets kann dem Ticket auch gleichzeitig als zusätzlicher Bearbeiter zugewiesen sein, wenn er der Bearbeiter des Tickets sein soll und gleichzeitig eine bestimmte Funktion erfüllen soll (z.B. *Genehmiger*).

#### Der Bearbeiter eines Tickets werden

Hier erfahren Sie, wie Sie der Bearbeiter eines Tickets werden.

### 13.4.2 Ticketdaten bearbeiten

"Die Ticketdaten bearbeiten" bezieht sich auf die Bearbeitung der Daten *im Kopfbereich des Tickets*. Die Ticketdaten können von jedem bearbeitet werden, der die notwendigen Berechtigungen zur Bearbeitung des Tickets besitzt. **Um die Ticketdaten zu bearbeiten, ist es nicht notwendig, der Bearbeiter des Tickets zu sein.** 

Auch wenn Sie nicht der Bearbeiter des Tickets sind, werden alle Änderungen, die Sie am Ticket vornehmen, im Ticketprotokoll gespeichert.

Ticketda	ten bearbeiten	
Vorgang	Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht V	
100874	Kundenservice   In Bearbeitung nicht zugewiesen   Geöffnet: 05.08.14 09:50 Anfragetyp Anregung Kategorie Technisches Problem Priorität Normal Quelle Anruf Produkt Home Line	

### 13.4.3 Mit einem Ticket arbeiten

"Mit einem Ticket arbeiten" bezieht sich auf die Aktionen, die Sie zur Erledigung Ihrer Aufgabe innerhalb des Business-Prozesses ausführen, z.B. das Ticket im Prozess (Workflow) weiterbewegen, nach einem Telefonat mit dem Kunden einen Kommentar zum Ticket hinzufügen oder ein Attachment mit Serviceunterlagen hinzufügen. Jeder, der die notwendigen Berechtigungen besitzt (z.B. die Berechtigung, die Ticketdaten zu bearbeiten, die Kundendaten zu bearbeiten oder bestimmte Workflow-Aktivitäten innerhalb der Queue des Tickets ausführen zu dürfen), kann mit einem Ticket arbeiten. **Um mit einem Ticket zu arbeiten, ist es nicht notwendig, der Bearbeiter eines Tickets zu sein.** 

Auch wenn Sie nicht der Bearbeiter eines Tickets sind, werden alle Änderungen, die Sie am Ticket vornehmen, im Ticketprotokoll gespeichert.

### 13.4.4 Zusätzliche Bearbeiter

Ein Ticket kann neben seinem zugewiesenen Bearbeiter **beliebig viele** *zusätzliche Bearbeiter* besitzen. Diesen zusätzlichen Bearbeitern ist immer eine *Bearbeiterfunktion* zugeordnet (z.B. *Supervisor* oder *Genehmiger*). Manche Bearbeiterfunktionen beinhalten, dass diese zusätzlichen Bearbeiter innerhalb eines Prozesses bestimmte Aktivitäten genehmigen können (z.B. eine Kompensation in Höhe von 1000 Euro an einen Kunden genehmigen).

Welche Auswirkungen es hat, der zusätzliche Bearbeiter eines Tickets zu sein (ob Sie dadurch z.B. bestimmte Benachrichtigungen erhalten, etwas genehmigen können oder ähnliches), hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Der Bearbeiter eines Tickets kann dem Ticket auch gleichzeitig als zusätzlicher Bearbeiter zugewiesen sein, wenn er der Bearbeiter des Tickets sein soll und gleichzeitig eine bestimmte Funktion erfüllen soll (z.B. *Genehmiger*).

### 13.5 Offene vs. geschlossene Tickets

Sobald ein Ticket erstellt wird, wird es als *geöffnet* bzw. *offen* bezeichnet. Wenn das Ticket den gesamten Prozess durchlaufen hat und technisch abgeschlossen wurde (z.B. in einem Customer-Service-Prozess eine Kundenreklamation erfolgreich geklärt wurde oder in einem Sales-Prozess ein Kaufvertrag zustande kam), wird es als *geschlossen* bezeichnet. Der Abschluss kann manuell durch einen Bearbeiter oder auch automatisch durch das System (z.B. nach einer bestimmten Wartezeit nach Ende der Bearbeitung) erfolgen.

Während für offene Tickets alle Optionen verfügbar sind, die unter Arbeiten mit Tickets beschrieben werden, gilt für **geschlossene Tickets** Folgendes:

- können **immer noch** genau wie offene Tickets über die Schnellsuche, Detailsuche und die kontextsensitive Suche gefunden werden
- können immer noch dupliziert und gedruckt werden
- können nicht mehr bearbeitet werden, d.h. die Ticketdaten können nicht mehr verändert werden, der zugewiesene Kunde kann nicht mehr geändert werden und es können keine Kommentare, E-Mails oder Attachments mehr hinzugefügt werden
- besitzen keine auswählbaren Workflow-Aktivitäten mehr, d.h es werden keine Workflow-Aktivitäten mehr für das Ticket angezeigt, da sich das Ticket in einem End-Bereich des Prozesses/Workflows befindet.
- können nur vom CM-Administrator im Admin-Tool wieder geöffnet werden

# **14 Die Ticketliste**

- Über die Ticketliste
  - Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?
  - Wie werden die Tickets in der Ticketliste angezeigt?
  - Die Ticketliste im Detail
  - Sichten
  - Filter
  - Gruppierung
  - Sortierung
- Darstellung der Ticketliste als Grid
  - Ticketeigenschaften mittels des Grids schnell verändern

# 14.1 Über die Ticketliste

Die Ticketliste zeigt Ihnen im Web Client bequem und übersichtlich bestimmte Tickets an. Über das Drop-Down-Menü *Sicht* stellen Sie ein, welche Tickets die Ticketliste enthalten soll, z.B. in der Sicht *Service / Alle* alle offenen Service-Tickets oder in der Sicht *Service / Wiedervorlage* nur die Service-Tickets, die auf Wiedervorlage gesetzt wurden. Wenn Sie Sichten ausgewählt haben, die aktive Tickets auflisten, können Sie Ihre Ticketliste als Ihre To-Do-Liste betrachten.

Sie können sich die Tickets aus der Ticketliste statt in Listenform auch im Hauptarbeitsbereich als Grid anzeigen lassen.



Fig. 1: Position der Ticketliste im Web Client

# 14.1.1 Welche Tickets werden Ihnen in Ihrer Ticketliste angezeigt?

Die Ticketliste zeigt Ihnen die Tickets an, die der momentan eingestellten Sicht entsprechen, z.B. sehen Sie in der Sicht *Offene Tickets Customer Service* nur offene Tickets aus dem Bereich Customer Service. Die Ticketliste fasst somit Tickets nach bestimmten Kriterien zusammen und präsentiert Sie Ihnen komfortabel als eine Art To-Do-Liste. Die Tickets, die Ihnen in der Ticketliste angezeigt werden, stellen also nur eine *Teilmenge* aller Tickets dar, die für Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen im CM-System sichtbar sind.

- Voraussetzung, damit Ihnen Tickets in der Ticketliste angezeigt werden: Sicht Die in der Ticketliste eingestellte Sicht entscheidet darüber, welche der für Sie auffindbaren Tickets in der Ticketliste angezeigt werden. Sie als Bearbeiter können selbst entscheiden, welche Sicht Sie wählen möchten, d.h. welche Tickets in der Ticketliste aktuell angezeigt werden sollen. Welche Sichten zur Auswahl stehen, wird vom CM-Administrator festgelegt.
- 2. Voraussetzung, damit Ihnen Tickets innerhalb einer bestimmten Sicht angezeigt werden: Filterkriterien

Mit einem Filter für die Ticketliste können Sie außerdem noch selbst einschränken, welchen Kriterien ein Ticket entsprechen muss, damit es in der aktuell ausgewählten Sicht in der Ticketliste erscheint.



Fig. 1: In der Ticketliste sichtbare Tickets

### 14.1.2 Wie werden die Tickets in der Ticketliste angezeigt?

Wie die Tickets der ausgewählten Sicht in der Ticketliste angezeigt werden, hängt von folgenden Kriterien ab:

- Der eingestellten Gruppierung (siehe dazu den Abschnitt Gruppierung)
- Der eingestellten Sortierung und der Sortierreihenfolge (siehe dazu den Abschni tt Sortierung)



### 14.1.3 Die Ticketliste im Detail

#### Fig. 2: Die Ticketliste

#### Die Ticketliste:

- Wenn Sie nicht alle Drop-Down-Menüs (1) sehen können, klicken Sie auf den Erweiterte-Einstellungen-Button (3). Dadurch werden die Drop-Down-Menüs Filter, Gruppierung und Sortierung sichtbar.
  - 1. Drop-Down-Menüs zum Einstellen von Sicht , Filter , Gruppierung und Sortierung
  - 2. *Als-Grid-anzeigen-Button* (Zeigt die in den Drop-Down-Menüs ausgewählten Kriterien als Grid im Hauptarbeitsbereich an)
  - 3. *Erweiterte-Einstellungen-Button* (Sorgt dafür, dass die Drop-Down-Menüs für *Filter, Gruppierung* und *Sortierung* und der *Sortierreihenfolge-Button* angezeigt werden)
  - 4. *Sortierreihenfolge-Button (*Lässt Sie auswählen, ob die Sortierung aufsteigend oder absteigend erfolgen soll)
  - 5. Gruppen, nach denen die Tickets gruppiert werden (Mehr dazu finden Sie im Abschnitt Gruppierung )
  - 6. Tickets die der aktuell eingestellten Sicht und dem aktuell eingestellten Filter entsprechen

### 14.1.4 Sichten



Die in der Ticketliste eingestellte *Sicht* entscheidet darüber, welche Tickets in der Ticketliste angezeigt werden, indem sie die Ticketliste auf eine bestimmte Art von Tickets eingrenzt. Es kann z.B. Sichten geben wie *Offene Tickets - Noch zu erledigen!, Inaktive Tickets, Alle Tickets der Queue Sales, Alle Tickets der Queue Customer Service* usw.

Ticketliste des Bearbeiters Stefans Sales bei ausgewählter Sicht Leads / aktiv							
Beispiel:							
Ticketliste	e des Bearbeiters Stefans	Sales bei aus	gewählter Sicht <i>Leads / neu</i>				
Sicht:	Leads   neu	-					
	Meine (1)						
100882	<u>Vertriebsanfrage</u> Kunde: <u>Kurt Konsument</u> Bearbeiter: Sales, Stefan						
	Team (2)						
	Nicht zugewiesen (10)						
			P				



Eine ausgewählte Sicht kann nur die Tickets in der Ticketliste anzeigen, die ein Bearbeiter aufgrund seiner Berechtigungen sehen darf. Eine Sicht berücksichtigt bei der Anzeige der Tickets in der Ticketliste also nicht automatisch *alle* im CM-System vorhandenen Tickets, sondern nur die, die der aktuell eingeloggte Bearbeiter aufgrund seiner **Berechtigungen** (erteilt durch **Rollen**) sehen darf. Welche Tickets ein Bearbeiter aufgrund seiner Berechtigungen sehen darf, hängt dabei nicht vom Ticket selbst ab, sondern davon, in welcher **Queue** sich das Ticket gerade befindet. Wechselt ein Ticket die Queue, kann es je nach Berechtigungen sein, dass einige Bearbeiter das Ticket nicht mehr sehen können, während andere Bearbeiter das Ticket nun sehen können.

Die Berechtigungen entscheiden darüber, ob ein Ticket für Sie überhaupt innerhalb von ConSol\*CM sichtbar ist. Die Sichten entscheiden darüber, ob Ihnen ein Ticket in der Ticketliste angezeigt wird:

	Berechtigung fehlt	Berechtigung vorhanden
Sicht fehlt	Bearbeiter kann Ticket <b>weder</b> in Ticketliste sehen <b>noch</b> durch Suche finden	Bearbeiter kann Ticket nicht in Ticketliste sehen, <b>aber</b> durch die Suche (Schnell- oder Detailsuche) finden
Sicht vorhanden	Bearbeiter kann die Sicht zwar in der Ticketliste auswählen, diese bliebt allerdings leer. Er kann das Ticket also trotzdem <b>weder</b>	Bearbeiter kann Ticket in Ticketliste sehen <b>und</b> durch die Suche finden

Berechtigung fehlt	Berechtigung vorhanden
in Ticketliste sehen <b>noch</b> durch Suche finden	

### 14.1.5 Filter

Sicht:		Service   alle	-	0
Filter:		Alle Vorgänge	<b>_</b>	
Gruppieru	ng:	Bearbeiter	Ŧ	
Sortierung	g:	Priorität	Ŧ	0
		Meine (2)		
<b>?</b> 100872	<u>Neu</u> Kun Bes Bea	<u>ie Beschwerde</u> de: <u>Jens Brügmann</u> chwerde rbeiter: ServiceAgent, S	Susanne	att Auto
00874	<u>Kaf</u> Hor Kun Anr Bea	feemaschine defekt: neLine de: <u>Kurt Konsument</u> egung rbeiter: ServiceAgent, S	Susanne	P
		Team (69)		
	1	licht zugewiesen (2)		

Filter grenzen die in der Ticketliste angezeigten Tickets nach bestimmten Kriterien ein. Mit der Auswahl eines Filters verändern Sie also, *welche* Tickets in der Ticketliste angezeigt werden.

Um zu den Filtereinstellungen zu gelangen, müssen Sie zuerst auf den *Erweiterte-Einstellungen-Button* klicken.

JUIL	Leads   neu	-	0
Filter:	Alle Vorgänge	~	
Gruppierung:	Bearbeiter	~	
Sortierung:	Herkunft	-	0

Es stehen Ihnen folgende Filtermöglichkeiten zur Verfügung:

- Alle Tickets bzw. je nach Konfiguration Ihres CM-Systems Alle Vorgänge o.ä. (keine Filterung)
   Wenn einer der folgenden Filter eingestellt ist, ist eine Gruppierung nach Bearbeiter nicht mehr möglich, da durch diese Filter alle Gruppen außer Eigene Tickets zwangsläufig leer bleiben würden:
- Eigene Tickets (es werden nur noch Tickets angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind)
- *Eigene und nicht zugewiesene Tickets* (es werden nur noch Tickets angezeigt, die Ihnen oder noch keinem Bearbeiter zugewiesen sind)
- *Eigene und referenzierte Tickets* (es werden nur noch Tickets angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind oder für die Sie als zusätzlicher Bearbeiter gesetzt wurden)
- Nicht zugewiesene Tickets (es werden nur noch Tickets angezeigt, die noch keinem Bearbeiter zugewiesen sind)

Da Sie mittels eines Filters die Tickets bereits nach dem Kriterium *Bearbeiter* filtern (z.B. Begrenzung auf die Anzeige der eigenen Tickets), wird Ihnen im Drop-Down-Menü *Gruppierung* die Gruppierung nach *Bearbeiter* nicht mehr angeboten. Sollten Sie diese Gruppierung vermissen, überprüfen Sie bitte, ob Sie einen Filter eingestellt haben.

### 14.1.6 Gruppierung



Die Gruppierung entscheidet darüber, in welche Gruppen die Tickets der Ticketliste innerhalb einer bestimmten Sicht aufgeteilt werden. Mit der Auswahl der Gruppierung verändern Sie also nicht, *welche* Tickets angezeigt werden, sondern *wie* die Tickets angezeigt werden.

Nach der Auswahl einer Gruppierung wird die Ticketliste in die entsprechenden Gruppen unterteilt. Wie viele Gruppen dies sind, hängt von der gewählten Gruppierung ab. Für die Gruppierung *Bearbeiter* gibt es zum Beispiel drei Ausprägungen (*Meine, Team, Nicht zugewiesen*), daher wird die Ticketliste in diese drei Gruppen aufgeteilt. Es kann jeweils immer nur eine Gruppe geöffnet werden (durch Klick auf die Gruppenüberschrift), die anderen Gruppen klappen sich dabei automatisch zu. Neben dem Namen der Gruppe steht in Klammern die Anzahl der Tickets, die diese Gruppe enthält. In welcher Reihenfolge die Gruppen untereinander angezeigt werden, können Sie nicht verändern.

Die Einstellung der Gruppierung gilt immer nur für die aktuell angezeigte Sicht. Sie können also für jede Sicht eine andere, für diese Sicht optimale Gruppierung einstellen. Der Web Client speichert diese Einstellungen, so dass Sie nach dem Login automatisch in jeder Sicht Ihre gewünschten Gruppierungen angezeigt bekommen.

Folgende Gruppierungsmöglichkeiten sind in jedem CM-System vorhanden:

- Keine Gruppierung (Es werden alle Tickets unter der Überschrift Alle Tickets angezeigt)
- - Tickets, die dem aktuell eingeloggten Bearbeiter zugewiesen sind (z.B. unter der Überschrift *Eigene Tickets* oder *Meine*)
  - Tickets, die einem anderen Bearbeiter als dem eingeloggten Bearbeiter zugewiesen sind (z.B. unter der Überschrift *Gruppen-Tickets* oder *Team*)

- Tickets, die noch keinem Bearbeiter zugewiesen wurden (z.B. unter der Überschrift *Nicht zugewiesene Tickets*))
- Da Sie mittels eines Filters die Tickets bereits nach dem Kriterium *Bearbeiter* filtern (z.B. Begrenzung auf die Anzeige der eigenen Tickets), wird Ihnen im Drop-Down-Menü *Gruppierung* die Gruppierung nach *Bearbeiter* nicht mehr angeboten. Sollten Sie diese Gruppierung vermissen, überprüfen Sie bitte, ob Sie einen Filter eingestellt haben.
  - Queue (Tickets werden in so viele Gruppen aufgeteilt, wie Queues im CM-System vorhanden sind. Anzahl und Überschrift der Gruppen hängt somit von der individuellen Konfiguration des CM-Systems ab)

Ob Ihnen zusätzliche Gruppierungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen und welche dies sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

#### Beispiel für zwei verschiedene Gruppierungen:

#### **Gruppierung nach Bearbeiter**

Drei Gruppen: *Meine* (Tickets, deren Bearbeiter der zurzeit eingeloggte Bearbeiter ist), *Team* (Tickets, denen ein anderer Bearbeiter als der aktuell eingeloggte Bearbeiter zugewiesen ist), *Nicht zugewiesen* (Tickets, denen noch kein Bearbeiter zugewiesen wurde)

Sicht:		Service   alle	~		0
Filter:		Alle Vorgänge	-		
Gruppieru	ing:	Bearbeiter	~		
Sortierun	g:	Priorität	~	(	0
		Meine (2)			
<b>?</b> 100872	<u>Neι</u> Kun Bes Bea	<u>ie Beschwerde</u> de: <u>Jens Brügmann</u> chwerde rbeiter: ServiceAgent,	, Susanr	ne	
00874	<u>Kaf</u> <u>Hor</u> Kun Anre Bea	feemaschine defekt neLine de: <u>Kurt Konsument</u> egung rbeiter: ServiceAgent,	<u>:</u> , Susanr	1e	The second s
		Team (69)			-
		licht zugewiesen (2	1		

#### Gruppierung nach Priorität

Fünf Gruppen: *Gering*, *Normal*, *Hoch*, *Kritisch* und *Unbekannt* (für Tickets, deren Priorität noch nicht gesetzt wurde)

Sicht: Filter: Gruppier Sortieru	rung: ng: '(	Service   alle Alle Vorgänge Priorität Bereich Gering' Vorgänge (	• • • 8)	0
	'N	ormal' Vorgänge (2	26)	-
		Hoch' Vorgänge (14	4)	
	'k	Kritisch' Vorgänge (	(6)	
<b>?</b> 100841	Ver Rau Kun Rek Bea	unreinigung im Ge Im 1123 de: <u>Max Musterman</u> lamation rbeiter: ATTS Test A	bäude XY n ccount	<u>r.</u>
00224	<u>Drir</u> erfo Kun Rek Bea	ngende Umlagerun orderlich: HomeLin de: <u>Marta Musterfrau</u> lamation rbeiter: admin	ig ie	
000 100234	<u>Neu</u> <u>Hor</u> Kun Bes Bea	<u>ie Anfrage: HomeL neLine</u> de: <u>Stefan Kohn</u> chwerde rbeiter: admin	<u>ine:</u>	
100235	<u>Sel</u> Kur Kun Bes Bea	<u>ir wichtige</u> idenbeschwerde: H de: <u>Kurt Konsument</u> chwerde rbeiter: admin	lomeLine	2
100236	<u>Par</u> <u>350</u> Kun Rek Bea	<mark>kplatz ist besetzt: ł : Home Line</mark> de: <u>Ulrike Dunkler</u> lamation rbeiter: admin	<u>Home Lin</u>	<u>e</u>
100856	<u>Tes</u> Kun Lob Bea	<u>t topic: HomeLine</u> de: <u>SLA Admin</u> rbeiter: Service, John	n	
	'Un	bekannt' Vorgänge	(19)	-

### 14.1.7 Sortierung

Die Sortierung entscheidet darüber, wonach die Tickets innerhalb jeder Gruppe in der Ticketliste sortiert werden. Mit der Auswahl der Sortierung verändern Sie also nicht, *welche* Tickets angezeigt werden, sondern *wie* die Tickets angezeigt werden.

Sicht:	Service   alle	-	Sortion	o oufstaigand
Filter:	Alle Vorgänge	-	Some	e auisteigenu
Gruppierung:	Priorität	-	4	
Sortierung:	Bereich		Q	a 100 —
			5	0

Fig. 3: Sortierung und Sortierreihenfolge-Button

#### Sortierung und Sortierreihenfolge-Button

- Mit der *Sortierung* liegen Sie fest, wonach die Tickets sortiert werden sollen (z.B. *Priorität, Öffnungsdatum* etc.)
- Mit dem *Sortierreihenfolge-Button legen Sie fest, in welcher Reihenfolge die gewählte Sortierung angezeigt werden soll (aufsteigend oder absteigend)*

Folgende Sortierungsmöglichkeiten sind in jedem CM-System vorhanden:

- Bereich (sortiert die Tickets innerhalb der Gruppen nach der logischen Reihenfolge der Scopes, in dem sie sich gerade befinden. Die logische Reihenfolge der Scopes wird durch Ihren CM-Administrator festgelegt und entspricht der Ablaufreihenfolge der Schritte des Business-Prozesses, z. B. *Ticketeingang - Ticket in Bearbeitung - Nachfrage an Fachbereich - Lösung an Kunden mitteilen -Ticket schließen*)
- Öffnungsdatum (sortiert die Tickets innerhalb der Gruppen nach dem Datum, an dem sie erstellt wurden)

Ob Ihnen zusätzliche Sortierungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

### 14.2 Darstellung der Ticketliste als Grid

Sicht:	Leads   aktiv	Ŧ	0000	0
Filter:	Alle Vorgänge	~		
Gruppierung:	Bearbeiter	-		
Sortierung:	Herkunft	Ŧ		0

Über den Als-Grid-anzeigen-Button können Sie sich die Ticketliste als Grid anzeigen lassen.

Wenn Sie sich die Ergebnisse einer Detailsuche oder die Ticketliste als Grid darstellen lassen, werden Ihnen die Tickets in mehreren Spalten im Hauptarbeitsbereich angezeigt, zwischen denen Sie die Tickets per Drag-and-Drop verschieben können, um dadurch bestimmte Eigenschaften eines Tickets schnell zu verändern (siehe Ticketeigenschaften mittels des Grids schnell verändern). Wenn Sie das Grid zum Beispiel nach Bearbeiter gruppieren, entspricht jede Spalte einem bestimmten Bearbeiter. Wenn Sie nun ein Ticket von einer Spalte in eine andere ziehen, ändern Sie damit den Bearbeiter des Tickets. Welche Spalten angezeigt werden, hängt somit von der gewählten Gruppierung ab.

Sie können auch Tickets aus der Ticketliste in die Spalten des Grids ziehen.

#### Worin unterscheidet sich die Darstellung einer Detailsuche als Grid von der Darstellung der Ticketliste als Grid?

Das Grid der Detailsuche und das Grid der Ticketliste sind prinzipiell das Gleiche. Das Grid wird immer im Hauptarbeitsbereich auf der Seite der Detailsuche angezeigt, Sie gelangen lediglich von verschiedenen Ausgangspunkten dorthin (entweder über die Darstellung der Ergebnisse einer Detailsuche als Grid oder über die Darstellung der Ticketliste als Grid).

Wenn Sie in der Ticketliste auf *Als Grid anzeigen* klicken, gelangen Sie automatisch zu einem Grid, bei dem Folgendes schon voreingestellt ist:

- Das Suchkriterium Sicht ist entsprechend der in der Ticketliste eingestellten Sicht definiert
- Die *Gruppierung* der Tickets entspricht der in der Ticketliste eingestellten Gruppierung (wenn diese Gruppierung in der Detailsuche verfügbar ist)

Der in der Ticketliste eingestellte Filter und die Sortierung haben keine Auswirkungen auf das Grid.

### 14.2.1 Ticketeigenschaften mittels des Grids schnell verändern

Sie können Tickets innerhalb des Grids per Drag-and-Drop verschieben und auch Tickets aus der Ticketliste in das Grid ziehen. Dies ist nützlich, um Tickets z.B. schnell einem neuen Bearbeiter zuzuweisen oder andere Ticket-Eigenschaften schnell zu ändern (*Priorität, Status* o.Ä.).



2. Klicken Sie auf das Ticket-Icon und halten Sie die linke Maustaste gedrückt. Ziehen Sie das Ticket in die gewünschte Spalte und lassen Sie die linke Maustaste los.

Das entsprechende Attribut des Tickets ist nun geändert. In diesem Beispiel entsprechen die Spalten dem Attribut Bearbeiter.

Wenn Sie, wie hier im Beispiel, ein Ticket aus der Spalte *Master, Max* in die Spalte *Sales, Stefan* ziehen, wird das Ticket Max Master als Bearbeiter entzogen und Stefan Sales als Bearbeiter zugewiesen.

Möglichkeit 2: Ticket aus der Ticketliste in das Grid ziehen PinkCoffee.com Co Angemeldet als: Stefan Sales Neuer Datensatz Alle Ku r Vorgang Templateverwaltung Reporting Leads | aktiv Sicht - 80 **Suche** Suchkriterien 'A' Vorgänge (7) 'B' Vorgänge (1) Sicht 'Leads | aktiv' • Bitte wählen • Vertriebsanfrage Kunde: Kurt Konsument Bearbeiter: Sales, Stefar Suche 10088 'C' Vorgänge (2) Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (Ansprechpartner) Vorgänge kannt' Vorgänge (2) Anzeigen als: Liste 🔡 Grid Gruppierung: Priorität • Vertriebsanfrage Kunde: Kurt Konsument Bearbeiter: Sales, Stefan Um Attribute zu ändern, Vorgänge einfach per Drag-and-Drop in andere Spalten ziehe NUMBER В С 100882 Opportunity from Partner-Mon O Vertriebsanfrage TopLine for the Test Timer und Å whole company Termine 100882 100158 Test nur Firma Request from New incoming customer request veb-site 100885 10015 10013 Anfrage zu TopLine 10015 Anfrage zu HomeLine 100333 Neue Anfrage 1. Klicken Sie auf das Ticket-Icon des gewünschten Tickets in der Ticketliste und halten Sie die linke Maustaste gedrückt. 2. Ziehen Sie das Ticket in die gewünschte Spalte im Grid. Das entsprechende Attribut des Tickets ist nun geändert. In diesem Beispiel

entsprechen die Spalten dem Attribut Priorität.

# **15 Arbeiten mit Tickets**

- Erstellen eines neuen Tickets
  - Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses
  - Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses
- Der Bearbeiter eines existierenden Tickets werden
  - Akzeptieren eines Tickets über den Kopfbereich des Tickets
  - Akzeptieren eines Tickets über die Ticketliste
  - Den Bearbeiter eines Tickets ändern
- Aufrufen von vorhandenen Tickets
  - Aufrufen von vorhandenen Tickets innerhalb von Tickets oder Kundenseiten
  - Aufrufen von vorhandenen Tickets außerhalb von Tickets oder Kundenseiten
- Rund um die Arbeit mit Tickets
  - Workflow-Aktivitäten
    - Ausführen von Workflow-Aktivitäten
  - ACFs (Aktivitätsformulare)
    - Ausfüllen eines ACFs
  - Bearbeiten der Ticketdaten eines Tickets
  - Duplizieren von Tickets
    - Duplizieren eines Tickets
  - Drucken von Tickets
    - Drucken eines Tickets
- Hauptkunden und zusätzliche Kunden
  - Auf einen Blick: Der Unterschied zwischen Hauptkunden und zusätzlichen Kunden
  - Hauptkunden
    - Hauptkunden bei einstufigen Kundendatenmodellen
    - Hauptkunden bei zweistufigen Kundendatenmodellen
    - Bearbeiten der Kundendaten des Hauptkunden
    - Wechseln des Hauptkunden
    - Deaktivieren eines Hauptkunden
  - Zusätzliche Kunden
    - Hinzufügen eines zusätzlichen Kunden
    - Zuweisen einer Kundenrolle an einen zusätzlichen Kunden
    - Bearbeiten der Kundendaten eines zusätzlichen Kunden
    - Entfernen eines zusätzlichen Kunden vom Ticket
    - Deaktivieren eines zusätzlichen Kunden
- Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse
  - Zusätzliche Bearbeiter
    - Die Anzeige des Bearbeiters und zusätzlichen Bearbeitern im Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter
    - Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters
    - Bearbeiten einer Bemerkung zu einem zusätzlichen Bearbeiter
    - Zuweisen eines Tickets an einen zusätzlichen Bearbeiter
    - Entfernen eines zusätzlichen Bearbeiters

- Genehmigungsprozesse
  - Beispiel für einen Genehmigungsprozess am Beispiel des Customer-Service-Prozesses
- Ticketrelationen
  - Über Ticketrelationen
  - Hinzufügen einer Ticketrelation
  - Löschen einer Ticketrelation
  - Innerhalb des Bereichs für Ticketrelationen zu einem anderen Ticket springen
- Kommunikation: Kommentare, E-Mails und Attachments
  - Funktionen des Rich-Text-Editors
  - Kommentare
    - Der Ticket-Kommentar-Editor
    - Hinzufügen eines Kommentars
    - Antworten auf Kommentare
  - E-Mails
    - Der Ticket-E-Mail-Editor
    - Erstellen und Versenden einer E-Mail
    - Hinzufügen von Attachments zu einer E-Mail
    - Zitieren von Protokolleinträgen
    - Antworten auf eine E-Mail
    - Weiterleiten einer E-Mail
  - Templates für die Erstellung von E-Mails oder Kommentare
    - Über Templates
    - Templates mit Textblöcken
    - Templates mit zusätzlichen Parametern
    - Verwenden eines Templates bei der Erstellung einer E-Mail oder eines Kommentars
  - Attachments
    - Über Attachments
    - Hinzufügen von Attachments zu einem Ticket
    - Öffnen oder Speichern von Attachments
      - Öffnen oder Speichern eines Attachments über das Ticketprotokoll
      - Öffnen oder Speichern eines Attachments über den Attachment-Bereich des Tickets
    - Entfernen eines Attachments von einem Ticket
  - Textklassen
    - Zuweisen von Textklassen
      - Zuweisen von Textklassen an Texteinträge (Kommentare und E-Mails)
      - Zuweisen von Textklassen an Attachments
- Zeitbuchungen
  - Über Zeitbuchungen
  - Hinzufügen einer Zeitbuchung in einem Ticket
- Ticketprotokoll
  - Über das Ticketprotokoll
  - Tätigkeiten, die Sie über das Ticketprotokoll ausführen können

Wenn Sie mit der Bearbeitung von Tickets (die in Ihrem ConSol\*CM-System möglicherweise *Vorgänge*, *Calls* o.ä. genannt werden) betraut sind, führen Sie diverse Tätigkeiten mit den Tickets durch, zum Beispiel:

- Sie eröffnen ein neues Ticket, da Sie einen Anruf zu einem neuen Vorgang bekommen haben, z.B. eine neue Reklamation oder ein potentieller Lead.
- Sie nehmen ein Ticket an, das aus einer E-Mail entstanden ist und setzen es in Bearbeitung.
- Sie ändern Daten in einem Ticket, setzen z.B. ein Ticket von der Priorität *hoch* auf die Priorität *mittel* zurück, fügen ein weiteres Produkt hinzu, an dem der Kunde Interesse hat, oder verändern das Zieldatum.
- Sie tragen ein Gesprächsprotokoll als Kommentar in das Ticket ein.
- Sie hängen eine Rechnung als Attachment an ein Ticket.
- Sie lesen eine E-Mail, die in ein Ticket eingegangen ist und beantworten sie direkt aus dem Ticket heraus.
- Sie schließen ein Ticket erfolgreich mit einer entsprechenden Bemerkung ab.

Wie Sie all diese Tätigkeiten und viele weitere effektiv und bequem durchführen können, erfahren Sie im folgenden Abschnitt.

# **15.1 Erstellen eines neuen Tickets**

Erstellen eines neuen Tickets
Sie haben mehrere Möglichkeiten, um ein neues Ticket zu erstellen:
Sie sehen die entsprechenden Menüpunkte nur, wenn Sie in mindestens einer Queue die Berechtigung haben, ein Ticket zu erzeugen.
Über das Hauptmenü:
PinkCoffee.com   Angemeldet als: Susanne ServiceAgent •   Hauptseite     Neuer Vorgang     Neuer Kontakt   Produkt     Reporting     Sicht:     Service   alle     Neuer Vorgang     Neuer Vorgang     Neuer Vorgang     Neuer Vorgang     Neuer Norgang     Neuer Norgang
Über das Kontextmenü auf einer Kundenseite:
Kontakt Kurt Kund Firmenkunden Anschrif Vorgang erstellen Emai Telefon Portal Login Franz Fina Firma Franz Finanzberater
Über Kundenaktionen, die auf einer Kundenseite zur Verfügung stehen können (ob solche Kunden- Aktionen in Ihrem Web Client zur Verfügung stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM- Systems ab) :
Kontakt       Ansicht         Kurt Kunde       Firmenkunden         Anschrift       Finanzberaterstrasse 15         80999       München         Email       kunde.kunde @devnull.org         Telefon       Büro         81238373       Mobil         Ortal Login       Kurt
Durch das Duplizieren eines existierenden Tickets (in diesem Fall wird das neue Ticket automatisch mit den Ticketdaten und Kundendaten des Ursprungstickets gefüllt):

Vorgang	Bearbeiten Duplizieren Drucker	Ansicht 💌
100874	Kaffeemaschine defekt: HomeLine Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 05.08.14 09:50 Anfragetyp Anregung Kategorie Technisches Problem Priorität Normal Quelle Anruf Produkt Home Line	
Ne	euer Vorgang	
0	Neue Anfrage         Prozess:       Kundenservice         Anfragetyp       Beschwerde         Guelle       Anruf         Produkt       Home Line	
	Kontakte   Produkte     Kauntkunde	
	Endkunden Errmenkunden	
2	Endkunde Bitte wählen  Vorname Kundennummer   Geburtsdatum Kundennummer Bitte wählen VIP? Ja/Nein Email Email Telefon Bitte wählen Nummer Anschritt Straße/Nr PLZ Ort	
	Track-Benutzer	
	Kommentar Kommentar hinzufügen	
	B I U S   E E E E I Zusammenhär Schriftart V Schriftgröße Z Z v v x <sup>4</sup> X <sub>2</sub>   E E   ∉ ∉   Z II = E Y → m <sup>2</sup> m 3 = 5 ⊞ E   Ω ⊙ €	
3		
	Attachment hinzufügen	
	Beschreibung	
	Erzeugen	
4 . Ö.((	Ois wittels since des sons star Mänlichheiten des Esse lan an	

1. Offnen Sie mittels einer der genannten Möglichkeiten das Formular zur Erstellung eines neuen Tickets.

Sie sehen ein Eingabeformular mit gelbem Hintergrund, das in drei Bereiche geteilt ist:

- 1. **Kopfbereich** des neuen Tickets für die Ticketdaten (Hier kann u.U auch der Abschnitt *Gruppen* mit zusätzliche Datenfeldern zur Verfügung stehen)
- 2. Kundenbereich des neuen Tickets für den Hauptkunden
- 3. Kommentarbereich des neuen Tickets für einen Kommentar und ggf. Attachments

Welche Daten Sie in Kopfbereich und Kundenbereich eingeben können bzw. müssen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-System ab.

#### Beispiele

Beispiele (basierend auf den beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch), wie die Erstellung eines neuen Tickets ablaufen kann, erhalten Sie in den folgenden Abschnitten:

- Beispiel 1: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses
- Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses

#### Weitere Hilfe

An dem gelben Hintergrund der Ticketbereiche können Sie erkennen, dass sich alle drei Ticketbereiche während der Erstellung eines Tickets im *Bearbeiten*-Modus befinden. Dieser ist identisch mit dem *Bearbeiten*-Modus, in den Sie gelangen, wenn Sie Ticketbereiche bestehender Tickets bearbeiten. Sie können daher folgende Abschnitte, die das allgemeine Vorgehen für das *Bearbeiten* von Tickets erläutern, ebenfalls als Hilfe für die *Erstellung* eines Tickets nutzen:

#### Für den Kopfbereich

• Bearbeiten der Ticketdaten eines Tickets

#### Für den Kundenbereich

- Beispiel für das Erstellen eines neuen Endkunden
- Beispiel für das Erstellen eines neuen Firmenkunden
- Aufrufen von vorhandenen Kundendaten durch die kontextsensitive Suche

#### Für den Kommentarbereich

- Der Ticket-Kommentar-Editor
- Hinzufügen eines Kommentars
- Hinzufügen von Attachments zu einem Ticket

2. Geben Sie die benötigten Daten in die drei Bereiche ein und klicken Sie auf Erzeugen.

Das neue Ticket ist nun erstellt.

# 15.1.1 Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses



	Kontakte   Produ	kte						
	Hauptkunde							
ſ	Endkunden		Firmenkunden		Produkte			
	Firma							
-	Suche   Erzeugen	(						
	Muste				× *			
	Musterfirma A	<u>a</u>						
	Bitte wählen	•	Vomame		Nachname			
			Firmenanschrift ü	bernehmer	1?			
		Anschrift	Straße/Nr (falls abweic	chend von	Firma)			
			PLZ		Ort			
		Email	Email					
		The	Date wählen		Nummer			
		Teleton	bitte wanien		Nummer			
			Bitte wahlen		Nummer			
		Portal Login	usemame		password			
	Track-Benutzer							
	Details							
	Marketing		Statistiken		Karte	Hist	огу	
	Marketing		Statistiken		Karte	Hist	ory	
	Marketing Newsletter	Anmeldun	Statistiken		Karte	Hist	огу	
	Marketing Newsletter	r Anmeldur Zeile hinz	Statistiken 1g am Newsletter ufügen		Karte	Hist	огу	
	Marketing Newsletter	r Anmeldur Zeile hinz	Statistiken 1g am Newsletter <u>ufügen</u>		Karte	Hist	огу	
	Marketing Newsletter Letzten 5 Mailings	r Anmeldur Zeile hinz	Statistiken 1g am Newsletter <u>ufügen</u> 1itel/Betreff Auszug/N	/orschau	Karte	Hist	огу	
	Marketing Newsletter Letzten 5 Mailings	r Anmeldur Zeile hinz S Datum T Zeile hinz	Statistiken 1g am Newsletter <u>ufûqen</u> 1tel/Betreff Auszug/V <u>ufûqen</u>	/orschau	Karte	Hist	ory	
	Marketing Newsletter Letzten 5 Mailings	r Anmeldur Zeile hinz S Datum T Zeile hinz	Statistiken ng am Newsletter <u>ufûqen</u> ritel/Betreff Auszug/v <u>ufûqen</u>	/orschau	Karte	Hist	Dry	
	Marketing Newsletter Letzten 5 Mailings	Anmeldur Zeile hinz Datum T Zeile hinz	Statistiken ng am Newsletter <u>ufügen</u> Titel/Betreff Auszug/N <u>ufügen</u>	/orschau	Karte	Hist	огу	

- 1. Susanne wechselt vom Tab Endkunden auf den Tab Firmenkunden.
- Im Eingabefeld unter *Firma* gibt sie die ersten Buchstaben der gesuchten Firma ein. Die kontextsensitive Suche schlägt automatisch passende Firmen vor. Susanne klicke auf die vorgeschlagene *Musterfirma AG*. Käme die Reklamation von einer neuen Firma, würde Susanne auf *Erzeugen* klicken und die Daten der neuen Firma eingeben (siehe dazu auch Beispiel für das Erstellen eines neuen Firmenkunden).

Die Musterfirma AG ist nun als Firmenkunde ausgewählt und es erscheinen alle Daten zur Musterfirma AG.

3. Susanne gibt nun unter *Ansprechpartner* im Feld *Vorname* die ersten Buchstaben des Ansprechpartners ein.

Es werden durch die kontextsensitive Suche passende Vorschläge

\_

angezeigt. Es	werden nur Ansprechpartner angezeigt, die auch der							
Musterfirma AG	zugeordnet sind.							
Hauptkunde								
Endkunden	Firmenkunden							
Musterfirma AG 👻								
Firma Musterfir Muster a	ma AG t its Best							
http://ww Anschrift Franzisk 21650	http://www.consol.de Anschrift Franziskanerstraße 38							
MA   Umsatz 201 bis	MA Umsatz 201 bis 500 5Mio-50Mio €							
Ansprechpartner								
Vorschläge								
Max Mustermann	Auswählen							
Marta Musterfrau	Auswählen							
Bitte wählen	Ma Nachname							
Ans	Firmenanschrift übernehmen?							
	PLZ Ort							
E	Email Email							
Te	Bite wählen         Image: Mummer           Pite wählen         Image: Mummer							
Portal I	Login usemame password							
Tarak Danutara								
Details								
Marketing	Statistiken Karte History							
Newsletter								
An	meldung am Newsletter							
Letzten 5 Mailings								
Da	atum Titel/Betreff Auszug/Vorschau							
Ze	ile hinzufügen							
OK								
4 Supanna kliakt kai	Max Mustermann aut Augurählan							
4. Susanne klickt bel								
Der Ansprechpa:	rtner Max Mustermann wird nun übernommen und als							
Hauptkunde für	dieses Ticket gesetzt.							
vvenn Sie in eines	uer Feider unter Ansprechpartner ein Sternchen (*) eingeben, werden Ihnen							
alle Ansprechpartne	er, die der ausgewahlten Firma zugeordnet sind, angezeigt.							
ommentarbereich								

Kommentar	
x² x₂   ⊟ ⊟   ≇ ≇   ⊠ ⊠ ⊟ ⊟ ¥ ∋? % % % 3 ⊞ ⊞   Ω ⊚ 8	
Kunde möchte reklamieren.	
li.	
Attachment hinzufügen	
Datei Durchsuchen Keine Datei ausgewät	
Beschreibung	
Erzeugen	
1. Susanne gibt einen Kommentar in dem Ticket-Kommentar-Editor ein	und klickt auf OK. Mehr über
den Ticket-Kommentar-Editor	
In den meisten ConSol*CM-System ist ein Kommentar notwer Ticket erzeugt wird (erkennbar an dem roten Sternchen neber kann aber sein, dass in Ihrem System kein Kommentar für die notwendig ist.	ndig, wenn ein neues n dem Kommentarfeld). Es Erstellung eines Tickets
Das neue Ticket wird erzeugt. Der Hintergrund wechs	selt dabei von gelb
(bearbeiten) auf grau (lesen). Rechts neben dem Tic	ket werden nun die
möglichen Workflow-Aktivitäten angezeigt, mit denen	n Susanne das Ticket
im Business-Prozess weiterbewegen kann.	
Susanne ist durch die Aktivierung der Checkbox Mir zuweisen	?automatisch als
Bearbeiter des Tickets gesetzt worden. Ob es eine solche ode	er ähnliche Möglichkeit in
Ihrem Web Client gibt, hängt von der individuellen Konfiguration	on Ihres CM-Systems ab.
Möglicherweise werden Sie auch sofort automatisch als Bearb	beiter des Tickets gesetzt,
ohne dass Sie dafür eine Checkbox o.ä. auswählen müssen, o	oder es ist initial keine
Zuweisung gewünscht und das Ticket wird in den Pool der Tic	kets ohne Bearbeiter
gelegt. Sie finden es dann in der Ticketliste (nach Bearbeiter g	gruppiert) unter <i>Nicht</i>
Zugewieserie Tickets.	

# 15.1.2 Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses

<ul> <li>Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses</li> <li>Dieses Beispiel basiert auf einem der beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch.</li> <li>Situation:</li> <li>Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten.</li> <li>Kopfbereich</li> <li>Kurter einer Weise Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten.</li> <li>Kopfbereich</li> <li>Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt</li> <li>Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt</li> <li>Stefan wählt aus den Drop-Down-Menüs den des Status des Leads (in diesem Fall <i>Erstkontakt</i>), die Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i>, da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität handet) und seine Herkunft (in diesem Fall <i>Massekontakt</i>) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket zugeordnet werden soll (<i>Vertriebsantragen</i>) und wählt aus den Drop-Down-Menüs für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.</li> <li>Stefan wählt aus den Datumsfeldern aus, bis wann voraussichtlich eine Kaufentscheidung durch den Lead getroffen werden wird und wann der Auftragseingang enwartet wird.</li> </ul>	
<ul> <li>Dieses Beispiel basiert auf einem der beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch.</li> <li>Situation:</li> <li>Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten.</li> <li>Kopfbereich</li> <li> <b>Wurder weiten weiten stem sonnen und seiner weiten sonnen verbreitellen Kunden mit mittlerer Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i> da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i> da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität handelt) und seine Herkunft (in diesem Fall <i>Messekontakt</i>) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket zugeordnet werden soll (<i>Vertriebsanfrager</i>) und wählt aus dem Drop-Down-Menü für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.      </b></li> <li>Stefan wählt aus den Datumsfeldern aus, bis wann voraussichtlich eine Kaufentscheidung durch den Lead getroffen werden wird und wann der Auftragseingang erwartet wird.      </li> </ul>	Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses
<ul> <li>Dieses Beispiel basiert auf einem der beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch.</li> <li>Situation:</li> <li>Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten.</li> <li>Kopfbereich</li> <li> <b>Vorfbereich Vorfbereich Vorfbereich Vorfbereich Vorfbereich</b> </li> <li>             Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt      </li> <li>             Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt          </li> <li>             Stefan wählt aus den Drop-Down-Menüs den des Status des Leads (in diesem Fall <i>Erstkontakk</i>), die Priorität handelt) und seine Herkunft (in diesem Fall <i>Messekontakt</i>) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket-Bearbeiter des Tickets aus.         </li> <li>             Stefan wählt aus den Datumsfeldern aus, bis wann voraussichtlich eine Kaufentscheidung durch den Lead getroffen werden wird und wann der Auftragseingang erwartet wird.         </li> </ul>	
Situation: Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten. <b>Kopfbereich</b>	Dieses Beispiel basiert auf einem der beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch.
Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten. Kopfbereich Immer Versen V	Situation
Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten. Kopfbereich           Image: Comparison of the stefan stef	Situation.
Kopfbereich Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt Stefan wählt aus den Drop-Down-Menüs den des Status des Leads (in diesem Fall <i>Erstkontakk</i> ), die Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i> , da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität handelt) und seine Herkunft (in diesem Fall <i>Messekontakk</i> ) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus. Stefan wählt aus den Drup-Down-Menü für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.	Stefan Sales hat auf einer Messe Kontakt zu einem potentiellen Kunden hergestellt. Nach der Messe möchte er ihm ein passendes Angebot unterbreiten.
<ul> <li>1. Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt</li> <li>2. Stefan wählt aus den Drop-Down-Menüs den des Status des Leads (in diesem Fall <i>Erstkontakt</i>), die Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i>, da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität handelt) und seine Herkuntt (in diesem Fall <i>Messekontakt</i>) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.</li> <li>3. Stefan wählt aus den Drop-Down-Menü für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.</li> <li>4. Stefan wählt aus den Drop-Down-Menü für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.</li> </ul>	Kopfbereich
<ol> <li>Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt</li> <li>Stefan wählt aus den Drop-Down-Menüs den des Status des Leads (in diesem Fall <i>Erstkontakt</i>), die Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i>, da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität handelt) und seine Herkunft (in diesem Fall <i>Messekontakt</i>) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket zugeordnet werden soll (<i>Vertriebsanfragen</i>) und wählt aus dem Drop-Down-Menü für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.</li> <li>Stefan wählt aus den Datumsfeldern aus, bis wann voraussichtlich eine Kaufentscheidung durch den Lead getroffen werden wird und wann der Auftragseingang erwartet wird.</li> </ol>	Neuer Vorgang         Image: Constraint of the set of
	<ol> <li>Stefan gibt im Eingabefeld für das Thema des Tickets an, welches Thema dieses Ticket besitzt</li> <li>Stefan wählt aus den Drop-Down-Menüs den des Status des Leads (in diesem Fall <i>Erstkontakt</i>), die Priorität des Leads (in diesem Fall <i>B</i>, da es sich um einen portentiellen Kunden mit mittlerer Priorität handelt) und seine Herkunft (in diesem Fall <i>Messekontakt</i>) an. Außerdem wählt er den Business-Prozess aus, dem dieses Ticket zugeordnet werden soll (<i>Vertriebsanfragen</i>) und wählt aus dem Drop-Down-Menü für den Ticket-Bearbeiter sich selbst als Bearbeiter des Tickets aus.</li> <li>Stefan wählt aus den Datumsfeldern aus, bis wann voraussichtlich eine Kaufentscheidung durch den Lead getroffen werden wird und wann der Auftragseingang erwartet wird.</li> </ol>

kein Angebot gelegt wurde.
- 5. (Bereich Gruppen) Die Gruppe *Produktkonfiguration* wurde von Stefan bereits geöffnet, hier wählt er die für den Kunden passende Kaffeemaschine aus. Danach gibt er die Anzahl der Kaffeemaschinen an, die dem Kunden angeboten werden sollen. Der Gesamtpreis wird nach der Erstellung des Tickets automatisch von seinem CM-System errechnet und im Ticket angezeigt.
- 6. (Bereich Gruppen) Stefan ist gerade dabei, die Gruppe Newsfeed zu öffnen, um einen Sales-Mitarbeiter der PinkCoffee Company hinzuzufügen, der über Änderungen an diesem Ticket informiert werden soll. In der Gruppe Servicekonfiguration kann Stefan den Wartungsvertrag eingeben, der mit diesem Kunden für dessen Produkte besteht. Da dies ein neuer Kunde ist, füllt Stefan hier nichts aus.

Kunde	enbereich						
	Kontakte   Produk	te					
	Hauptkunde						
	Endkunden		E Firmenkunden	Produkte			
	Endkunde				_		
<b>#1</b>	Bitte wählen	-	Mark	Messekontakt			
	Kundennummer   Geb	ourtsdatum	Kundennnummer	23.10.80			
		VIP?	Ja/Nein				
		Email	markmessekontakt@kunde.de				
		Telefon	Privat 💌	102030542		2	
			Bitte wählen 🔹	Nummer			
			Bitte wählen 🔹	Nummer			
			Bitte wählen 🗨	Nummer			
		Anschrift	Messestraße 2		1		
			12345	Neustadt			
	Track-Benutzer					3	
	Details						
	Marketing		Karte				
	Newslatter						
	Newsieller	Anmeldu	ng am Newsletter				
		15.10.14	Pink Coffee New	sletter 👻 🗙		4	
		Zeile hin:	zufügen				
	Letzten 5 Mailings						
		Datum	Titel/Betreff Vorschau				
		Zeile hinz	zufügen				
	OK						
						5	

- 1. Stefan wählt den Tab *Endkunden*, da es sich bei dem Messekontakt um einen Endkunden handelt.
- 2. Stefan gibt die Kundendaten für den neuen Kunden ein.
- Stefan lässt das Feld Track-Benutzer leer, da dieser Kunde noch keinen Zugang zum CM/Track erhalten soll.

- 4. Stefan gibt ein, dass der Kunde sich am 15.10 für den PinkCoffee Newsletter angemeldet hat.
- 5. Stefan klickt auf *OK*, um diesen Kunden mit diesen Daten als Hauptkunden des Tickets auszuwählen.

Der Kunde Mark Messekontakt wird nun als Hauptkunde zu dem Ticket hinzugefügt.

#### Kommentarbereich

Kommentar hi	nzufügen
BIU	S = = = Zusammenhän v Schriftart v Schriftgröße v A v v v
$X^2 X_2 \equiv$	E   譯 譯   🗹 📑 🗏 🔍 Y 🖮 ㎡ fin 🔩 37 🖼 🛄   Ω 🥹 🖷
Nach Messek	ontakt auf der Messe CoffeeForum 2014 nun Kontakt zur Unterbreitung eines Angebots.
Attachment hi	1zufügen
Attachment hi	nzufügen
Attachment hin Datei	nzufügen Durchsuchen) Keine Datei ausgewä
Attachment hin Datei Beschreibung	nzufügen Durchsuchen Keine Datei ausgewä
Attachment hin Datei Beschreibung	nzufügen Durchsuchen Keine Datei ausgewä
Attachment hin Datei Beschreibung	nzufügen Durchsuchen Keine Datei ausgewä

Stefan gibt einen Kommentar in dem Ticket-Kommentar-Editor ein und klickt auf *OK*. Mehr über den Ticket-Kommentar-Editor

In den meisten ConSol\*CM-System ist ein Kommentar notwendig, wenn ein neues Ticket erzeugt wird (erkennbar an dem roten Sternchen neben dem Kommentarfeld). Es kann aber sein, dass in Ihrem System kein Kommentar für die Erstellung eines Tickets notwendig ist.

Das neue Ticket wird erzeugt. Der Hintergrund wechselt dabei von gelb (bearbeiten) auf grau (lesen). Rechts neben dem Ticket werden nun die möglichen Workflow-Aktivitäten angezeigt, mit denen Stefan das Ticket im Business-Prozess weiterbewegen kann.

# **15.2 Der Bearbeiter eines existierenden Tickets werden**

Tickets lassen sich automatisch und manuell an Bearbeiter zuweisen.

#### Als Bearbeiter zugewiesen werden (automatisch)

Auf die automatische Zuweisung (z.B., wenn Sie durch Erstellen des Tickets automatisch als Bearbeiter des Tickets gesetzt werden) haben Sie als Bearbeiter keinen Einfluss. Sie geschieht durch Skripte im Workflow, welche sich im *ConSol\*CM Process Designer* oder *ConSol\*CM Admin-Tool* befinden.

#### Als Bearbeiter zugewiesen werden (manuell)

Eine manuelle Möglichkeit, der Bearbeiter eines Tickets zu werden, ist, das Ticket durch einen anderen Bearbeiter zugewiesen zu bekommen. Dies kann bei der Erstellung (ein anderer Bearbeiter gibt Sie bei der Erstellung des Tickets als Bearbeiter an) oder bei existierenden Tickets geschehen (ein anderer Bearbeiter ändert den Bearbeiter des Tickets dahingehend, dass er Sie als Bearbeiter des Tickets setzt). Auf diese Fälle haben Sie keinen Einfluss. Die meisten CM-Systeme werden so konfiguriert, dass Sie eine E-Mail erhalten, wenn Sie einem Ticket als Bearbeiter zugewiesen wurden.

#### Sich selbst als Bearbeiter setzen (manuell)

Es bestehen folgende Möglichkeiten, sich selbst als Bearbeiter eines Tickets zu setzen:

- Akzeptieren eines Tickets über den Kopfbereich des Tickets
- Akzeptieren eines Tickets über die Ticketliste
- Den Bearbeiter eines Tickets ändern

# 15.2.1 Akzeptieren eines Tickets über den Kopfbereich des Tickets

O Akzeptieren eines Tickets über den Kopfbereich des Tickets	
Vorgang Akzeptieren Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 💌	
Kaffeemaschine defekt: HomeLine         Kundenservice   In Bearbeitung         nicht zugewiesen   Geöffnet: 05.08.14 09:50         Anfragetyp       Anregung         Kudelle       Anruf         Quelle       Anruf         Produkt       Home Line	
Dieser Menüpunkt wird nur bei Tickets angezeigt, die noch keinen Bearbeiter b	esitzen.
1. Rufen Sie das gewünschte Ticket auf und klicken Sie auf Akzeptieren im Kopfbereid	ch des Tickets.
Sie sind nun als Bearbeiter des Tickets gesetzt.	

# 15.2.2 Akzeptieren eines Tickets über die Ticketliste

O Akzeptieren eines Tickets über die Ticketliste						
Meine (0)						
Team (0)						
Nicht zugewiesen (2)						
Interesse an Kaffeelieferung       Kunde: Jens Brügmann       21.01.14 09:57						
Preisanfrage Kunde: Kurt Konsument 13.01.14 13:56						
Dieser Button wird nur bei Tickets angezeigt, die noch keinen Bearbeiter besitzen.						
1. Klicken Sie in der Ticketliste beim gewünschten Ticket auf den kleinen Pfeilbutton . Das Ticket wird Ihnen nun angezeigt und Sie sind als Bearbeiter des Tickets gesetzt.						

# 15.2.3 Den Bearbeiter eines Tickets ändern

🕑 Den Bearbeiter eines Tickets ändern							
Wenn Sie im <i>Bearbeiten</i> -Modus kein Drop-Down-Menü für <i>Bearbeiter</i> im Kopfbereich des Tickets sehen, können Sie den Bearbeiter nicht ändern, weil Ihnen dafür in dieser Queue die nötige Berechtigung fehlt.							
Vorgang Bearbeiten Duplizieren Drucken							
Notice       Anfrage zu TopLine         Vertriebsenfragen I Aktive opportunity         Bearbeiter: Sales, Stefan       Geöffnet: 03.02.15 09:41         Aktuener Status       Erstkontakt (5%)         Priorität       Image: Comparison of the status         Herkunft       Partner         Erwarteter Auftragseingang       20.03.15							
<ul> <li>1. Klicken Sie im Kopfbereich eines Tickets, das bereits einem Bearbeiter zugewiesen ist, auf <i>Bearbeiten</i></li> <li>Es hängt von Ibren Berechtigungen ab (d.h. von den Rollen, die Ibnen zugewiesen wurden), ob</li> </ul>							
Sie diesen Menüpunkt sehen können.							
Der Kopfbereich des Tickets öffnet sich im Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund).							
Vorgang Duplizieren Drucken							
Anfrage zu TopLine							
101106 Prozess: Vertriebsanfrage							
Aktueller Erstkontakt (5%)							
Priorität A							
Herkunft Partner							
Entscheidung Erwarteter 20.03.15							
OK Abbrechen							

2. Wählen Fickets se	i Sie im Felc in soll und k	d <i>Bearbeiter</i> aus de klicken Sie auf <i>OK</i> .	em Drop-Do	own-Menü den Bearbeit	er aus, de	er der Be	arbeiter de	
Vorgang					Duplizieren	Drucken		
8	Anfrage zu	TopLine						
101106	Prozess:	Vertriebsanfrage	Bearbeiter:	Nicht zugewies	1			
	Aktueller Status	Erstkontakt (5%)	•	Alacamlioglu, Ali Portalrolle, Sales				
	Priorität	A	•	Sales, Stefan				
	Herkunft	Partner	<b>_</b>	Master, Max				
as Ticł Vorgang	ket ist n	un dem gewählt	e Bearbe	eiter zugewiesen. Bearbeiten	Duplizieren	Drucken		
Anfrage zu TopLine Vertriebsanfragen LAktive opportunity Bearbeiter: Master, Max   Geöffnet: 03.02.15 09:41 Attacher States Erstkomakt (5%) Priorität								
Herkunft Partner Erwarteter Auftragseingang 20.03.15								

\_

# 15.3 Aufrufen von vorhandenen Tickets

# 15.3.1 Aufrufen von vorhandenen Tickets innerhalb von Tickets oder Kundenseiten

Innerhalb von Tickets

Innerhalb von Tickets, die sich im *Bearbeiten*-Modus (gelber Hintergrund) befinden, können Sie in bestimmten Eingabefeldern über die kontextsensitive Suche vorhandene Tickets aufrufen, z.B. wenn Sie eine Ticketrelation hinzufügen möchten.

• Mehr zur kontextsensitiven Suche

Innerhalb von Tickets, die sich im *Lese*-Modus (grauer Hintergrund) befinden, können Sie im Bereich für Ticketrelationen zu Tickets springen, die in einer Relation zu diesem Ticket stehen.

#### Innerhalb von Kundendaten

Wenn Sie sich im *Lese*-Modus (grauer Hintergrund) auf der Kundenseite eines Kunden befinden, können Sie von dort aus direkt zu den mit diesem Kunden verknüpften Tickets springen.

• Von einer Kundenseite zu einem mit dem Ticket springen, das mit dem Kunden verknüpft ist

# 15.3.2 Aufrufen von vorhandenen Tickets außerhalb von Tickets oder Kundenseiten

Außerhalb von Tickets oder Kundenseiten können Sie über die Schnellsuche und die Detailsuche nach vorhandenen Tickets suchen. Durch das Aufrufen eines dieser Suchergebnisse wird Ihnen die Kundenseite des gesuchten Kunden angezeigt. Außerdem können Sie vorhandene Tickets über die Ticketliste aufrufen.

- Mehr zur Schnellsuche
- Mehr zur Detailsuche
- Mehr zur Ticketliste

## 15.4.1 Workflow-Aktivitäten

Business-Prozesse werden innerhalb von ConSol\*CM durch einen oder mehrere Workflows abgebildet. Mit Workflow-Aktivitäten können Sie das Ticket im Business-Prozess weiterbewegen, z.B. eine Rückfrage an einen anderen Fachbereich stellen oder ein Ticket auf Wiedervorlage legen.

Workflow-Aktivitäten werden Ihnen immer dann angezeigt wenn Sie ein Ticket im Hauptarbeitsbereich des Web Clients geöffnet haben. Die angezeigten Workflow-Aktivitäten beziehen sich dann auf das Ticket, das gerade im Hauptarbeitsbereich geöffnet ist.

Welche Workflow-Aktivitäten Ihnen jeweils angezeigt werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab:

- in welcher Queue sich das Ticket aktuell befindet
- an welcher Stelle des Workflows, der dieser Queue zugewiesen ist, sich das Ticket befindet
- welche Workflow-Aktivitäten Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen sehen können.



Fig. 1: Workflow-Aktivitäten im Web Client

Beispiel für unterschiedliche Workflow-Aktivitäten, die sich je nach eingeloggtem Bearbeiter und der Stelle des Tickets im Business Prozess unterscheiden:



Für Susanne Serviceagent sind für das gleiche Ticket an verschiedenen Stellen im Business-Prozess unterschiedliche Workflow-Aktivitäten verfügbar:



#### 🕑 Ausführen von Workflow-Aktivitäten Alle Kundengruppen 🔍 plizieren | Drucken | Ansicht 🔻 Workflow-Aktivitäten >>> Rückfrage an Fachbereich.. >>> Kompensation... >>> Auf Wiedervorlage .... Problem Priorität Normal >>> Abschließen.. FAQ-Suche anstoßen Priorität erhöhen Hinzufügen Ausblenden Priorität verringern Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge Hinzufügen Ausblenden werden automatisch hier angezeigt. 1. Öffnen Sie ein Ticket oder eine Kundenseite und klicken Sie im Bereich Workflow-Aktivitäten auf eine der zur Auswahl stehenden Workflow-Aktivitäten, um diese auszuführen.

## Ausführen von Workflow-Aktivitäten

Wenn Ihnen im Bereich Workflow-Aktivitäten keine Workflow-Aktivitäten angezeigt werden, ist der Business-Prozess für das Ticket entweder beendet (das Ticket ist damit geschlossen), oder Sie besitzen nicht die notwendigen Berechtigungen, um an dieser Stelle Workflow-Aktivitäten zu sehen.

#### Möglichkeit 1:

Die Workflow-Aktivität wird sofort ausgeführt und es stehen Ihnen die nächsten an dieser Stelle möglichen Workflow-Aktivitäten zur Verfügung bzw. der Business-Prozess wird beendet.

#### Möglichkeit 2:

Um die Workflow-Aktivität ausführen zu können, werden Sie zunächst aufgefordert, ein ACF (Aktivitätsformular) auszufüllen.

#### Möglichkeit 3:

Sie erhalten eine Infomeldung, dass bestimmte Voraussetzungen noch nicht erfüllt sind.

Beispiel: Sie haben die Problemlösung für ein Kundenproblem gefunden und klicken auf die Workflow-Aktivität Problem gelöst. Daraufhin erhalten Sie

die Meldung "Bitte geben Sie die Problemlösung als Kommentar ein und kennzeichnen Sie den Kommentar mit der Textklasse Problemlösung". Sobald ein Kommentar im Ticketprotokoll gespeichert und mit der Textklasse Problemlösung gekennzeichnet wurde, können Sie die Workflow-Aktivität ausführen, ohne eine Meldung zu erhalten.

## 15.4.2 ACFs (Aktivitätsformulare)

Der Name ACF ergibt sich aus der englischen Bezeichnung *Activity Control Forms* (Aktivitätsformulare). ACFs sorgen dafür, dass zum Ausführen bestimmter Workflow-Aktivitäten Daten eingegeben werden müssen. So kann es z.B. für die Workflow-Aktivität *Kundenbeschwerde ablehnen* notwendig sein, eine Begründung einzugeben.

## Ausfüllen eines ACFs

#### D Ausfüllen eines ACFs Nachdem Sie auf eine Workflow-Aktivität geklickt haben, für die das Ausfüllen eines ACF vorgesehen ist, öffnet sich das ACF automatisch im Kopfbereich des Tickets: Vorgang Bearbeiten | Duplizieren | Drucken | Ansicht 🕶 Workflow-Aktivitäten >>> Rückfrage an Fachbereich... Bitte geben Sie Betreff, Anfrage und den Fachbereich an. >>> Auf Wiedervorlage Betreff Kaffeemaschine defekt: HomeLine: HomeLine >>> Abschließen Text Ist eine Reparatur möglich, wenn Wasser ins Mahlwerk der Kaffeemaschine geraten ist? Priorität erhöhen Siehe Kunden-E-Mail für Details Priorität verringern Fachabteilung/Team Technik • Workspace ОК Abbrechen Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier Kaffeemaschine defekt: HomeLine: HomeLine õ angezeigt. Kundenservice | In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne | Geöffnet: 28.08.14 12:38 Anfragetyp Anregung Kategorie Technisches Problem Priorität Normal Quelle Anruf Produkt Home Line Favoriten Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte Firmen oder Suchen in dieses Kontakte | Produkte Hinzufügen Ausblenden Fenster, um sie als Favoriten zu speichern. Hauptkunde Kurt Konsument 🔻 Endkunden 1. Füllen Sie die Datenfelder des ACF aus und klicken Sie auf OK. Die Daten des ACF werden übernommen und die Workflow-Aktivität wird ausgeführt.

# 15.4.3 Bearbeiten der Ticketdaten eines Tickets

<b>(b)</b> Bearbeiten der Ticketdaten eines Tickets						
Vorgang       Bearbeiten       Duplizieren       Drucken       Ansicht         Image: Strate Science of the strate science of the science						
Es hängt von Ihren Berechtigungen ab (d.h. von den Rollen, die Ihnen zugewiesen wurden), ob Sie diesen Menüpunkt sehen können.						
1. Klicken Sie im Kopfbereich des Tickets auf <i>Bearbeiten</i> .						
Der Kopfbereich des Tickets öffnet sich im Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund). Sie können nun alle Daten, die für eine nachträgliche Bearbeitung vorgesehen sind, bearbeiten. Welche Daten Sie bearbeiten können, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. In diesem Beispiel wird die Kategorie von Technisches Problem auf Lieferung geändert.						
Sie sehen beim Bearbeiten der Ticketdaten den Kopfbereich des Tickets im <i>Bearbeiten</i> -Modus (gelber Hintergrund), genau wie bei der Erstellung eines neuen Tickets. Auch das Eingeben und Speichern der Daten funktioniert genauso wie bei der Erstellung eines neuen Tickets:						
<ul> <li>Beispiel 1: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses</li> <li>Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses</li> </ul>						
2. Klicken Sie auf <i>OK</i> .						
Die Ticketdaten des Tickets sind nun geändert.						

## **15.4.4 Duplizieren von Tickets**

Das Duplizieren eines Tickets erzeugt ein neues Ticket, das beim Erzeugen bereits mit den **Ticketdaten** (alle Daten aus dem *Kopfbereich des Tickets*, inklusive aller Daten aus dem Bereich *Gruppen*, sofern dieser Bereich vorhanden ist) und den **Kundendaten** (Hauptkunde sowie alle eventuell vorhandenen zusätzlichen Kunden) des Ausgangstickets gefüllt ist. Weitere Daten des Ausgangsticket wie Attachments, Kommentare, E-Mails und Zeitbuchungen werden **nicht** in das neue Ticket übernommen (es sei denn, Ihr CM-System wurde explizit so konfiguriert, dass dies der Fall ist) .

Das neue Ticket ist nach seiner Erzeugung **unabhängig** vom Ausgangsticket, d.h. es wird **nicht** vom Ausgangsticket aus über Ticketrelationen referenziert. Es besteht also nach dem Duplizieren keine technische Verbindung mehr zwischen dem Ausgangsticket und dem neu erzeugten Ticket (es sei denn, Ihr CM-System wurde explizit so konfiguriert, dass dies der Fall ist). Das Duplizieren dient dazu, ein neues Ticket, dass einem vorhandenem Ticket sehr ähnlich ist, schnell und bequem erstellen zu können.

## **Duplizieren eines Tickets**



Es öffnet sich die Seite zum Erstellen eines neuen Tickets. Für dieses neue Ticket wurden die Ticketdaten (aus dem Kopfbereich des Tickets) und die Kundendaten (aus dem Kundenbereich des Tickets) bereits übernommen. Alle anderen Daten des Ausgangstickets wie Attachments und Kommentare werden nicht übernommen (es sei denn, Ihr CM-System wurde explizit so konfiguriert, dass dies der Fall ist) .

Neuer Vorgang								
Neue Beschwerde	•							
Brozess: Kundanaaning - Bearbeiter: SenireA								
Aniragetyp Beschwerde Kategorie Bitte war								
Quelle Anruf	eisen /							
Produkt Keine 👻								
	Hinzufügen							
Hauptkunde	Timediagon							
Frau Marta Mustarfrau 📼 Firmankundan								
Anschrift Rosenbeimer Platz								
81669 München								
2. Sie können die übernommenen Daten nach Bedarf no	h bearbeiten und/oder neue Daten hinzufügen.							
Klicken Sie danach auf <i>Erzeugen</i>								
Nicken Sie uanach auf <i>ElZeugen</i> .								
Das Bearbeiten eines duplizierten Tickets funktioniert genauso wie die Erstellung eines neuen								
Tickets								
<ul> <li>Beispiel 1: Erstellen eines neuen Tickets ar</li> </ul>	n Beispiel des Customer-Service-Prozesses							
<ul> <li>Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets ar</li> </ul>	n Beispiel des Sales-Prozesses							
Fe wird ein neues Ticket erzeugt Dieses T	icket steht in keiner Verbindung							
mohr gum Auggongatigkot (og goi donn Thr	CM System wurde evoligit ge							
henfimmiont dess dies des Balliet	CM-System wurde exprizit SU							
konfiguriert, dass dies der Fall 1st).								

## 15.4.5 Drucken von Tickets

Über den Befehl *Drucken* innerhalb von Tickets können Sie Tickets in einem für den Druck optimierten Format ausdrucken.

## **Drucken eines Tickets**

🕑 Druc	ken eines Tickets						
Vorgang	Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht 🔻						
100872	Neue Beschwerde Kundenservice   Anfrage Fachbereich Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 31.07.14 12:15 Anfragetyp Beschwerde Priorität Normal Quelle Anruf Reaktion bis 31.07.2014 16:15 Lösung bis 01.08.2014 11:15						
	Kontakte   Produkte   Hinzufügen   Ausblenden						
	Hauptkunde						
	Frau Marta Musterfrau 💌 Firmenkunden						
	Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München						
1. Klicke	n Sie im Kopfbereich des Tickets auf <i>Drucken</i> .						
Es erscheint das Drucken-Fenster, in dem Sie den gewünschten Drucker auswählen können.							

Г

# 15.5 Hauptkunden und zusätzliche Kunden

Wenn Sie noch nicht die Verwendung der Begriffe Kunde, Kontakt und Firma in diesem Handbuch kennen, lesen Sie bitte zuerst den Abschnitt Basiswissen zu Kundendaten

# 15.5.1 Auf einen Blick: Der Unterschied zwischen Hauptkunden und zusätzlichen Kunden

Hauptkunde	Zusätzlicher Kunde			
Derjenige, der den Grund für die Eröffnung eines	Ein zusätzlicher Kunde, der aus einem bestimmen			
bestimmten Tickets geliefert hat, also der	Grund ebenfalls Interesse an der Bearbeitung des			
"Auftraggeber" dieses speziellen Tickets ist.	Tickets besitzt, z.B. ein Teamleiter.			
Ein Ticket <i>muss</i> immer einen Hauptkunden	Ein Ticket <i>muss keine</i> zusätzlichen Kunden			
besitzen und <i>darf</i> immer nur <i>einen</i> Hauptkunden	besitzen und <i>darf</i> beliebig viele zusätzliche			
besitzen.	Kunden besitzen.			
Dem Hauptkunden kann keine Kundenrolle zugewiesen werden.	Zusätzlichen Kunden können Kundenrollen zugewiesen werden, die Informationen darüber liefern, welche Funktion der zusätzliche Kunde erfüllt bzw. aus welchem Grund er der zusätzliche Kunde des Tickets ist.			

#### Gemeinsamkeiten zwischen Hauptkunden und zusätzlichen Kunden:

- Hauptkunden/zusätzliche Kunden eines Tickets können sowohl Kontakte als auch Firmen sein.
- Aus welchen Kundengruppen Sie Kunden als Hauptkunden/zusätzliche Kunden eines Tickets auswählen können, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

## 15.5.2 Hauptkunden

Der Hauptkunde ist derjenige, der den Grund für die Eröffnung eines bestimmten Tickets geliefert hat, also der "Auftraggeber" dieser speziellen Tickets ist. Ein Ticket *muss* immer einen Hauptkunden besitzen und kann dabei auch immer nur *einen* Hauptkunden besitzen.

Sowohl Kontakte als auch Firmen können Hauptkunden eines Tickets sein. Wer in Ihrem CM-System Hauptkunde eines Tickets sein darf, hängt davon ab, welches Kundendatenmodell für diese Kunden innerhalb der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems gewählt wurde.

#### Hauptkunden bei einstufigen Kundendatenmodellen

Welche Kunden bei einstufigen Kundendatenmodellen den Tickets als Hauptkunde zugewiesen werden können, hängt von der Art des einstufigen Kundendatenmodells ab:

- Bei einstufigen Kundendatenmodellen, die nur Kontakte enthalten, können nur Kontakte dem Ticket als Hauptkunde zugewiesen werden.
- Bei einstufigen Kundendatenmodellen, die nur Firmen enthalten, können nur Firmen dem Ticket als Hauptkunde zugewiesen werden.



Fig. 2: Beispiel für einen Hauptkunde eines Tickets (Einstufiges Kundendatenmodell, nur Kontakte)

#### Hauptkunden bei zweistufigen Kundendatenmodellen

Wenn ein zweistufiges Kundendatenmodell benutzt wird, gibt es folgende Konfigurationsmöglichkeiten des CM-Systems, die festlegen, wer Hauptkunde eines Tickets sein kann (d.h., welche Hierarchieebene als Hauptkunde verwendet werden kann):

- Nur Kontakte dürfen einem Ticket als Hauptkontakt zugewiesen werden (d.h., nur die zweite Hierarchieebene kann als Hauptkunde verwendet werden). Die Information, welcher ersten Hierarchieebene (Firma) dieser Kontakt angehört, bleibt aber trotzdem erhalten und sichtbar, z.B. Herr Meier (Kontakt) von der Durstiges Büro GmbH (Firma)
- Firmen oder Kontakte dürfen einem Ticket als Hauptkontakt zugewiesen werden (d.h., es kann sowohl die erste als auch die zweite Hierarchieebene als Hauptkunde verwendet werden). Ein Ticket könnte also sowohl Herrn Meier (Kontakt) von der Durstiges Büro GmbH (Firma) als auch nur der

*Durstiges Büro GmbH* (Firma) zugewiesen sein. Dies ist z.B. sinnvoll, wenn man in der Lage sein möchte, Tickets auch solchen Firmen zuzuweisen, bei denen noch kein konkreter Ansprechpartner bekannt ist.

Welche dieser Möglichkeiten in Ihrem CM-System genutzt werden, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab





## Bearbeiten der Kundendaten des Hauptkunden

Bearbeiten der Kundendaten des Hauptkunden							
Durch das Bearbeiten der Kundenda Straßenname nach einem Umzug de reifend aus, d.h. die Kundendaten w den Kundendatensatz im System. Kunden und in allen Tickets, die mit	ten des Hauptkunden (wenn Sie z.B. einen neuen es Kunden eingeben), wirken sich diese Änderungen <b>überg</b> verden nicht nur für dieses Ticket geändert, sondern für Die Änderungen sind daher auch auf der Kundenseite des ihm verbunden sind, wirksam.						
Das Bearbeiten der Kundendaten eines Kunden dient nicht dazu, einen anderen Kunden als Hauptkunden festzulegen. Nutzen Sie dafür das Wechseln eines Hauptkunden.							
Kontakte   Produkte	Hinzufügen Ausblenden						
Hauptkunde							
Frau Marta Musterfrau V Firmenkunden							
Anschrift Rosenheime Bearbeiten 81669 Münl werkende							
Dealdiviaran							
Bearbeiter Zum Kontakt	Hinzufügen   Ausblenden						
Keine Relationen	Hinzufügen   Ausblenden						

1. Öffner kleinen F	n Sie im <mark>Kunden</mark> <sup>D</sup> feil neben dem l	bereich des Ticke Namen des Kund	ets das Konte Ien klicken.	xtmenü fi	ür den Haupt	kunden,	indem Sie auf den
2. Wähle	en Sie <i>Bearbeitei</i>	7.					
O	b Sie die Kunder ie notwendigen E s ist möglich, das usgeblendet ist. M-Administrator	ndaten eines bes Berechtigungen da ss in Ihrem Web ( n diesem Fall wu nicht freigegeber	timmten Kund afür besitzen. Client der Me Irde die Beart	den beark nüpunkt . peitung vo	beiten könner <i>Bearbeiten</i> in on Firmen im	n, hängt n Kontex Web Cli	davon ab, ob Sie tmenü für <i>Firmen</i> ient von Ihrem
Der Kur Hinter	ndenbereich o grund) und S: Kontakte Produkte Hauptkunde Ansprechpartner	des Tickets w Le können die	echselt nu Datenfeld	un in de ler des	en Bearbei Kunden be   Hinzufügen   A	ten-Mo earbeit	dus (gelber en.
	Frau Anschr Ema Telefo Portal Log	Marta Firmenanschrift überr Rosenheimer Platz 81669 II Email Bitte wählen Bitte wählen n username	Musterfrau nehmen? München Nummer Nummer password				
L.	Track-Benutzer						
	Marketing Newsletter Anme Zeile t Datun Zeile t	Statistiken dung am Newsletter inzufügen n Titel/Betreff Auszug/Vors inzufügen	Karte	Hist	bry		
2 Nohm	OK Abbrechen	aabtan Ändarun	aan an dan K	undondo	top vor und k	liekon Si	in out OK
I S	ie sehen beim Be <i>rbeiten</i> -Modus (g n Sie deswegen euen Kunden. • Erstellen ei • Erstellen ei	earbeiten der Kur elber Hintergrund beim Bearbeiten nes neuen Endku	ndendaten de d), genauso v der Kundend unden am Bei nkunden am	s Tickets vie bei de aten gena spiel des Beispiel des	den Kunden r Erstellung e auso vor, wie Sales-Proze	bereich o eines neu beim Er sses	des Tickets im <i>Be</i> uen Kunden. Geh rstellen eines

Die Kundendaten des Kunden sind nun geändert. Der Kunde ist mit seinen neuen Daten weiterhin als Hauptkunde des Tickets gesetzt.

## Wechseln des Hauptkunden

S Wechseln des Hauptkunden			
Durch das Wechseln des Hauptkunden weisen Sie einem Ticket einen neuen Hauptkunden zu. Da ein Ticket immer nur einen Hauptkunden besitzen kann, wird der alte Hauptkunde entfernt und der neu ausgewählte Kunde als Hauptkunde festgelegt. Der neue Hauptkunde kann ein bereits im System vorhandener Kunde sein, Sie können aber an dieser Stelle auch direkt innerhalb des Tickets einen neuen Kunden erstellen und diesen als neuen Hauptkunden festlegen (sofern Sie die Berechtigung zur Anlage neuer Kunden innerhalb der Kundengruppe besitzen).			
Kontakte   Produkte         Hauptkunde         Frau Marta Musterfrau           Bearbeiten	Hinzufügen   Ausblenden		
81669 Mür Wechseln Deaktivieren	L Berr Wenne L Austria des		
Keine Relationen	Hinzufügen   Ausblenden		
1. Öffnen Sie im Kundenbereich des Tickets das Kontextmenü für den Hauptkunden, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Kunden klicken.			
2. Wählen Sie Wechseln.			
Der Kundenbereich des Tickets wechselt nun in den Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund). Die Datenfelder sind wie bei der Erstellung eines neuen Tickets leer .			

	Kontakte   Produkte			Hinzufügen	Ausblenden	
	Hauptkunde					
	Endkunden	Firmenkunden	Produkte			
	Suche   Erzeugen					
	Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Nachname oder E-Mail ein * Ansprechpartner					
	Bitte wählen 💌	Vorname	Nachname	]		
	Firmenanschrift übernehmen?					
	Anschrift Straße/Nr (falls abweichend von Firma)		Firma)	]		
		PLZ	Ort	]		
	Email	Email		]		
	Telefon	Bitte wählen	Nummer	]		
		Bitte wählen	Nummer	]		
	Portal Login	username	password	]		
	Track-Benutzer					
	Details					
	Marketing	Statistiken	Karte Hist	tory		
	Newsletter					
	Anmeldu	ing am Newsletter				
	Zeile hin	zufügen				
	Letzten 5 Mailings					
	Datum	Titel/Betreff Auszug/Vorschau				
	Zeile hin	zufügen				
	OK Abbrechen					
3. Wecl	hseln Sie in den Ta	b mit der gewünsch	nten Kundengruppe	e und fügen	Sie in die	esem Tab den
neuen l	Hauntkunden hinzu	J	0 11	Ū.		
		ala a la alan Kumalan	datan dan Tislasta		h a na ta h ai	las Tislasta im. Da
	Sie senen beim vve	chsein der Kunden	daten des Tickets	aen Kunaen	bereich c	ies lickets im <i>Be</i>
	<i>arbeiten</i> -Modus (ge	lber Hintergrund), g	genauso wie bei de	er Erstellung	eines ne	uen Tickets. Auch
(	das Eingeben und S	Speichern der Dater	n funktioniert gena	uso wie bei	der Erste	llung eines
1	neuen Tickets.					
	Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses					
	Erstellen eines neuen Tickets am Deispiel des Cales Drezesses					
	Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses					
	Erstellen eines neuen Endkunden am Beispiel des Sales-Prozesses					
	<ul> <li>Erstellen ein</li> </ul>	es neuen Firmenku	nden am Beispiel	des Sales-P	rozesses	
4 Klick	ion Sie auf OK					
Der Ha	auptkunde ist m	nun gewechselt.				

## Deaktivieren eines Hauptkunden

Ob es sich beim Deaktivieren eines Kunden um den Hauptkunden oder einen zusätzlichen Kunden eines Tickets handelt, spielt keine Rolle, da sich das Deaktivieren übergreifend auf die Kundendaten des Kunden auswirkt, d.h. der Kunde wird in allen seinen Tickets (irrelevant, ob er Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde dieser Ticket ist) und auf seiner Kundenseite deaktiviert. Beispiele für Use Cases für das Deaktivieren von Kunden sind:

- Sie möchten, dass vorübergehend keine Tickets mehr für diesen Kunden erstellt werden können
- Sie möchten, dass gar keine Tickets mehr für diesen Kunden erstellt werden können, wollen aber die Historie über seine geschlossenen Tickets nicht löschen (durch das Löschen eines Kunden wird dieser Kunde auch aus geschlossenen Tickets entfernt)

Mehr über das Deaktivieren, Reaktivieren und Löschen von Kunden

Deaktivieren des Hauptkunden			
	Sie können einen Kunden nur deaktivieren, wenn dieser Kunde keine offenen Tickets mehr besitzt. Aus diesem Grund ist das Deaktivieren von Kunden innerhalb von Tickets nur möglich, wenn das Ticket bereits geschlossen ist und der Kunde keine weiteren offenen Tickets besitzt.		
<u></u>	Das Deaktivieren des Hauptkunden wirkt sich <b>übergreifend</b> aus, d.h. das Deaktivieren bezieht sich nicht auf das einzelne Ticket, sondern wirkt sich auf den <b>Kundendatensatz im System</b> au s.		
	Das Deaktivieren eines Kunden führt dazu, dass		
	<ul> <li>der Kunde nicht mehr über die Suche findbar ist, d.h. das Ticket kann nicht mehr über die Schnellsuche und die Detailsuche gefunden werden und wird nicht mehr durch die kontextsensitive/automatischen Suche vorgeschlagen</li> <li>der Kunde nicht mehr als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zu Tickets hinzugefügt werden kann</li> </ul>		
	Mehr über das Deaktivieren, Reaktivieren und Löschen von Kunden		
	Sie können den Kunden alternativ auch über die Kundenseite des Kunden deaktivieren.		

	Kontakte   Produkte Hauptkunde Frau Marta Musterfrau Anschrift Rosenheime 81669 Mün Bearbeiter Keine Relationen	<ul> <li>Firmenkunden</li> <li>Bearbeiten</li> <li>Wechseln</li> <li>Deaktivieren</li> <li>Zum Kontakt</li> </ul>	Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden
1. Öffnei kleinen F	n Sie im <mark>Kundenbe</mark> Pfeil neben dem N	ereich des Tickets o amen des Kunden	das Kontextmenü für den Hauptkunden, indem Sie auf den klicken.
() C	<ul> <li>b Sie einen Kunde</li> <li>Sie müssen of Deaktivieren</li> <li>Der Kunde d als Hauptkur deaktiviert wo dürfen auch offene Ticket Kunden über</li> </ul>	en deaktivieren kön durch die Ihnen zug von Kunden besitz arf keine offenen T ide noch als zusätz erden, der Kontakte die Kontakte keine is besitzt, können S tragen.	nen, hängt von zwei Faktoren ab: gewiesenen Rollen die notwendige Berechtigung für das een. ickets mehr besitzen (d.h. er darf offenen Tickets weder clicher Kunde zugewiesen sein) . Soll eine Firma e untergeordnet sind (zweistufiges Kundendatenmodell), offenen Tickets mehr besitzen. Wenn der Kunde noch die die offenen Tickets eines Kunden auf einen anderen
2. Wähle	en Sie <i>Deaktivierel</i>	n.	
Der Ku zu Tic	nde ist nun de kets hinzugefi	eaktiviert und igt werden.	kann nicht mehr über Suche gefunden oder
0	<ul><li>Erfahren Sie</li><li>Erfahren Sie</li></ul>	, wie Sie einen dea , wie Sie einen dea	ktivierten Kunden wieder auffinden ktivierten Kunden reaktivieren

## 15.5.3 Zusätzliche Kunden

Im Gegensatz zu Hauptkunden kann ein Ticket beliebig viele zusätzliche Kunden besitzen. Zusätzliche Kunden können sowohl Kontakte als auch Firmen sein. Aus welchen Kundengruppen Sie Kunden als zusätzliche Kunden auswählen können, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Welche Auswirkungen es hat, wenn Sie einen Kunden als zusätzlichen Kunden zu einem Ticket hinzufügen (ob dieser z.B. die gleichen E-Mails erhält wie der Hauptkunde o.ä.), hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

#### Rollen von zusätzlichen Kunden

Für zusätzliche Kunden kann angegeben werden, aus welchem Grund bzw. in welcher Funktion dieser Kunde dem Ticket als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde. Dazu wird die *Kundenrolle* ausgewählt, die dieser Kunden bezüglich dieses Tickets erfüllt. So könnte z.B. einem Ticket, dem als Hauptkontakt Frau Müller von der Durstiges Büro GmbH zugewiesen ist, als zusätzlichen Kunden Frau Schmidt, die für Entscheidungen bezüglich Büroeinrichtung verantwortlich ist, zugewiesen werden. Ihre Kundenrolle könnte dann z.B. *Office Manager* sein. Die Angabe einer Kundenrolle für zusätzliche Kunden ist nicht zwingend notwendig. Welche Kundenrollen für zusätzliche Kunden zur Verfügung stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Welche Auswirkungen die Zuweisung einer Kundenrolle an einen zusätzlichen Kunden hat, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Sie kann rein informativen Charakter haben, so dass Sie als Bearbeiter wissen, wen Sie bezüglich eines Angebotes kontaktieren sollten (z.B. den Entscheider statt irrtümlich den Techniker), oder die Kundenrolle kann bei der Automatisierung des Prozesses verwendet werden, also bei der Workflow-Programmierung einbezogen werden (z.B. wird eine Mail an alle Entscheider gesendet, wenn ein Angebot vorgelegt werden soll).

	Kontakte   Produkte			Hinzufügen   Ausblen	den
	Hauptkunde				
	Kurt Konsument 👻 Endkunden				
331	Kundennummer   Geburtsdatum VIP?	4635232826 24.03.75 Ja Ku	undenstatus		
	Email Telefon Anschrift	kurt.konsument@domain.org Privat 8120910 Mobil 01704188912 Adolf-Mathes-Weg 23 80999 München			
	Zusatzkontakte   Produkte				
-	Home Line 300 ♥ Produkte P Produktlinie Home L Tagesleistung (Tassen) 120 Kaffeebohnenbehälter 400g Wassertank 4,01 Außenmaße (B/H/T) 32x77x6 Gewicht (kg) 18,5 Listenpreis (€) 1199,00 Seriennummer KH3538	rodukt 💌 ine   300 0 30			

Fig. 4: Hauptkunde und zusätzlicher Kunde mit der Rolle Produkt

## Hinzufügen eines zusätzlichen Kunden

● Hinzufügen eines zusätzlichen Kunden			
	Kontakte   Produkte Hauptkunde Frau Marta Musterfrau ▼ Firmenkunden Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München	Hinzufügen Ausblenden	
1. Klicken Sie im Kundenbereich des Tickets auf Hinzufügen.			
Der Kundenbereich öffnet sich nun im Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund).			
2. Wechseln Sie in den Tab mit der gewünschten Kundengruppe und fügen Sie in diesem Tab den zusätzlichen Kunden hinzu, indem Sie die Kundendaten eingeben und auf <i>OK</i> klicken.			
Der Kunde ist nun als zusätzlicher Kunde zum Ticket hinzugefügt. Er wird im Kundenbereich des Tickets unter dem Hauptkunden aufgeführt.			

# Zuweisen einer Kundenrolle an einen zusätzlichen Kunden

🕑 Zuwo	eisen einer Kundenrolle an einen zusätzlichen Kunden
1. Öffner die Kund klicken.	n Sie im Kundenbereich des Tickets (im Abschnitt für zusätzliche Kunden) das Kontextmenü für enrolle des zusätzlichen Kunden, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben der Rolle des Kunden
(1) Ao ar	chten Sie darauf, dass Sie <b>nicht</b> den Pfeil direkt neben dem Namen des zusätzlichen Kunden Iklicken, sondern den Pfeil weiter rechts.
	Kontakte   Produkte   Ausblenden
	Hauptkunde
	Frau Marta Musterfrau 💌 Firmenkunden
	Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München
	Zusatzkontakte
=	Home Line 300 Produkte Keine Rolle Produkte Home Line   300 Tagesleistung (Visen) 120 Kaffeebohnen enälter 400g
	Wassertank 4,01
	Gewicht (kg) 18,5
	Listenpreis (€) 1199,00 Seriennummer KH353830
2. Wähle zusätzlic	n Sie aus der Liste der verfügbaren Kundenrollen die Kundenrolle aus, die Sie dem hen Kunden zuweisen möchten.
I W Sy	elche Kundenrollen zur Auswahl stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM- ystems ab.
	Kontakte   Produkte   Hinzufügen   Ausblenden
	Hauptkunde
-	Frau Marta Musterfrau 👻 Firmenkunden
	Anschritt Rosenneimer Platz 81669 München
	Zusatzkontakte   Produkte
	Home Line 300 V Produkte Keine Rolle V
	Tagesleistung (Tassen) 120
	Kaffeebohnenbehälter 400g Wassertank 4.0
	Außenmaße (B/H/T) 32x77x60
	Listenpreis (€) 1199,00
	Seriennummer KH353830

Die aus angezei zusätzl Systems	gewählte Kunde gt. Welche Aus ichen Kunden h ab.	nrolle wird nun neben dem zusätzli wirkungen die Zuweisung einer Kund at, hängt von der individuellen Ko	chen Kunden enrolle an den nfiguration Ihres CM-	
	Kontakte   Produkte		Hinzufügen Ausblenden	
	Hauptkunde			
	Frau Marta Musterfrau	<ul> <li>Firmenkunden</li> </ul>		
	Anschrift Rosenheimer	Platz		
	81669 Münch	ien		
	Zusatzkontakte   Produk	te		
Home Line 300 🔻 Produkte Produkt				
	Produktiinie Tagesleistung (Tassen)	120		
	Kaffeebohnenbehälter	400g		
	Wassertank	4,01		
	Gewicht (kg)	18.5		
	Listenpreis (€)	1199,00		
	Seriennummer	KH353830		
• AI	Alles über Rollen von zusätzlichen Kunden			

#### Bearbeiten der Kundendaten eines zusätzlichen Kunden



	Kontakte   Produkte	Hinzufügen Ausblenden
_	Hauptkunde	
-	Frau warta wustermau 👻 Firmenkunden	
	Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München	
	Zusatzkontakte   Produkte	
	Home Line 300 🔻 Produkte Keine Rolle 💌	
	Produktive Home Line 300	
	Kaffeebohnenbenälter 400g	
	Wassertank 4,01	
	Aulšenmalše (B/H/T) 32x77x60 Gewicht (kg) 18.5	
	Listenpreis (€) 1199,00	
	Seriennummer KH353830	
0.14/2610	Cia Daarta itan	
2. vvaniei	n Sie <i>Bearbeiten</i> .	
	Sie die Kundendaten eines hestimmten Kunden heer	peiten können, hängt davon ab, ab Sia
<b>₩</b> 01		beiten konnen, hangt uavon ab, ob Sie
die	e notwendigen Berechtigungen dafür besitzen.	
_		
Es	ist möglich, dass in Ihrem Web Client der Menüpunkt	Bearbeiten im Kontextmenü für Firmen
au	sgeblendet ist. In diesem Fall wurde die Bearbeitung vo	on Firmen im Web Client von Ihrem
C	A-Administrator nicht freigegeben.	
_		
	Kontakte   Produkte	Hinzufügen Ausblenden
	Hauptkunde	
	Herr Max Mustermann 🔻 Firmenkunden	
-	Anschrift Franziskanerstraße 38	
	81669 München	
	Portal Login mustermann	
	Zugetzkentelste i Bredukte	
	Zusatzkontakte   Produkte	
-		
	Tagesleistung (	
	Kaffeebohnen Entfernen	
	Was Deaktivieren Außenmaße	
	Gew Zum Kontakt	
	Listenpreis (€) 1199,00	
	Seriennummer KH353830	
Dor the	abnitt für gugätglighe Vunden im Vundenh	araigh dag Tigkata waghaalt
Let ADS	Chille Lui zusatziiche kundend	ereren des fickets wechselt
nun in	den Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund	) und Sie können die
Datenfe	lder des Kunden bearbeiten.	

	Kontakte   Produkte		Hinzufügen   Ausblenden	
	Hauptkunde			
	Herr Max Mustermann	<ul> <li>Firmenkunden</li> </ul>		
	Anschrift Franziskar	nerstraße 38		
	Email consolcml	Munchen pm@gmail.com		
	Portal Login musterma	nn		
	Zusatzkontakte   Produl	kte		
	Produkt			
	Produktname	Home Line 300		
	Produktlinie	Home Line   300 🔻		
	Tagesleistung (Tassen)	120		
	Kaffeebohnenbehälter	400g		
	Wassertank	4.01		
	Außenmaße (B/H/T)	32x77x60		
	Gewicht (kg)	18,5		
	Listenpreis (€)	1199,00		
	Seriennummer	KH353830		
	Track-Benutzer			
	OK Abbrechen			
3. Nehme	en Sie die gewünscl	nten Änderungen an d	en Kundendaten des zusätzlichen Kunden vor und	
klicken S	ie auf <i>OK</i> .	U U		
🕕 Si	e sehen beim Beart	peiten der Kundendate	n des Tickets den Kundenbereich des Tickets im Be	
ar	<i>beiten</i> -Modus (gelb	er Hintergrund), genau	so wie bei der Erstellung eines neuen Kunden. Geh	
en	Sie deswegen beir	n Bearbeiten der Kund	lendaten genauso vor, wie beim Erstellen eines	
ne	neuen Kunden.			
	Erstellen eines neuen Endkunden am Beispiel des Sales-Prozesses			
	Erstellen eines	neuen Firmenkunden	am Beispiel des Sales-Prozesses	
Die Kun	Die Kundendaten des zusätzlichen Kunden sind nun geändert. Der Kunde ist mit			
seinen neuen Daten weiterhin als zusätzlicher Kunde des Tickets gesetzt				
Sernen			server winde des richets gebetze.	

## Entfernen eines zusätzlichen Kunden vom Ticket

Entfernen eines zusätzlichen Kunden

Wenn ein zusätzlicher Kunde für das betreffende Ticket nicht mehr relevant ist bzw. das Ticket für diesen Kunden nicht mehr interessant ist (z.B. weil ein Kunde die Abteilung gewechselt hat oder nicht länger Ansprechpartner ist), können Sie den zusätzlichen Kunden entfernen. 1. Öffnen Sie im Kundenbereich des Tickets (Abschnitt für zusätzliche Kunden) das Kontextmenü für den zusätzlichen Kunden, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Kunden klicken. Achten Sie darauf, dass Sie den Pfeil direkt neben dem Namen des zusätzlichen Kunden anklicken. Der Pfeil weiter rechts öffnet das Kontextmenü für die Rolle des zusätzlichen Kunden. Kontakte | Produkte Hinzufügen Ausblenden Hauptkunde Frau Marta Musterfrau 🔻 Firmenkunden Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München Zusatzkontakte | Produkte Home Line 300 Produkte Keine Rolle Produktive Home Line | 300 Tagesleistung (100 en) 120 Kaffeebohnenbenälter 400g Wassertank 4,01 Außenmaße (B/H/T) 32x77x60 Gewicht (kg) 18,5 Listenpreis (€) 1199,00 Seriennummer KH353830 2. Wählen Sie Entfernen. Kontakte | Produkte Hinzufügen Ausblenden Hauptkunde Frau Marta Musterfrau 🔻 Firmenkunden Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München Zusatzkontakte | Produkte Home Line 300 🔻 Produkte Keine Rolle Pro Bearbeiten 0 Tagesleistung ( Kaffeebohnen Entfernen Was Deaktivieren Außenmaße Gew Zum Kontakt Listenpreis (€) 1199,00 Seriennummer KH353830 Der zusätzliche Kunde erscheint nun zunächst in Kursivschrift. Sie können das Entfernen des Kunden an dieser Stelle noch rückgängig machen, indem Sie das Kontextmenü öffnen und Rückgängig wählen.
	Kontakte   Produkte	Hinz	ufügen Ausblenden
-	Hauptkunde Frau Marta Musterfrau V Firmenkunden Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München		
	Zusatzkontakte   Produkte Home Line 300 (entfernt) Produktlinie Tagesleistung (Tassen) Kaffeebohnenbehälter Wassertank Außenmaße (B/H/T) Gewicht (kg) Listenpreis (€) Soriennummer KH252820	eine Rolle	
Sobald Workflo entfern Tickets	Sie die Seite verlassen, w-Aktivität ausführen o.ä t. Er erscheint dann nich	einen anderen Menüpunkt anklic a., wird der zusätzliche Kunde o nt mehr unter den zusätzlichen N	ken, eine endgültig Kunden des

### Deaktivieren eines zusätzlichen Kunden

Ob es sich beim Deaktivieren eines Kunden um den Hauptkunden oder einen zusätzlichen Kunden eines Tickets handelt, spielt keine Rolle, da sich das Deaktivieren übergreifend auf die Kundendaten des Kunden auswirkt, d.h. der Kunde wird in allen seinen Tickets (irrelevant, ob er Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde dieser Ticket ist) und auf seiner Kundenseite deaktiviert. Beispiele für Use Cases für das Deaktivieren von Kunden sind:

- Sie möchten, dass vorübergehend keine Tickets mehr für diesen Kunden erstellt werden können
- Sie möchten, dass gar keine Tickets mehr für diesen Kunden erstellt werden können, wollen aber die Historie über seine geschlossenen Tickets nicht löschen (durch das Löschen eines Kunden wird dieser Kunde auch aus geschlossenen Tickets entfernt)

Mehr über das Deaktivieren, Reaktivieren und Löschen von Kunden





offene Tickets besitzt, können Sie die offenen Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden übertragen.

Der Kunde ist nun deaktiviert und kann nicht mehr über Suche gefunden oder zu Tickets hinzugefügt werden.

Erfahren Sie, wie Sie einen deaktivierten Kunden wieder auffinden.

Erfahren Sie, wie Sie einen deaktivierten Kunden reaktivieren.

# 15.6 Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse

### 15.6.1 Zusätzliche Bearbeiter

U Zusätzliche Bearbeiter unterscheiden sich von dem Bearbeiter, der dem Ticket zugewiesen wurde.

Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern

### Die Anzeige des Bearbeiters und zusätzlichen Bearbeitern im Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter

Wenn noch keine zusätzlichen Bearbeiter für das Ticket hinzugefügt wurden, zeigt der Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter nichts an. Auch der Bearbeiter des Tickets wird in diesem Fall nur im Kopfbereich des Tickets und nicht im Bereich für zusätzliche Bearbeiter angezeigt.

Bearbeiter

| Hinzufügen | Ausblenden

Sobald ein zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt wurde, wird dieser im Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter angezeigt.

Wurde dem Ticket ein Bearbeiter zugewiesen, wird dieser nun ebenfalls im Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter angezeigt. Der Bearbeiter des Tickets steht immer an oberster Stelle und ist mit der roten Beschriftung *zugewiesen* und einem kleinen Ball markiert ("dieser Bearbeiter ist am Ball") (zusätzliche Bearbeiter können in Genehmigungsprozessen weitere Icons besitzen) :

Bearbeiter	Hinzufügen	Ausblenden
Sales, Stefan zugewiesen		
Zuständiger Service-Agent		
ServiceAgent, Susanne 💌 Susanne hat viel Erfahrung mit solchen Aufträgen.		

Wenn ein zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt wurde, dem Ticket aber noch kein Bearbeiter zugewiesen ist, wird lediglich der zusätzlicher Bearbeiter im Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter angezeigt:

Bearbeiter		Hinzufügen Ausblenden
Zuständiger Service-Agent		
ServiceAgent, Susanne 💌	Susanne hat viel Erfahrung mit solchen Aufträgen.	

### Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters

Zusätzliche Bearbeiter werden aus verschiedenen Gründen hinzugefügt. Beispielsweise könnte Ihr CM-System so konfiguriert sein, dass zusätzliche Bearbeiter über neue E-Mails und Kommentare im Ticket per E-Mail informiert werden. Dadurch kann das Hinzufügen zusätzlicher Bearbeiter als eine Art Anmeldung zu einem Newsfeed genutzt werden. Ein weiterer Anwendungsfall sind Tickets, die einen Genehmigungsprozess durchlaufen sollen. In diesem Fall werden die Genehmiger ebenfalls als zusätzliche Bearbeiter an das Ticket gehängt.

<b>()</b> Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters
Bearbeiter Ausblenden
1. Klicken Sie im Bereich für zusätzliche Bearbeiter des Tickets auf Hinzufügen.
Der Bereich für zusätzliche Bearbeiter öffnet sich nun im Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund).
2. Wählen Sie aus dem rechten Drop-Down-Menü die <i>Bearbeiterfunktion</i> aus, die der zusätzliche Bearbeiter besitzen soll.
Bearbeiter Bearbeiter Bemerkung OK Abbrechen Bette wählen Custändiger Service-Agent
<ul> <li>3. Wählen Sie aus dem linken Drop-Down-Menü den Bearbeiter aus, den Sie als zusätzlichen Bearbeiter hinzufügen möchten. Es werden Ihnen nur solche Bearbeiter zur Auswahl angezeigt, die die gewählte Bearbeiterfunktion besitzen.</li> <li>Is ist technisch möglich, sich selbst als zusätzlichen Bearbeiter hinzuzufügen, sofern Sie die ausgewählte Bearbeiterfunktion besitzen. In der Praxis ist es jedoch meistens so, dass</li> </ul>
Tickets ist. Es hängt jedoch von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems und Ihren individuellen Business-Prozessen ab, ob es in Ihrem Fall sinnvoll ist, sich selbst als zusätzlichen Bearbeiter hinzuzufügen.
4. ( <i>optional</i> ) Fügen Sie eine Bemerkung hinzu, z.B. warum Sie diesen Bearbeiter als zusätzlichen Bearbeiter ausgewählt haben o.ä. Die Bemerkung, die Sie hier eingeben, ist im Ticket neben dem zusätzlichen Bearbeiter sichtbar. Sie können die Bemerkung zu einem zusätzlichen Bearbeiter später noch bearbeiten.
5. Klicken Sie auf <i>OK</i> .
Der zusätzliche Bearbeiter ist nun mit der ausgewählten Bearbeiterfunktion hinzugefügt. Sofern dem Ticket ein Bearbeiter zugewiesen ist, wird dieser nun auch im Bereich für zusätzliche Bearbeiter sichtbar.
Bearbeiter Hinzufügen Ausblenden
Genehmiger Master, Max Master ist Genehmiger für Beschwerden von VIP-Kunden.

<b>()</b> Bearbe	iten einer Bemerkung zu einem zu	sätzlichen Bearbeiter
	Bearbeiter	Hinzufü
	ServiceAgent, Susanne zugewiesen	
	Genehmiger	
	Master, Max 👻 Max Master ist Geneh Bemerkung bearbeiten	miger für Beschwerden von VIP-Kunden.
	Keine Rela Entfernen	Hinzufü
	Protokoll Zuweisen	Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuch
Bearbeiter, 2. Klicken S	indem Sie auf den Pfeil neben dem N ie auf <i>Bemerkung bearbeiten.</i>	lamen des zusätzlichen Bearbeiters klicken.
Der Berei im Bearbe	ch für die Bemerkung zu dem eiten-Modus (gelber Hintergr	zusätzliche Bearbeiter öffnet sich nun rund).
	Bearbeiter	Hinzufü
3	ServiceAgent, Susanne zugewiesen Genehmiger	
	Master, Max	
	Max Master ist Genehmiger für Besch	werden von Großkunden.
	OK Abbrechen	
3. Bearbeite	en Sie die Bemerkung zu dem zusätz	lichen Bearbeiter und klicken Sie auf <i>OK</i> .
Die Bemei	kung zu dem zusätzlichen Be	arbeiter ist nun geändert.

## Bearbeiten einer Bemerkung zu einem zusätzlichen Bearbeiter

### Zuweisen eines Tickets an einen zusätzlichen Bearbeiter

O Zuweisen eines Tickets an einen zusätzlichen Bearbeiter	
1. Öffnen Sie im Bereich für zusätzliche Bearbeiter des Tickets das Kontextmenü für den zusätzlichen Bearbeiter, dem Sie das Ticket zuweisen möchten. Sie öffnen das Kontextmenü, indem Sie auf den Pfeneben dem Namen des zusätzlichen Bearbeiters klicken.	il
Bearbeiter       Hinzufügen       Ausblenden         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Genehmiger       Master, Max       Max Master ist Genehmiger für Beschwerden von VIP-Kunden.         Bemerkung bearbeiten       Bemerkung bearbeiten         Keine Rela       Entfernen       Hinzufügen         Protokoll       Zuweisen       Kommentar       E-Mail	
2. Wählen Sie Zuweisen. Der zusätzliche Bearbeiter ist nun der Bearbeiter des Tickets. Er ist für das Ticket sowohl Bearbeiter als auch zusätzlicher Bearbeiter mit Bearbeiterfunktion . Bearbeiter	nzufi
Genehmiger  Master, Max v zugewiesen Max Master ist Genehmiger für Beschwerden von VIP-Kunden.	
Wenn Sie den Bearbeiter als Bearbeiter des Tickets entfernen möchten, müssen Sie im Kopfbereich des Tickets in den Ticketdaten den Bearbeiter des Tickets ändern. Wenn Sie den Bearbeiter als zusätzlichen Bearbeiter des Tickets entfernen möchten, müssen Sie ihn im Bereich für zusätzliche Bearbeiter des Tickets als zusätzlichen Bearbeiter entfernen.	

### Entfernen eines zusätzlichen Bearbeiters

Entfernen eines zusätzlichen	Bearbeiters
<ul> <li>Je nach Konfiguration Ihres C</li></ul>	CM-Systems kann das Entfernen eines zusätzlichen Bearbeiters
tiefgreifende Auswirkungen h	aben. Beispielsweise könnte Ihr CM-System so konfiguriert sein,

dass zusätzliche Bearbeiter über neue E-Mails und Kommentare im Ticket per E-Mail informiert werden. Dadurch könnte durch das Entfernen der zusätzlichen Bearbeiter der Informationsfluss unterbrochen werden. Bei Tickets, die einen Genehmigungsprozess durchlaufen, könnte das Entfernen eines Genehmigers den Prozess ins Stocken bringen.

1. Öffnen Sie im Bereich für zusätzliche Bearbeiter des Tickets das Kontextmenü für den zusätzlichen Bearbeiter, den Sie vom Ticket entfernen möchten. Sie öffnen das Kontextmenü, indem Sie auf den Pfeil neben dem Namen des zusätzlichen Bearbeiters klicken.

2. Klicken Sie auf Entfernen.

des Tickets.

Bearbeiter	Hinzufügen Ausblenden
ServiceAgent, Susanne zugewiesen	
Genehmiger	
Master, Max 👻 Max Master ist Genehmiger für Bes Bemerkung bearbeiten	chwerden von VIP-Kunden.
Keine Rela Entfernen	Hinzufügen   Ausblenden
Protokoll     Zuweisen	Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden
Der zusätzliche Bearbeiter erscheint	nun zunächst in Kursivschrift. Sie
können das Entfernen des zusätzliche	n Bearbeiters an dieser Stelle noch
rückgängig machen, indem Sie das Kon	textmenü öffnen und Rückgängig wählen.
Sie können außerdem an dieser Stelle Bearbeiter das Ticket zuweisen. Auf zusätzlicher Bearbeiter mehr, sonder	dem (ehemaligen) zusätzlichen diese Weise ist der Bearbeiter kein n ist nun Bearbeiter des Tickets.
Bearbeiter	Hinzufügen Ausblenden
ServiceAgent, Susanne zugewiesen	
Genehmiger	
Master, Max (entfernt) Vax Master ist Genehmig Rückgängig	ger für Beschwerden von Großkunden.
Keine Relationen Zuweisen	Hinzufügen   Ausblenden
Sobald Sie die Seite verlassen, eine	n anderen Menüpunkt anklicken, eine
Norkflow-Aktivität ausführen o.ä., w	ird der zusätzliche Bearbeiter endgültig
entfernt. Er erscheint dann nicht me	hr im Bereich für zusätzliche Bearbeiter

### 15.6.2 Genehmigungsprozesse

Manche Business-Prozesse erfordern Genehmigungsprozesse. Durch einen Genehmigungsprozess kann z. B. ein Customer Service Mitarbeiter einem Supervisor mitteilen, dass er für einen Kunden eine Kompensation in Höhe von 100 Euro bereitstellen möchte. Der *Genehmiger* kann dann entscheiden, ob eine Kompensation in dieser Höhe gerechtfertigt ist und die Anfrage entweder genehmigen oder ablehnen.

Für einen Genehmigungsprozess wird dem Ticket mindestens ein *Genehmiger* als zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt. Dies kann automatisch (ausgelöst z.B. durch die Workflow-Aktivität *Genehmigung einholen*) oder manuell geschehen (Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters). Daraufhin muss eine Aktion des Genehmigers erfolgen (genehmigen oder ablehnen).

### Bedeutung der Icons in Genehmigungsprozessen

Genehmiger werden, wie alle zusätzlichen Bearbeiter, im Ticketbereich für zusätzliche Bearbeiter angezeigt:

	Bearbeiter	Hinzufügen Ausblenden
	ServiceAgent, Susanne zugewiesen	
	Genehmiger	
0	Bö, Max 💌	
0	Superuser, Simon 🔻	
- R	Master, Max 🐨	
	Keine Relationen	Hinzufügen Ausblenden

Genehmiger können mit folgenden Icons markiert sein:

0	Noch keine Entscheidung getroffen
4	Genehmigt
×	Abgelehnt

## Beispiel für einen Genehmigungsprozess am Beispiel des Customer-Service-Prozesses



1. Susanne wählt die Workflow-Aktivität Kompensation aus.	
Angemeldet als: Sucanne ServiceArgent	nSol & CM
Produkt Reporting Alle Kundengruppen	9
Vorgang Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 💌	Workflow-&ktivitäten
Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine	>>> Rückfrage an Fachbereich
Kundenservice   In Bearbeitung 100936 Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 22.10.14 12:36	>>> Kompensation >>> Auf Wiedervorlage
Anfragetyp Beschwerde Priorität Normal Quelle Anruf Produkt Home Line	>>> Abschließen FAQ-Suche anstoßen
Kontakte i Produkte Ausblenden Ausblenden	Priorität erhöhen
Hauptkunde	Prioritat verningem
Kundennummer   Geburtsdatum 123456 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus	Workspace
Email konni.kunde@konni-design.de Telefon Privat 021123456 2 Anschrift Hammacherstraße 2 54556 Dumpingen	Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Bearbeiter Hinzufügen   Ausblenden	Favoriten
Keine Relationen Hinzufügen Ausblenden	Leads mit über 5
Es öffnet sich ein ACF.	
Angemeidet als: Susanne ServiceAgent	sol * CM
Produkt Reporting Alle Kundengruppen	٩
Vorgang Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 💌	Workflow-Aktivitäten
>>> Kompensation	>>> Rückfrage an Fachbereich
Kompensation einleiten, bitte beachten sie, dass einige Kompensationstypen vorner genenmigt werden müssen.	>>> Auf Wiedervorlage
Kompensation Geschenk (Genehmigung * Bemerkung/Grund Kunde hat zu lange auf Lieferung gewartet	>>> Abschließen FAQ-Suche anstoßen
OK Abbrechen	Priorität erhöhen Priorität verringern
Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: Homel ine	
Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent. Susanne   Geöffnet: 22 10 14 12:36	Workspace Workspace ist leer
Anfragetyp Beschwerde Priorität Normal Quelle Anruf Produkt Home Line	Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Hinzufügen Ausblenden	Favoritan
Hauptkunde Konni Kunde 👻 Endkunden	Leads mit über 5
Kundennummer   Geburtsdatum 123456 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus	Reklamation eine
Email konni.kunde@konni-design.de Telefon Privat 0211123456 Anschrift Hammacherstraße 2 54556 Dumpingen	Kurt Konsument
Bearbeiter Hinzufügen Ausblenden	
Keine Relationen Hinzufügen Ausblenden	
Dag Consol *CM_Sugton don Dinklaffan Component	to so konfiguriert dess bet
der Auswahl genehmigungspflichtiger Kompengation	he so kontiguriert, dass bel
Mitarbeiter als zusätzliche Bearbeiter hinzugefi	jat werden, die innerhalb der
PinkCoffee Company Kompensationen genehmigen dür	rfen. Für Susanne stehen nun

keine Workflow-Aktivitäten mehr zur Verfügung, da zunächst eine Entscheidung von einem der drei möglichen Genehmiger getroffen werden muss. Da die Entscheidung bei allen drei Genehmigern noch aussteht, sind diese mit einem Fragezeichen-Icon gekennzeichnet.

	(undengruppen
gang Bearbeiten   Duplizieren   Druck	en Ansicht - Workflow-Aktivitäten
Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine Kundenservice   Warte auf Genehmigung der Kompensation Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 22.10.14 12:36 Anfragetyp Beschwerde Priorität Normal Quelle Anruf Produkt Home Line ————————————————————————————————————	Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
	Favoriten
Hauptkunde	Ausblenden     Leads mit über 5      Reklamation eine
Kundennummer   Geburtsdatum 123456 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus Email konni.kunde@konni-design.de Telefon Privat 0211123456 Anschrift Hammacherstraße 2 54556 Dumpingen	Kurt Konsument
Bearbeiter Hinzufüge	n Ausblenden
ServiceAgent, Susanne zugewiesen  Genehmiger  Master, Max Bo, Max Superuser, Simon	

genehmigen und Kompensation ablehnen zur Verfügung.

Weiter bearbeiten zur Verfügung.

Organg       Beachelen       Ducken       Ansicht       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Aktivitäte       Workflow-Aktivitäte       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Aktivitäte       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Aktivitäte       Produkte       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Aktivitäte       Produkte       Endeunden       Kundenstatus       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Aktivitäte       Produkte       Endeunden       Kundenstatus       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Aktivitäte       Produkten       Endeunden       Kundenstatus       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflow-Kinster Scale       StevickAgent, Susanne zugewissen       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten       Workflow-Aktivitäten         Workflokt       1: StevickAgent, Susanne	Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine Kundenseres (Watta auf Geschwingen gieft Kompensation Beschwerde Priodite Normal Andreger, Beschwerde Priodite Normal Kundenseres (Watta auf Geschwingengeflichtig) Bemerkung/Grund Aufgund zu langer Wattezeit Kompensation Geschwerde Priodite Kompensation Geschwerde Priodite Kompensation Geschwerde Priodite Kompensation Geschwerde Priodite Kondensummer (Sektortading 123456 29 07.80 VPF? Ja Auchden Henne Utilization Priodite Kondensummer (Sektortading 123456 29 07.80 VPF? Ja Auchden Henne Utilization 2 ServiceAgent, Susame zugewiesen Geschwinger ServiceAgent, Susame zugewiesen Geschwinger Masser, Nass * Bo, Max * Bo, Max * Bo, Max * Bo, Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.         Köglichkeit 1: Genehmigen Geschwinger Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compara ür Kompensation en vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Expensation penehmiger die	yemeldet a <mark>s: <u>Max Master</u> • • • • • • • • • • • • • • • • • • •</mark>	Alle Kundengruppen
Tigent       Detacher       D	The number       Duration       <	Respected Duplicies	Dauskan Ansisht =
Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine Barbeter: SenceAgent. Susanne [Gedimet: 22:10:11:54 Andreg veriation]       Image veriation albehand         Workspace       Warkspace         Casile And Casile An	Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine Barbotets: ServiceAgent, Susame [ Geelmeitz 21:01:11:54 Casel Acad I Casel	rgang Dearbeiten Dupitzieren	Vorken Ansicht V Worktivitäten
Workspace is it ler         Rompensation       Geschenk (Genehmigungsplichtig)         Rompensation       Geschenk (Genehmigungsplichtig) <t< td=""><td>Workspace       Workspace         Workspace       Workspace         Workspace</td><td>Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine Kundensevice   Warte auf Genehmigung der Kompensation 1933 Bearbeiter: SeviceApent. Susanne   Geöffnet - 22 10 14 11:54</td><td>&gt;&gt;&gt; Kompensation generatingen</td></t<>	Workspace       Workspace         Workspace	Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine Kundensevice   Warte auf Genehmigung der Kompensation 1933 Bearbeiter: SeviceApent. Susanne   Geöffnet - 22 10 14 11:54	>>> Kompensation generatingen
Produkt Home Line Workspace ist leer Ausphunde Workspace ist leer Ausphunde Statist him Statist him Statis	Produkt Home Kompensation Geschenk (Genehmigungspflichtig) Bemerkung/Grund Aufgrund zu langer Wartezeit         Nortakte Produkte         Huzpfkunde Kundennummer Gebutstaftum 12356 29.07.80 Kundennummer Gebutstaftum 12356 29.07.80 ServiceAgent, Susanne 20gewiesen ServiceAgent, Susanne 20gewiesen Superuser, Simon *	Anfragetyp Beschwerde Priorität Normal Quelle Annuf	Workspace
Image: Contacte Produkte       Hinzufügen Ausblenden         Image: Contact Produkte       Hinzufügen Ausblenden         Image: Contact Produkte       Image: Contact Produkte	Wortskte Produkte       Hinzufügen Ausblender         Windernanner       123456       29 07.80         Windernanner       Winderstatus       Indernanner         SchwickAgent, Susanne zugewiesen       Indernanner       Indernanner         Genehmiger       Hinzufügen Ausblender       Indernanner         Bo, Max *       Indernanner       Indernanner         Bo, Max *       Indernanner       Indernanner         Superuser, Simon *       Indernanner       Indernanner         Bo, Max *       Indernanner       Indernanner         Bo, Max *       Indernanner       Indernanner         Superuser, Simon *       Indernanner       Indernanner         Bo, Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.       Indernanner         Internanner       Internanner       Internanner         Internanner       Internanner       Internanner         Internanner       Internanner       Internanner         Interna	Produkt Home Line Kompensation Kompensation Geschenk (Genehmigungspflichtig) Bemerkung/Grund Aufgrund zu lang	ger Wartezeit Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier
Haupskunde         Konni Kunde         Konni Kunde         Workstrummer         Geschundern         Frieden         Privat       0211123456         Anschrift         Bearbeiter         ServiceAgent, Susanne zugewiesen         Genehmiger         Master, Max *         Bo, Max *         Superuser, Simon *	Haupskunde         Konnikunder         Konnikunder         Konnikunder         ServiceAgent, Susame zugewiesen         Genehmiger         Bo, Max         Bo, Max         Superuser, Simon *	Hi	inzufügen Ausblenden
Normer Schudernommer Geburtsdarm       123456       29 07.80         VPP       Ja       Kundenstatus         VPP       Anchrit       Himmacherstatas         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         B0, Max *       Superuser, Simon *         Vipperuset, Simon *       Nacktrit         Vipperuset, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Superuser, Simon *       Superuser, Simon *         Vipperuset, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Superuser, Simon *       Superuser, Simon *         Vipperuset, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Superuser, Simon *       Superuser, Simon *         Vipperuset, Superuser, Simon *       Nax wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.         ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar         ie Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	Windennummer ( Schudennummer ( Schudenstatus ) Ja       Kundenstatus ) Ja       Intekets offen Ku         Windennummer ( Schudenstatus ) ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Hinzufügen Ausblenden       Intekets offen Ku         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Hinzufügen Ausblenden       Inteket offen Ku       Inteket offen Ku         Bo, Max *       Bo, Max *       Superuser, Simon *       Inteket offen Ku       Inteket offen Ku         Höglichkeit 1: Genehmigen       Anschut Hinzufügen Ausblenden       Inteket offen Ku       Inteket offen Ku         Bo, Max *       Superuser, Simon *       Superuser, Simon *       Inteket offen Ku       Inteket offen Ku         Höglichkeit 1: Genehmigen       Anschut Hinzufügen Ausblenden       Inteket offen Ku       Inteket offen Ku       Inteket Superuser, Simon *         Höglichkeit 1: Genehmigen       Ans wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.       Inteket Superuser, Simon *       Inteket Superuser, Simon *         Höglichkeit 1: Genehmigen       Ans wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.       Inteket Superuser, Su	Hauptkunde	Favoriten
Winderstands       Summarkerstands       Sum	Windowski Aude       Windowski Aude         Windowski Aude       Windowski Aude         Windowski Aude       Windowski Aude         Windowski Aude       Windowski Aude         Bearbeiter       Hinzufugen Ausblenden         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Windowski Max       Bo, Max         Bo, Max       Superuser, Simon         Superuser, Simon       Windowski Max         Bo, Max       Windowski Max         Superuser, Simon       Windowski Max         Bo, Max       Windowski Max         Bo, Max       Windowski Max         Bomention       Supentinter Max	Kundennummer   Geburtsdatuer 123456 29.07.80	Tickets offen Ku
Anschrift Hammacherstale 2         ServiceAgent, Susanne zugewiesen         Genehmiger         Master, Max *         Bo, Max *         Superuser, Simon *    Röglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen. ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	Anschrift Hundenbergen Safsöf Dumpingen Bearbeiter ServiceAgent, Susanne zugewiesen Cenehmiger Master, Max * Bo, Max * Superuser, Simon * Hinzufügen Ausblenden Superuser, Simon * Hinzufügen Ausblenden Superuser, Simon * Hogglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen. ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ice	Email konni.kunde@konni-design.de	Endkunden nach S
Bearbeiter       Hinzufügen Ausblenden         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Master, Max *       Bo, Max *         Bo, Max *       Superuser, Simon *         Höglichkeit 1: Genehmigen       Genehmigen         a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.         ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar         ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	Bearbeiter       Hinzufügen Ausblenden         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Parkplatz ist be         Genehmiger       Master, Max *         Bo, Max *       Superuser, Simon *         Höglichkeit 1: Genehmigen       Superuser, Simon *         Aax wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.         ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar         ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ice	Anschrift Harmacherstraße 2	Offene Tickets E
Bearbeiter       Hinzufügen Ausblenden         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Master, Max       Bö, Max         Bö, Max       Superuser, Simon         Superuser, Simon       Toglichkeit 1: Genehmigen         a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.         ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar         ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	Bearbeiter       Hinzufügen Ausblenden         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       ServiceAgent, Susanne zugewiesen         Genehmiger       Master, Max *         Bö, Max *       Superuser, Simon *         Böglichkeit 1: Genehmigen       Superuser, Superuser, Simon *         Superuser, Simon *       Superuser, Sup	54556 Dumpingen	🕞 Kai Hinke
<pre>ServiceAgent, Susanne zugewiesen Genehmiger Master, Max * Bo, Max * Superuser, Simon * Boglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen. ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die</pre>	<pre>ServiceAgent, Susanne zugewiesen Genehmiger Master, Max * Bo, Max * Superuser, Simon * Biglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen. ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ice</pre>	Bearbeiter Hi	inzufügen Ausblenden Orarkplatz ist be
<ul> <li>Master, Max *</li> <li>Bo, Max *</li> <li>Bo, Max *</li> <li>Superuser, Simon *</li> </ul> Böglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	<ul> <li>Master, Max *</li> <li>Bo, Max *</li> <li>Bo, Max *</li> <li>Superuser, Simon *</li> </ul> Biglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ice	ServiceAgent, Susanne zugewiesen	
<ul> <li>Bo, Max *</li> <li>Superuser, Simon *</li> </ul> <b>Nöglichkeit 1: Genehmigen</b> a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	<ul> <li>Bo, Max •</li> <li>Superuser, Simon •</li> </ul> Biglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen. ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ice	A Master, Max	
Superuser, Simon * Höglichkeit 1: Genehmigen a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen. ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	<ul> <li>Superuser, Simon -</li> <li>Biglichkeit 1: Genehmigen         <ul> <li>a. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation genehmigen.</li> <li>ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Comparür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ich</li> </ul> </li> </ul>	👩 Bö, Max 💌	
<b>Nöglichkeit 1: Genehmigen</b> a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . die Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	<b>Höglichkeit 1: Genehmigen</b> a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compan ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ic	😧 Superuser, Simon 🔻	
<b>löglichkeit 1: Genehmigen</b> a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	<b>löglichkeit 1: Genehmigen</b> a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen</i> . ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ic		
<b>a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen.</i> ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die</b>	a. Max wählt die Workflow-Aktivität <i>Kompensation genehmigen.</i> ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ic	öglichkeit 1: Genehmigen	
ie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	vie Kompensation ist nun genehmigt, da das CM-System der PinkCoffee Compar ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Io	. Max wählt die Workflow-Aktivität Kompensation	n genehmigen.
ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die	ür Kompensationen vorsieht, dass lediglich einer der drei Genehmiger die ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Io	e Kompensation ist nun genehmigt, da	a das CM-System der PinkCoffee Compa
ur kompensationen vorsient, dass iediglich einer der drei Genehmiger die	ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ic	v Komponzationen utenzieht dezz ledi	alish since dee desi Conshminee dis
	ompensation genehmigen muss. Neben dem Namen von Max erscheint nun ein Ic	ir Kompensationen vorsient, dass iedi	igitch einer der drei Genehmiger die

Ticket kann nun von Susanne Serviceagent im Prozess weiter voran bewegt werden. In diesem Fall stehen die Workflow-Aktivitäten Abschließen und

\_\_\_\_\_

l Brodukt	Templateverwaltung	Allo Kundongruppen	
Produkt	templateverwaitung Reporting	Alle Kundengruppen	α
Vorgang		Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 🔻	Workflow-Aktivitäten
8	Beschwerde - zu lange auf Lieferung ge	wartet: HomeLine	>>> Abschließen
100936	Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 22.10.14 12:	:36	>>> Vveiter bearbeiten
	Anfragetyp Beschwerde Priorität Normal Quelle Anruf		Workspace
	Produkt Home Line Kompensation		Workspace ist leer
	Kompensation Geschenk Bemerk (Genehmigungsoffichtig)	ung/Grund Kunde hat zu lange auf Lieferung gewartet	Alle ungespeicherten Vorgange werden automatisch hier
	(		angezeigt.
	Kontakte   Produkte	Hinzufügen Ausblenden	Favoriten
	Konni Kunde V Endkunden		Tickets offen Ku
<b>#1</b>	Kundennummer   Geburtsdatum 123456 29.07.80 VIP? Ja	Kundenstatus	Endkunden nach S
	Email konni.kunde@konni-desi Telefon Privat 0211123456	gn.de	Offene Tickets E
	Anschrift Hammacherstraße 2 54556 Dumpingen		📼 Kai Hinke
			Parkplatz ist be
	Bearbeiter	Hinzufügen Ausblenden	
	Genehmiger		
	Master, Max 🐨		
0	Bö, Max 👻		
0	Superuser, Simon 🔻		
		-	
Möglia	chkeit 2: Ablehnen		
4b. Ma	x wählt die Workflow-Aktivität	Kompensation ablehnen.	
ле к	ompensation ist nun abo	jelennt. Das CM-Syste	em der PinkCof
ür K	compensationen so konfig	juriert, dass durch o	die Ablehnung
Geneh	miger die Anfrage autom	natisch vollständig a	abgelehnt wird
auch	eine andere Konfigurati	ion möglich, bei der	die Anfrage n
worde	n könnto wonn die ande	ron boidon Conobmia	or die Anfrage
werde	in komice, wenn die ande	stell betdell Generminge	er die Amrage
Nobor	dom Nomon Hon May org	aboint nun oin Taon r	nit rotom Krou
мереп	dem Namen von Max erso		
anzei	at dass Max die Anfrac		a Tiakat anrin
anzei	ge, dubb han die militag	ge abgelennt hat. Das	s iicket spiin
Stell	e im Prozess zurück, ar	ge abgelennt hat. Dag 1 der es sich befand,	, bevor Susann

Aktivitäten zur Verfügung wie zu Anfang dieses Beispiels (siehe Schritt 1).

Vorgang       Bearbeiten       Duplizieren       Drucken       Ansicht       Worktflow-Aktivitäten         100336       Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine       Kundenservice   In Bearbeitung       >>> Rückfrage an Fachbereich       >>> Kompensation         Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 22.10.14 12:36       Anfragetyo       Beschwerde - Priorität       Normal         Quelle Annf       Produkt Home Line	rodukt	Templateverwaltung	Reporting		Alle Kun	dengruppen	٩
Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine         Kundenservice   In Bearbeitung         Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 22.10.14 12:36         Anfragetyp         Quelle Anuf         Produkt Home Line         Kompensation         Kompensation         Kompensation         Genehmigungspflichtig)         gewartet.         Hauptkunde         Konni Kunde © Endkunden         Kundennummer   Gebutster         VIP?         Jaar         Kundennummer   Gebutster         Bearbeiter         Hammacherstraße 2         Stösfö         Anschrift         Hammacherstraße 2         Stösfö         Duelle After         Hauptkunde         Kundennummer   Gebutster         VIP?         Anschrift         Hammacherstraße 2         Stösfö         Duelle After         Hinzufügen         Ausblenden         Vingen         Kundennummer   Gebutster         Lingen         Anschrift         Hammacherstraße 2         Stösfö         Duelle         Bo, Max •	Vorgang			Bearbeiten Dupliziere	en Drucken	Ansicht 💌	Workflow-Aktivitäten
Image: ServiceAgent, Susanne / Geoffnet: 22.10.14 12:36         Anfragetyp       Beschweite         Ouelie       Andragetyp         Produkt       Homesation         Kompensation       Constraint         Kompensation       Bemerkung/Grund         Kompensation       Bemerkung/Grund         Kompensation       Genehmigungspflichtig)         Bemerkung/Grund       Kunde hat zu lange auf Lieferung gewartet.         Produkt       Hinzufügen         Ausblenden       Hinzufügen         Konnaktkel Produkte       Hinzufügen         Ausblenden       Vorkspace         Kundennummer / Geburtsdautne       123456         VIP?       Ja         Kundennummer / Geburtsdauten       123456         VIP?       Ja         Kundennummer / Geburtsdauten       123456         VIP?       Ja         Anschrift       Hammacherstraße 2         54556       Dumpingen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger         Bo, Max       Superuser, Simon		Beschwerde - zu lar	a auf Lieferung	nowartet: Homel i	no		>>> Rückfrage an Fachbereich
100936       Neuroscience (Section Construction)         Bearbeiter: ServiceAgent, Susame   Geoffnet: 22.10.14 12:36         Anfragetyp: Beschwerde: Priorität: Normal         Quelle: Anuf         Produkt: Home Line         Kompensation         Geenehmigungspflichtig)         Bearbeiter:         Konnakte   Produkte         Hauptkunde         Konni Kunde ~ Endkunden         Kundennummer   Geburtsdatum         VIP?       Ja         Kundennummer   Geburtsdatum       123456         YP?       Ja         Kundennummer   Geburtsdatum       123456         Kundennummer   Geburtsdatum       123456         VIP?       Ja         Kundennummer   Geburtsdatum       123456         Master, Max	I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	Kundenservice I In Bearbeitun		gewartet. Home	iie		>>> Kompensation
Anfragetyp Beschwerde Priontat Normal Ouelle Anuf Produkt Home Line Kompensation Geschenk (Genehmigungspflichtig) Bemerkung/Grund Kunde hat zu lange auf Lieferung (Genehmigungspflichtig) Bemerkung/Grund Kunde Ausblenden Hauptkunde Kundennummer   Gebutsde 29.07.80 VIP? Ja Kundennummer   Gebutsde 20.071.80 VIP? Ja Kundennummer   Gebutsde 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus Email konni.kunde@konni-design.de Temail konni.kunde@konni-design.de Temail konni.kunde@konni-design.de Hinzufügen Ausblenden ServiceAgent, Susanne zugewiesen Genehmiger Master, Max Bö, Max Superuser, Simon Kunden zu Superuser, Simon Kunden zu Super	100936	Bearbeiter: ServiceAgent, Sus	sanne   Geöffnet: 22.10.14	12:36			>>> Auf Wiedervorlage
Produkt Home Line Kompensation Ceschenk Kompensation Ceschenk (Genehmigungspflichtig) Bemerkung/Grund Kunde hat zu lange auf Lieferung gewartet. Kontakte   Produkte Hinzufügen Ausblenden Hauptkunde Konni Kunde V Endkunden Kundennummer   Geburstatus Email konni kunde@konni-design.de Telfon Privat 22456 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus Email konni kunde@konni-design.de Telfon Privat 0211122456 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus Email konni kunde@konni-design.de Telfon Privat 0211122456 29.07.80 VIP? Ja Kundenstatus Email konni kunde@konni-design.de Telfon Privat 0211122456 29.07.80 Virz Ja Kundenstatus Email konni kunde@konni-design.de Telfon Privat 0211122456 29.07.80 Vorkspace ist leer Anschrift Hammacherstraße 2 S4556 Dumpingen ServiceAgent, Susanne zugewiesen Genehmiger Master, Max V Bo, Max V Superuser, Simon V		Anfragetyp Beschwerde Pr Quelle Anruf	iorität Normal				>>> Abschließen
Kompensation   Kompensation   Kompensation   Geschenk   Geschenk   Genehmigungspflichtig)     Bemerkung/Grund   Kunde x Endkunden   Kundennummer   Geburtsdatum   VIP?   Jamia konni.kunde@konni-design.de   Telefon   Privat   02   ServiceAgent, Susanne zugewiesen   Genehmiger   Master, Max   Bo, Max   Superuser, Simon   Bo, Max		Produkt Home Line					FAQ-Suche anstoßen
(Genehmigungspflichtig)       gewartet.       Priorität verringem         Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         Genehmiger       Master, Max       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Genehmiger       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Offene Tickets offen Ku       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Offene Tickets E       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Offene Tickets E       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen         ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: ServiceAgent, Serv		Kompensation Geschenk	tion Ben	erkung/Grund Kunde hat	t zu lange auf l	Lieferuna	Priorität erhöhen
Kontakte   Produkte       Hinzufügen       Ausblenden         Hauptkunde       Konni Kunde ~ Endkunden       123456       29.07.80         Kundennummer   Geburdsdum       123456       29.07.80       Workspace ist leer         Email       Konni kunde@konni-design.de       Telefon Privat       Workspace         Anschrift       Hammacherstraße 2       54556       Dumpingen         Bearbeiter       Hinzufügen       Ausblenden         Genehmiger       Endkunden nach S       Tickets offen Ku         Bo, Max ~       Bo, Max ~       Parkplatz ist be		(Genehmigur	igspflichtig)	gewartet.	g		Priorität verringern
Hauptkunde         Konni Kunde Choni Kunden         Kundennummer [ Gebuttsdatum       123456       29.07.80         VIP?       Ja       Kundenstatus         Email       konni kunde@konni-design.de       Image: Construction of the second of the sec		Kontakte   Produkte			Hinzufügen	Ausblenden	Workspace
54556 Dumpingen     Bearbeiter     Bearbeiter     Hinzufügen     Ausblenden     Genehmiger     Master, Max     Bo, Max     Superuser, Simon     Favoriten     Favoriten     Tickets offen Ku     Cenehmiger     Stater, Max     Bo, Max     Superuser, Simon     Superuser, Simon     Tickets offen Ku     Parkplatz ist be	<b>%</b> 1	Hauptkunde Konni Kunde ▼ Endkund Kundennummer   Gebutsdatu VII Em Telef	en Im 123456 29.07.80 P? Ja ail konni.kunde@konni-d on Privat 021112345 cift Hammacherstraße 2	Kundenstatus esign.de 6 🐨			Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Bearbeiter Hinzufügen Ausblenden Genehmiger Bö, Max • Superuser, Simon •			54556 Dumpinger	1			Favoriten
Bearbeiter Hinzufügen Ausblenden   ServiceAgent, Susanne zugewiesen Image: Constraint of the service							Tickets offen Ku
ServiceAgent, Susanne zugewiesen       Image: Concentration of the service of the serv		Bearbeiter			Hinzufügen	Ausblenden	Endkunden nach S
Master, Max     Master, Max     Max     Bo, Max     Max     Superuser, Simon		ServiceAgent, Susanne zug Genehmiger	jewiesen				Offene Tickets E
Bo, Max     Superuser, Simon	×	Master, Max 🔻					📃 Kai Hinke
A Superuser, Simon	0	Bö, Max 🔻					Parkplatz ist be
	0	Superuser, Simon 💌					

## **15.7 Ticketrelationen**

## 15.7.1 Über Ticketrelationen

Tickets können durch Ticketrelationen in Beziehung zueinander gesetzt werden. Es gibt zwei Arten von Beziehungen:

- referenziell (nicht-hierarchisch) (Relation Referenz)
- hierarchisch (wobei das Ticket der oberen Ebene als Master bezeichnet wird und Tickets der unteren Ebene als Slaves)
- Es gibt eine weitere hierarchische Ticketrelation, bei der das Ticket der oberen Ebene als *Parent* und Tickets der unteren Ebene als *Child* bezeichnet werden. Diese Ticketrelation können Sie jedoch nicht manuell im Web Client festlegen, sondern wird automatisch durch Programmierung im Workflow erzeugt. Sie als Bearbeiter haben keinen Einfluss darauf, ob und wann eine solche Relation erzeugt wird.

### Beispiele für die Nutzung von Ticketrelationen

- Referenzielle Ticketrelationen: z.B. zur Organisation und Ordnung von Tickets, die z.B. thematisch zusammengehören
- Hierarchische Ticketrelationen: z.B. für Projektmanagement (Projekt ist Master-Ticket, einzelne Aufgaben, die zur Realisierung des Projekts bearbeitet werden müssen, sind die Slaves)

#### Informationen zu Ticketrelationen

- Jedes Ticket kann beliebig viele Referenzen besitzen
- Ein Ticket kann immer nur ein Master-Ticket bzw. Parent-Ticket besitzen
- Ein Ticket kann beliebig viele Slave-Tickets bzw. Child-Ticket besitzen
- Ein bestimmtes Ticket kann immer nur in *einer* Relation zu einem bestimmten anderen Ticket stehen (d.h. Ticket A kann nicht gleichzeitig *Master* und *Slave* von Ticket B sein)



### Anzeige von Ticketrelationen im Web Client

Die Art der Relation wird durch die jeweilige rote Überschrift angezeigt

- referenziert von (Referenz)
- Master von (Master)
- Slave von (Slave)
- Child von (Child)
- Parent von (Parent))



Fig. 5: Anzeige von Ticketrelationen im Web Client

# 15.7.2 Hinzufügen einer Ticketrelation

Hinzufügen einer Ticketrelation
Dies ist die ausführliche Anleitung zum Hinzufügen von Ticketrelationen. Schneller und einfacher können Sie Ticketrelationen per Drag-and-Drop hinzufügen.
1. Klicken Sie im Bereich für Ticketrelationen des Tickets auf <i>Hinzufügen</i> .
Keine Relationen Ausblenden
Es öffnet sich die Ticket-Suche für Ticketrelationen.
2. Geben Sie das Thema, den Namen oder andere Inhalte des Tickets ein, zu dem Sie eine Relation herstellen möchten und wählen Sie das gewünschte Ticket aus den Vorschlägen aus.
Keine Relationen         Relation hinzufügen         Vorgangs-Name oder -Thema       kaffeem         Vorgangs-Name oder -Thema       kaffeem         100897 Kaffeemaschine defekt: HomeLine       100917 Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine         100874 Kaffeemaschine defekt: HomeLine       100874 Kaffeemaschine defekt: HomeLine         100857 Kaffeemaschine defekt: HomeLine       100857 Kaffeemaschine geht nicht mehr         100857 Kaffeemaschine geht nicht mehr: Home Line 550       100912 Vertriebsanfrage 20 Kaffeemaschinen
Das Ticket ist nun ausgewählt. Es öffnen sich automatisch die Datenfelder, in denen Sie die Art der Relation und eine Bemerkung zur Relation eintragen können.
Wenn Sie versehentlich ein falsches Ticket ausgewählt haben, können Sie mit dem Button Zurü ck zur Suche die Ticketsuche erneut durchführen.
3. Wählen Sie aus dem Drop-Down-Menü die Art der Ticketrelation aus. Unter <i>Bemerkung</i> können Sie noch eine Bemerkung zur Relation eingeben.
<ul> <li>Die Auswahl der Relation bezieht sich auf das Ticket, das sie in der Suche ausgewählt haben.</li> <li>D.h., wenn Sie <i>als Slave</i> wählen, wird das Tickets, das sie über die Suche ausgewählt haben,</li> </ul>

zum Ticket als <i>Slave</i> hinzugefügt (das aktuell geöffnete Ticket wird also <i>Master</i> des Tickets, das sie ausgewählt haben). Wenn Sie <i>als Master</i> wählen, wird das Ticket, das Sie über die Suche ausgewählt haben, <i>Master</i> des aktuell geöffneten Tickets.	
Keine Relationen	
Relation hinzufügen	
Hinzufügen 100912 Vertriebsanfrage 20 Kaffeemaschinen zu diesem Vorgang	
als Referenz	
Bemerkung 20 Kaffeemaschinen wurden auf Empfehlung des Kunden mit der defekten Maschine angefragt -Problem schnell lösen!	
OK Abbrechen Zurück zur Suche 4. Klicken Sie auf <i>OK</i> .	
Die Relation ist nun hinzugefügt und wird im Bereich für Ticketrelationen angezeigt.	
Relationen Hinzufügen Ausblenden	
referenziert von         100912 Vertriebsanfrage 20 Kaffeemaschinen  Vertriebsanfragen   Nicht klassifizierter Lead         Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet: 24.09.14 11:51         Kunde       Max Mustermann         Bemerkung       20 Kaffeemaschinen wurden auf Empfehlung des Kunden mit der defekten Maschine angefragt -Problem schnell lösen!	
Wie viele Details zu dem Ticket, das in einer Ticketrelation zum geöffneten Ticket steht, angezeigt werden, hängt vom eingestellten Sichtbarkeitslevel ab.	

## 15.7.3 Löschen einer Ticketrelation

🕑 Lösc	hen einer Ticketrelation	
1. Öffnen einer Rel	Sie im Bereich für Ticketrelationen des Ticke ation zum Ticket steht, indem Sie auf den Pfe	ets das Kontextmenü eines der Tickets, das in eil neben dem Thema des Tickets klicken.
2. Klicker	Sie auf <i>Entfernen</i> .	
	Relationen	Hinzufügen Ausblenden
3	referenziert von 100912 Vertriebsanfrage 20 Kaffeemaschinen Vertriebsanfragen   Nicht klassifizierter Lead Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet 24 09 14 11	eոշիդ
	Master von	rgang
?	100902 HomeLine300 mahlt nicht mehr Kundenservice   Anfrage Fachbereich Bearbeiter: Technikerin, Thea   Geöffnet: 01.09.14 15:46	
8	Slave von 100917 Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 26.09.14 11	:42
Der Nam dieser Kontext	e des Tickets wird nun in kursive Stelle das Entfernen noch rückgär menü öffnen und Rückgängig wähler	er Schrift angezeigt. Sie können an ngig machen, indem Sie das n.
	Relationen	Hinzufügen Ausblenden
4	referenziert von 100912 Vertriebsanfrage 20 Kaffeemaschinen (entfernt) Vertriebsanfragen   Nicht klassifizierter Lead Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet: 24.09.14 11:51 Master von	Rückgängig Zum Vorgang
?	100902 HomeLine300 mahlt nicht mehr Kundenservice   Anfrage Fachbereich Bearbeiter: Technikerin, Thea   Geöffnet: 01.09.14 15:46	
<b>6</b> 2	Slave von 100917 Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet: 26.09.14 1	1:42
Sobald das Tic endgült	Sie die Seite verlassen, eine Wor ket nicht mehr unter den Ticketre ig aufgehoben.	rkflow-Aktivität ausführen o.ä. wird elationen angezeigt und die Beziehung

# 15.7.4 Innerhalb des Bereichs für Ticketrelationen zu einem anderen Ticket springen

() Inner	halb des Bereichs für Ticketrelationen zu einem anderen Ticket	springen
1. Öffnen einer Rela	Sie im Bereich für Ticketrelationen des Tickets das Kontextmenü ein ation zum Ticket steht, indem Sie auf den Pfeil neben dem Thema de	nes der Tickets, das in es Tickets klicken.
2. Klicken	Sie auf Zum Ticket (dies kann in Ihrem CM-System auch Zum Vorg	<i>aang</i> o.ä. heißen)
	Relationen (1)	Hinzufügen
	referenziert von	
đ	101140 Defekte Filtereinheit: HomeLine         Kundenservice   In Bearbeitung         Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöt         Zum Vorgang	
Sie gela	angen nun zum ausgewählten Ticket.	

# 15.8 Kommunikation: Kommentare, E-Mails und Attachments

### 15.8.1 Funktionen des Rich-Text-Editors

Den Rich-Text-Editor verwenden Sie, wenn Sie E-Mails schreiben oder Kommentare zum Ticket hinzufügen. Sie finden ihn daher sowohl im Ticket-E-Mail-Editor als auch im Ticket-Kommentar-Editor.



Fig. 6: Funktionen des Rich-Text-Editors

- 1. Schriftschnitt verändern (fett, kursiv, unterstrichen, durchgestrichen)
- 2. Satz verändern (linksbündig, zentriert, rechtsbündig, Blocksatz)
- 3. Aussehen der Schrift verändern (Vorlage auswählen, Schriftart, Schriftgröße)
- 4. Farben ändern (Schriftfarbe und Hintergrundfarbe)
- 5. Hochstellen und Tiefstellen von Zeichen
- 6. Aufzählungen (Aufzählungspunkte und Nummerierung)
- 7. Einzug verringern oder vergrößern
- 8. Tabellen erstellen und bearbeiten
- 9. Sonderfunktionen (Sonderzeichen, Emoticons, Bilder einfügen)
- 10. Editorfeld zur Eingabe von Text und Bildern

### 15.8.2 Kommentare

Sie können über den Ticket-Kommentar-Editor Kommentare zu Tickets hinzufügen. Alle Kommentare werden im Ticketprotokoll gespeichert . Komm entare können von Ihnen, von anderen Bearbeitern, oder, wenn Sie CM/Track einsetzen, von Ihren Kunden erzeugt werden. Zusammen mit der Speicherung von E-Mails im Ticketprotokoll können Sie daher sämtliche (interne und externe) Kommunikation schnell und einfach sehen. Dadurch, dass die gesamte Kommunikation an einem zentralen Ort, dem Ticket, gespeichert wird, behalten Sie den Überblick und sehen auch neue Informationen stets im Kontext mit vergangenen Interaktionen.

### **Der Ticket-Kommentar-Editor**

K	Kommentar hinzufügen
	B I U S   ≣ ≣ ≣ I Zusammenhär Schriftart V Schriftgröße V A V V
	x² x₂   Ξ Ξ   ≇ ╦   🗹 📅 🔜 🗉 Ψ 🚽 🖓 🐜 3₂ 3° 🖼 📰   Ω 🥹 🜉
	Heute mit der Kundin telefoniert, Lösung hat funktioniert und Kaffeemaschine funktioniert wieder.
-	
L	/
	Hinzufügen Abbrechen

Der Ticket-Kommentar-Editor besteht aus einem Rich-Text-Editor, der die gleichen Funktionen besitzt wie der Rich-Text-Editor für das Erstellen von E-Mails.

### Hinzufügen eines Kommentars



	Protokoll Kommentar E-Mail   Attachment   Zeitbuchung	
Kom	nmentar E-Mail Attachment Zeitbuchung	
	Kommentar hinzufügen	
	B I U S   ≣ ≣ ≣   Zusammenhär Schriftart Schriftgröße ZA Z	
	X*       X=       III       IIII       IIII       IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	
	Hinzufügen Abbrechen	
2. Geben	Sie im Rich-Text-Editor den Kommentar ein und klicken Sie auf Hinzufügen.	
Der Kom	mmentar ist nun im Ticketprotokoll gespeichert und wird dort ang	ezeigt.
	Protokoll   Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausb	olenden
	Anzeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌	
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
Vor 1 Minu	#13 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion 🔻	
Ä	Heute mit der Kundin telefoniert, Lösung hat funktioniert und Kaffeemaschine funktioniert wieder.	

### Antworten auf Kommentare

Durch das Antworten auf Kommentare können Sie sowohl auf interne Kommentare (z.B. die Antwort eines Fachbereichs auf Ihre Frage zur Lösung eines bestimmten Kundenproblems) als auch auf externe Kommentare von Kunden (wenn Ihr Unternehmen CM/Track einsetzt) antworten,

## O Antworten auf Kommentare

1. Scrollen Sie im Ticketprotokoll bis zu dem Eintrag, der den Kommentar enthält, auf den Sie antworten möchten.

2. Öffnen Sie das Kontextmenü für den Kommentar, indem Sie auf den Pfeil neben *Aktion* klicken und klicken Sie auf *Antworten*.

-

	Protokoll	Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden
	Anzeigen alle Einträge 👻 Sortiert nach neue	este Einträge zuerst 🐨
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufüge	en
15.09.14 A	<b>#10 erzeugt von Konni Kunde   Aktion</b> 16:56 Standard Das wäre ja super, wenn der Schaden s Bedienungsanleitung geschaut, man ka	Antworten Imperatorial Indiana Antworten Imperatorial Indiana Antworten Indiana Antw
15.09.14	<b>#9 geändert von Workflow Timer</b> 16:56 <b>Neuer Kommentar</b> wurde durchla	aufen, neuer Bereich ist <b>Service</b>
Es öffr	et sich der Rich-Text-Edi	itor für Kommentare.
3. Geben	Sie im Rich-Text-Editor den Kom	nmentar ein und klicken Sie auf Hinzufügen.
Die Ant Ticketr	wort auf den Kommentar wi protokoll angezeigt.	ird nun in einem eigenen Protokolleintrag im

### 15.8.3 E-Mails

Sie können direkt aus dem Web Client heraus E-Mails schreiben, z.B. an den Kunden des Tickets, aber auch an jeden anderen Empfänger mit einer gültigen E-Mail-Adresse. Zum Erstellen und Versenden wird der Ticket-E-Mail-Editor benutzt.

Nach dem Versenden einer E-Mail wird diese im Ticketprotokoll gespeichert und in voller Länge angezeigt. Falls Attachments zur E-Mail hinzugefügt wurden, enthält der Protokolleintrag außerdem einen Link zum Attachment.

### **Der Ticket-E-Mail-Editor**

Der Ticket-E-Mail-Editor lässt Sie E-Mail aus dem Web Client heraus versenden. Er befindet sich im Protokollbereich des Tickets und ist dort über den Menüpunkt *E-Mail* zu erreichen.

			<b>(</b>	<u> </u>	3	4	
	Protokoll		/	Kommentar	E-Mail Attachment	Zeitouchung	
	Anzeigen alle	Einträge 🔻 Sortiert na	ch neueste Einträg	je zuerst			
Kom	mentar	E-Mail	Attachme	ent Zeith	chung		
	E-Mail hinzufü	igen					
		Cc einblenden Bcc ein	blenden				
	An:	kunde@kundenemail.de	e 🖌				
	Antwort an:	service@showroom.cm	ôdemo.consol.de				-
	Betreff:	Ticket (100911) Reklam	ation einer Kaffeem	aschine 🧉			5
	Attachments	Attachments auswählen					-
	Template	Kein Template 🔻 🔶					6
	Zitieren	Einträge auswählen   Fü	r den Kunden sicht	bare Einträge			
	BIU	& E E E E E	Zusammenhär	Schriftart v Sch	riftaröße 🔻 🧸 🔻		
	v <sup>2</sup> X.   ::		* = = ++ =			-	
	A ~2   ;-	- 3-   55- 37-   551 5		. m. m -a s s			
							٩
				Abs	chicken Abbreche	en	

Fig. 7: Der Ticket-E-Mail-Editor

1. Einblenden der zusätzlichen Felder *Cc* (Empfänger, die eine Kopie der E-Mail erhalten sollen) und *Bcc* (Empfänger, die eine Blindkopie der E-Mail erhalten sollen). Der Ticket-E-Mail-Editor schlägt

Ihnen während der Eingabe passende Empfänger vor, die bereits im CM-System gespeichert sind. Sie können mehrere Empfänger eintragen, wenn Sie die E-Mail-Adressen mit einem Komma voneinander trennen.

- 2. Feld An (Enthält den Empfänger der E-Mail. In diesem Feld ist automatisch die E-Mail-Adresse des Hauptkunden des Tickets eingetragen, sofern eine E-Mail-Adresse in dessen Kundendaten vorhanden sind. Wenn Sie weitere oder einen anderen Empfänger eingeben, schlägt Ihnen der Ticket-E-Mail-Editor während der Eingabe passende Empfänger vor, die bereits im CM-System gespeichert sind. Sie können mehrere Empfänger eintragen, wenn Sie die E-Mail-Adressen mit einem Komma voneinander trennen.
- 3. Feld *Antwort an* (Enthält die E-Mail-Adresse, die verwendet wird, wenn der Empfänger der E-Mail in seinem E-Mail-Programm auf *Antworten* klickt. Hier ist üblicherweise die Adresse Ihres CM-Systems eingetragen.
- 4. Betreff (Die Betreffzeile der E-Mail)
  - Ändern Sie den Bereich der Betreffzeile, der den Ticketnamen und das Thema des Tickets enthält, nicht! Die Markierung der E-Mail als E-Mail für dieses Ticket ist nach einen bestimmten Muster aufgebaut, z.B. (Ticketnummer <NUMMER>). Nur wenn der entsprechende Bereich der Betreffzeile diesem Muster entspricht, können die Antwort-E-Mails des Kunden vom CM-System dem richtigen Ticket zugeordnet werden!.
- 5. *Attachment*-Auswahl (Lässt Sie Attachments auswählen, die als E-Mail-Attachments versendet werden sollen. Nur sichtbar, wenn zu diesem Ticket bereits Attachments vorhanden sind.)
- 6. Template-Auswahl (Mehr über Templates)
- 7. *Zitieren* (Lässt Sie Einträge aus dem Ticketprotokoll zitieren. Mehr über das Zitieren von Protokolleinträgen )
- 8. *Rich-Text-Editor* (Im Rich-Text-Editor schreiben Sie den Text der E-Mail. Mehr über die Funktionen des Rich-Text-Editors )

### Erstellen und Versenden einer E-Mail

### Erstellen und Versenden einer E-Mail

1. Klicken Sie im Protokollbereich des Tickets auf den Menüpunkt *E-Mail*. Wenn Sie sich bereits im Protokollbereich des Tickets befinden, können Sie auf den Tab *E-Mail* klicken.

	Protokoll			Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchun
	Anzeigen alle	Einträge 🔻 Sortiert nac	ch neueste Einträge zuers	t 👻	$\square$		
Ko	nmentar	E-Mail	Attachment	Zeitb	uchung		
	E Mail hinzufii	icon.					
	E-Mail ninzuru	Cc einblenden   Bcc einb	lenden				
	An:	kunde@kundenemail.de	)				
	Antwort an:	service@showroom.cm6	demo.consol.de				
	Betreff:	Ticket (100911) Reklama	ation einer Kaffeemaschine				
	Attachments	Attachments auswählen	-				
	Template	Kein Template 🔻					
	Zitieren	Einträge auswählen   Für	den Kunden sichtbare Ein	träge			
	$\mathbf{B}  I  \underline{\mathbf{U}}$ $\mathbf{x}^2  \mathbf{x}_2    :::$	↔ ₽3 <b>3</b>    E \$₽\$;  <mark>1</mark> 0	Zusammenhär Schriftan	nt Sch	nriftgröße	<u>Α</u> Υ. Ω 🥹 🖷	.*
							1
				Abs	chicken	Abbreche	n
öff	net sich	der Ticket-F	E-Mail-Editor.				
Int	ormationer	n zu den Feldern	des Ticket-E-Mail-	Editors.			
otic	<i>nal</i> ) Wähle	n Sie ein Attachm	nent aus, das Sie z	zu der E-	Mail hii	nzufügen	möchte
<i>otic</i> hni <mark>me</mark>	<i>nal</i> ) Wähle t Verwend ne Informa	n Sie das Templa en von Templates ationen über Tem	ate aus, das Sie ve s . plates	rwenden	n möch	ten. Wie	das geht
<i>otic</i> en.	<i>nal</i> ) Sie kö Wie das g <sup>,</sup>	nnen Einträge au eht, erfahren Sie	s dem Ticketproto im Abschnitt Zitier	koll in de en von P	er E-Ma P <mark>rotokol</mark>	il verwer leinträge	nden, ind <mark>n</mark> .
ebe die	ו Sie den Funktione	Гехt der E-Mail in n des Rich-Text-E	den Rich-Text-Ed Editors.	litor ein. S	Sie kön	nen aucł	n Bilder h
	n Sie auf 🗸	Abschicken.					
cke							

## Hinzufügen von Attachments zu einer E-Mail

<b>O</b> Hinzufügen von Attachments zu einer E-Mail						
Wenn Sie ein Attachment zu einer E-Mail hinzufügen möchten, muss das Attachment bereits zum Ticket hinzugefügt worden sein, d.h. es muss sich im Attachment-Bereich des Tickets auf der Liste der zum Ticket gehörenden Attachments befinden.						
1. Öffnen Sie im Ticket-E-Mail-Editor das Drop-Down-Menü für Attachments (in der Zeile Attachments).						
2. Wählen Sie das Attachment aus, das Sie zur E-Mail hinzufügen möchten, indem Sie die Checkbox neben dem Namen des Attachments aktivieren. Sie können auch mehrere Attachments auswählen.						
Protokoli Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung     Anzeigen alle Einträge * Sotiert nach neueste Einträge zuerst *     Kommentar     E-Mail     Attachment     Zeitbuchung     E-Mail Ninzurligen     C einblenden   Bcc einblenden     Antwort an:     service@showroom.cm6demo.consol.de     Briterier     Temptate     B / i i i i i i i i i i i i i i i i i i						
Abschicken Abbrechen						
versendet, sobald diese abgeschickt wird.						
Allgemeines Vorgehen zum Erstellen und Versenden von E-Mails						

## Zitieren von Protokolleinträgen

Szitieren von Protokolleinträgen						
1. Klicken Sie im Ticket-E-Mail-Editor in der Zeile Zitieren auf Einträge auswählen.						
Protokoll Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung						
Anzeigen alle Einträge 👻 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 👻						
Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung						
E-Mail hinzufügen						
Cc einblenden   Bcc einblenden						
An: "Kurt Konsument" <kurt.konsument@domain.org></kurt.konsument@domain.org>						
Antwort an: service@showroom.cm6demo.consol.de						
Betreff: Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine						
Template Kein Template 🔻						
Zitieren Einträge auswählen Für den Kunden sichtbare Einträge						
B I U S   ≡ ≡ ≡   Zusammenhär v Schriftart v Schriftgröße v A v v						
x² x₂   Ξ Ξ   ∰ ∰   🗹 📑 📟 🐨 Ψ 🔤 🖓 Ψα Ξα Ξ <sup>α</sup> 🖼 📰   Ω 🥥 🖳						
Sehr geehrter Herr Kunde,						
die Nachfrage in unserer Technikabteilung hat folgende Antwort ergeben:						
Abschicken Abbrechen						
Sie wechseln in den Auswahlmodus, in dem Sie die Protokolleinträge auswählen können, die Sie zitieren möchten.						

#### ConSol\*CM Benutzerhandbuch (bis CM-Version 6.9.3)



		Vie'	wählen Sie	einzufügende Texteinträge aus	
		Ku	Wullen Sie	Cc einblenden   Bcc einblenden	
Vor 2 Stunde	en	#5	An:	"Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""></kurt>	
Ā			Antwort on:	service@showroom.cm6demo.consol.de	
			Antwort an.	Ticket (100017) Baklamation einer Kaffaemaechine: Homel ine	
		Ant	Tomplata		
	6	Se	remplate		
		he ha	Zitieren	Für den Kunden sichtbare Einträge	
		Bit	BIU	😌 🔄 🗐 🗐 Zusammenhär 🗸 Schriftart 🔹 Schriftgröße 👻 🚣 💌	*
		köi	x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>	≡ ≔   ∰ ∉   ⊠ ⊡ ≡ ≡ ₩ ∋* ₩ ⅔, :* ⊞ ⊞   Ω 🥹 🔍 -	
		1.)	Sehr geehr	ter Herr Kunde,	
Vor 2 Stunde	·	#3	die Nachfra	age in unserer Technikabteilung hat folgende Antwort ergeben:	
A Nor 2 Stunde	211	#J	als Antwort	t auf 26.09.14 11:43 Susanne ServiceAgent	
			Es hande Es kann	ilt sich um einen Wackelkontakt. Wir liefern das benötigte Ersatzteil AX23 umgehend zu. problemlos selbst ausgetauscht werden (siehe Bedienungsanleitung S.42)	
		Ant	1		
	6	Se			
		he			4
		ha		Abschicken Abbrechen	
		Bit können:			
	:			1	
2 Sie het	n	moh	roro Mär	nichkoiton:	
0. OIC Hai	5011	mem		Jienkeiten.	
a) Wenn	Sie	die E	-Mail dir	ekt abschicken möchten, klicken Sie auf <i>Abschicken</i>	
	0.0	0.0 E	initian an		
h) Wenn					
	Sie	die E	-Mail we	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i	m Auswahlmodus
	Sie	die E	-Mail we	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i	m Auswahlmodus
bleiben e	Sie	die E	-Mail we	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i	m Auswahlmodus
bleiben o	Sie der	die E den A	-Mail we Auswahli	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas	m Auswahlmodus sen.
bleiben o	Sie der	die E den A	-Mail we	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas	m Auswahlmodus sen.
bleiben o	Sie der	die E den A	-Mail we Auswahlı Wählen Sie	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas einzufügende Texteinträge aus	m Auswahlmodus sen.
bleiben o	Sie der	die E den A Vietani Ku	-Mail we Auswahlu Wählen Sie	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""></kurt>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or Vor 2 Stunde	Sie der	die E den A Vielen #5	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An:	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cmbdemo.consol.de</kurt>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or Vor 2 Stunde	Sie der	die E den A Vie	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an:	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cceinblenden   Bcceinblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de</kurt>	m Auswahlmodus sen.
bleiben of Vor 2 Stunde	der	die E den A Vie Ku #5 Ant	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Tampiate	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt.konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine</kurt.konsument@domain.org>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or Vor 2 Stunde	Sie der	die E den A Vie #5 Ant Se	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: An: Betreff: Template	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template</kurt>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or Vor 2 Stunde	der	die E den A Vie #5 Ant Se he	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cceinblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt.konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template • Für den Kunden sichtbare Einträge</kurt.konsument@domain.org>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or	der	die E den / Vie #5 Ant Se he ha Bit	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.em6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template Für den Kunden sichtbare Einträge Schriftart Schriftgröße A A</kurt>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or Vor 2 Stunde	Sie der	die E den A Ku #5 Ant Se he ha Bit	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden *Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge * * * * * * * * * * * * * * * * * * *</kurt>	m Auswahlmodus sen.
bleiben or	der	die E den A vie Ku #5 Ant Se he ha Bit köi	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub> ]	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cceinblenden   Bcceinblenden "Kurt Konsument" <kurt.konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template Für den Kunden sichtbare Einträge Schriftart Schriftgröße Are are E E E E E Zusammenhär Schriftart Schriftgröße Are are ter Herr Kunde,</kurt.konsument@domain.org>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	der	die E den A Vie #5 Ant Se he ha Bit kõi 1. 1	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   # Sehr geehr die Nachfra	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge</kurt>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	Sie der	die E den A vie #5 Ant Se he ha Bit köi 1.	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: An: Antwort an: Betreff: Template Zitleren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   : Sehr geehr die Nachfra als Antwort	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template Für den Kunden sichtbare Einträge Für den Kunden sichtbare Einträge ter Herr Kunde, age in unserer Technikabteilung hat folgende Antwort ergeben: t auf 26.09.14 11:43 Susanne ServiceAgent</kurt>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	der	die E den A Vie Ku #5 Ant Se he ha Bit köi 1. 1	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub> 1 Sehr geehr die Nachfra als Antwort	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cceinblenden   Bcceinblenden *Kurt Konsument* <kurt.konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge * * * * * * * * * * * * * * * * * *</kurt.konsument@domain.org>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	der	die E den A Viel Co #5 Ant Se he ha Bit kõi 1. ) #3	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlasserr</i> -Button verlas : einzufügende Texteinträge aus Cceinblenden   Bcceinblenden "Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.em6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge</kurt>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	der	die E den A vie Ku #5 Ant Se he ha Bit köi 1. ) #3 Ant Se	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassers</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden *Kurt Konsument* <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge = = = = = = Zusammenhär Schriftart Schriftgröße * * * * * * * * * * * * * * * * * * *</kurt>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	der	die E den A Vie #5 Ant Se he ha Bit köi 1. #3 Ant Se he he	-Mail we Auswahli Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitleren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande Es kann	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button verlas : e einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden Kurt Konsument" <kurt konsument@domain.org=""> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge E E E E E Zusammenhär Schriftart Schriftgröße A * * * = E E E E E Zusammenhär Schriftart O C * * ter Herr Kunde, age in unserer Technikabteilung hat folgende Antwort ergeben: t auf 26.09.14 11:43 Susanne ServiceAgent et sich um einen Wackelkontakt. Wir liefern das benötigte Ersatzteil AX23 umgehend zu. problemlos selbst ausgetauscht werden (siehe Bedienungsanleitung S.42)</kurt>	m Auswahlmodus sen.
Vor 2 Stunde	Sie der	die E den A Vie #5 Ant Se he ha Bit köi 1. 1 #3 Ant Se he ha	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub> I Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassers</i> -Button verlas : einzufügende Texteinträge aus Cceinblenden   Bcc einblenden *Kurt Konsument* (kurt konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge * * * * * Zusammenhär Schriftart Schriftgröße * * * * * i zusammenhär Schriftart Schriftgröße * * * * * ter Herr Kunde, age in unserer Technikabteilung hat folgende Antwort ergeben: t auf 26.09.14 11:43 Susanne ServiceAgent t sich um einen Wackelkontakt. Wir liefern das benötigte Ersatzteil AX23 umgehend zu. problemlos selbst ausgetauscht werden (siehe Bedienungsanleitung 5.42)	m Auswahlmodus sen.
bleiben of Vor 2 Stunde	der m	die E den A vie Ku #5 Ant Se he ha Bit Se he ha Bit können:	-Mail we Auswahlu Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande Es kann p	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlasserr</i> -Button verlas : einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden Kurt Konsument «kurt konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge E E E E E Zusammenhär Schriftart Schriftgröße • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	m Auswahlmodus sen.
bleiben of Vor 2 Stunde	der	die E den A vie #5 Ant Se he ha Bit kön 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.	-Mail we Auswahli Wählen Sie An: An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   : Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassers</i> -Button verlas : einzufügende Texteinträge aus Cc einblenden   Bcc einblenden Kurt Konsument «kurt konsument@domain.org> service@showroom.cm6demo.consol.de Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kein Template * Für den Kunden sichtbare Einträge Ei E E E Zusammenhär Schriftart Schriftgröße	m Auswahlmodus sen.
bleiben or Vor 2 Stunde A	der	die E den A Vie #5 Ant Se he ha Bit köi 1. ) #3 Ant Bit können:	-Mail we Auswahli Wählen Sie An: Antwort an: Betreff: Template Zitieren B I U x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   Sehr geehr die Nachfra als Antwort Es hande Es hande	eiter bearbeiten möchten, können Sie dafür entweder i modus über den <i>Verlassen</i> -Button          iverlas         iverlas	m Auswahlmodus sen.
## Antworten auf eine E-Mail

I

Sie können über das Ticketprotokoll direkt auf eine E-Mail antworten , genau wie über die Antwortfunktion in einem beliebigen E-Mail-Programm. Die Antwort-E-Mail schreiben und versenden Sie wie andere E-Mails, die Sie innerhalb vom Web Client schreiben, im Ticket-E-Mail-Editor.

	ten auf eine E-Mail
1. Scrollen S	Sie im Ticketprotokoll bis zu der E-Mail, auf die Sie antworten möchten.
2. Öffnen Si	e das Kontextmenü für Aktionen, indem Sie auf den Pfeil neben Aktion klicken.
Vor 1 Minute	#7 E-Mail von Kerstin Blum <kerstin.blum@consol.de>   Aktion Standard         Standard         Thema Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine         An service@showroom.cm6demo.consol.de         Antwort an Kerstin Blum <kerstin.blum@consol.de>         Guten Tag,         wird die Reparatur durch die Garantie abgedeckt?         Mit freundlichen Grüßen         Otto Officemanager</kerstin.blum@consol.de></kerstin.blum@consol.de>
3. Wählen S	Sie im Kontextmenü Antworten. #7 E-Mail von Kerstin Blum <kerstin.blum@consol.de>   Aktion Standard Thema Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine An service@showroom.cm6demo.consol.de Antwort an Kerstin Blum <kerstin.blum@consol.de> Guten Tag, wird die Reparatur durch die Garantie abgedeckt? Mit freundlichen Grüßen Otto Officemanager</kerstin.blum@consol.de></kerstin.blum@consol.de>
Es öffnet wird im R eingetrag	sich der Ticket-E-Mail-Editor. Die E-Mail, auf die Sie antworten, Aich-Text-Editor zitiert. Im Feld An ist derjenige als Empfänger Men, von dem die ursprüngliche E-Mail stammte.

Areigen Kommunikation Sortiert nach neueste Einträge zuerst     Kommentar E-Mail     Attachment Zeitbuchung     E-Mail hinzufügen     Ceinblenden   Boc einblenden   Ant Kerstin Blum «Kerstin.Blum@consol.de>   Antwort an: service@showroom.cm6demo.consol.de   Betreff: Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine   Template Kein Template *   Zitiere Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge   B I I   Schriftgröße I <th></th> <th>Protokoll</th> <th></th> <th></th> <th>Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung</th>		Protokoll			Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung
Komentar       E-Mail       Attachment       Zeitbuchung         B-Mail Inzufügen       Combinden   Boc einblenden		Anzeigen Ko	ommunikation 👻 Sortiert	nach neueste Einträge zu	erst 🔻
E-Mail Interution     C c cinclenden   Boc cinblenden   Arr   Kerstin Blum «Kerstin Blum@consol.de        Antwort aur   S c r formgate   Virtual of a constant a bagedeckt?   Mit freundlichen Grüßen   Ottoffreumanger:     Abschicken  <	Ko	mmentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung
Coeinblenden   Boc einblenden   An:   Kerstin Blum «Kerstin.Blum@consol.de>   Antwort an: service@showroom.cm6demo.consol.de Betref: Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine Template Kein Template * Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge B / U + F F F F I Zusammenhän Schriftart Schriftgröße I F I I I I I I I I I I I I I I I I I					
An: Kerstin Blum    Kerstin Blum    Kerstin Blum    Kerstin Blum    Kerstin Blum    Kerstin Blum    Betrett:   Re:   Template   Kein Template   Template   Kein Template   Zitieren   Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge     B   I   Schriftart   Schriftgröße   I   State   B   I   State   I   State   State   Kantwort auf 23.02.15 14:50 Kerstin Blum   Kerstin.Blum@consol.de>   Guten Tag,   wird die Reparatur durch die Garantie abgedeckt?   Mit freundlichen Grüßen   Otto Officermanager.		E-Mail ninzu	Cc einblenden   Bcc einble	nden	
Antwort an:       service@showroom.cm6demo.consol.de         Betreff:       Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine         Template       Kein Template ▼         Zttieren       Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge         B       I       I         S       I       I         Re:       I       I         Template       I       Image:		An:	Kerstin Blum <kerstin.blum< td=""><td>n@consol.de&gt;</td><td></td></kerstin.blum<>	n@consol.de>	
Betreff: Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine   Template Kein Template   Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge   B I U   S I   I		Antwort an:	service@showroom.cm6de	mo.consol.de	
Template Kein Template ▼         Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge         B / U S   E E E E Zusammenhän Schriftart V Schriftgröße A T T T T T Schriftgröße A T T T T T T T T T T T T T T T T T T		Betreff:	Re: Ticket (101024) Großes	Problem mit HomeLine	
Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge         B       I		Template	Kein Template 💌		
B       I       U       S       I		Zitieren	Einträge auswählen   Für d	len Kunden sichtbare Eintr	räge
		B I L x <sup>2</sup> X <sub>2</sub>   bls Antwo Guten T wird die Mit freu Otto Qf	S       Image: Ima	Zusammenhän Schriftart	Schriftgröße ✓ ▲ ✓ _ ✓ Schriftgröße ✓ ▲ ✓ _ ✓ I ④ ◎ ● n@consol.de>
	/lails.				

## Weiterleiten einer E-Mail

Sie können über das Ticketprotokoll auf eine E-Mail weiterleiten , genau wie über die Weiterleiten-Funktion in einem beliebigen E-Mail-Programm. Die weitergeleitete E-Mail bearbeiten und versenden Sie wie andere E-Mails, die Sie innerhalb vom Web Client schreiben, im Ticket-E-Mail-Editor.

<b>(b)</b> Weiterleiten einer E-Mail
1. Scrollen Sie im Ticketprotokoll bis zu der E-Mail, auf die Sie antworten möchten.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü für Aktionen, indem Sie auf den Pfeil neben Aktion klicken.

Vor 1 Minute	<pre>#7 E-Mail von Kerstin Blum <kerstin.blum@consol.de>   Aktion Standard Thema Re: Ticket (101024) Großes Problem mit HomeLine An service@showroom.cm6demo.consol.de Antwort an Kerstin Blum <kerstin.blum@consol.de> Guten Tag, wird die Reparatur durch die Garantie abgedeckt? Mit freundlichen Grüßen Otto Officemanager</kerstin.blum@consol.de></kerstin.blum@consol.de></pre>
3. Wählen S	Sie im Kontextmenü <i>Weiterleiten.</i>
Es öffnet wird im R	sich der Ticket-E-Mail-Editor. Die E-Mail, die Sie weiterleiten, Nich-Text-Editor unter "Original-Nachricht" angegeben.
Für die weite Mails.	eren Schritte gehen Sie genau so vor wie beim allgemeinen Erstellen und Versenden von E-

# 15.8.4 Templates für die Erstellung von E-Mails oder Kommentare

## Über Templates

Innerhalb des Ticket-E-Mail-Editors und des Ticket-Kommentar-Editors können Sie *Templates* verwenden. Templates beinhalten vorgefertigte Texte bzw. Teile von Texten, so dass Sie häufig benötigte Texte nicht für jede E-Mail neu eingeben müssen (z.B. Signaturen oder Standardfragen).

Templates werden von Ihrem CM-Administrator oder Ihrem Template Manager erstellt und bearbeitet. Sie als Bearbeiter können die Templates daher nicht ändern.

Protokoll	Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung
Anzeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nach neueste Einträge zuer	rst 🔻
Kommentar E-Mail Attachment	Zeitbuchung
E-Mail hinzufügen	
Cc einblenden   Bcc einblenden	
An: "Kurt Konsument" <kurt.konsument@domain.org></kurt.konsument@domain.org>	
Antwort service@showroom.cm6demo.consol.de	
Betrett. Ticket (100917) Reklamation einer Kaffeemaschine: I	HomeLine
Template Kein Template 🔻	
Templates	×
Alle  Allamain Allamain Allamain Allamain Allamain Allamain Allamain Allamain	anfordern (de)
Service allgemein	
	_
	Auswählen Mehr Templates
Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Eint	räge
	tart Schriftgröße <b>4</b> *
	*m 2.a 3 🕮 💷   🗤 🥪 🖏

Neben feststehenden Texten (wie z.B. der Signatur Ihrer Firma) können Templates auch Variablen enthalten, die sich bestimmte Informationen aus dem Ticket ziehen, innerhalb dessen Sie gerade eine E-Mail oder einen Kommentar schreiben. Dies kann z.B. der Name des Kunden, der Name des Tickets o.ä. sein. Variablen werden im Rich-Text-Editor in fetter blauer Schrift dargestellt. Nach dem Versand der E-Mail oder der Eingabe des Kommentars unterscheiden sich Variablen nicht mehr vom übrigen Text. Templates können außerdem *Textblöcke* und *zusätzliche Parameter* enthalten (s.u.).



Fig. 8: Variable in einem Template

Wenn Sie ein Template verwenden, ist dieses immer zunächst für die Bearbeitung gesperrt, wie Sie an dem Schloss-Symbol erkennen können. Sie können das Template in diesem Zustand nicht ändern. Mit einem Klick auf das Schloss heben Sie die Sperre auf und können das Template wie jede andere E-Mail oder jeden anderen Kommentar auch im Rich-Text-Editor bearbeiten.



Fig. 9: Gesperrtes Template

### Templates mit Textblöcken

Bei Templates mit Textblöcken können Sie über Checkboxen die Textblöcke auswählen, die die E-Mail enthalten soll. Textblöcke werden im Rich-Text-Editor in fetter grüner Schrift dargestellt. Nach dem Versand der E-Mail oder dem Speichern des Kommentars unterscheiden sich die Textblöcke nicht mehr vom übrigen Text.

	Katalog Allgemein	
	Katalog Drucker	
_ L	Katalog PC	
um Ihre	Anfrage beantworten zu kön	nen, benötigen wir von Ihnen weitere Angaben:
1. Seit v 2. Könne 3. Habe Gerät al	wann tritt die Störung auf? Ien Sie den Fehler reproduzi In Sie eine möglichkeit, auf ( Uszuweichen, um den Fehle	eren? - ggf. wie? eine anderweitige Lösung bzw. anderweitiges r zu umgehen?
4. Wer i 5. Bis w	ist von der Störung noch bei vann soll die Störung behobe	troffen? en werden? - Bitte ggf. Gründe angeben.
Fragen	zum Drucker he Schritte haben Sie unter	nommen, die Störung selbst zu beheben?
1. Welc	the second second second second second	, yyy

Fig. 10: Template mit Textblöcken (alle aktiviert)



Fig. 11: Template mit Textblöcken (nur einer aktiviert)

### Templates mit zusätzlichen Parametern

Templates mit zusätzlichen Parametern enthalten Felder, in welche Sie Text oder Zahlen eingeben können. Diese Eingaben werden dann von den entsprechenden Variablen im Template übernommen. Dadurch können Sie individuelle Werte in ein Template eingeben, ohne dessen Sperre aufheben zu müssen.

Templ	ate Testergebnisse Kaffee 🔻
	Zusätzliche Parameter
	Anzahl gekochter Tassen Kaffee
	Dauer pro Tasse
	Ausgewählte Textblöcke
	🔽 Ja, bestanden
	Nein nicht bestanden
	Testergebnisse Kaffeemaschinen-Belastungstest
Anzal Daue	nl gekochter Tassen Kaffee: <b>[Anzahl gekochter Tassen Kaffee]</b> r pro Tasse: <b>[Dauer pro Tasse]</b>
Test	bestanden?
<b>a</b>	

Fig. 12: Template mit zusätzlichen Parametern

# Verwenden eines Templates bei der Erstellung einer E-Mail oder eines Kommentars

<b>O</b> Verwenden eines Templates bei der Erstellung einer E-Mail oder eines Kommentars				
1. Öffnen Sie im Ticket-E-Mail-Editor oder im Ticket-Kommentar-Editor das Kontextmenü für Templates, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben <i>Kein Template</i> klicken.				
2. Klicken Sie auf <i>Ändern</i> .				
E-Mail hinzufügen				
Cc einblenden   Bcc einblenden				
An: "Kurt Konsument" <kurt.konsument@domain.org></kurt.konsument@domain.org>				
Antwort an: service@showroom.cm6demo.consol.de				
Betreff: Ticket (100917) Reklamtion einer Kaffeemaschine: HomeLine				
Template       Kein Template         Zitieren       Einträge auswigen ichtbare Einträge				
B I U S   ≣ ≡ ≡ ≡ Zusammenhär Schriftart v Schriftgröße v A v v				
x² x₂   Ξ Ξ   ≇ ≇   🛃 📑 🖃 Ψ 🖆 🕂 🐂 🔩 📑 🖼 📰   Ω 🥥 喝				
1				
Es öffnet sich die Liste der verfügbaren Templates. Sie sehen zunächst Template-Gruppen.	die			

3. Wählen Sie aus einer der Template-Gruppen das gewünschte Template aus und klicken Sie auf <i>Ausw ählen</i> .			
Tamalata Koin Tamalata			
Alle     Zusatzinformationen anfordern (de)       Allgemein     Additional information required (en)			
Auswählen Mehr Templates			
Das Template wird nun angezeigt. Es ist zunächst zur Bearbeitung gesperrt, wie Sie an dem Schloss-Symbol erkennen können. Textteile, die durch Variablen automatisch erzeugt wurden, werden fett und blau markiert (z.B. Nummer des Tickets).			
Template Zusatzinformationen anfordern 🔻			
Sehr geehrte(r) Kurt Konsument, herzlichen Dank für Ihre Serviceanfrage, welche wir unter der internen Referenznummer <b>100917</b> erfasst haben. Bitte senden Sie uns die folgenden zusätzlichen Informationen, damit wir Ihnen schnell und effektiv helfen können:			
1. Wann ist der Fehler aufgetreten? 2. Welche Seriennummer besitzt Ihre Kaffeemaschine?			
Abschicken Abbrechen			
4. ( <i>optional</i> ) Sie können den vorgegebenen Text des Templates bearbeiten. Klicken Sie dazu auf das Schloss.			
Sie sehen nun den vollständigen Rich-Text-Editor und können den Text der E- Mail oder des Kommentars wie gewohnt bearbeiten. Wenn Sie eine E-Mail schreiben, können Sie hier auch Einträge aus dem Ticketprotokoll zitieren .			

Template Zusatzinformationen anfordern 💌
Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge
B I U ↔ I ≣ ≡ ≡ I Vorlage 🗸 Schriftart 🗸 Schriftgröße 🗸 🗛 🗸
x² 🔀   Ξ 🔚   ≇ ≇   🗹 📑 📟 🗏 Ψ 🔤 📲 ٿ 🔤 ∃" 🖼 📰 🔛   Ω 🥯 萬
Sehr geehrte(r) Kurt Konsument,
herzlichen Dank für Ihre Serviceanfrage, welche wir unter der internen Referenznummer 100917 erfasst haben.
Bitte senden Sie uns die folgenden zusätzlichen Informationen, damit wir Ihnen schnell und
effektiv helfen können: 1. Wann ist der Fehler aufgetreten?
2. Welche Seriennummer besitzt Ihre Kaffeemaschine? 3. Wann haben Sie die Kaffeemaschine erworben?
Abschicken
5. (optional) Sie können die Änderungen am Text der E-Mail über den Zurück-Button rückgängig
machen. Daraufhin wird der <i>Zurück</i> -Button zum <i>Wiederherstellen</i> -Button , mit dem Sie die rückgängig gemachten Änderungen wiederherstellen können.
Template Zusatzinformationen anfordern 👻
Zitieren Einträge auswählen   Für den Kunden sichtbare Einträge
B <u>I</u> <u>U</u> <del>S</del>   ≡ ≡ ≡   Vorlage ♥ Schriftart ♥ Schriftgröße ♥ <u>A</u> ♥ _ ♥
x² 📉   Ξ 🔚   ≇ ≇   🗹 📅 🖽 🖽 'Ψ 🗁 ㎡ 🦬 Ξ₄ ∃″ 🖼 🔛   Ω 🥯 🕄
Sehr geehrte(r) Kurt Konsument,
herzlichen Dank für Ihre Serviceanfrage, welche wir unter der internen Referenznummer 100917 erfasst haben.
Bitte senden Sie uns die folgenden zusätzlichen Informationen, damit wir Ihnen schnell und effektiv helfen können:
1. Wann ist der Fehler aufgetreten?
2. Welche Seriennummer besitzt Ihre Kaffeemaschine? 3. Wann haben Sie die Kaffeemaschine erworben?
Abschicken Abbrechen
<ul> <li>Allgemeines Vorgehen zum Erstellen und Versenden von E-Mails</li> <li>Allgemeines Vorgehen zum Hinzufügen von Kommentaren</li> </ul>
Augenteines vergenen zum Hinzengen ver Kommentaren

## 15.8.5 Attachments

#### Über Attachments

Attachments sind zusätzliche Dateien, die an das Ticket angehängt werden können. Alle Attachments werden über den Menüpunkt Attachment im Protokollbereich des Tickets hinzugefügt. Danach sind die Attachments im Attachment-Bereich des Tickets aufgelistet. Von dort aus können Sie die Attachments per Link aufrufen. Alternativ lassen sich Attachments auch aus dem Ticketprotokoll heraus aufrufen. Ob Sie das Attachment im Ticketprotokoll sehen können, hängt von dem eingestellten Sichtbarkeitslevel ab.

Zum Ticket hinzugefügte Attachments können auch zu einer E-Mail hinzugefügt und dadurch verschickt werden.

• Hinzufügen von Attachments zu einer E-Mail

Hinzugefügten Attachments können Textklassen zugewiesen werden.

Zuweisen einer Textklasse an ein Attachment



Fig. 13: Attachment im Ticketprotokoll

Attachments						Ausblende
					Anzahl	pro Seite 10
Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum 💌	Hinzugefügt von	
	•				•	Filter anwend Filter zurücksetze
default_attachmei	pdf	Gutschein.pdf		29.09.14 16:32	Susanne ServiceAgent	<u>Im Protokoll</u> anzeigen
default_attachmei	pdf	Bedienungsanl		29.09.14 14:01	Susanne ServiceAgent	
default_attachmei	png	Bild1.png		29.09.14 13:28	Susanne ServiceAgent	

Fig. 14: Liste der Attachments im Attachment-Bereich des Tickets

# Hinzufügen von Attachments zu einem Ticket

E Hinzufügen von Attachments zu einem Ticket
1. Klicken Sie im Protokollbereich des Tickets auf den Menüpunkt <i>Attachment.</i> Wenn Sie sich bereits im Protokollbereich des Tickets befinden, können Sie auf den Tab <i>Attachment</i> klicken.
Protokoll Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung   Anzeigen alle Einträge Sortiert nach neueste Einträge zuerst   Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung     Attachment hinzufügen   Datei Durchsuchen Keine Datei ausgewäh   Beschreibung   Hinzufügen Abbrechen
2. Klicken Sie auf Durchsuchen. Es öffnet sich ein Explorer- bzw. Finder-Fenster (abhängig davon, ob Sie mit einem Windows oder Mac Betriebssystem arbeiten). Meine (11) Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Inter Booku
Organisieren v Neuer Ordner     Pesktop   Desktop   Bibliotheken   Bibliotheken   Bibliotheken   Bibliotheken   Bibliotheken   Bibliotheken   Bibliotheken   Bibliotheken   Musik   Videos   Wisk   Videos   Musik   Videos   Musik   Evideos   Musik   Evideos   Musik   Evideos   Musik   Evideos   Musik   Evideos   Musik   Evideos   Minchen     Alle Dateien (*.*)   Offrnen   Abbrechen
Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne Kaffeemaschine defekt: HomeLine: HomeLine Kunde: Kurt Konsument Arregung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne Eine neue Anfrage vom 3. Wählen Sie die Datei aus, die Sie als Attachment zum Ticket hinzufügen möchten und klicken Sie auf

Das Explorer bzw. Finder-Fenster schließt sich automatisch. Der Name der gewählten Datei ist nun im Feld *Datei* eingetragen.

4. (optional) Fügen Sie eine Beschreibung für das Attachment hinzu.

5. Klicken Sie auf Hinzufügen.

Das Attachment ist nun zum Ticket hinzugefügt. Sie finden das Attachment in der Liste der Attachments im Attachment-Bereich des Tickets und im Ticketprotokoll. Ob Sie das Attachment im Ticketprotokoll sehen können, hängt von dem eingestellten Sichtbarkeitslevel ab.

Nach dem Hinzufügen können Sie dem Attachment eine Textklasse zuweisen. Mehr über Textk lassen.

## Öffnen oder Speichern von Attachments

Sie können die zum Ticket hinzugefügten Attachments über den Web Client auf zwei Arten öffnen oder speichern:

- Über das Ticketprotokoll
- Über die den Attachment-Bereich des Tickets

Für das Öffnen von Attachments benötigen Sie die entsprechenden Programme, z.B. Adobe Reader für PDFs oder MS Word für Word-Dokumente.

#### Öffnen oder Speichern eines Attachments über das Ticketprotokoll

Offnen oder Speichern eines Attachments über das Ticketprotokoll

- 1. Scrollen Sie bis zu dem Ticketprotokolleintrag, der das Attachment enthält.
- 2. Sie haben zwei Möglichkeiten
- a) Klicken Sie auf den Namen des Attachments

b) Öffnen Sie das Kontextmenü des Attachments, indem Sie auf den Pfeil neben dem Namen des Attachments klicken und wählen Sie *öffnen*.

	Proto	koll   Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden						
	Anzei	Anzeigen alle Eintrage Vorschmant hinzufügen						
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufugen							
Gestern 16	#14 geändert von Susanne ServiceAgent							
		Attachment Gutschein.pdf pdf 🕞 hinzugefügt						
		Neuer Kommentar wurde durch Gutschein.pdf öffnen						
Gestern 14	:01	#13 erzeugt von Susanne Service/ Standard Gutschein.pdf entfernen						
Es öffne öffnen o	et s oder	ich ein Fenster, in dem Sie wählen können, ob Sie das Attachment auf der Festplatte speichern möchten.						
3. Klicken der Festpl	Sie latte	auf <i>Öffnen</i> , wenn Sie die Datei öffnen möchten und auf <i>Speichern</i> , wenn Sie die Datei auf speichern möchten.						
Je nach geöffne gespeic	Ihr t oc hert	er Auswahl wird die Datei entweder in dem entsprechenden Programm er auf Ihrer Festplatte in dem von Ihnen gewählten Ordner 						
I Füller E Füller Re	r das ader	Öffnen von Attachments benötigen Sie die entsprechenden Programme, z.B. Adobe für PDFs oder MS Word für Word-Dokumente.						

#### Öffnen oder Speichern eines Attachments über den Attachment-Bereich des Tickets 🕑 Öffnen oder Speichern eines Attachments über den Attachment-Bereich des Tickets 1. Klicken Sie im Attachment-Bereich des Tickets in der Liste der Attachments auf den Namen des Attachments, das Sie öffnen möchten. Attachments Ausblenden Anzahl pro Seite 10 📼 Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Filter anwenden • • -Filter zurücksetzen Susanne default\_attachmeni pdf Gutschein.pdf 29.09.14 16:32 ServiceAgent Susanne default\_attachmen pdf Bedienungsanle 29.09.14 14:01 ServiceAgent Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie wählen können, ob Sie das Attachment direkt öffnen oder zunächst auf der Festplatte speichern möchten. 2. Klicken Sie auf Öffnen, wenn Sie die Datei öffnen möchten und auf Speichern, wenn Sie die Datei auf der Festplatte speichern möchten. Je nach Ihrer Auswahl wird die Datei entweder in dem entsprechenden Programm geöffnet oder auf Ihrer Festplatte in dem von Ihnen gewählten Ordner gespeichert. Für das Öffnen von Attachments benötigen Sie die entsprechenden Programme, z.B. Adobe Reader für PDFs oder MS Word für Word-Dokumente.

## Entfernen eines Attachments von einem Ticket

# Entfernen eines Attachments von einem Ticket

Ticket-Attachments können nur über das *Ticketprotokoll* entfernt werden, nicht über den *Attachment-Bereich* eines Tickets. Den Protokolleintrag, der das Attachment enthält, können Sie jedoch über den Attachment-Bereich des Tickets direkt aufrufen.

#### Voraussetzung: Attachment im Ticketprotokoll finden

#### Möglichkeit 1:

Zum Attachment im Ticketprotokoll scrollen

1. Scrollen Sie zum Ticketprotokoll-Eintrag, der das gewünschte Attachment enthält.



## 15.8.6 Textklassen

Sie können Texteinträge im Ticketprotokoll (Kommentare und E-Mails) mit Textklassen kennzeichnen. Wenn ein Eintrag mit einer Textklasse gekennzeichnet ist, steht der Name der Textklasse unter der ersten Zeile des Protokolleintrags (sichtbar ab dem zweiten Sichtbarkeitslevel). Meistens besitzen solche Einträge außerdem ein bestimmtes Symbol und sie sind farblich hervorgehoben. Ob dies in Ihrem CM-System der Fall ist und welche Textklassen zur Verfügung stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Textklassen können verschiedene Funktionen erfüllen:

- Textklassen heben Texteinträge und Attachments durch ein Symbol und ggf. eine bestimmte Hintergrundfarbe visuell hervor.
- Textklassen können Prozesse steuern. So kann z.B. festgelegt werden, dass eine Workflow-Aktivität wie *Ticket schließen (Problem gelöst)* erst ausgeführt werden kann, wenn ein Texteintrag mit der Textklasse *Problemlösung* markiert wurde.
- Textklassen steuern die Sichtbarkeit von Protokolleinträgen im ConSol\*CM Portal, CM/Track. Wenn Ihr Unternehmen CM/Track einsetzt, haben Kunden von außen Zugriff auf Tickets Ihres CM-Systems. Über Textklassen lässt sich steuern, welche Kommentare, E-Mails und Attachments für den Kunden im CM/Track sichtbar bzw. unsichtbar sein sollen.
  - Informieren Sie sich daher vor der Zuweisung von Textklassen bei Ihrem CM-Administrator oder CM-Verantwortlichen über die Auswirkungen der in Ihrem System vorhandenen Textklassen auf die Sichtbarkeit von Informationen im CM/Track.

	Protokoll	Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden					
	Anzeigen alle Einträge 🔻 Sortiert nach ne	ueste Einträge zuerst 🔻					
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen						
07.10.14	#17 E-Mail von Susanne ServiceAgen         16:21 Lösungsbeschreibung         Ticket (100909) HomeLin         isendete Email       Konni Kunde" <konni.kur< td="">         erne Rückfrage       en ice@showroom.cm6e         sungsbeschreibung       Herr Kunde,         chtig       Herr Kunde,         Stiek können die Sicherung ganz einfact       S. 42.         Leider dauert die Zusendung der neue       Gutschein über 10 Euro an, den Sie in</konni.kur<>	it   Aktion e300 mahlt nicht mehr: HomeLine nde@konni-design.de> demo.consol.de s Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat h selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf en Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen					
	Mit freundlichen Grüßen Susanne Serviceagent						
01.10.14	#13 orzeugt von Thea Teennikerin   A         16:17 Experten-Feedback         Durch das Einfüllen von Wasser in da         dort einen Kurzschluss ausgelöst. Wir         einfach selbst wechseln.         Leider haben wir keine Ersatzsicherur         16:18 Neuer Kommentar wurde durch         16:17 Drehscheibe wurde durchlaufer	ktion 👻 s Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat r können Konni Kunde eine neue Sicherung schicken, er kann sie sehr ng auf Lager, deswegen dauert das Zusenden des Sicherung vier Tage. Ilaufen, neuer Bereich ist <b>Service</b> n, neuer Bereich ist <b>In Bearbeitung</b>					
15.09.14	#2 erzeugt von Susanne ServiceAger           16:33 Interne Rückfrage           Quelle des Schadens siehe Kunden-E           Kann man diesen Schaden reparierer           16:33 Bearbeiter gesetzt auf Susanne           16:33 Warten auf Antwort wurde durce	nt   Aktion 👻 E-Mail. 1? • ServiceAgent chlaufen, neuer Bereich ist Anfrage Fachbereich					

Fig. 15: Verschiedene Textklassen im Ticketprotokoll

## Zuweisen von Textklassen

Textklassen können sowohl Texteinträgen (Kommentaren und E-Mails) als auch Attachments zugewiesen werden.

- Zuweisen von Textklassen an Texteinträge (Kommentare und E-Mails)
- Zuweisen von Textklassen an Attachments

#### Zuweisen von Textklassen an Texteinträge (Kommentare und E-Mails)





#### Zuweisen von Textklassen an Attachments

## 🕑 Zuweisen einer Textklasse an ein Attachment

Sie können Textklassen Attachments nur über das Ticketprotokoll zuweisen, nicht über den *Attachment-Bereich* eines Tickets. Den Protokolleintrag, der das Attachment enthält, können Sie jedoch über den Attachment-Bereich des Tickets direkt aufrufen.

Wenn Ihr Unternehmen die ConSol\*CM-Komponenten CM/Track einsetzt, kann die Zuweisung einer Textklasse an ein Attachment Auswirkungen auf die Sichtbarkeit dieses Attachments für den Kunden im CM/Track besitzen. Informieren Sie sich daher vor der Zuweisung von Textklassen bei Ihrem CM-Administrator oder CM-Verantwortlichen über die Auswirkungen der in Ihrem System vorhandenen Textklassen.

#### Voraussetzung: Attachment im Ticketprotokoll finden

#### Möglichkeit 1:

Zum Attachment im Ticketprotokoll scrollen



Г

Dem A	ttachmer	nt ist n	un die g	ewählte	Textkla	sse	e zugewi	esen. Fa	alls der	
Textk	Textklasse von Ihrem CM-Administrator eine Farbe zugewiesen wurde, wird das									
Attac	hment nu	n in die	eser Far	be hervo	orgehobe	n.	Im Atta	chmentbe	ereich d	es
Ticke	ts wird	die Text	tklasse	nun in d	der Spal	te	Klasse	angezeig	gt.	
	Protokoll				Kommentar E	-Mail	Attachment Zeit	ouchung Ausblend	len	
	Anzeigen Kommu	nikation 🔻 Sorti	ert nach neueste E	inträge zuerst 📼						
	Kommentar, E-Mai	l oder Attachment hi	nzufügen							
09.12.14	#2 goändor	t von Stofon Solos								
	17:11	Attachment Angeb	iot.pdf pdf 🚽 hinzi	ugefügt						
	16:39 🖉	Attachment Garan	tieschein.pdf pdf	🕈 hinzugefügt						
15.10.14	#1 erzeuat	von Stefan Sales I	Aktion 👻							
	17:06 Stan	dard								
	Herr Messe	kontakt hat Interess	e an einer Kaffeema	schine.						
	Attachments							Ausbiend	ien	
							Anz	ahl pro Seite 10	*	
	Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Ψ.	Hinzugefügt von			
	-							Filter anwenden		
	<b>`</b>	· ·					·	zurücksetzen		
	Angebot	pdf	Angebot.pdf		09.12.14 17:11		Stefan Sales			
	Ø default_attac	ł pdf	Garantieschein.		09.12.14 16:39		Stefan Sales			

# 15.9 Zeitbuchungen

# 15.9.1 Über Zeitbuchungen

Die Zeitbuchung ermöglicht Ihnen, die Länge der Arbeitszeit, die Sie mit der Bearbeitung eines Tickets bzw. eines Projekts verbracht haben, festzuhalten.

Allgemeine Informationen über Zeitbuchungen erhalten Sie im Abschnitt Das Bearbeiterprofil - Über Zeitbuchungen.

# 15.9.2 Hinzufügen einer Zeitbuchung in einem Ticket

Hinzufügen einer Zeitbuchung in einem Ticket		
Sie können Zeitbuchungen auch über das Bearbeiterprofil hinzufügen.		
1. Klicken Sie im Protokollbereich des Tickets auf den Menüpunkt <i>Zeitbuchung</i> . Wenn Sie sich bereits im Protokollbereich des Tickets befinden, können Sie auf den Tab <i>Zeitbuchung</i> klicken.		
Wenn der Menüpunkt Zeitbuchung im Ticket nicht angezeigt wird, wurde er von Ihrem CM- Administrator deaktiviert. In diesem Fall steht das Zeitbuchungs-Feature in Ihrem Web Client nicht zur Verfügung.		
2. Tragen Sie Ihre Zeitbuchung so ein, wie Sie sie auch als Zeitbuchung im Bearbeiterprofil eintragen würden.		
Nach dem Hinzufügen der Zeitbuchung können Sie diese im Zeitbuchungsreport au frufen.		

# 15.10 Ticketprotokoll

# 15.10.1 Über das Ticketprotokoll

Im Ticketprotokoll werden sämtliche Ereignisse, die in Bezug auf das Ticket vollzogen wurden, gespeichert und protokolliert (Ausführen von Workflow-Aktivitäten, Ändern von Daten, Hinzufügen von Kommentaren usw.). Ein Protokolleintrag kann mehrere einzelne Ereignisse umfassen. Es wird immer dann erst ein neuer Protokolleintrag erzeugt, wenn

- der Akteur, der eine Änderungen verursacht hat (z.B. ein Bearbeiter, der Ticketdaten geändert hat oder eine automatische Programmierung im Workflow, die dafür gesorgt hat, dass eine E-Mail verschickt wurde) sich ändert oder
- zwischen den Ereignissen eine größere Zeitspanne verstrichen ist.

Wie und welche Ereignisse im Ticketprotokoll angezeigt werden, hängt von den Anzeigeeinstellungen ab:

- Welche Einträge angezeigt werden, hängt von dem eingestellten Anzeigemodus ab
- In welcher Detailtiefe Einträge angezeigt werden, hängt von dem eingestellten Sichtbarkeitslevel ab
- Die Reihenfolge der Anzeige der Ereignisse hängt von der Sortierung der Einträge im Ticketprotokoll ab.

Wenn Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen, können Sie Kommentaren, E-Mails und Attachments Textklassen zuweisen, die verschiedene Funktionen erfüllen (farbliche Hervorhebung von Texteinträgen, Prozesssteuerung, Automatisierung, Einstellung der Sichtbarkeit für Kunden im CM/Track usw.)



#### Fig. 16: Das Ticketprotokoll

#### **Das Ticketprotokoll**

- 1. *Nummer* des Protokolleintrags und Angabe des *Akteurs*, der Änderungen am Ticket durchgeführt hat.
- 2. Datum des Protokolleintrags
- 3. Uhrzeit eines einzelnen Ereignisses innerhalb eines Protokolleintrags
- 4. Angabe, wen das Ereignis betroffen hat (Ticket, Hauptkunde, Name einer Workflow-Aktivität usw.)
- 5. Angabe, was geschehen ist (wurde durchlaufen, wurde geändert usw.)
- Textsymbol (Das A-Symbol zeigt an, dass es sich um einen Texteintrag (Kommentar oder E-Mail) handelt. Alle anderen Symbole sind individuell konfiguriert und stehen für eine bestimmte Textklasse
   )
- 7. *Hintergrundfarbe* des Texteintrags (manche Textklassen beinhalten eine farbliche Hervorhebung des Texteintrags durch eine bestimmte Hintergrundfarbe)

8. Volltext des Texteintrages

# 15.10.2 Tätigkeiten, die Sie über das Ticketprotokoll ausführen können

Folgende Tätigkeiten können Sie über das Ticketprotokoll ausführen:

- Antworten auf E-Mails
- Weiterleiten von E-Mails
- Antworten auf Kommentare
- Öffnen oder Speichern von Attachments
- Entfernen von Attachments
- Zuweisen von Textklassen
- Beispiel 1: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses
- Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesse

# 16 Kundendaten

Dieser Abschnitt liefert Ihnen alle Informationen, die Sie für die Arbeit mit Kundendaten benötigen:

Basiswissen über die Verwendung der Begriffe Kunde, Firma und Kontakt innerhalb von ConSol\*CM, Kundengruppen und Kundendatenmodelle sowie den Aufbau von Kundenseiten und Ansichtseinstellungen für Kundenseiten:

#### • Basiswissen zu Kundendaten

Alles zur Arbeit mit Kundendaten, vom Erstellen neuer Kunden über die Arbeit mit Kundenrelationen bis hin zum Deaktivieren und Löschen von Kundendaten:

• Arbeiten mit Kundendaten

# 17 Basiswissen zu Kundendaten

- Begriffserklärung: Kunde, Firma und Kontakt
- Kundengruppen
  - Kundengruppen
    - Beispiel PinkCoffee: Kundengruppen und Kundendatenmodelle
- Aufbau einer Kundenseite
  - Die Kundenseite im Detail: Kopfbereich
    - Kopfbereich Variante A: Kundenseite vom Typ Kontakt bei einstufigem Kundendatenmodell
    - Kopfbereich Variante B: Kundenseite vom Typ Kontakt bei zweistufigem Kundendatenmodell (Kontakt + Firma)
    - Kopfbereich Variante C: Kundenseite vom Typ Firma
  - Die Kundenseite im Detail: Bereich für zugeordnete Tickets
  - Die Kundenseite im Detail: Bereich für untergeordnete Kontakte
  - Die Kundenseite im Detail: Bereich für ergänzende Details
  - Die Kundenseite im Detail: Bereich für Kundenrelationen
  - Die Kundenseite im Detail: Protokollbereich
- Bedeutung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche
- Ansichtseinstellungen für Kundenseiten
  - Ein- und Ausblenden von Kundenseitenbereichen
    - Ein- oder Ausblenden von Kundenseitenbereichen
  - Die Spaltenauswahl für verschiedene Kundenseitenbereiche
    - Verändern der Spaltenauswahl
  - Auswahl der zugeordneten Tickets
    - Welche Tickets werden bei welcher Auswahl angezeigt?
    - Verändern der Auswahl der zugeordneten Tickets

# 17.1 Begriffserklärung: Kunde, Firma und Kontakt

Der Oberbegriff für den "Auftraggeber" eines Tickets (derjenige, der den Grund für die Eröffnung eines Tickets liefert), lautet **Kunde**.

Da es zwei Arten von **Kundendatenmodellen** für die Kundenverwaltung gibt (*einstufiges* und *zweistufiges* Kundendatenmodell), existieren noch zwei weitere Begriffe, um Kunden näher bestimmen zu können. Um die beiden Hierarchieebenen des zweistufigen Kundendatenmodells unterscheiden zu können, werden in diesem Handbuch die Begriffe *Firma* und *Kontakt* verwendet:

- Eine **Firma** stellt die obere Hierarchieebene (erste Stufe) bei einem zweistufigen Kundendatenmodell dar.
- Ein **Kontakt** stellt die untere Hierarchieebene (zweite Stufe) bei einem zweistufigen Kundendatenmodell dar.

Die Begriffe *Firma* und *Kontakt* dienen lediglich dazu, das Hierarchiemodell zu veranschaulichen. Eine Firma muss nicht zwangsläufig ein Unternehmen sein. Es kann sich dabei auch um einen Standort (Firma) mit mehreren dort befindlichen Industriemaschinen (Kontakte), eine Abteilung (Firma) mit mehreren Mitarbeitern (Kontakte), ein Produktsortiment (Firma) mit verschiedenen Produkten (Kontakte) usw. handeln. Genauso muss ein Kontakt auch nicht zwangsläufig eine Person sein, es kann sich dabei auch um Industriemaschinen, Produkte usw. handeln.

Welche Kunden sich in Ihrem CM-System befinden, wie diese bezeichnet werden, ob und wie das zweistufige Kundendatenmodell in Ihrem CM-System genutzt wird und wie dort die Hierarchieebenen bezeichnet werden, hängt vollständig von der individuellen Konfiguration ab.

Beim einstufigen Kundendatenmodell existiert nur eine Ebene. In dieser Ebene können sich entweder **nur Kontakte** oder **nur Firmen** befinden, aber **nicht** eine Mischung aus Kontakten und Firmen.

Ein **Kunde** kann also eine **Firma** *oder* ein **Kontakt** sein. Die Begriffe *Firma* und *Kontakt* sind innerhalb von zweistufigen Kundendatenmodellen präziser als *Kunde*, da sie die Information darüber mitliefern, in welcher Hierarchieebene sich ein Kunde befindet.



Fig. 1: Begriffserklärung Kunde, Firma und Kontakt

# 17.2 Kundengruppen

## 17.2.1 Kundengruppen

Um die verschiedenen Arten von Kunden (Endkunden, Vertriebspartner, Produkte usw.) voneinander abzugrenzen, werden sie in verschiedene Kundengruppen eingeteilt. Jede Kundengruppe besitzt ein eigenes Kundendatenmodell und eigene Datenobjektgruppenfelder, die darüber bestimmen, welche Daten für diese Kundengruppe eingegeben und verwaltet werden können (z.B. für Endkunden *Telefonnummer* und für Vertriebspartner *Standort*). Innerhalb eines CM-Systems kann es beliebig viele Kundengruppen geben.

Technisch werden durch die Kundengruppen die Zugriffsberechtigungen der Bearbeiter auf Kunden gesteuert. So könnte beispielsweise ein Customer-Service-Mitarbeiter nur Zugriff auf die Kundengruppen *Endkunden* und *Firmenkunden* bekommen, während ein Sales-Mitarbeiter Zugriff auf die Kundengruppen *Endkunden*, *Firmenkunden* und *Vertriebspartner* bekommt. Die Berechtigungen für Kundengruppen werden, wie alle anderen Berechtigungen auch, den Bearbeitern durch Rollen zugewiesen.

Wenn Ihnen als Bearbeiter die Berechtigung fehlt, Daten aus einer Kundengruppe *lesen* zu dürfen, können Sie auch die *Tickets* nicht sehen, die für Kunden aus dieser Kundengruppe erstellt wurden. Besitzen Sie jedoch Leserechte und lediglich keine Schreibrechte, können Sie die Tickets sehen, aber die Kundendaten nicht bearbeiten.



Mitarbeiter PinkCoffee Company

Fig. 2: Beispiel PinkCoffee Company: Zugriff auf Kundengruppen hängt von den Berechtigungen des Bearbeiters ab
# 17.2.2 Beispiel PinkCoffee: Kundengruppen und Kundendatenmodelle

Die Firma PinkCoffee besitzt drei Kundengruppen (in Klammern dahinter ist die Art des Kundendatenmodells angegeben):

- Endkunden (einstufig)
- Firmenkunden (zweistufig)
- Vertriebspartner (einstufig)

Da Firmenkunden bei PinkCoffee zweistufig aufgebaut sind, muss ein Bearbeiter in diesem Fall bei der Erstellung eines neuen Kunden neben dem Ansprechpartner auch immer die Firma angeben, der dieser Ansprechpartner zugeordnet ist. Dafür muss entweder eine bereits im CM-System vorhandene Firma ausgesucht oder eine neue Firma erstellt werden. Wird hingegen ein neuer Endkunde erstellt, werden keine zusätzlichen Angaben zu diesem neuen Kunden benötigt.



Fig. 3: PinkCoffee: Kundengruppen und deren Kundendatenmodelle

## 17.3 Aufbau einer Kundenseite

Eine Kundenseite enthält die Kundendaten und weitere Informationen zu diesem Kunden. Es gibt zwei unterschiedliche Typen von Kundenseiten: *Kontakt*-Kundenseiten und *Firmen*-Kundenseiten (siehe dazu die Begriffserklärung von Kunde, Firma und Kontakt). Eine Kundenseite vom Typ *Kontakt* besteht aus fünf Bereichen und eine Kundenseite vom Typ *Firma* besteht aus sechs Bereichen. Da die beiden Kundenseiten-Typen ansonsten gleich aufgebaut sind, wird hier eine Kundenseite vom Typ *Firma* als Beispiel für den Aufbau von Kundenseiten herangezogen.

Wenn Sie nicht alle Bereiche sehen können, haben Sie möglicherweise die fehlenden Bereiche mittels der Ansichtseinstellungen ausgeblendet. Ausnahme: Wenn Sie den Bereich für untergeordnete Kontakte nicht sehen können, überprüfen Sie bitte zuerst, auf welchem Typ von Kundenseite Sie sich befinden. Den Bereich für untergeordnete Kontakte gibt es nur auf Kundenseiten vom Typ Firma. Wenn Sie sich auf einer Kundenseite vom Typ Kontakt befinden, können Sie diesen Bereich also nicht einblenden.

Wenn Sie den Bereich *Ergänzende Details* nicht sehen, haben Sie vermutlich die hierfür benötigten Zugriffsrechte nicht.

Mehr zum Ein- und Ausblenden von Kundenseitenbereichen erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen.



Fig. 4: Kundenseitenbereiche bei einer Kundenseite vom Typ Firma

Um die folgenden Erklärungen verstehen zu können, sollten Sie unbedingt die Verwendung der Begriffe Kunde, Firma und Kontakt in diesem Handbuch kennen! Zur Erklärung der Begriffe

#### Kundenseitenbereiche:

1. **Kopfbereich** (Bereichsüberschrift ist für Firmen-Kundenseiten *Firma* und für Kontakt-Kundenseiten *Kontakt*)

Enthält die Kundendaten des Kunden. Welche Kundendaten dies sind, hängt davon ab, welche Datenobjektgruppenfelder für diese Kundengruppe von Ihrem CM-Administrator definiert wurden. Der Kopfbereich kann den Abschnitt *Gruppen* enthalten, wenn in Ihrem CM-System diese Gruppen in der Gruppensektion platziert wurden.

Die Kundenseite im Detail: Kopfbereich.

- Bereich für zugeordnete Tickets (Bereichsüberschrift kann abhängig von der CM-Systemkonfiguration *Tickets, Vorgänge* o.ä. sein) Enthält die Tickets, die dem angezeigten Kunden zugeordnet sind. Die Kundenseite im Detail: Bereich für zugeordnete Tickets
- Bereich f
  ür untergeordnete Kontakte (Bereichs
  überschrift ist Kontakte)
  Diesen Bereich gibt es nur auf Kundenseiten vom Typ Firma. Enth
  ält die Kontakte, die dieser Firma
  untergeordnet sind.

Die Kundenseite im Detail: Bereich für untergeordnete Kontakte

 Bereich für ergänzende Details (Bereichsüberschrift ist *Ergänzende Details*) Enthält Kommentare und Attachments zum Kunden. Diesen Bereich sehen Sie nur dann, wenn Sie die entsprechenden Berechtigungen haben, die separat zu den weiteren Berechtigungen vergeben werden.

Die Kundenseite im Detail: Bereich für ergänzende Details

5. Bereich für Kundenrelationen (Bereichsüberschrift kann *Relationen, Firmenverknüpfungen o.ä.* sein)

Enthält die Kundenrelationen, in denen dieser Kunde zu anderen Kunden (sowohl zu Firmen als auch zu Kontakten) steht. Es lassen sich jegliche Arten von Relationen definieren, z.B. *ist Chef von* (gefolgt von einem Kontakt, z.B. *Herrn Meier*), *ist Tochterunternehmen von* (gefolgt von einer Firma, z.B. *Durstiges Büro GmbH*), *wurde empfohlen von* (gefolgt von einem Kontakt, der einer Firma zugeordnet ist, z.B. *Herrn Meier* von der Firma *Durstiges Büro GmbH*). Welche Relationen Ihnen zur Auswahl stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Die Kundenseite im Detail: Bereich für Kundenrelationen

```
    Protokollbereich (Bereichsüberschrift ist Protokoll)
Enthält das Kundenprotokoll, das alle Aktivitäten, die bezüglich dieses Kunden geschehen sind,
festhält (z.B. Vorname geändert, Wartungsvertrag gesetzt auf etc.)
Die Kundenseite im Detail: Protokollbereich
```



## 17.3.1 Die Kundenseite im Detail: Kopfbereich

Fig. 5: Kopfbereich einer Kundenseite vom Typ Kontakt bei einstufigem Kundendatenmodell

## Kopfbereich Variante A: Kundenseite vom Typ Kontakt bei einstufigem Kundendatenmodell

- 1. *Kunden-Icon* (Zeigt ein Symbol, das vom CM-Administrator festgelegt wurde. Dies kann in jeder Kundengruppe unterschiedlich sein, sodass Sie sich besser orientieren können.)
- 2. Name des Kunden (Name des Kontakts)
- Pfeil-Button zum Öffnen des Kontextmenüs. (Ermöglicht auf Kundenseiten vom Typ Kontakt das Erstellen eines neuen Tickets, Bearbeiten des Kunden, Deaktivieren des Kunden, Übertragen der Tickets, Löschen des Kunden.)
- 4. Name der *Kundendatengruppe* (Name der Kundendatengruppe, der der aktuell angezeigte Kunde angehört)
- Verschiedene Datenobjektgruppenfelder f
  ür Kundendaten des Kontakts (Welche Datenobjektgruppenfelder hier angezeigt werden, h
  ängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.)
- 6. Menüs (Ermöglichen das Bearbeiten der Gruppen sowie das Verändern der Ansichtseinstellungen.)
- 7. Beginn des Abschnitts *Gruppen* (Der Abschnitt *Gruppen* muss nicht bei jedem Kunden vorhanden sein.)
- 8. Verschiedene *Datenobjektgruppenfelder*, die im Abschnitt *Gruppen* zu thematisch passenden Gruppen zusammengefasst wurden

В	2	3	4	>	5				6
Kontakt	: / /	/		/				Ansicht 🔻	
=	Herr Max Master 单 F	irmenkund	en						
	Anschrift Maxstraße 1234 Maxsta	dt		6					
	Master GmbH								
	Firma Master	GmbH str. 21							
11	54420 Telefon 045671	5523547 🖀	Masterstadt						
-	MALlomsatz 501 bis	5000	5Mio-50Mio €						
10							-		
	Gruppen						Bearbeiten	Ausblenden	
	Marketing	S	itatistiken		Karte	His	tory		
9	Newsletter								
	Anmel	dung am l	Newsletter						
	11.08.1	I4 I	Pink Coffee News	sletter					8

Fig. 6: Kopfbereich einer Kundenseite vom Typ Kontakt bei zweistufigem Kundendatenmodell (Kontakt + Firma)

# Kopfbereich Variante B: Kundenseite vom Typ Kontakt bei zweistufigem Kundendatenmodell (Kontakt + Firma)

- 1. siehe Kopfbereich Variante A
- 2. siehe Kopfbereich Variante A
- 3. siehe Kopfbereich Variante A
- 4. siehe Kopfbereich Variante A
- 5. siehe Kopfbereich Variante A
- 6. siehe Kopfbereich Variante A
- 7. siehe Kopfbereich Variante A
- 8. siehe Kopfbereich Variante A
- Verschiedene Datenobjektgruppenfelder f
  ür Kundendaten der Firma (Welche Datenobjektgruppenfelder hier angezeigt werden, h
  ängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.)
- 10. Pfeil-Button zum Öffnen des *Kontextmenüs* (Ermöglicht das Bearbeiten der Firma, das Wechseln der Firma und den Schnellwechsel zur Kundenseite der Firma.)
- 11. Name der Firma



Fig. 7: Kopfbereich einer Kundenseite vom Typ Firma (existiert nur bei zweistufigen Kundendatenmodellen)

### Kopfbereich Variante C: Kundenseite vom Typ Firma

- 1. siehe Kopfbereich Variante A
- 2. Name des Kunden (Name der Firma)
- 3. Pfeil-Button zum Öffnen des *Kontextmenüs* (Ermöglicht das Bearbeiten der Firma und das Deaktivieren der Firma.)
- 4. siehe Kopfbereich Variante A
- 5. siehe Kopfbereich Variante A
- 6. siehe Kopfbereich Variante A
- 7. siehe Kopfbereich Variante A
- 8. siehe Kopfbereich Variante A
- 9. siehe Kopfbereich Variante B

# 17.3.2 Die Kundenseite im Detail: Bereich für zugeordnete Tickets

2	2	3	4 5
Vorgänge (47)			Ausblenden
Spalte hinzufügen	/entfernen 'Bearbeiter', 'Hau	ıptkunde',	- OK Anzahl pro Seite 10 -
4 bis 40 yess 47			
Rearbeiter	Hauntkunde	Name	Thema
Zahalka, Jan	Tom Taylor	100842	New Complaint: Unfriendly consultant: HomeLine
Sales, Stefan	Kurt Konsument	100882	Vertriebsanfrage
	Ulrike Dunkler	100482	Anfrage NÖVOG
admin	Kurt Konsument	100235	Sehr wichtige Kundenbeschwerde: HomeLine
	🖃 Jens Brügmann	8 100183	Interesse an Kaffeelieferung
	📰 Jan Zahalka	8 100291	Fwd: Test 1
	📰 Jan Zahalka	100488	Ein Vorgang aus dem Portal
	📰 Hans Seebacher	100847	Messekontakt
	🖃 Hans Seebacher	100313	Ticket Layout Ttest - Ticket Creation
	Hans Seebacher	100881	test

Fig. 8: Kundenseite im Detail: Bereich für zugeordnete Tickets

### Bereich für zugeordnete Tickets am Beispiel einer Kundeseite vom Typ Firma:

- 1. Anzahl der gefundenen Tickets für die aktuell gewählte Auswahl der zugeordneten Tickets
- 2. *Auswahl der zugeordneten Tickets* (Welche Tickets bei welcher Auswahl angezeigt werden, erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Auswahl der zugeordneten Tickets.)
- 3. *Spaltenauswahl* (Lässt Sie einstellen, welche Spalten in der *Liste der zugeordneten Tickets* angezeigt werden. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Spaltenauswahl.)
- 4. Anzahl-pro-Seite-Auswahl (Lässt Sie die Anzahl der pro Seite angezeigten Tickets einstellen.)
- 5. *Menü* (Ermöglicht das Verändern von Ansichtseinstellungen.)
- 6. *Liste der zugeordneten Tickets* (Zeigt alle Tickets an, die der Auswahl der zugeordneten Tickets entsprechen. Welche Informationen zu den Tickets angezeigt werden (z.B. *Ticketname, Bearbeiter, Thema* etc.) können Sie über die Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Spaltenauswahl einstellen.)
- 7. *Seitenauswahl* (Wenn die Anzahl der Tickets in der *Liste der zugeordneten Tickets* die *Anzahl-pro-Seite-Auswahl* übersteigt, wird die *Liste der zugeordneten Tickets* auf mehrere Seiten aufgeteilt. Hier können Sie durch diese Seiten navigieren.)

# 17.3.3 Die Kundenseite im Detail: Bereich für untergeordnete Kontakte

Der Bereich f
ür untergeordnete Kontakte zeigt alle Kontakte an, die einer Firma untergeordnet sind. Daher ist dieser Bereich nur auf Kundenseiten vom Typ *Firma* verf
ügbar.



Fig. 9: Kundenseite im Detail: Bereich für untergeordnete Kontakte

#### Bereich für untergeordnete Kontakte:

- 1. *Anzahl der untergeordneten Kontakte* (Zeigt an, wie viele untergeordnete Kontakte diese Firma besitzt.)
- 2. *Spaltenauswahl* (Lässt Sie einstellen, welche Spalten in der *Liste der untergeordneten Kontakte* angezeigt werden. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Spaltenauswahl.)
- 3. Menü (Ermöglicht das Hinzufügen neuer Kontakte und das Verändern der Ansichtseinstellungen.)
- 4. Anzahl-pro-Seite-Auswahl (Lässt Sie die Anzahl der pro Seite angezeigten Kontakte einstellen.)
- Liste der untergeordneten Kontakte (Zeigt alle Kontakte an, die der Firma untergeordnet sind. Welche Informationen zu den Kontakten angezeigt werden (z.B. Straße, Ort etc.) können Sie über die Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Spaltenauswahl einstellen.)

# 17.3.4 Die Kundenseite im Detail: Bereich für ergänzende Details

Diesen Bereich sehen Sie nur, wenn Sie die entsprechenden Zugriffsrechte haben. Diese werden separat von den restlichen Berechtigungen vergeben, sodass es durchaus sein kann, dass Sie die allgemeinen Kundendaten in einer Kundengruppe lesen und ändern dürfen, die Details aber nicht sehen. Dies kann auch in unterschiedlichen Kundengruppen für Sie unterschiedlich konfiguriert sein.

- Fraänzende Details				Aushlend
Kommentare	Attachments			
Neu				
Klicken Sie nier, um	einen Kommentar ninzuzutug	jen -	/	
Liste der Kommenta	renen Kommentar ninzuzutug	Jen -		
Liste der Kommenta	re	Jeni –		Anzahl pro Seite 10 🔻
Liste der Kommenta	re Hinzugefügt von	Kommentar		Anzahl pro Seite 10 💌 Aktionen
Liste der Kommenta	re Hinzugefügt von	Kommentar		Anzahl pro Seite 10 Aktionen Filter anwenden Filter zurücksetzen

Fig. 10: Kundenseite im Detail: Bereich für ergänzende Details, Registerkarte Kommentare

### Bereich für ergänzende Details am Beispiel eines einstufigen Kontakts (Registerkarte Kommentare):

- 1. Neuen Kommentar hinzufügen (Ermöglicht das Hinzufügen von Kommentaren.)
- 2. *Filter* für die *Liste der Kommentare* (Lässt Sie die Anzeige der für diesen Kunden vorhandenen Kommentare auf die ausgewählten Filterkriterien einschränken.)
- 3. Menü (Ermöglicht das Verändern der Ansichtseinstellungen.)
- 4. *Liste der Kommentare* (Enthält alle Kommentare für diesen Kunden und ermöglicht das Entfernen von Kommentaren.)

			2		3
Ergänzende	Details				Ausblenden
Komme Neu Datei	entare Attachments	ewäł			
Liste del A				An	zahl pro Seite 10 🔻
Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktionen
				•	Filter anwenden Filter zurücksetzen
-	Kundeninformation für Kurt		19.08.14 14:16	Sales, Stefan	×

Fig. 11: Kundenseite im Detail: Bereich für ergänzende Details, Registerkarte Attachments

### Bereich für ergänzende Details am Beispiel eines einstufigen Kontakts (Registerkarte Attachments):

- 1. Neues Attachment hinzufügen (Hier können Sie ein neues Attachment für den Kunden hinzufügen.) Hinzufügen von Attachments zu einem Kunden
  - Attachments für Kunden überschneiden sich nicht mit den Attachments, die Sie zu Tickets hinzufügen. Es werden also für einen Kunden nicht die Attachments von Tickets übernommen, denen dieser Kunde als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist. Es werden auch nicht die Attachments eines Kunden für die Tickets übernommen, denen der Kunde als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist. Attachments für Kunden sind also unabhängig von Attachments, die zu Tickets hinzugefügt wurden.
- 2. *Filter* für die *Liste der Attachments* (Lässt Sie die Anzeige der für diesen Kunden vorhandenen Attachments auf die ausgewählten Filterkriterien einschränken.)
- 3. Menü (Ermöglicht das Verändern der Ansichtseinstellungen.)
- 4. Liste der Attachments (Enthält alle Attachments für diesen Kunden.)



## 17.3.5 Die Kundenseite im Detail: Bereich für Kundenrelationen

Fig. 12: Kundenseite im Detail: Bereich für Kundenrelationen

- Name der Kundenrelation (Gibt die Art der Relation an, z.B. ist Endkunde von, ist Chef von, kooperiert mit etc. In der ersten Klammer hinter dem Namen der Kundenrelation ist die Kundengruppe angegeben, der die Kunden angehören, die sich in der folgenden Liste der Kundenrelationen befinden. In der zweiten Klammer nach dem Namen der Kundenrelation ist angegeben, ob es sich bei diesen Kunden um Kontakte oder Firmen handelt.)
- Spaltenauswahl (Lässt Sie einstellen, welche Spalten in der Liste der Kundenrelationen angezeigt werden. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Spaltenauswahl.)
- 3. *Anzahl-pro-Seite-Auswahl* (Lässt Sie die Anzahl der pro Seite angezeigten Kundenrelationen einstellen.)
- 4. *Menü* (Ermöglicht das Hinzufügen neuer Kundenrelationen und das Verändern der Ansichtseinstellungen.)
- 5. Liste der Kundenrelationen (Zeigt unter den jeweiligen Namen der Kundenrelationen die Kunden an, zu denen der aktuell aufgerufene Kunde Relationen besitzt. Welche Informationen zu den Kundenrelationen angezeigt werden (z.B. *Straße, Telefonnummer* etc.) können Sie über die Ansichtseinstellungen für Kundenseiten: Spaltenauswahl einstellen. Es hängt von Ihren Berechtigungen als Bearbeiter ab, ob Sie in der Liste die Buttons zum Bearbeiten der Bemerkung zu einer Kundenrelation oder zum Entfernen einer Kundenrelation sehen können.)

## 17.3.6 Die Kundenseite im Detail: Protokollbereich



Fig. 13: Kundenseite im Detail: Protokollbereich

- Protokoll (Enthält eine Historie aller Aktionen, die bezüglich dieses Kunden vollzogen wurden, z.B. Dateneinträge (z.B. *Vorname* gesetzt auf *Anna*) oder das Hinzufügen von Kommentaren. Das Protokoll zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu denen die Aktionen vollzogen wurden, sowie denjenigen, der diese Aktionen vollzogen hat (dies kann entweder ein *Bearbeiter* sein, der manuelle Änderungen vorgenommen hat, oder eine Aktion eines *Workflows*, der automatische Änderungen vornimmt).)
- 2. Menü (Ermöglicht das Verändern der Ansichtseinstellungen.)

# 17.4 Bedeutung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche

Sie erkennen an der Hintergrundfarbe, ob sich ein bestimmter Bereich (Ticketbereich oder Kundenseitenbereich) gerade im Anzeige- oder Bearbeiten-Modus befindet. Sobald Sie etwas bearbeiten (Ticketdaten bearbeiten, ein neues Ticket erstellen, einen neuen Kunden erstellen etc.), wird der Hintergrund des Bereichs, den Sie bearbeiten, gelb dargestellt. Im Anzeige-Modus wird der Hintergrund grau dargestellt.

9		Duplizieren Drucken Ansicht 🔻
5	Vertriebsanfrage	ź
100882	Prozess: Vertriebsanfrag. Bearbeiter: Sales, Stefan × Aktueller Status Priorität Herkunft Empfehlung Entscheidung bis Angebot gelegt	
rauer	OK Abbrechen Hintergrund im Anzeige-Modus:	
i <b>rauer</b> Vorgang	OK Abbrechen Hintergrund im Anzeige-Modus:	arbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 👻
Vorgang	OK Abbrechen Hintergrund im Anzeige-Modus: Bea Vertriebsanfrage Vertriebsanfragen   Nicht klassifizierter Lead Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet: 13.08.14 16:50 Aktueller Status Erstkontakt (5%) Priorität B Herkunt Empfehlung Angebot gelegt Nein	arbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 👻
irauer Vorgang 100882	OK Abbrechen Hintergrund im Anzeige-Modus: Bearbeiter: Sales, Stefan   Geöffnet: 13.08.14 16:50 Aktueller Status Erstkontakt (5%) Priorität B Herkunt Empfehlung Angebot gelegt Nein Gruppen	arbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht ▼ ■ Bearbeiten   Ausblenden

## 17.5 Ansichtseinstellungen für Kundenseiten

Es gibt verschiedene Ansichtseinstellungen, die Sie innerhalb einer Kundenseite verändern können.

- Ein- und Ausblenden von Kundenseitenbereichen
- Spaltenauswahl (für verschiedene Kundenseitenbereiche einstellbar)
- Auswahl der zugeordneten Tickets (nur im Bereich für zugeordnete Tickets einstellbar)

## 17.5.1 Ein- und Ausblenden von Kundenseitenbereichen

Sie können beeinflussen, wie Ihnen Kundenseiten angezeigt werden, indem Sie Kundenseitenbereiche einund ausblenden.

### Ein- oder Ausblenden von Kundenseitenbereichen



usble unde	nden von K nseitenbere	iur da Kunde eicher	nseitenbereich N	ien über de	n Befehl "A	nen) Ausblenden" i	n den jeweiligen
Kontakt						An	sicht 💌
-	Frau Anna Ansprec	chpartner	- Firmenkunden				
	Anschrift Zuhause 12345 Z Telefon Privat 1	estraße Zuhause 12345678	5				
	ConSol* Softwarn Firma Anschrift Telefon MA Umsatz Wartungsvertrag	re GmbH ConSol <sup>1</sup> Consult http://wv Franzisł 80669 089 458 201 bis Platin	Software GmbH ing & Solutions w.consol.de canerstrasse 38 München 141-100 ☎ 500 5Mio-50Mio €				
	Gruppen					Bearbeiten Aus	blenden
	Marketing		Statistiken	Karte	Hist	tory	
	Newsletter An 19	nmeldung 9.08.14	am Newsletter Pink Coffee Newslet	ter			
	Vorgänge (2)					Aus	blenden
	Alle Vorgänge 💌			6		Anzahl nra Cai	10 -
	Spalte hinzufügen/	/entferner	Bearbeiter', 'Hauptkund	e', 🔻	OK	Anzani pro Sere	10 🗸
	Bearbeiter		Hauptkunde		Name	Thema	
	Sales, Stefan		Kurt Konsument	-	100882	Vertriebsanfrage	
	Ergänzende Deta	ails				Aus	blenden
	Kommentar	e	Attachments			1	
	Neu					/	
	Klicken Sie hier,	um einen	ı Kommentar hinzuzufügen	l			
	Liste der Komme	entare					
	Dieser Kontakt ha	at keine K	ommentare.				
	Relationen					Hinzufügen Aus	blenden
	Produkt (Produkte) Spalte hinzufügen/e	) (Kontak entfernen	t) Spalten auswählen	-	Ж	Anzahl pro Seite	10 💌
	Datum	Domork	upg.			Aktion	
	20.08.14 07:43	Anspreck	npartnerin für Belange der I	Firma bezüglich die:	se Kaffeemaschine	Bearbeiten Ent	fernen
	Drotokoll					, Auo	blandan
20.08.14	07:42 - 07:45 geänd	dert von S	Stefan Sales			Aus	Dienden
	<ul> <li>Relation entferm</li> <li>Relation hinzug</li> </ul>	nt: Produ gefügt: Pr	kte Home Line 300 odukte Home Line 300				
	<ul> <li>Relation hinzug Kaffeemaschin</li> </ul>	gefügt: Pr	odukte Gastro Line 5500 (A	Ansprechpartnerin fü	ir Belange der Firm	a bezüglich diese	
	<ul> <li>Relation entfern Kaffeemaschin</li> </ul>	nt: Produl ie)	kte Gastro Line 5500 (Ansp	orechpartnerin für Be	elange der Firma be	ezüglich diese	
	<u>0: : :</u>						
1. Klick	en Sie in dei	m Ku	ndenseitenberei	ch, den Sie	ausblender	n mochten, auf	den Menupunkt Ausbler

Der Kundenseitenbereich wird nun ausgeblendet.

Wie Sie den Kundenseitenbereich wieder einblenden können, erfahren Sie im Abschnitt Ein- und Ausblenden von Kundenseitenbereichen.

# 17.5.2 Die Spaltenauswahl für verschiedene Kundenseitenbereiche

In einigen Kundenseitenbereichen finden Sie Tabellen, deren Spalten Sie selbst verändern können, d.h. Sie können auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen, und deren Reihenfolge bestimmen.

Der ConSol\*CM/Web Client speichert Ihre Spaltenauswahl. Auch wenn Sie die Kundenseite verlassen oder sich ausloggen, werden Ihnen die Spalten beim n\u00e4chsten Mal wieder so angezeigt, wie Sie sie eingestellt haben.

Vorgänge (2)				Ausblender
Alle Vorgänge 🔻	(			Anzablinio Seite 10 💌
Sparte ninzurugen/entfernen	"Bearbeiter", "Hauptkunde",	▼ OK		, man pro concer to the
Bearbeiter	Hauptkunde	Name	Thema	Kundenrolle
Sales, Stefan	Kurt Konsument	3100882	Vertriebsanfrage	Keine Rolle
Zahalka, Jan	📻 Anna Ansprechpartner	100887	New Complaint	Hauptkunde

Fig. 14: Die Spaltenauswahl

## Verändern der Spaltenauswahl



1. Öffnen Sie das Drop-Down-Menü der Spaltenauswahl, indem Sie auf den Pfeil-Button klicken.

Es erscheint eine Liste aller verfügbaren Spalten. Die Spalten mit aktivierter Checkbox werden in der Tabelle angezeigt.

2. Aktivieren Sie die Checkbox bei den Spalten, die sie angezeigt bekommen möchten. Deaktivieren Sie die Checkbox bei den Spalten, die Sie nicht mehr angezeigt bekommen möchten.

3. Klicken Sie auf OK.

Die Spalten werden nun Ihrer Auswahl entsprechend angezeigt.

- Die Reihenfolge der Spalten kann verändert werden. Ziehen Sie per Drag-and-Drop die gewünschte Spaltenüberschrift an die gewünschte Position.
- Der ConSol\*CM/Web Client speichert Ihre Spaltenauswahl. Auch wenn Sie die Kundenseite verlassen oder sich ausloggen, werden Ihnen die Spalten beim n\u00e4chsten Mal wieder so angezeigt, wie Sie sie eingestellt haben.

## 17.5.3 Auswahl der zugeordneten Tickets

Im *Bereich für zugeordnete Tickets* können Sie auswählen, welche dem Kontakt oder der Firma zugeordneten Tickets Sie sich anzeigen lassen möchten.

Vorgänge (2)				Ausblenden
Alle Vorgänge	<b>Y</b>			
Spalte hinzufi	Eigene Vorgänge	'Hauptkunde',	▼ OK	Anzahl pro Seite 10 🔻
	Geschlossene Vorgänge			
Bearbeiter	Offene Vorgänge	e	Name	Thema
Sales, Stefan	Vorgänge der Firma 📃 💙	ument	8 100882	Vertriebsanfrage
Zahalka, Jan	🖃 Anna Ans	precipartner	00887	New Complaint

Fig. 15: Auswahl der zugeordneten Tickets

## Welche Tickets werden bei welcher Auswahl angezeigt?

Kundenseite vom Typ <i>Kontakt</i> (einstufiges Kundendatenmodell)	Kundenseite vom Typ <i>Kontakt</i> (einstufiges Kundendatenmodell)	
--	--	--

Alle Tickets	Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Eigene Tickets	Nur Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist
Geschlossene Tickets	Nur Tickets, die geschlossen sind <i>und</i> /bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine geschlossenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)
Offene Tickets	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine offenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)

### Kundenseite vom Typ Kontakt (zweistufiges Kundendatenmodell)

Alle Tickets	Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Eigene Tickets	Nur Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist

Geschlossene Tickets	Nur Tickets, die geschlossen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine geschlossenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)
Offene Tickets	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine offenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)
Tickets der Firma	<ul> <li>Tickets, denen der Kontakt als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>Tickets, denen die Firma, die dem Kontakt übergeordnet ist, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>Tickets, denen weitere Kontakte, die ebenfalls zu der Firma des Kontakts gehören, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen sind Beispiel: <i>Herr Müller</i> gehört zur Firma <i>Durstiges Büro GmbH</i>. Bei der Auswahl <i>Tick ets der Firma</i> werden ihm seine Tickets (denen er als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist), Tickets seiner Firma (denen die <i>Durstiges Büro GmbH</i> als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist) und Tickets von <i>Frau Meier</i> (denen <i>Frau Meier</i> als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist), die ebenfalls bei der <i>Durstiges Büro GmbH</i> arbeitet, angezeigt.</li> <li>geschlossene Tickets</li> <li>offene Tickets</li> </ul>

### Kundenseite vom Typ Firma

Alle Tickets	Tickets, bei denen die Firma als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Geschlossene Tickets	

	Nur Tickets, die geschlossen sind <i>und</i> bei denen die Firma als Hauptkunde <i>oder</i> zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Offene Tickets	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen die Firma als Hauptkunde <i>oder</i> zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Tickets der Firma	<ul> <li>Tickets, denen die Firma als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>Tickets, denen ein Kontakt, der der Firma untergeordnet ist, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>geschlossene Tickets</li> <li>offene Tickets</li> </ul>
Offene Tickets der Kontakte	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen ein Kontakt, der der Firma untergeordnet ist, als Hauptkunde <i>oder</i> zusätzlicher Kunde zugewiesen ist

## Verändern der Auswahl der zugeordneten Tickets

🕑 Verändern der Auswa	ahl der zugeordneten Tickets	i	
Vorgänge (2)			Ausblenden
Spalte hinzufügen/entt	iernen 'Bearbeiter', 'Hauptkunde',	▼ OK	Anzahl pro Seite 10 🔻
Bearbeiter	Hauptkunde	Name	Thema
Sales, Stefan	🔛 Kurt Konsument	3100882	Vertriebsanfrage
Zahalka, Jan	🔄 Anna Ansprechpartner	<b>100887</b>	New Complaint
1. Öffnen Sie das Kontextr klicken.	nenü der <i>Auswahl der zugeoro</i>	<i>Ineten Tickets</i> , inden	n Sie auf den Pfeil-Button
Es erscheint eine Li	iste der Auswahlmöglich	keiten.	

-	Vorgänge (2)				Ausblenden
, i	Spalte hinzufi	Eigene Vorgänge Geschlossene Vorgänge	'Hauptkunde', 💌	ОК	Anzahl pro Seite 10 💌
	Bearbeiter	Offene Vorgänge	9	Name	Thema
	Sales, Stefan	Vorgänge der Firma 📃	ument	8 100882	Vertriebsanfrage
	Zahalka, Jan	🚍 Anna Ans	precipartner	100887	New Complaint
2. Klicker	n Sie auf die Fickets werc	e gewünschte Ausw den bei welcher Aus	ahl. wahl angezeigt?		
In der angezei	Liste de gt, die	r zugeordneten der Auswahl ent	Tickets werden nu sprechen.	ın nur noch d	ie Tickets

# **18 Arbeiten mit Kundendaten**

- Die Arbeit mit Kunden auf eine bestimmte Kundengruppe eingrenzen
- Erstellen eines neuen Kunden
  - Erstellen eines neuen Kunden über das Hauptmenü
  - Erstellen eines neuen Kunden während des Erstellens eines neuen Tickets
  - Erstellen eines neuen Kunden durch das Bearbeiten eines bestehenden Tickets
  - Erstellen eines neuen Kontakts über die Kundenseite einer Firma
  - Erstellen eines neuen Endkunden (Kontakts) am Beispiel des Sales-Prozesses
  - Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses
- Aufrufen von vorhandenen Kunden
  - Aufrufen von vorhandenen Kunden innerhalb von Tickets oder Kundenseiten
  - Aufrufen von vorhandenen Kunden außerhalb von Tickets oder Kundenseiten
- Rund um die Arbeit mit Kundendaten
  - Kundenaktionen
    - Ausführen von Kundenaktionen
  - Erstellen eines neuen Tickets über die Kundenseite eines Kunden
  - Bearbeiten von Kundendaten (auf der Kundenseite)
  - Zuordnen eines Kontakts zu einer anderen Firma (Firma wechseln)
  - Bearbeiten des Bereichs "Gruppen" auf einer Kundenseite
- Dem Kunden zugeordnete Tickets
  - Liste der dem Kunden zugeordneten Tickets
    - Welche Tickets werden bei welcher Auswahl angezeigt?
  - Springen zu einem Ticket eines Kunden
- Ergänzende Details zu Kunden
  - Hinzufügen eines Kommentars zu einem Kunden
  - Entfernen eines Kommentars zu einem Kunden
  - Hinzufügen eines Attachments zu einem Kunden
  - Entfernen eines Attachments eines Kunden
- Kundenrelationen
  - Darstellung von Kundenrelationen im Web Client
  - Hinzufügen einer Kundenrelation
  - Bearbeiten einer Kundenrelation
  - Springen zu einem Kunden, der über eine Kundenrelation mit dem Kunden verbunden ist
  - Entfernen einer Kundenrelation
- Das Kundenprotokoll
- Deaktivieren und Löschen von Kunden
  - Der Unterschied zwischen Deaktivieren und Löschen von Kunden auf einen Blick
  - Über das Deaktivieren von Kunden
    - Deaktivieren von Kunden in zweistufigen Kundendatenmodellen
    - Suche nach deaktivierten Kunden
    - Vorteile des Deaktivierens gegenüber dem Löschen von Kunden
    - Deaktivieren eines Kunden über dessen Kundenseite
    - Deaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets

- Über das Löschen von Kunden
  - Löschen eines Kontakts
- Über das Übertragen von Tickets
  - Übertragen der Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden
- Auffinden und Reaktivieren von deaktivierten Kunden
  - Auffinden von deaktivierten Kunden
    - Auffinden eines deaktivierten Kunden über die Detailsuche
    - Auffinden eines deaktivierten Kontakts über die Kundenseite seiner ihm übergeordneten Firma
  - Reaktivieren eines Kunden
    - Reaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets
    - Reaktivieren eines Kunden über dessen Kundenseite

Die flexible Verwaltung von Kundendaten ist eine der Hauptfunktionen von ConSol\*CM. Die Kunden sind die Auftraggeber, für die Sie als Bearbeiter Tickets bearbeiten. Unabhängig davon, ob es sich hier um Ihre externen Kunden (z.B. Endkunden oder Firmenkunden) oder interne Kunden (z.B. Mitarbeiter aus anderen Abteilungen) handelt, die Kunden repräsentieren in ConSol\*CM immer die **externe** Seite eines Tickets, während Sie als Bearbeiter die **interne** Seite eines Tickets darstellen.

Bitte beachten Sie, dass Änderungen an Kundendaten sich übergreifend auswirken. Wenn Sie zum Beispiel die Telefonnummer eines Kunden ändern, ändert sich seine Telefonnummer in allen Tickets, die diesem Kunden zugeordnet sind. Dabei spielt es keine Rolle, an welcher Stelle Sie die Kundendaten ändern, auf seiner persönlichen Kundenseite oder innerhalb eines Tickets, die Änderungen wirken sich immer übergreifend aus.

# 18.1 Die Arbeit mit Kunden auf eine bestimmte Kundengruppe eingrenzen

Wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Kundengruppe besitzen, grenzen Sie Ihre Arbeit auf zwei Arten auf eine bestimmte Kundengruppe ein:

#### Kundengruppe über Tab auswählen

Beim Erstellen und Bearbeiten von Tickets und Kundendaten müssen Sie den Tab mit der gewünschten Kundengruppe auswählen. Die kontextsensitive Suche bezieht sich nur auf die Kundengruppe dieses Tabs, d.h. es werden Ihnen z.B. im Tab *Endkunden* nur Endkunden vorgeschlagen.

	Kontakte   Datensätze	
_	Hauptkontakt	
	Sendkunden	
	Endkunde	
	Bitte wählen Vorname Nachname	
	Kundennummer   Geburtsdatum Kundennnummer	

#### Kundengruppe global eingrenzen

Über den Kundengruppenfilter im Hauptmenü können Sie einstellen, dass Ihnen in der Oberfläche nur noch eine bestimmte Kundengruppe angezeigt wird.

Alle Kundengruppen	٩
Alle Kundengruppen	
Endkunden	kspace
Firmenkunden	Vorgang erzeugen
Produkte	5 5 5
Vertriebspartner	Equaritan

Diese Auswahl wirkt sich global, d.h. auf folgende Bereiche aus:

#### Schnellsuche

• Die Schnellsuche grenzt die Suche automatisch auf die ausgewählte Kundengruppe ein, d.h. die Schnellsuche zeigt nicht mehr alle zur Suche passenden Kunden an, sondern liefert nur noch Ergebnisse für die ausgewählte Kundengruppe.

#### Detailsuche

- Die Detailsuche bietet die Kundengruppe nicht mehr als Suchkriterium an, sondern grenzt die Suche automatisch auf die ausgewählte Kundengruppe ein.
- Die Ergebnisse der Detailsuche werden nur noch in der Registerkarte *Tickets* und der Registerkarte der ausgewählten Kundengruppe angezeigt. Die Registerkarten der anderen Kundengruppen werden ausgeblendet.

#### **Erstellen und Bearbeiten eines Tickets**

- Beim Erstellen eines Tickets wird nur noch die ausgewählte Kundengruppe angezeigt, d.h. Sie können nur noch Kunden aus dieser Kundengruppe als Hauptkunden auswählen bzw. erstellen.
- Beim Bearbeiten eines Tickets können Sie zusätzliche Kunden nur noch aus der ausgewählten Kundengruppe auswählen bzw. erstellen.
- Es können nur noch Tickets für die Queues erstellt werden, denen die Kundengruppe vom CM-Administrator zugewiesen wurde.

#### Erstellen und Bearbeiten eines Kunden

• Sie können nur noch Kunden für diese Kundengruppe erstellen und bearbeiten.

#### Ticketliste

• In der Ticketliste sind nur noch Sichten verfügbar, die Tickets enthalten, welche sich in Queues befinden, denen die Kundengruppe vom CM-Administrator zugewiesen wurde.

# 18.2 Erstellen eines neuen Kunden

Sie haben für das Erstellen eines neuen Kundendatensatzes (im Folgenden oft der Kürze halber als "Kunde" bezeichnet) mehrere Möglichkeiten:

- Erstellen eines neuen Kunden über das Hauptmenü
- Erstellen eines neuen Kunden während des Erstellens eines neuen Tickets
- Erstellen eines neuen Kunden durch das Bearbeiten eines bestehenden Tickets
- Erstellen eines neuen Kontakts über die Kundenseite einer Firma

## 18.2.1 Erstellen eines neuen Kunden über das Hauptmenü



(	Erste	ellen eines ne	uen Kun	iden über das	Haup	tmenü	
(	Neuer Ko	ntakt   Produkt					
	Endk	unden		unden 🛛 🖃 Pro	odukte	Vertriebspartner	
		Endkunde					
	371	Bitte wählen	•	Vorname		Nachname	
		Kundennummer   Ge	eburtsdatum	Kundennnummer			
			VIP? Email	Email			
			Telefon	Bitte wählen	-	Nummer	
				Bitte wählen	•	Nummer	
				Bitte wählen	-	Nummer	
			A	Bitte wählen	•	Nummer	
			Anschrift	PLZ		Ort	
		<b>T</b>					
		Track-Benutzer					
		Details					_
		Marketing		Karte			
		Newsletter					
			Anmeldung Zeile binzut	) am Newsletter			
		Letzten 5 Mailings		uqen			
			Datum Ti	tel/Betreff Vorschau			
			Zeile hinzul	<u>lügen</u>			
		OK					
2	. Geben	Sie die benöti	igten Kur	ndendaten ein i	und kli	cken Sie auf <i>OK</i> .	
	📀 Ве	eispiele					
		•					
		• Erstellen	eines ne	uen Endkunder	n am E	Beispiel des Sales-Prozes	sses
		• Erstellen	eines ne	uen Firmenkun	den ar	m Beispiel des Sales-Pro	Zesses
-			<b>.</b> .			1	Tr
D	er neu euer V	le Kunde ist Tunden	t nun e	erstellt. Si	Le ge	langen automatisch	zur Kundenseitedes
11							

# 18.2.2 Erstellen eines neuen Kunden während des Erstellens eines neuen Tickets

Erstellen eines neuen Kunden während des Erstellens eines neuen Tickets

1. Erstellen Sie ein neues Ticket.

2. Geben Sie im Kundenbereich des neuen Tickets die Daten des neuen Kunden ein:

- Erstellen eines neuen Kontakts am Beispiel des Sales-Prozesses
- Erstellen einer neuen Firma am Beispiel des Sales-Prozesses

Es ist nun ein neuer Kunde mit diesen Kundendaten erzeugt.

# 18.2.3 Erstellen eines neuen Kunden durch das Bearbeiten eines bestehenden Tickets

Erstellen eines neuen Kunden durch das Bearbeiten eines bestehenden Tickets
1. Wechseln Sie den Hauptkunden eines bestehenden Tickets.
Es ist wichtig, dass Sie den Hauptkunden nicht <i>bearbeiten</i> , sondern <i>wechseln</i> . Wenn Sie den Hauptkunden eines Tickets bearbeiten, verändern Sie lediglich die Kundendaten dieses Kunden. Nur, wenn Sie den Kunden <i>wechseln</i> , haben Sie die Möglichkeit, einen neuen Kunden zu erstellen (bzw. einen anderen, bereits vorhandenen Kunden als Hauptkunden dieses Tickets festzulegen, aber dieser Punkt ist hier nicht relevant).
2. Geben Sie im Kundenbereich des bestehenden Tickets die Daten des neuen Kunden ein und klicken Sie auf <i>OK</i> .
Seispiele
Erstellen eines neuen Endkunden am Beispiel des Sales-Prozesses
<ul> <li>Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses</li> </ul>
Es ist nun ein neuer Kunde mit diesen Kundendaten erzeugt. Er ist jetzt als Hauptkunde dem Ticket zugewiesen.

# 18.2.4 Erstellen eines neuen Kontakts über die Kundenseite einer Firma

Erste	ellen eines neuen l	Kontakts üb	er die Kundenseite einer Fir	ma		
1. Öffner	n Sie die Kundenseit	e der Firma,	für die Sie einen neuen Konta	akt erstellen	möchten.	
2. Klicke	n Sie im Bereich für	untergeordn	ete Kontakte auf <i>Hinzufügen</i> .			
	Kontakte (3) Spatte hinzufügen/entferne	n "Vorname", "Stra	ıße/Nr (falls abweichenc 👻	Ausblenden Anzahl pro S	Hinzufügen Geite 10 🔻	
	Kontakt	Vorname	Straße/Nr (falls abweichend von F	īrma)	PLZ	
	E Marta Musterfrau	Marta	Rosenheimer Platz Postweg 13		81669 12345	
3. Geher Der neu unterge Kontakt	n <b>Sie genauso vor w</b> ue Kontakt ist eordneten Konta t gelangen Sie	<b>ie beim Erste</b> nun erste kte. Durcl zu dessen	ellen eines neuen Kontakts. llt und erscheint in d n Klick auf den Namen Kontaktseite.	er Liste des Kunde	der en in der S	Spalte

## 18.2.5 Erstellen eines neuen Endkunden (Kontakts) am Beispiel des Sales-Prozesses

Erstellen eines neuen Endkunden (Kontakts) am Beispiel des Sales-Prozesses

Dieses Beispiel basiert auf einem der beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch.

Situation:

Stefan Sales nimmt einen neuen Endkunden als Kunden der PinkCoffee Company auf.

1. Stefan wählt den Tab aus, der der gewünschten Kundengruppe entspricht. In diesem Fall die Kundengruppe *Endkunden*.

<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelde) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer und Anschrift des Kunden)</li> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>2. Track-Benutzerprofile</li> <li>2. Track-Benutzerprofiles</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>4. Details zum Kunden</li> <li>5. Details zum Kunden</li> <li>5. Details zum Kunden</li> <li>5. Details zum Kunden</li> <li>6. Details zum Kunden</li> <li>7. Tack-Benutzerprofile</li> <li>7. Details zum Kunden</li> </ul>	uer Ko	ntakt   Produkt
<ul> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track</li> <li>Details zum Kunden</li> <li>Details zum Kunden</li> <li>Details zum Kunden</li> <li>Marketing (über Zelle hinzuftigen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	Endl	sunden Firmenkunden Produkte 🛛 🔀 Vertriebspartner
<ul> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für de Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofile</li> <li>3. Detailis zum Kunden</li> <li>3. Detailis zum Kunden</li> <li>3. Detailis zum Kunden</li> <li>3. Detailis zum Kunden</li> <li>4. Detail</li></ul>		
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Dreckberutzer</li> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Dreckberutzer</li> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Dreckberutzer</li> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>)</li> <li>Dreckberutzer</li> <li>Details zum Kunden</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>4. Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	*1	Endkunde
<ul> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Engabefelder (für das Geburtsdatum des Kunden) Datumsteld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofile</li> <li>2. Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>Merketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		Frau Nele Neukunde
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfeldel</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für dan Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>4. Details zum Kunden</li> </ul>		Kundennummer   Geburtsdatum   1234569 U.S. 12.83
1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer) Eingabefelder (für das Geburtsdatum des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde) 2. Track-Benutzerprofil des Kunden 3. Track-Benutzerprofilen 3. Details zum Kunden 3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde		
I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer) Eingabefelder (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde) 2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CMTrack Mehr zu CMTrack Mehr zu Track-Benutzerprofilen 3. Details zum Kunden		Telefon Büro 112345682
I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer) Eingabefelder (für das Geburtsdatum des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde) 2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen 3. Details zum Kunden		Privat
I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markeirung des Kunden als VIP-Kunde) 2. Track-Benutzerprofil des Kunden 3. Details zum Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen 3. Details zum Kunden		Bitte wählen
<ul> <li>Arschrift Neue Straße 22</li> <li>Neuestadt</li> <li>Perschementer</li> <li>Checkber</li> <li>Checkber</li> <li>Checkbox (zur Markeirung des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track</li> <li>Details zum Kunden</li> <li>Mehr zu CM/Track Mehr zu CM/Track</li> <li>Mehr zu CM/Track</li></ul>		Bitte wählen 🔽 Nummer
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) <u>Zeie hinzufüen</u> <u>ist hinzufüen</u></li></ul>		Anschrift Neue Straße 22
1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde) 2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen 3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde		25468 Neustadt
1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde) 2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen 3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde		
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		
<ul> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		Details
<ul> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		Marketing Karte
<ul> <li>Newsletter</li> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>)</li></ul>		
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofiles</li> <li>3. Details zum Kunden Mehr zu Crack-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		Newsletter
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) <u>Drop-Down-Menüs</u> (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		08.10.14 Pink Coffee Newsletter V
<ul> <li>Letter 5 Mailings</li> <li>Datum Tite/Betreff</li> <li>Vorschau</li> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>)</li> <li>Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer)</li> <li>Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden)</li> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden</li> <li>Mehr zu CM/Track</li> <li>Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>Marketing (über Zeile ninzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		Zeile hinzufügen
<ol> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>		Letzten 5 Mailings
<ul> <li>1. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		Datum Titel/Betreff Vorschau
<ul> <li>Zelle hinzufügen</li> <li>I. Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden)</li> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden</li> <li>Mehr zu CM/Track</li> <li>Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		06.10.14 Titel/Betreff
<ol> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>		Zaila biszufijaan
<ul> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		
<ol> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>		
<ol> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>		
<ol> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>		
<ol> <li>Verschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff <i>Datenobjektgruppenfelder</i>) Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer) Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden) Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>		
<ul> <li>Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer)</li> <li>Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden)</li> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden</li> <li>Mehr zu CM/Track</li> <li>Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	1. V	/erschiedene Datenfelder für Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder)
<ul> <li>Eingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des Kunden)</li> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden</li> <li>Mehr zu CM/Track</li> <li>Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	D	Drop-Down-Menüs (für die Anrede Herr bzw. Frau und Art der Telefonnummer)
<ul> <li>Kunden)</li> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)</li> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden</li> <li>Mehr zu CM/Track</li> <li>Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden</li> <li>Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	Е	ingabefelder (für den Namen, die Kundennummer, E-Mail, Telefonnummer und Anschrift des
<ul> <li>Datumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden) Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	k	(unden)
<ul> <li>Checkbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)</li> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		atumsfeld (für das Geburtsdatum des Kunden)
<ol> <li>2. Track-Benutzerprofil des Kunden Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>	Г	beckbox (zur Markierung des Kunden als VIP-Kunde)
<ul> <li>Mehr zu CM/Track Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden <i>Marketing</i> (über <i>Zeile hinzufügen</i> fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>		rack Bonutzorprofil dos Kundon
<ul> <li>Mehr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ul>	С 2 Т	ומטא־שבווענצבוףוטווו עבא געוועבוו
<ol> <li>Menr zu Track-Benutzerprofilen</li> <li>Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde</li> </ol>	C 2. T	John TH CN/Trook
3. Details zum Kunden Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde	2. T	Aehr zu CM/Track
Marketing (über Zeile hinzufügen fügt Stefan hier die Newsletter hinzu, für die sich der Kunde	2. T	/lehr zu CM/Track /lehr zu Track-Benutzerprofilen
	2. T N 3. E	Aehr zu CM/Track Aehr zu Track-Benutzerprofilen Details zum Kunden
Erstellen eines neuen Endkunden (Konta	kts) am Beispiel des Sales-Prozesses	
---	---	
2. Stefan klickt auf <i>OK</i> .		
Der neue Endkunde ist nun erstellt. E neuen Endkunden angezeigt.	Es wird automatisch die Kundenseite des	
Kontakt         Frau Nele Neukunde <ul> <li>Endkunden</li> <li>Kundennummer   Geburtsdatum 1234569 03.12.83</li> <li>VIP? Ja</li> <li>Kundenstatus</li> <li>Email nele@email.de</li> <li>Telefon Büro 012345682 m</li> <li>Privat 10224456 m</li> <li>Anschrift Neue Straße 22</li> <li>25468 Neustadt</li> </ul>	Ansicht 🕶	
Gruppen Marketing Karte Newsletter Newsletter Letzten 5 Mailings Datum Titel/Betreff Vorschau 06.10.14	Bearbeiten Ausblenden	
Vorgänge (0) Alle Vorgänge ▼ Dieser Kunde hat keine Vorgänge	Ausblenden	
Ergänzende Details	Ausblenden	
Kommentare Attachments		
Neu Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen Liste der Kommentare		
Dieser Kontakt hat keine Kommentare.		
Relationen	Ausblenden	
Protokoll	Ausblenden	
02.10.14 15:24 geändert von Stefan Sales • Vorname gesetzt auf Nele • subscriptions gesetzt auf [[08.10.14,Pink Coffee Newsletter]] • Ja/Nein gesetzt auf Ja • Geburtsdatum gesetzt auf 03.12.83 • Nummer gesetzt auf 10224456 • Anrede gesetzt auf Prau • Straße/Nr gesetzt auf Neue Straße 22 • Nachname gesetzt auf Neukunde • PLZ gesetzt auf 25468 • mailings gesetzt auf [[06.10.14,,]] • Email gesetzt auf Privat		

# 18.2.6 Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses

Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses

Dieses Beispiel basiert auf einem der beiden Beispiel-Geschäftsprozesse in diesem Handbuch.

Situation:

Stefan Sales nimmt einen neuen Firmenkunden als Kunden der PinkCoffee Company auf. Zusätzlich zum neuen Firmenkunden erzeugt er noch einen zweiten Kunden, nämlich den neuen Ansprechpartner, der dieser Firma zugeordnet ist.

	ntakt   Produkt								
Endk	unden	🚽 Firmer	nkunden 🔚	Produkte		🖏 Vertriebs	partner		
	Firma								
	Suche   Erzeugen	nbeariffe w	rie Nachname oder E	-Mail ein	×				
	A								
	Ansprecnpartner								
	Bitte wählen	-	Vorname		Nachname				
			Firmenanschrift	übernehme	en?		_		
		Anschrift	Straße/Nr (falls abw	eichend vor	n Firma)				
			PLZ		Ort				
		Email	Email						
		Telefon	Bitte wählen	<b>_</b>	Nummer				
			Bitte wählen	-	Nummer				
	Po	rtal Login	username		password				
	Details		Statietikon		Karto				
	marketing		Statistiken		nane				
	Newsletter								
		Anmeldu Zeile hin	ung am Newsletter Izufügen						
	Letzten 5 Mailings								
		Datum	Titel/Betreff Auszu	g/Vorschau					
		Zeile hin	zufügen						
	ОК								
			der der aewür	nschten	Kundengru	ppe ents	oricht. In o	diesem Fall die	
Stefan	wählt den Tal	b aus, o							
Stefan ndeng	wählt den Tal ruppe <i>Firmeni</i>	b aus, o <i>kunder</i>	7.						
Stefan Ideng	wählt den Tal ruppe <i>Firmeni</i>	b aus, ( <i>kunder</i> Berei	2. Cob <i>Firma</i> dia (	Suche a	ktiviert und	der Bere	ich zeigt	nur das Eingabofok	4 fi'

ontakt   Produkt						
lkunden 🔛	Firmenkunden	Produkte		Vertriebspart	ner	
Firma						
Firma Nam	ne					
Zusa	ətz			]		
Hom	repage					
Anschrift Strat	Be/Nr			]		
PLZ		Ort				
Telefon Num	Imer			т	-	- 2
MA   Umsatz   Bitte	wählen	Bitte wähle	n 🔽			-
	wanien	2				
Details						
Statistiken	Karte				-	- 3
OK Abbrechen Ansprechpartner						┥
OK Abbrechen Ansprecnpartner						1
OK Abbrechen Ansprecnpartner Bitte wählen	Vorname		Nachname			1
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen	Vorname	schrift übernehme	Nachname			1
OK Abbrechen Ansprecnpartner Bitte wählen	Vorname Firmenan	ischrift übernehme Is abweichend vor	Nachname in? Firma)			1
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen	Vorname Firmenan vnschrift Straße/Nr (fall PLZ	ıschrift übernehme Is abweichend vor	Nachname m? Firma) Ort			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen	Vorname Firmenan vnschrift Straße/Nr (fall PLZ Email Email Telefon Bitte wählen	Is abweichend vor	Nachname in? Firma) Ort			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen	Vorname Firmenan unschrift Straße/Nr (fall PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen	Ischrift übernehme Is abweichend vor	Nachname n? Firma) Ort Nummer			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A	Vorname Firmenan Anschrift Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login Username	Is abweichend vor	Nachname In? Firma) Ort Nummer Nummer password			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A	Vorname Firmenan Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username	Is chrift übernehme Is abweichend vor	Nachname n? Firma) Ort Nummer Nummer password			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer	Vorname Firmenan Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen al Login username	Is chrift übernehme Is abweichend vor	Nachname rin? Firma) Ort Nummer Nummer password			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer	Vorname Firmenan Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username	Is abweichend vor	Nachname in? Firma) Ort Nummer Nummer password			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer Details	Vorname Firmenan Anschrift Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username	Is chrift übernehme Is abweichend vor	Nachname Firma) Ort Nummer Password			
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer Details Marketing	Vorname Firmenan Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen al Login Username	Is abweichend vor	Nachname in? Firma) Ort Ort Nummer password Karte	History		
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer Details Marketing Newsletter	Vorname Firmenan Anschrift Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username	Is chrift übernehme Is abweichend vor	Nachname In? Firma) Ort Ort Nummer Password Karte	History		
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer Details Marketing Newsletter	Vorname Firmenan Anschrift Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username	Ischrift übernehme Is abweichend vor	Nachname in? Firma) Ort Ort Nummer Nummer password Karte	History		
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen A Porta Track-Benutzer Details Marketing Newsletter	Vormame Firmenan Inschrift Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen Bitte wählen I Login username Statistiker Anmeldung am News Zeile hinzufügen	Is chrift übernehme Is abweichend vor	Nachname IFirma) Ort Ort Nummer password Karte	History		
OK Abbrechen Ansprechpartner Bitte wählen Porta Track-Benutzer Details Marketing Newsletter	Vorname Firmenan Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username  Statistiker Anmeldung am News Zeile hinzufügen	n Auszug//orechau	Nachname in? Firma) Ort Ort Nummer Nummer password Karte	History		
OK Abbrechen Ansprecipartner Bitte wählen Ansprecipartner A Porta Track-Benutzer Details Marketing Newsletter Letzten 5 Mailings	Vorname Firmenan Straße/Nr (fal PLZ Email Email Telefon Bitte wählen Bitte wählen al Login username Statistiker Anmeldung am News Zeile hinzufügen Datum Titel/Betreff Zeile hinzufügen	Ischrift übernehme Is abweichend vor	Nachname Pirma) Firma) Ort Ort Nummer password Karte	History		

#### Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses

#### 1. Bereich für die Kundendaten der neuen Firma

- Verschiedene Datenfelder f
  ür Kundendaten (Fachbegriff Datenobjektgruppenfelder) Drop-Down-Men
  üs (f
  ür Mitarbeiter, Umsatz und Art des Wartungsvertrags) Eingabefelder (f
  ür Namen, Homepage, Anschrift und Telefonnummer der Firma)
- 3. Details zum Kunden (diese sehen Sie nur, wenn Sie die nötigen Berechtigungen innerhalb der Kundengruppe haben)

*Marketing* (enthält Informationen über Newsletter-Abos und Mailings, die an den Kunden verschickt wurden)

*Statistiken* (enthält die Statistiken zu Tickets. Hier ist keine Eingabe möglich, da die Statistiken später automatisch erzeugt werden)

*Karte* (zeigt später automatisch die eingegebene Adresse in Google Maps an, dies ist eine projektspezifische Anpassung in ConSol\*CM)

History (enthält nach der Erstellung des neuen Tickets automatisch eine Liste aller Vorgänge)

4. Bereich für die Kundendaten des neuen Ansprechpartners der neuen Firma Siehe Erstellen eines neuen Endkunden

3. Stefan klickt im Bereich Firma auf OK.

Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses
Neuer Kontakt   Produkt
Endkunden Errmenkunden Errodukte
Firma
Firma
Zusatz
http://www.firma.de
Anschrift Firmenstraße 11
MALOTISAL OUT DIS 5000
wanungsverbag Gold
Details
Statistiken Karte
OK Abbrechen Ansprechpartner
Bitte wählen Vorname Nachname
Firmenanschrift übernehmen?
Anschrift Straße/Nr (falls abweichend von Firma)
PLZ Ort
Email Email
Telefon Bitte wählen Nummer
Bitte wählen Nummer
Portal Login username password
Track-Benutzer
Details
Marketing Statistiken Karte History
Newsletter
Anmeldung am Newsletter
Letter 5 Mailings
Datum Titel/Betreff Auszug/Vorschau
Zelle hinzufügen
OK Bitte zuerst nach Firma suchen, andernfalls Firma neu erzeugen.
e noue Firmenkunde ist nun erzeust
L HEUE FILMEHKUHUE IST HUH ELZEUGT.
-ür die Erstellung des neuen Ansprechpartners, der zu diesem neuen Firmenkunden gehört, geht
fan im Bereich Ansprechpartner genauso vor wie beim Erstellen eines neuen Endkunden.
ab dem Klick out OK im Devoich Ancheckbergebreutnes ist die neue Firme und der
en dem klick auf OK im Bereich Ansprechpartner ist die neue Firma und der
ue Ansprechpartner erstellt. Es wird automatisch die Kundenseite des neuen
sprechpartners angezeigt
Spreenpareners angederge.

Er	stellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sa	les-Proz	esses
Kontakt			Ansicht 💌
-	Herr Arne Ansprechpartner ▼ Firmenkunden Neue Firma ▼ Firma Neue Firma http://www.firma.de Anschrift Firmenstraße 11 12354 MA Umsatz 501 bis 5000 5Mio-50Mio € Wartungsvertrag Gold		
	Gruppen	Bearbeiten	Ausblenden
	Marketing Statistiken Karte H	listory	
	Vorgänge (0)		Ausblenden
	Alle Vorgänge 👻		
	Dieser Kunde nat keine vorgange		
	Ergänzende Details		Ausblenden
	Kommentare Attachments		
	Neu		
	Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen		
	Liste der Kommentare		
	Dieser Kontakt hat keine Kommentare.		
	Relationen	Hinzufügen	Ausblenden
	Produkt (Produkte) (Kontakt) Keine Relationen vorhanden.		
	Protokoll		Ausblenden
02.10.14	16:16 - 16:17 geändert von Stefan Sales         Firmenanschrift übernehmen? geändert von Nein nach Ja         Vorname geändert von Test nach Arne         salutation gesetzt auf Herr         Nachname geändert von Test nach Ansprechpartner		

# 18.3 Aufrufen von vorhandenen Kunden

## 18.3.1 Aufrufen von vorhandenen Kunden innerhalb von Tickets oder Kundenseiten

Innerhalb von Tickets oder Kundenseiten, die sich im *Bearbeiten*-Modus (gelber Hintergrund) befinden, können Sie über die kontextsensitive Suche vorhandene Kundendaten aufrufen. Durch das Auswählen eines der Vorschläge der kontextsensitiven Suche werden die ausgesuchten Daten in die betreffenden Datenfelder übernommen.

• Mehr zur kontextsensitiven Suche

Von einer Ticketseite, die sich im *Lese*-Modus (grauer Hintergrund) befindet, können Sie über das Kontextmenü des Hauptkunden oder des zusätzlichen Kunden schnell zu dessen Kundenseite springen.

• Von einem Ticket aus schnell zu einer Kundenseite springen

## 18.3.2 Aufrufen von vorhandenen Kunden außerhalb von Tickets oder Kundenseiten

Außerhalb von Tickets oder Kundenseiten können Sie über die Schnellsuche und die Detailsuche nach vorhandenen Kundendaten suchen. Durch das Aufrufen eines dieser Suchergebnisse wird Ihnen die Kundenseite des gesuchten Kunden angezeigt.

- Mehr zur Schnellsuche
- Mehr zur Detailsuche

## 18.4 Rund um die Arbeit mit Kundendaten

## 18.4.1 Kundenaktionen

Anhand von Kundenaktionen können Sie bestimmte Aktionen für Kundendaten ausführen, z.B. ein neues Ticket für den Kunden erstellen oder den Status des Kunden ändern. Kundenaktionen gibt es sowohl für Kontakte als auch für Firmen. Kundenaktionen werden nur angezeigt, wenn Sie im Hauptarbeitsbereich gerade eine *Kundenseite* geöffnet haben (im Gegensatz zu *Workflow-Aktivitäten*, die angezeigt werden, wenn Sie im Hauptarbeitsbereich ein *Ticket* geöffnet haben).

Angemeldet als: Stefan Sales							
Produkt	Templateverwaltung R	eporting	Alle Kundengruppen	٩			
Kontakt	Konni Kunde ▼ Endkunden Kundennummer   Geburtsdatum VIP? Email Telefon Anschrift	123456 29.07.80 Ja konni.kunde@konni-design.de Privat 0211123456 <b>m</b> Hammacherstraße 2 54556 Dumpingen	Kundenstatus	Aktivitäten Neue Vertriebsanfrage Neue Beschwerde VIP Status ändern Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge			
	Gruppen		Bearbeiten Ausblenden	werden automatisch hier angezeigt.			
	Marketing	Karte					

Fig. 1: Kundenanktionen

### Ausführen von Kundenaktionen

Ausführen von Kundenaktionen						
Ob für Sie als Bearbeiter Kundenaktionen zur Verfügung stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems, Ihren Berechtigungen und der Kundenseite, auf der Sie sich aktuell befinden, ab.						
1. Öffnen Sie die gewünschte Kundenseite.						
Wenn für die Kundengruppe, der dieser Kunde angehört, Kundenaktionen zur Verfügung stehen und Sie diese aufgrund Ihrer Berechtigungen sehen dürfen, erscheinen nun unter Aktivitäten die für den Kunden möglichen Kundenaktionen.						

Angemeld	let als: <u>Stefan Sales</u> 💽		Cont	powered by Sol * CM					
Produkt	Templateverwaltung	Reporting	Alle Kundengruppen	۹.					
Kontakt	Konni Kunde ▼ Endkunde Kundennummer   Geburtsda Kundennummer   Geburtsda Kinst	n tum 123456 29.07.80 //P? Ja mail konni.kunde@konni-d efon Privat 021112345 hriff Hammacherstraße 2 54556 Dumpinge	Ansicht Kundenstatus 56 T n	Aktivitäten Neue Vertriebsanfrage Neue Beschwerde VIP Status ändern Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge					
	Gruppen		Bearbeiten Ausblenden	angezeigt.					
	Marketing	Karte							
2. Klicke	2. Klicken Sie die gewünschte Kundenaktion an.								
Je nach erzeugt Thema a	n gewählter Kur t, das bereits ausgefüllt ist,	ndenaktion wir mit den Kunde oder es wird	d nun z.B. automatisch ndaten des Kunden sowie der Status des Kunden	ein neues Ticket e einem passenden geändert.					

# 18.4.2 Erstellen eines neuen Tickets über die Kundenseite eines Kunden

#### 🕑 Erstellen eines neuen Tickets über die Kundenseite eines Kunden

1. Öffnen Sie die Kundenseite des Kunden, für den Sie ein neues Ticket erstellen möchten. Dies kann ein Kontakt oder eine Firma sein. Im Beispiel handelt es sich um einen Kontakt.

2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Kunden, indem Sie auf den Pfeil neben dem Namen des Kunden klicken, und klicken Sie auf *Ticket erstellen* (dieser Menüpunkt kann in Ihrem Web Client auch *Vorgang erstellen*, *Fall erstellen* o.ä. heißen, abhängig davon, wie Tickets in Ihrem Web Client bezeichnet werden).



Es öffnet sich die Seite Neues Ticket erstellen. Der Kunde ist diesem neuen Ticket bereits als Hauptkunde zugewiesen.

3. Gehen Sie zum Ausfüllen der weiteren Daten so vor, wie Sie auch üblicherweise beim Erstellen eines neuen Tickets vorgehen.

#### Beispiele

Beispiele (basierend auf den beiden Beispiel-Geschäftsprozessen in diesem Handbuch), wie die Erstellung eines neuen Tickets ablaufen kann, erhalten Sie in den folgenden Abschnitten:

- Beispiel 1: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Customer-Service-Prozesses
- Beispiel 2: Erstellen eines neuen Tickets am Beispiel des Sales-Prozesses

## 18.4.3 Bearbeiten von Kundendaten (auf der Kundenseite)

Bearbeiten von Kundendaten (auf der Kundenseite des Kunden)						
<ul> <li>Sie können die Kundendaten eines Kunden sowohl auf dessen <i>Kundenseite</i> bearbeiten als auch innerhalb von <i>Tickets</i>, denen der Kunde als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist. Diese Anleitung beschreibt das Bearbeiten von Kundendaten über die Kundenseite des Kunden.</li> <li>Mehr über das Bearbeiten von Kundendaten innerhalb von Tickets:         <ul> <li>Bearbeiten der Kundendaten des Hauptkunden</li> <li>Bearbeiten der Kundendaten eines zusätzlichen Kunden</li> </ul> </li> </ul>						
<ol> <li>Öffnen Sie die Kundenseite des Kunden, dessen Kundendaten Sie bearbeiten möchten.</li> <li>Öffnen Sie das Kontextmenü für den Kunden, den Sie bearbeiten möchten, indem Sie auf den Pfeil neben dem Namen des Kunden klicken und klicken Sie auf <i>Bearbeiten</i>.</li> </ol>						
Es ist möglich, dass in Ihrem Web Client der Menüpunkt <i>Bearbeiten</i> im Kontextmenü für <i>Firmen</i> ausgeblendet ist. In diesem Fall wurde die Bearbeitung von Firmen im Web Client von Ihrem CM-Administrator nicht freigegeben.						
<ul> <li>Wenn Sie sich auf einer Kundenseite von einem Kontakt befinden, der einer Firma zugeordnet ist, können Sie auf der Seite sowohl den Kontakt als auch die Firma bearbeiten.</li> <li>Ausnahme: Es ist möglich, dass in Ihrem Web Client der Menüpunkt <i>Bearbeiten</i> im Kontextmenü für <i>Firmen</i> ausgeblendet ist. In diesem Fall wurde die Bearbeitung von Firmen im Web Client von Ihrem CM-Administrator nicht freigegeben.</li> </ul>						

0							
🕑 Bea	arbeiten von Ku	ndendaten (auf	der Kundens	seite des k	Kunden)		
Kontakt					Ansicht 🔻		
-	Frau Marta Musterfrau Anschrift Rosenheime 81669 Mün Firma Muster Muster Muster Anschrift Franzis 81669 MA   Umsatz 201 bis 500	Firmenkunden irgang erstellen earbeiten eaktivieren xrgänge übertragen öschen 0 5Mio-50Mio €					
	Gruppen			Bearbe	iten Ausblenden		
	Marketing	Statistiken	Karte	≣▼			
Kontakt					Ansicht 🔻		
-	Frau Marta Musterfrau 👻	Firmenkunden					
	Anschrift Rosenheimer Pla 81669 Müncher Musterfirma AG Firma Mt Bearbe Mt Wechs Anschrift Fr Zur Fin 81 MA   Umsatz 201 bis 50	atz eiten seln maen 0 5Mio-50Mio €					
	Gruppen			Bearbei	iten Ausblenden		
	Marketing	Statistiken	Karte	≣▼			
Der Ko Hinter	pfbereich de grund).	r Kundenseit	e wechselt	nun in	den Bear	beiten-Modus (g	elber
3. Gehe	n Sie beim Bearl	beiten der Kunde	endaten genai	uso vor, wi	ie beim Erst	ellen eines neuen K	unden.
© 1	3eispiele • Erstellen e	ines neuen End	kunden am Be	eispiel des	Sales-Proz	esses	
	Erstellen e	ines neuen Firm	enkunden am	Beispiel c	les Sales-Pr	OZESSES	

# 18.4.4 Zuordnen eines Kontakts zu einer anderen Firma (Firma wechseln)

## 🕑 Zuordnen eines Kontakts zu einer anderen Firma

Wenn Sie einen Kontakt, der einer Firma zugeordnet ist, einer anderen Firma zuordnen möchten, wenn z.B. ein Ansprechpartner zu einer anderen Firma gewechselt ist, können Sie über die Kundenseite des Kontakts diesen einer anderen Firma zuordnen.

1. Öffnen Sie die Kundenseite des Kontakts, den Sie einer anderen Firma zuordnen möchten.

2. Öffnen Sie das Kontextmenü der Firma, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen der Firma klicken, und klicken Sie auf *Wechseln*.

Der Kopfbereich der Kundenseite wechselt nun in den Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund).

3. Sie können nun nach einer vorhandenen Firma suchen oder eine neue Firma erzeugen und den Kunden dieser Firma zuordnen.

📀 🛛 Beispiele

- Erstellen eines neuen Firmenkunden am Beispiel des Sales-Prozesses
- Aufrufen eines bestehenden Kunden über die kontextsensitive Suche

# 18.4.5 Bearbeiten des Bereichs "Gruppen" auf einer Kundenseite

0							
Bearbeiten des Bereichs "Gruppen" auf einer Kundenseite							
1. Klicken Sie im Kopfbereich der gewünschten Kundenseite im Bereich Gruppen auf Bearbeiten.							
Ob Kundenseiten in Ihrem Web Client den Bereich <i>Gruppen</i> besitzen individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Im Bereich <i>Gruppen</i> übersichtlich in Tabs gruppiert. Häufig wird der Bereich <i>Gruppen</i> dafü Kundendaten zu speichern, z.B. ob der Kunde für einen Newsletter a Daten der Bereich <i>Gruppen</i> in Ihrem Web Client verwendet wird, hän Konfiguration Ihres CM-Systems ab.	n, hängt von der en werden Kundendaten ür genutzt, weitergehende ingemeldet ist. Für welche igt von der individuellen						
Gruppen	Bearbeiten Ausblend						
Marketing Statistiken Karte	History						
Newsletter							
Anmeldung am Newsletter							
10.07.14 Pink Coffee Newsletter							
Der Bereich Gruppen wechselt in den Bearbeiten-Modus (ge	lber Hintergrund).						
Gruppen	Bearbeiten						
Marketing Statistiken Karte His	story						
Newsletter							
Anmeldung am Newsletter							
10.07.14 Pink Coffee Newsletter 💌 🔀							
Zeile hinzufügen							
Letzten 5 Mailings							
Zeile hinzufügen							
OK Abbrechen							
2. Klicken Sie auf den Tab, den Sie bearbeiten möchten, geben Sie die ents	prechenden Daten ein und						
KIICKEN SIE AUT UK.							

Bearbeiten des Bereichs "Gruppen" auf einer Kundenseite

Welche Tabs im Bereich *Gruppen* zur Verfügung stehen und welche Daten dort angezeigt werden, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Die Änderungen, die Sie im Bereich Gruppen vorgenommen haben, sind nun gespeichert.

# **18.5 Dem Kunden zugeordnete Tickets**

## 18.5.1 Liste der dem Kunden zugeordneten Tickets

Sie können alle Tickets eines Kunden im Bereich für zugeordnete Tickets auf der Kundenseite des Kunden finden. Welche Tickets angezeigt werden, können Sie über die Auswahl der zugeordneten Tickets steuern.

Vorgänge (32)			Ausblenden
Alle Vorgänge 🔻			
Spalte hinzufügen/entfernen 'H	łauptkunde', 'Name',	- OK	Anzahl pro Seite 10 🔻
1 bis 10 von 32			
Hauptkunde	Name	Thema	
💼 Konrad Kontakt	<b>8</b> 100229	Neue Anfrage	
Kurt Konsument	100272	Neue Vertriebsanfrage	
Kurt Konsument	<u>8</u> 100882	Vertriebsanfrage	
Kurt Konsument	100143	Neue Anfrage	
1 bis 10 von 32			

Fig. 2: Tabelle der mit einem Kunden verknüpften Tickets

### Welche Tickets werden bei welcher Auswahl angezeigt?

Alle Tickets	Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Eigene Tickets	Nur Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist
Geschlossene Tickets	Nur Tickets, die geschlossen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine geschlossenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)
Offene Tickets	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine offenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)

Kundenseite vom Typ Kontakt (einstufiges Kundendatenmodell)

#### Kundenseite vom Typ Kontakt (zweistufiges Kundendatenmodell)

Alle Tickets	Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde
	oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist

Eigene Tickets	Nur Tickets, bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist
Geschlossene Tickets	Nur Tickets, die geschlossen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine geschlossenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)
Offene Tickets	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen der Kontakt als Hauptkunde zugewiesen ist (d.h. es werden keine offenen Tickets angezeigt, bei denen der Kontakt nur als zusätzlicher Kunde zugewiesen wurde)
Tickets der Firma	<ul> <li>Tickets, denen der Kontakt als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>Tickets, denen die Firma, die dem Kontakt übergeordnet ist, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>Tickets, denen weitere Kontakte, die ebenfalls zu der Firma des Kontakts gehören, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen sind Beispiel: <i>Herr Müller</i> gehört zur Firma <i>Durstiges Büro GmbH</i>. Bei der Auswahl <i>Tick ets der Firma</i> werden ihm seine Tickets (denen er als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist), Tickets seiner Firma (denen die <i>Durstiges Büro GmbH</i> als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist) und Tickets von <i>Frau Meier</i> (denen <i>Frau Meier</i> als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist), die ebenfalls bei der <i>Durstiges Büro GmbH</i> arbeitet, angezeigt.</li> <li>geschlossene Tickets</li> <li>offene Tickets</li> </ul>

#### Kundenseite vom Typ Firma

Alle Tickets	Tickets, bei denen die Firma als Hauptkunde oder
	zusätzlicher Kunde zugewiesen ist

Geschlossene Tickets	Nur Tickets, die geschlossen sind <i>und</i> bei denen die Firma als Hauptkunde <i>oder</i> zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Offene Tickets	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen die Firma als Hauptkunde <i>oder</i> zusätzlicher Kunde zugewiesen ist
Tickets der Firma	<ul> <li>Tickets, denen die Firma als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>Tickets, denen ein Kontakt, der der Firma untergeordnet ist, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist</li> <li>geschlossene Tickets</li> <li>offene Tickets</li> </ul>
Offene Tickets der Kontakte	Nur Tickets, die offen sind <i>und</i> bei denen ein Kontakt, der der Firma untergeordnet ist, als Hauptkunde <i>oder</i> zusätzlicher Kunde zugewiesen ist

# 18.5.2 Springen zu einem Ticket eines Kunden

Springen zu einem Ticket e	ines Kunden		
. Klicken Sie auf der gewünschte Fickets in der Liste.	en Kundenseite i	<b>m</b> Bereich für zugeordnete ⊺	Fickets auf eines der
<ul> <li>Wenn das gesuchte Ticker der aktuell getroffenen Aus hl der zugeordneten Ticker</li> <li>Welche Tickets werden ber</li> </ul>	t nicht in der Liste swahl der verknü ts, um mehr bzw ei welcher Auswa	e angezeigt wird, wird es mö pften Tickets nicht angezeig , andere Tickets zu sehen. hl angezeigt?	öglicherweise aufgrund gt. Ändern Sie die Auswa
s öffnet sich ein Don-ur	o-Fenster mit	einem kurzen Überhl	i de la comination
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32)	auf <i>Öffnen</i> .		Ausblenden
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882	auf <i>Öffnen</i> .	Schließen	Anzahl pro Seite 10 💌
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882 Vertriebsanfrage	auf <i>Öffnen</i> .	Schließen	Ausblenden Anzahl pro Seite 10 V
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882 Vertriebsanfrage Herr Konsument interessiert sich für die	auf <i>Öffnen.</i> HomeLine Produkte.	Schließen	Ausblenden Anzahl pro Seite 10 V
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882 Vertriebsanfrage Herr Konsument interessiert sich für die Bearbeiter: Sales, Stefan   Bereich: Nicht kla Öffnen	auf <i>Öffnen.</i> HomeLine Produkte.	Schließen t: vor 54 Tagen und 21 Stunden	Ausbienden Anzahl pro Seite 10 V
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882 Vertriebsanfrage Herr Konsument interessiert sich für die Bearbeiter: Sales, Stefan   Bereich: Nicht kla Öffnen	Auf <i>Öffnen.</i> HomeLine Produkte. assifizierter Lead   Geöffne	Schließen t: vor 54 Tagen und 21 Stunden Vertriebsanfrage	Ausblenden Anzahl pro Seite 10 V
X. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32)  Vertriebsanfrage Herr Konsument interessiert sich für die Bearbeiter: Sales, Stefan   Bereich: Nicht kla Öffnen Kurt Konsument Kurt Konsument	Auf <i>Öffnen</i> . HomeLine Produkte. assifizierter Lead   Geöffner	Schließen t: vor 54 Tagen und 21 Stunden Vertriebsanfrage Neue Anfrage	Ausblenden Anzahl pro Seite 10 V
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882 Vertriebsanfrage Herr Konsument interessiert sich für die Bearbeiter: Sales, Stefan   Bereich: Nicht kla Öffnen Kurt Konsument Kurt Konsument 1 bis 10 von 32	Auf <i>Öffnen.</i> HomeLine Produkte. assifizierter Lead   Geöffner	Schließen t: vor 54 Tagen und 21 Stunden Vertriebsanfrage Neue Anfrage	Ausblenden Anzahl pro Seite 10 V
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster Vorgänge (32) 100882 Vertriebsanfrage Herr Konsument interessiert sich für die Bearbeiter: Sales, Stefan   Bereich: Nicht kla Öffnen Kurt Konsument 1 bis 10 von 32	Auf <i>Öffnen</i> . HomeLine Produkte. assifizierter Lead   Geöffner 100882 100143	Schließen t: vor 54 Tagen und 21 Stunden Vertriebsanfrage Neue Anfrage	Ausblenden Anzahl pro Seite 10 V

## 18.6 Ergänzende Details zu Kunden

rganzende Detalis			Ausblenden
Kommentare	Attachments		
Neu			
Klicken Sie hier, um	einen Kommentar hinzuzufügen		
Liste der Komment	are		
			Anzahl pro Seite 10 🔻
Datum	Hinzugefügt von	Kommentar	Anzahl pro Seite 10 -
Datum	Hinzugefügt von	Kommentar	Anzahl pro Seite 10 🔻 Aktionen Filter anwenden Filter zurücksetzen

Fig. 3: Kundenseitenbereich Ergänzende Details

In diesem Bereich können Sie Kommentare und Attachments zu einem Kunden hinzufügen.

**Kommentare** eignen sich sehr gut für das Customer Relationship Management. Sie können beispielsweise angeben, ob ein Termin mit dem Kunden positiv verlaufen ist oder eine Begründung, warum ein Kunde auf den VIP-Kundenstatus hochgestuft wurde.

**Attachments** für einen Kunden können z.B. PDF-Dokumente sein, wie an den Kunden verschickte Gutscheine oder Servicevertragsdokumente. Folgende Aspekte von Attachments werden von Ihrem CM-Administrator festgelegt:

- Welche Dateiformate als Attachments hinzugefügt werden
- Die maximal mögliche Größe von Attachments
- Ob Attachments bei der Suche im Volltext mit durchsucht werden

Oer Kundenseitenbereich *Ergänzende Details* ist für Sie nur dann sichtbar, wenn Sie die dafür benötigten Berechtigungen von Ihrem CM-Administrator zugewiesen bekommen haben.

## 18.6.1 Hinzufügen eines Kommentars zu einem Kunden

Kommentare eignen sich sehr gut für das Customer Relationship Management. Sie können beispielsweise angeben, ob ein Termin mit dem Kunden positiv verlaufen ist oder eine Begründung, warum ein Kunde auf den VIP-Kundenstatus hochgestuft wurde. Im Gegensatz zu Ticketkommentaren, die nicht löschbar sind und dauerhaft im Ticketprotokoll gespeichert werden, können Sie Kommentare auf Kundenseiten auch wieder löschen.

D Hinzufügen eines Kommentars zu einem Kunden
1. Klicken Sie auf der gewünschten Kundenseite im Bereich für ergänzende Details auf das Eingabefeld unter <i>Neu</i> .
Der Bereich für ergänzende Details wechselt nun in den Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund).
2. Geben Sie einen Kommentar zum Kunden ein und klicken Sie auf <i>Hinzufügen</i> .
Der Kommentar wird nun zu der Liste der Kommentare hinzugefügt. Ergänzende Details Ausblenden
Neu       Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen       Liste der Kommentare
Anzahl pro Seite 10 💌
Filter anwenden
07.10.14 14:48     Sales, Stefan     VIP Status nach einer Bestellung von 10 Kaffeemaschinen     X
07.10.14 14:53     Sales, Stefan     Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt

## 18.6.2 Entfernen eines Kommentars zu einem Kunden

			Ausblenden	
Kommentare	Attachments			
eu				
licken Sie hier, um ei	inen Kommentar hinzuzufü	igen		
into dor Kommont	taro			
iste der Kommenn	are		Anzahl pro Seite 10 🔻	
Datum	Hinzugefügt von	Kommentar	Aktionen	
	•		Filter anwenden Filter zurücksetzen	
7.10.14 14:48	Sales, Stefan	VIP Status nach einer Bestellung von 10 Kaffeemaschinen hichgestuft	×	
7.10.14 14:53	Sales, Stefan	Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt	rift. Sie können das	
7.10.14 14:53 Kommenta fernen de Entferne	Sales, Stefan Ar erscheint As Kommentan An rückgängt	Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt t nun zunächst in Kursivsch rs an dieser Stelle noch rü ig machen klicken.	rift. Sie können das ckgängig machen, indem S	Sie
T.10.14 14:53 Kommenta fernen de Entferne te der Komment	Sales, Stefan ar erscheint es Kommentan en rückgängd are	Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt t nun zunächst in Kursivsch rs an dieser Stelle noch rü ig machen klicken.	rift. Sie können das ckgängig machen, indem s	Sie
T. Kommenta fernen de Entferne te der Komment	Sales, Stefan ar erscheint es Kommentan en rückgängi are Hinzugefügt von	Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt t nun zunächst in Kursivsch rs an dieser Stelle noch rü ig machen klicken.	rift. Sie können das ckgängig machen, indem s	Sie
T. 10.14 14:53 Kommenta fernen de E Entferne te der Komment	Sales, Stefan ar erscheint es Kommentan en rückgängi are Hinzugefügt von	Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt t nun zunächst in Kursivsch rs an dieser Stelle noch rü ig machen klicken.	rift. Sie können das ckgängig machen, indem s Anzahlpro Seite 10 v Aktionen Filter anwenden	Sie
te der Kommenta tum	Sales, Stefan ar erscheint es Kommentan en rückgängd are Hinzugefügt von Sales, Stefan	Heute sehr interessantes Gespräch geführt, Interesse an GastroLine angekündigt t nun zunächst in Kursivsch rs an dieser Stelle noch rü ig machen klicken. Kommentar	rift. Sie können das ckgängig machen, indem s Anzahl pro Seite 10 • Aktionen Filter anwenden Filter zurücksetzen hinen	Sie

## 18.6.3 Hinzufügen eines Attachments zu einem Kunden

**Attachments** für einen Kunden können z.B. PDF-Dokumente sein, wie an den Kunden verschickte Gutscheine oder Servicevertragsdokumente. Folgende Aspekte von Attachments werden von Ihrem CM-Administrator festgelegt:

- Welche Dateiformate als Attachments hinzugefügt werden
- Die maximal mögliche Größe von Attachments
- Ob Attachments bei der Suche im Volltext mit durchsucht werden

🕑 Hinzu	ufügen eines Attac	hments zu eine	m Kunden			
1. Klicken <i>ents</i> .	n Sie auf der gewün	schten Kundense	eite im Bereich f	ür ergänzende	Details auf den Ta	ab <i>Attachm</i>
2. Klicken	n Sie im Bereich <i>Ne</i>	u auf Durchsuch	en.			
Ergänzende	e Details				Ausblenden	
Komm Neu Datei	Durchsuchen_ Keine Datei Attachments	ments ausgewählt		Ar	nzahl pro Seite 10 👻	
Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktionen	
•				•	Filter anwenden Filter zurücksetzen	
docx	Kundeninformation für Kurt Konsument.docx		19.08.14 14:16	Sales, Stefan	×	
Es öffn 3. Wähler 4. Klicken	et sich ein Ex n Sie die Datei aus, n Sie auf <i>Hinzufüge</i>	plorer bzw. H die Sie als Attac <i>n</i> .	Finder-Fenst hment zum Kun	er. den hinzufüger	n möchten.	

Janzende	obotano				
Komm	nentare Attach	ments			
leu					
Da	atei Durchsuchen_ Gu	tschein.pdf			
3eschreibu	ung				
Hinzufüg	gen Abbrechen				
liste der	Attachments				
				Ar	nzahl pro Seite 10 🔻
Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktionen Filter anwenden
•				•	Filter zurücksetzen
	Kundeninformation für		19.08.14 14:16	Sales, Stefan	×
e Date	Kurt Konsument.docx	Attachment	zum Kunden h:	inzugefügt	und ist in de
e Date r Atta	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht}	Attachment : bar.	zum Kunden h:	inzugefügt	und ist in de
e Date c Atta gänzende	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht) e Details	Attachment : bar.	zum Kunden h:	inzugefügt v	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komn	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht e Details mentare Attach	Attachment : bar. ments	zum Kunden h:	inzugefügt	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komn Neu	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht e Details nentare Attach	Attachment s bar. ments	zum Kunden h:	inzugefügt	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komm Neu Datei	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht e Details nentare Attach Durchsuchen Keine Datei	Attachment : bar. ments ausgewählt	zum Kunden h:	inzugefügt	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komn Neu Datei	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht e Details nentare Attach Durchsuchen_ Keine Datei	Attachment : bar. ments ausgewählt	zum Kunden h:	inzugefügt	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komn Neu Datei	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht e Details nentare Attach Durchsuchen Keine Datei	Attachment : bar. ments ausgewählt	zum Kunden h:	inzugefügt n	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komn Neu Datei	Kurt Konsument.docx ei ist nun als achments sicht e Details mentare Attach Durchsuchen Keine Datei r Attachments	Attachment : bar. ments ausgewählt	zum Kunden h: Datum	inzugefügt m Ar Hinzugefügt von	und ist in de Ausblenden
e Date r Atta gänzende Komn Neu Datei	Kurt Konsument.docx         ei ist nun als         achments sicht         le Details         mentare       Attach         Durchsuchen Keine Datei         Attachments         Name	Attachment : bar. ments ausgewählt	zum Kunden h: Datum	inzugefügt Ar Hinzugefügt von	und ist in de Ausblenden nzahl pro Seite 10 v Aktionen Filter anwenden Filter zurücksetzen
e Dato r Atta gänzendo Komn Neu Datei Liste der Dateityp	Kurt Konsument.docx         ei ist nun als         achments sicht         le Details         mentare       Attach         Durchsuchen Keine Datei         Attachments         Name         Kundeninformation für         Kurt Konsument.docx	Attachment : bar. ments ausgewählt Beschreibung	zum Kunden h: Datum 19.08.14 14:16	inzugefügt Ar Hinzugefügt von	Ausblenden Ausblenden Ausblenden Filter anwenden Filter zurücksetzen

## 18.6.4 Entfernen eines Attachments eines Kunden

inzend	le Details				Ausblenden	
Komr	mentare Attach	ments			, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
eu						
itei	Durchen Keine Datei	ausoawählt				
ste dei	r Attachments					
				A	nzahl pro Seite 10 🔻	
)ateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktionen Filter anwenden	
•				•	Filter zurücksetzen	
20	Kundeninformation für		19.08.14 14:16	Sales, Stefan	X	
	Kurt Konsument.docx			,		
Att fern Ent	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erschei en des Attachme fernen rückgäng	int nun zunä ents an dies gig machen k	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in	.s .dem S
Att fern Ent	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erschei en des Attachme fernen rückgäng e Details	int nun zunä ents an dies gig machen k	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att fern Ent nzend	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erschei en des Attachme fernen rückgäng e Details nentare Attachm	int nun zunä ents an dies gig machen k ments	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s dem S
Att fern Ent nzend Komn	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erschei en des Attachme fernen rückgäng e Details nentare Attachm	int nun zunä ents an dies gig machen k ments	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att Eern Ent Nzende Komn	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erschei en des Attachme fernen rückgäng e Details nentare Attachr	int nun zunä ents an dies gig machen k ments	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att fern Ent nzendo Komn u	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erscheit en des Attachme fernen rückgäng e Details nentare Attachr Durchsuchen_ Keine Datei	int nun zunä ents an dies gig machen k ments ausgewäht	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att fern Ent nzende Komn u tei	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erscheit en des Attachme fernen rückgäng e Details nentare Attachr Durchsuchen_ Keine Datei	int nun zunä ents an diese gig machen ki ments ausgewäht	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da ig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att fern Ent nzend Komn u tei	Kurt Konsument.docx Gutschein.pdf achment erscheit en des Attachme fernen rückgäng e Details nentare Attachm Durchsuchen_ Keine Datei a	int nun zunä ents an diese gig machen k ments ausgewäht	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att Eern Ent Nzendo Komn u tei	Kurt Konsument.docx         Gutschein.pdf         achment erscheit         en des Attachme         fernen rückgäng         e Details         nentare       Attachm         Durchsuchen_       Keine Datei         * Attachments         Name	int nun zunä ents an diese gig machen k ments ausgewäht	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng A Hinzugefügt von	Sie können da rig machen, in Ausblenden	.s .dem S
Att fern Ent nzend Komn u tei	Kurt Konsument.docx         Gutschein.pdf         achment erscheit         en des Attachme         fernen rückgäng         e Details         nentare       Attachm         Durchsuchen_       Keine Datei         Attachments         Name	int nun zunä ents an diese gig machen k ments ausgewäht	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken.	Sales, Stefan ivschrift. ch rückgäng A Hinzugefügt von	Sie können da rig machen, in Ausblenden Mathematika Ausblenden Filter anwenden Filter zurücksetzen	.s .dem S
Att fern Ent nzend Komn u tei	Kurt Konsument.docx         Gutschein.pdf         achment erscheit         en des Attachment         fernen rückgäng         e Details         nentare       Attachment         Durchsuchen_       Keine Datei         Attachments         Name         Kundeninformation für Kurt Konsument.docx	int nun zunäo ents an diese gig machen k. ments ausgewäht	07.10.14 15:16 chst in Kurs er Stelle no licken. Datum [	Sales, Stefan	Sie können da rig machen, in Ausblenden Ausblenden Filter anwenden Filter zurücksetzen Entfermen rückgängig machen	.s .dem S

## **18.7 Kundenrelationen**

Eine Kundenrelation gibt die Relation an, in der ein Kunde zu einem anderen Kunden steht. Kundenrelationen helfen Ihnen beim Customer Relation Management, indem Sie Zusammenhänge und ganze Netzwerke von Verbindungen zwischen Kunden abbilden können, z.B. zwischen Vertriebspartnern und deren zugehörigen Endkunden oder Hierarchie-Ebenen von Vorgesetzten und Mitarbeitern.

Diese Relation kann entweder hierarchisch sein (Kundenrelationstyp *Gerichtet*, z.B. Firma X ist Tochterunternehmen von Firma Y, Firma Y ist also Firma X übergeordnet) oder sich auf der gleichen Ebene befinden (Kundenrelationstyp *Referenz*, z.B. zwischen Firma X und Firma Y besteht eine Partnerschaft). Die Kunden, die zueinander in Beziehung gesetzt werden, können der gleichen oder unterschiedlichen Kundengruppe(n) angehören und können nach dem gleichen oder verschiedenen Kundendatenmodell(en) aufgebaut sein.

Kundenrelationen dienen den folgenden Zwecken:

- Information für den Bearbeiter über Relationen des Kunden, der im Ticket oder auf der Kundenseite gerade angezeigt wird.
- Schnelle Navigation zwischen den Kunden, z.B. kann der Bearbeiter sehr schnell von einer Firma zu deren Kooperationspartner wechseln.
- Implementierung von automatisierten Vorgängen (z.B. in Workflow-Skripten)

Kunden lassen sich auf folgende Arten zueinander in Beziehung setzen:

#### Firma - Firma

- Für Kundenrelationstyp *Referenz* z.B. steht in Kooperation mit (Firma X kooperiert mit Firma Y).
- Für Kundenrelationstyp *Gerichtet* z.B. *ist Tochterunternehmen von* (Firma X ist Tochterunternehmen von Firma Y ).

#### Firma - Kontakt

• Für Kundenrelationstyp *Gerichtet* z.B. *ist Kunde von* (Kontakt X ist Kunde von Firma Y)

#### Kontakt - Kontakt

- Für Kundenrelationstyp *Referenz* z.B. *ist Ansprechpartner von* (Kontakt X von der Firma X ist Ansprechpartner von Kontakt Y von der Firma Y)
- Für Kundenrelationstyp *Gerichtet* z.B. *ist Vorgesetzter von* (Kontakt X ist Vorgesetzter von Kontakt Y)

Weiterhin gibt es Relationen, bei denen sowohl die Quelle als auch das Ziel entweder eine Firma oder ein Kontakt sein kann. Als Ergebnis erhalten Sie aber auch hier eine der o.g. Relationen. Welche Kundenrelationen für Ihre Kunden Sie im Web Client auswählen können, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

## 18.7.1 Darstellung von Kundenrelationen im Web Client

Die Darstellung von Kundenrelationen im Web Client ist davon abhängig, ob es sich um eine **Referenz-Relation** oder um eine **gerichtete Relation** handelt.

#### Darstellung von Referenz-Relationen

Relationen vom Typ *Referenz* werden auf beiden Kundenseiten, die durch die Relation verbunden sind, in einer Tabelle, die auf beiden Kundenseiten den *gleichen* Namen besitzt, dargestellt (z.B. *Produkt* oder *Besitzt Kooperation mit*):

Kontakt							Ansicht 💌
8	Kurt Kunde Firmenkum Anschrift Finanzberaters 80999 Münch Email kunde.kunde@ Telefon Büro 81238 Mobil 0173 6 Portal Login Kurt Franz Finanzberater Firma Franz Finanzber Nr: 2746432832 Anschrift Finanzberaterst Telefon 089/8120910	den trasse 15 en 373 T 253723 T rater 77 rasse 15 8099	99 München				
	Firmenverknüpfungen					Hi	nzufügen Ausblenden
	Produkt (Produkte) (Kontal Spalte hinzufügen/entfernen	<b>(t)</b> 'Produktnar	ne'	Ŧ	ОК	Ar	nzahl pro Seite 10 👻
	Datum	Proc	luktname		Bemerkun	g	Aktion
	15.09.14 12:06	Hom	e Line 300		Bearb	eiten	×
Kontakt							Ansicht 🔻
	Home Line 300 ♥ Produkt Produktlinie Hor Tagesleistung (Tassen) 120 Kaffeebohnenbehälter 400 Wassertank 4,0 Außenmaße (B/H/T) 32x Gewicht (kg) 18, Listenpreis (€) 119 Seriennummer KH	tte me Line   300 ) 0g (77x60 5 99,00 353830					
	Firmenverknüpfungen					Hir	nzufügen Ausblenden
	Produkt (Firmenkunden) (Kontakt)         Spalte hinzufügen/entfernen         'PLZ', 'Nachname',         OK         Anzahl pro Seite         10						
	Datum	PLZ	Nachname	Vorna	ime	Bemerkung	Aktion
	07.10.14 14:04	81669	Mustermann	Max		Bearbeiten	×
	15.09.14 12:06	80999	Kunde	Kurt		Bearbeiten	×

#### Darstellung von gerichteten Relationen

Relationen vom Typ *Gerichtet* werden auf den Kundenseiten, die durch die Relation verbunden sind, in Tabellen dargestellt, die auf den beteiligten Kundenseiten jeweils *unterschiedliche* Namen besitzen, z.B. auf der einen Kundenseite *Chef von* und auf der anderen Kundenseite *Mitarbeiter von*. Es werden immer auf beiden Kundenseiten beide Tabellen angezeigt, die zu der Relation gehören.

#### Beispiel:

Max Mustermann ist Mitarbeiter von Mia Skywalker. Beide besitzen außer dieser Relation keine weiteren

Relationen. Die Kundenseiten der beiden zeigen jeweils die Tabellen *Chef von* und *Mitarbeiter von* an, wobei auf der Kundenseite von Max Mustermann die Tabelle *Chef von* leer bleibt und auf der Kundenseite von Mia Skywalker die Tabelle *Mitarbeiter von* leer bleibt.

ontakt					Ansicht		
-	Max Mustermann  Firme Co-Pilot Special Forces VIP Nein MySpaceCompany  Firma MySpaceCompan Space-Compan Adresse Milkyway 77 7777 http://www.conse	enkunden any y Alderaan ol.de					
	Relationen				Hinzufügen Ausblend		
	Chef von (Firmenkunden) (K						
	Keine Relationen vorhanden.						
	Mitarbeiter von (Firmenkund	ien) (Kontakt)					
	Spalte hinzufügen/entfernen	'Vorname', 'Nachnam	e' 🔻 Oł	ĸ	Anzahl pro Seite 10		
	Datum	Vorname	Nachname	Bemerkung	Aktion		
takt	Datum 15.01.15 16:39 Frau Mia Skydiver V Firme	Vorname Mia nkunden	Nachname Skydiver	Bemerkung Bearbeiten	Aktion		
ntakt	Datum 15.01.15 16:39 Frau Mia Skydiver V Firme Starship Operator Dr. Special Forces VIP Ja MySpaceCompany V Firma MySpaceCompary Space-Company Adresse Milkyway 77 7777 http://www.consol	Vorname Mia nkunden hy Alderaan	Nachname Skydiver	Bearbeiten	Aktion Ansicht		
ntakt	Datum 15.01.15 16:39 Frau Mia Skydiver  Firme Starship Operator Dr. Special Forces VIP Ja MySpaceCompany  Firma MySpaceCompany Adresse Milkyway 77 7777 http://www.consol Relationen	Vorname Mia nkunden hy Alderaan	Nachname Skydiver	Bemerkung Bearbeiten	Aktion  Ansicht Hinzufügen   Ausblend		
ntakt	Datum 15.01.15 16:39 Frau Mia Skydiver V Firme Starship Operator Dr. Special Forces VIP Ja MySpaceCompany V Firma MySpaceCompany Adresse Milkyway 77 7777 http://www.consol Relationen Chef von (Firmenkunden) (Ko	Vorname Mia nkunden hy Alderaan I.de	Nachname Skydiver	Bearbeiten	Ansicht		
atakt	Datum 15.01.15 16:39 Frau Mia Skydiver V Firme Starship Operator Dr. Special Forces VIP Ja MySpaceCompany V Firma MySpaceCompany Adresse Milkyway 77 7777 http://www.consol Relationen Chef von (Firmenkunden) (Ko Spalte hinzufügen/entfernen	Vorname Mia nkunden hy I.de Alderaan I.de	Nachname Skydiver	Bearbeiten	Aktion Ansicht Hinzufügen Ausblend Anzahl pro Seite 10		
itakt	Datum 15.01.15 16:39 Frau Mia Skydiver V Firme Starship Operator Dr. Special Forces VIP Ja MySpaceCompany V Firma MySpaceCompany Adresse Milkyway 77 7777 http://www.consol Relationen Chef von (Firmenkunden) (Ko Spalte hinzufügen/entfernen	Vorname Mia nkunden Ny Alderaan I.de I.de Vorname', 'Nachnam	Nachname Skydiver	Bemerkung Bearbeiten	Aktion Ansicht Hinzufügen Ausblend Anzahl pro Seite 10 Aktion		

# 18.7.2 Hinzufügen einer Kundenrelation

• Hinzufügen einer Kundenrelation		
Allgemeine Informationen über Kundenrelationen		
1. Klicken Sie auf der gewünschten Kundenseite im Bereich für Kur	ndenrelationen au	f <i>Hinzufügen</i> .
Der Bereich für Kundenrelationen wechselt nun in ( (gelber Hintergrund).	den Bearbeite	n-Modus
2. Wählen Sie aus dem Drop-Down-Menü die Kundengruppe aus, a Sie eine Kundenrelation angeben möchten.	aus der der Kunde	e stammt, zu dem
Relationen		
Relation hinzufügen         Anna Ansprechpartner         Bitte wählen         Bemerkung         OK		
Produkt (Produkte) (Kontakt)           Spalte hinzufügen/entfernen         Spalten auswählen         OK	Anzahl pro Seite 10 🔻	
Datum         Bemerkung           20.08.14 07:43         Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine	Aktion Bearbeiten Entfernen	
Es erscheint ein neues Eingabefeld.		
3. Geben Sie in dem neuen Eingabefeld den Kunden ein, zu dem S möchten. Die kontextsensitive Suche dieses Feldes zeigt Ihnen nur Kundengruppe gehören.	Sie eine Kundenre r Kunden an, die z	lation angeben zu der ausgewählten
Relationen		
Relation hinzufügen         Anna Ansprechpartner         Produkt         Bemerkung         OK         Abbrechen		
Produkt (Produkte) (Kontakt) Spalte hinzufügen/entfernen Spalten auswählen   K	Anzahl pro Seite 10 🔻	
Datum         Bemerkung           20.08.14 07:43         Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine	Aktion Bearbeiten Entfernen	
4. (optional) Geben Sie im Feld <i>Bemerkung</i> eine Bemerkung zu de	r Kundenrelation a	an.
5. Klicken Sie auf <i>OK</i> .		
Die Kundenrelation ist nun zum Kunden hinzugefügt Tabelle der Kundenrelationen.	und erschein	t in der

Produkt (Produkte) (Kontakt)         Spalte hinzu fügen/entfernen         'Produktname'         OK	*
Spalte hinzufügen/entfernen 'Produktname'	-
Datum Produktname Bemerkung Aktion	
20.08.14 07:43 Gastro Line 5500 Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine Bearbeiten Entfernen	n
07.10.14 15:59 Home Line 300 Kundin besitzt selbst dieses Gerät Bearbeiten Entfernen	n

## 18.7.3 Bearbeiten einer Kundenrelation

<b>()</b> Bearbeiten einer Kundenrelation					
Allgemeine Informationen über Kundenrelationen					
Durch das Bearbeiten einer Kundenrelation bearbeiten Sie n Kundenrelation. Wenn Sie die Kundengruppe oder den Kunden Kundenrelation besteht, müssen Sie die zu ändernde Kunden gewünschte neue Kundenrelation hinzufügen.	ur die <i>Bemerkung</i> zu dieser Ien ändern möchten, zu dem die nrelation entfernen und danach die				
1. Klicken Sie auf der gewünschten Kundenseite im Bereich für Kun Kundenrelationen bei der Kundenrelation, deren Bemerkung Sie ber	denrelationen in der Tabelle der arbeiten möchten, auf <i>Bearbeiten</i> .				
Produkt (Produkte) (Kontakt)	ninzurugen   Ausbienden				
Spalte hinzufügen/entfernen "Produktname"	Anzahl pro Seite 10 👻				
Datum Produktname Bemerkung	Aktion				
20.08.14 07:43       Gastro Line 5500       Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine         07.10.14 15:59       Home Line 300       Kunden besitzt selbst dieses Gerät	Bearbeiten Entfernen Bearbeiten Entfernen				
Die Zeile der Kundenrelation wechselt in den Bearb Hintergrund).	eiten-Modus (gelber				
Relationen	Hinzufügen Ausblenden				
Produkt (Produkte) (Kontakt)	Appabliere Salte 40				
Spalte hinzufügen/entfernen Produktname VK					
Datum         Produktname         Bemerkung           20.08.14 07:43         Gastro Line 5500         Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine	Aktion				
07.10.14 15:59 Home Line 300 Kunden besitzt selbst die	OK Abbrechen				
2. Ändern Sie in der Spalte <i>Bemerkung</i> die Bemerkung zu dieser Ku	undenrelation und klicken Sie auf OK.				
Relationen	Hinzufügen Ausblenden				
Produkt (Produkte) (Kontakt) Spalle binzufünen/entfernen 'Produktname'	Anzahl pro Seite 10 💌				
Datum Produktname Bemerkung	Aktion				
20.08.14 07:43 Gastro Line 5500 Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine	ARION				
07.10.14 15:59 Home Line 300 Kundih besitzt selbst die	OK Abbrechen				
Die Bemerkung zu dieser Kundenrelation ist nun geä	ndert.				
Relationen			Hinzufügen Ausblenden		
---	------------------	--	-----------------------	--	--
Produkt (Produkte) (Kontakt)					
Spalte hinzufügen/entfernen "Produktname"   K Anzahl pro Seite 10   K					
Datum	Produktname	Bemerkung	Aktion		
20.08.14 07:43	Gastro Line 5500	Ansprechpartnerin für Belange der Firma bezüglich diese Kaffeemaschine	Bearbeiten Entfernen		
07.10.14 15:59	Home Line 300	Kundin besitzt selbst dieses Gerät	Bearbeiten Entfernen		

# 18.7.4 Springen zu einem Kunden, der über eine Kundenrelation mit dem Kunden verbunden ist

Springen zu einem Kunden, der über eine Kundenrelation m	it dem Kund	en verbunden ist
Allgemeine Informationen über Kundenrelationen		
1. Klicken Sie auf der gewünschten Kundenseite im Bereich für Kund Kundenrelationen auf die Zeile mit der Kundenrelation, zu deren Kur	denrelationen nden Sie sprin	in der Tabelle der igen möchten.
Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit Informatione:	n zu diese	m Kunden.
Relationen		Hinzufügen Ausblenden
Produkt (Produkte) (Kontakt)		
Spalte hinzufügen/entfernen 'Produktname'	_	Anzahl pro Seite 10 💌
D Schließen		Aktion
<sup>2</sup> Home Line 300	emaschine	Bearbeiten Entfernen
		Bearbeiten Entfernen
Öffnen		
2. Klicken Sie im Pop-up-Fenster auf <i>Öffnen</i> .		
Relationen		Hinzufügen Ausblenden
Produkt (Produkte) (Kontakt) Spalte hinzufügen/entfernen "Produktname"  VOK	_	Anzahl pro Seite 10 💌
Schließen		Aktion
<sup>2</sup> Home Line 300	emaschine	Bearbeiten Entfernen
		Bearbeiten Entfernen
Öffnen		
Sie springen nun zur Kundenseite des gewählten Kundenseite des gewählten Kundenseite des gewählten Kundenseite	den.	

# **18.7.5 Entfernen einer Kundenrelation**

🕑 En	tfernen eine	r Kundenrelat	ion	
Allgem	eine Informa	tionen über <mark>Ku</mark>	ndenrelationen	
1. Klick Kunde	ken Sie auf de nrelationen b	er gewünschter ei der Kundenr	n Kundenseite im Bereich für K elation, die Sie entfernen möch	undenrelationen in der Tabelle der nten, auf das rote Kreuz.
	Firmenverknüpfu Produkt (Produkte) Spalte hinzufügen/e	ngen ) (Kontakt) ntfernen 'Produktname'	• OK	Hinzufügen Ausblenden Anzahl pro Seite 10 👻
	Datum 30.01.15 14:53 30.01.15 14:53	Produktname Gastro Line 5500 Home Line 300	Bemerkung           Besitzt dieses Produkt         Bearbeiten           Ist Ansprechpartner für dieses Produkt         Bearbeiten	Aktion ×
Entfe Sie a	rnen der H uf Rückgär Firmenverknüpfu	Kundenrelat: ngig klicker	ion an dieser Stelle no	Ch rückgängig machen, indem
	Spalte hinzufügen/e	ntfernen 'Produktname'	▼ OK	Anzahl pro Seite 10 🔻
	Datum	Produktname	Bemerkung	Aktion
	30.01.15 14:53 30.01.15 14:53	Gastro Line 5500 Home Line 300	Besitzt dieses Produkt Bearbeiten Ist Ansprechpartner für dieses Produkt	Rückgängig
Sobal die K Tabel Relat	d Sie die undenrelat le der Kur ion bezoge	Seite verla tion endgült ndenrelation en hat.	assen, einen anderen Me tig entfernt. Sie ersch nen dieses Kunden und d	nüpunkt anklicken o.ä., wird eint dann nicht mehr in der es Kunden, auf den sich die

# 18.8 Das Kundenprotokoll

Das Kundenprotokoll zeigt Ihnen alle Veränderungen an, die an dem Kunden vorgenommen wurden. Es werden auch die Änderungen protokolliert, die nicht über die Kundenseite, sondern über ein Ticket vorgenommen wurden (z.B. eine Änderung an den Kundendaten innerhalb eines Tickets). Wenn Änderungen innerhalb eines Tickets gemacht werden, werden im Kundenprotokoll allerdings nur die Änderungen protokolliert, die sich auf den Kunden auswirken (z.B. Kundendaten ändern, Kunden deaktivieren usw.). Im Protokoll selbst können Sie keine Aktivitäten ausführen.

Ob das Kundenprotokoll angezeigt wird, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

	Protokoli	Ausblenden
06.10.14	14:28 geändert von Stefan Sales	
	= Ja/Nein geändert von Nein nach Ja	
	Ja/Nein geändert von Ja nach Nein	
03.09.14	13:05 geändert von Susanne ServiceAgent	
	Nummer gesetzt auf 0211123456	
	Ja/Nein geändert von Nein nach Ja	
	Kundennnummer gesetzt auf 123456	
	phone1Type gesetzt auf Privat	
	= Geburtsdatum gesetzt auf 29.07.80	

Fig. 4: Kundenprotokoll

# 18.9 Deaktivieren und Löschen von Kunden

# 18.9.1 Der Unterschied zwischen Deaktivieren und Löschen von Kunden auf einen Blick

Deaktivieren eines Kunden	Löschen eines Kunden
Für Firmen und Kontakte möglich	Nur für Kontakte möglich, Firmen können nicht gelöscht werden
Nur möglich, wenn der Kunde keine <i>offenen</i> Tickets mehr besitzt	Nur möglich, wenn der Kunde <i>weder offene noch geschlossene</i> Tickets besitzt, d.h. <i>alle</i> Tickets müssen übertragen werden
Kann rückgängig gemacht werden (über Aktivierung)	Kann nicht rückgängig gemacht werden
<ul> <li>Folgende Aktionen sind noch für den Kunden möglich:</li> <li>Kundendaten bearbeiten (Name, Telefonnummer etc. ändern)</li> <li>Kunden löschen</li> <li>Die geschlossenen Tickets dieses Kunden auf einen anderen Kunden übertragen</li> </ul>	Es sind keinerlei Aktionen mehr für den Kunden möglich

# 18.9.2 Über das Deaktivieren von Kunden

Es ist möglich, über den Web Client sowohl Kontakte als auch Firmen zu deaktivieren (wenn z.B. ein Vertrag mit einer Firma ausgelaufen ist oder ein Ansprechpartner die ihm zugeordnete Firma verlassen hat).

Folgendes ist für deaktivierte Kunden nicht mehr möglich:

- Ein neues Ticket für diesen Kunden zu erstellen
- D iesem Kunden ein Ticket zuzuweisen
- E inen deaktivierten Kontakt einer anderen Firma zuzuweisen
- E iner deaktivierten Firma Kontakte zuzuweisen
- Die Schnellsuche, Detailsuche und kontextsensitive Suchen beziehen den Kunden nicht mehr mit ein (Ausnahme: wenn Sie in der Detailsuche die Checkbox *Deaktivierte einschließen* aktivieren, werden deaktivierte Kunden in die Suche miteinbezogen)

Folgendes ist für deaktivierte Kunden noch möglich:

- Den Kunden bearbeiten
- Den Kunden löschen
- Die geschlossenen Tickets dieses Kunden auf einen anderen Kunden übertragen

0 Ob Sie einen Kunden deaktivieren können, hängt von zwei Faktoren ab:

- Sie müssen durch die Ihnen zugewiesenen Rollen die notwendige Berechtigung für das Deaktivieren von Kunden besitzen.
- Der Kunde darf keine offenen Tickets mehr besitzen (d.h. er darf offenen Tickets weder als Hauptkunde noch als zusätzlicher Kunde zugewiesen sein). Soll eine Firma deaktiviert werden, der Kontakte untergeordnet sind (zweistufiges Kundendatenmodell), dürfen auch die Kontakte keine offenen Tickets mehr besitzen. Wenn der Kunde noch offene Tickets besitzt, können Sie die offenen Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden übertragen.

#### Deaktivieren von Kunden in zweistufigen Kundendatenmodellen

Wenn Sie eine Firma, die einem zweistufigen Kundendatenmodell angehört (d.h. dass der Firma Kontakte untergeordnet sind), deaktivieren, werden alle Kontakte, die der Firma untergeordnet sind, automatisch **auch** deaktiviert.

 Wenn Kontakte einer Firma in einem zweistufigen Kundendatenmodell noch offene Tickets besitzen, können diese Kontakte nicht deaktiviert werden. Aus diesem Grund ist die Option *Deaktivieren* auf Kundenseiten von Firmen, deren Kontakte noch offene Tickets besitzen, nicht auswählbar.  Wenn die Kontakte der Firma alle keine offenen Tickets mehr besitzen und daher auch deaktiviert werden können, werden die Firma und alle untergeordneten Kontakte deaktiviert. Danach wird die Kundenseite der Firma neu geladen und die Firma und deren untergeordnete Kontakte werden als deaktiviert angezeigt.

Wenn die Firma wieder aktiviert wird, werden die ihr untergeordneten Kontakte **nicht** automatisch reaktiviert, sondern müssen manuell einzeln reaktiviert werden.

#### Suche nach deaktivierten Kunden

- Der deaktivierte Kunde selbst wird nicht mehr in den Suchergebnissen der Schnellsuche und der kontextsensitiven Suche angezeigt. Sie können jedoch über die Detailsuche nach deaktivierten Kunden suchen.
- Die geschlossenen Tickets des deaktivierten Kunden finden Sie weiterhin über die Schnellsuche, die Detailsuche und die kontextsensitive Suche. Die geschlossenen Tickets eines deaktivierten Kunden werden Ihnen in der Schnellsuche auch dann angezeigt, wenn Sie nach dem deaktivierten Kunden suchen (wenn Sie z.B. die geschlossenen Tickets des deaktivierten Herrn Schmidts suchen, werden Ihnen, wenn Sie in der Schnellsuche "Schmidt" eingeben, die geschlossenen Tickets von Herrn Schmidt vorgeschlagen).

#### Vorteile des Deaktivierens gegenüber dem Löschen von Kunden

Die geschlossenen Tickets werden unter dem Namen des deaktivierten Kunden weitergeführt und können daher auch über diesen Namen gefunden werden. Um einen Kunden zu löschen, müssen auch dessen geschlossene Tickets auf einen anderen Kunden übertragen werden, sodass die geschlossenen Tickets des gelöschten Kunden nicht mehr unter seinem Namen zu finden sind.

#### Deaktivieren eines Kunden über dessen Kundenseite





- Auffinden von deaktivierten Kunden über die Detailsuche
- Wenn es sich bei dem Kunden um einen Kontakt handelt, der einer Firma untergeordnet ist, und diese Firma noch aktiv ist, können Sie den Kunden alternativ auch über die Kundenseite der ihm übergeordneten Firma auffinden.

Für deaktivierte Kunden sind nur noch folgende Aktionen möglich (alle Aktionen werden über die Kundenseite des deaktivierten Kunden ausgeführt):

- Reaktivieren des Kunden
- Bearbeiten des Kunden
- Löschen des Kunden
- Übertragen der geschlossenen Tickets des Kunden auf einen anderen Kunden (nur möglich, wenn dieser Kunde geschlossene Vorgänge besitzt)

#### Deaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets

Sie können einen Kunden auch direkt innerhalb eines Tickets deaktivieren, wenn der Kunde diesem Ticket als Hauptkunde oder zusätzlicher Bearbeiter zugewiesen ist:

- Deaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets: Deaktivieren eines Hauptkunden
- Deaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets: Deaktivieren eines zusätzlichen Kunden

## 18.9.3 Über das Löschen von Kunden

Grundsätzlich empfiehlt es sich, Kunden nicht zu löschen, sondern zu deaktivieren, da beim Löschen von Kunden die Datenhistorie (z.B. die Frage danach, welche Tickets mit diesem Kunden verbunden waren) verloren geht. Es ist möglich, über den Web Client **Kontakte** zu löschen, wenn diese vollständig aus dem CM-System entfernt werden sollen. Um weitgehende Auswirkungen auf die Datenhistorie zu vermeiden, können **Firmen** jedoch nicht gelöscht werden.

Bevor Kontakte gelöscht werden können, müssen alle Tickets (sowohl offene als auch geschlossene), denen dieser Kontakt als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist, auf einen anderen Kunden übertragen werden. Somit geht die Verbindung zwischen diesem Kontakt und seinen früheren Tickets verloren und Sie können diese Tickets nicht mehr unter dem Namen des Kontakts wiederfinden. Alles, was zu diesem Kontakt in Ticketprotokollen gespeichert wurde, bleibt im Ticketprotokoll jedoch gespeichert.

Ob Sie einen Kontakt löschen können, hängt von zwei Faktoren ab:

- Sie müssen durch die Ihnen zugewiesenen Rollen die notwendige Berechtigung für das Löschen von Kunden besitzen.
- Der Kontakt darf keine offenen und keine geschlossenen Tickets mehr besitzen (d.h. er darf weder offenen noch geschlossenen Tickets weder als Hauptkunde noch als zusätzlicher Kunden zugewiesen sein).

#### Löschen eines Kontakts

# Löschen eines Kontakts Das Löschen eines Kontakts kann nicht rückgängig gemacht werden. Bevor Sie einen Kontakt löschen, müssen alle seine offenen und geschlossenen Tickets auf einen anderen Kunden übertragen werden. Dadurch ist es nicht mehr möglich, die Tickethistorie von gelöschten Kontakten nachzuvollziehen, da dieser Kontakt auch für seine alten, bereits abgeschlossenen Tickets nicht mehr als Kunde aufgeführt wird. Über das Deaktivieren und Löschen von Kunden 1. Öffnen Sie die Kundenseite des Kontakts, den Sie löschen möchten. Das Löschen von Firmen ist nicht möglich.



Kontakt
Vorgänge anderem Kunden zuordnen
Bitte wählen Sie einen anderen Kunden aus, dem diese Vorgänge (2) zugeordnet werden sollen.
Herr
Nur of Herr Schmidt
OK Abbrechen
4. Wählen Sie den gewünschten Kunden aus den Vorschlägen aus.
5. Klicken Sie auf <i>OK</i> .
Der Kontakt ist nun gelöscht. Alle seine Tickets (sowohl offer geschlossene) sind auf den gewählten Kunden übertragen.
Welche Auswirkungen hat das Übertragen von Tickets?

# 18.9.4 Über das Übertragen von Tickets

#### Wann müssen Sie Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden übertragen?

- Wenn Sie einen Kunden *deaktivieren* möchten, müssen Sie zuerst alle seine offenen Tickets auf einen anderen Kunden übertragen.
- Wenn Sie einen Kunden *löschen* möchten, müssen Sie zuerst alle seine offenen und geschlossenen Tickets auf einen anderen Kunden übertragen.

#### Welche Auswirkungen hat das Übertragen der Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden?

Wenn Sie die Tickets eines Kunden, z.B. des Kunden *Herr Meier*, auf einen anderen Kunden, z.B. *Herr Schmidt*, übertragen, nimmt *Herr Schmidt* den Platz von *Herr Meier* in dessen Tickets ein:

- Für alle Tickets, für die *Herr Meier* der Hauptkunde war, ist nach dem Übertragen *Herr Schmidt* nun der Hauptkunde.
- Für alle Tickets, für die *Herr Meier* zusätzlicher Kunde war, ist nach dem Übertragen *Herr Schmidt* nun der zusätzliche Kunde. Dabei übernimmt er auch die Rolle, die *Herr Meier* als zusätzlichem Kunden zugewiesen war (falls *Herr Meier* eine Rolle zugewiesen wurde).

#### Übertragen der Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden

🕑 Übertragen der Tickets eines Kunden auf einen anderen Kunden
Wann müssen Tickets von einem Kunden auf einen anderen Kunden übertragen werden?
Welche Auswirkungen hat das Übertragen von Tickets?
1. Öffnen Sie die Kundenseite des Kunden, dessen Tickets Sie auf einen anderen Kunden übertragen möchten.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü für diesen Kunden, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben seinem Namen klicken, und wählen Sie <i>Tickets übertragen</i> (dieser Menüpunkt kann in Ihrem Web Client auch <i>Vo rgänge übertragen</i> , <i>Fälle übertragen</i> o.ä. heißen, abhängig davon, wie in Ihrem Web Client Tickets bezeichnet werden).
Kontakt Ansicht 💌
Herr Meier III: Endkunden         VIP?       Vorgang erstellen         Nein       Bearbeiten         Deaklivieren       Vorgänge übertragen
Gruppen Loschen Bearbeiten Ausbienden
Marketing Karte
Es öffnet sich das Eingabefenster für die Zuordnung der Tickets des Kunden an einen anderen Kunden.Die Zahl in Klammern (in diesem Beispiel hinter dem

Wort Vorgänge, da in diesem Web Client Tickets als Vorgänge bezeichnet werden) informiert Sie darüber, wie viele offene und geschlossene Tickets
der Kunde aktuell besitzt.
Kontakt       Ansicht         Vorgänge anderem Kunden zuordnen       Bitte wählen Sie einen anderen Kunden aus, dem diese Vorgänge (2) zugeordnet werden sollen.         Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Nachname oder E-Mail ein       •         Nur offene Vorgänge übertragen
Herr Meier VIP? Kundenstatus Nein Srunnen Bearbeiten Ausblenden
Marketing Karte
3. Suchen Sie nach dem Kunden, an den Sie die Tickets des Kunden übertragen möchten, indem Sie in das Eingabefeld den Namen oder ähnliche Kundendaten des Kunden eingeben. Die kontextsensitive Suche des Eingabefeldes schlägt Ihnen automatisch die zu Ihrer Eingabe passenden Kunden vor.
Kontakt         Vorgänge anderem Kunden zuordnen         Bitte wählen Sie einen anderen Kunden aus, dem diese Vorgänge (2) zugeordnet werden sollen
Herr Schmidt
OK Abbrechen
4. Wählen Sie den gewünschten Kunden aus den Vorschlägen aus.
5. ( <i>optional</i> ) Wenn Sie die Checkbox <i>Nur offene Vorgänge übertragen</i> aktivieren, werden nur die offenen Vorgänge des Kunden an den anderen Kunden übertragen.
Wann sollte ich die Checkbox <i>Nur offene Vorgänge übertragen</i> aktivieren bzw. deaktivieren?
Wenn Sie einen Kunden <b>löschen</b> möchten, müssen Sie <i>alle</i> Tickets des Kunden (offene und geschlossene) auf einen anderen Kunden übertragen. Aktivieren Sie in diesem Fall die Checkbox <b>nicht</b> .
Wenn Sie einen Kunden <b>deaktivieren</b> möchten, müssen nur die <i>offenen</i> Tickets auf einen anderen Kunden übertragen werden. In diesem Fall können Sie die Checkbox aktivieren.
6. Klicken Sie auf <i>OK</i> .

Die Tickets sind nun auf den ausgewählten Kunden übertragen. Sie werden aufgefordert, die Seite neu zu laden, da sie sonst möglicherweise noch die nicht mehr aktuelle Zuordnung der Tickets anzeigt.

# 18.10 Auffinden und Reaktivieren von deaktivierten Kunden

# 18.10.1 Auffinden von deaktivierten Kunden

#### Auffinden eines deaktivierten Kunden über die Detailsuche

O Auffinden eines deaktivierten Kunden über die Detailsuche
1. Öffnen Sie die Detailsuche.
2. Wählen Sie den Tab mit der Kundengruppe, in der sich der deaktivierte Kunde befindet.
Sobald Sie einen Tab mit einer Kundengruppe angewählt haben, erscheint unter den Suchkriterien die Checkbox Deaktivierte einschließen.
Die Checkbox <i>Deaktivierte einschließen</i> ist nur sichtbar, wenn Sie in den Suchergebnissen einen Tab mit einer <i>Kundengruppe</i> ausgewählt haben. Solange Sie noch den Tab <i>Tickets</i> (bzw. in Ihrem CM-System <i>Vorgänge</i> o.ä.) ausgewählt haben, ist die Checkbox noch ausgeblendet.
Suche   Suchkriterien   Bitte wählen   Deaktivierte einschließen   Suche     Vorgänge   Firmenkunden (Ansprechpartner)     Firmenkunden (Firma)     Suchergebnisse (1)   Snalte binzufügen/entferren     Nachname'     Vorgänge     Anzahl pro Seite
3. Aktivieren Sie die Checkbox <i>Deaktivierte einschließen</i> und legen Sie die weiteren Suchkriterien für
Ihre Suche fest.
Hilfe zum Durchführen einer Detailsuche
4. Klicken Sie auf <i>Suche</i> .
Die Suchergebnisse zeigen nun auch deaktivierte Kunden an. Deaktivierte Kunden werden in Kursivschrift dargestellt. Mit einem Klick auf das Suchergebnis gelangen Sie zur Kundenseite des Kunden, wo Sie ihn reaktivieren können.

Г

CIIKITLEHEN		
Kontakt Max Mustern	ann 🔀	
itte wählen		
Deaktivi	erte einschließen	
	Suche	
Vorgänge	Endkunden (Endkunde)	sprechaather)
Vorgänge	Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (An	sprechpartner)
Vorgänge Suchergebnisse (1)	Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (An	sprechpartner) 📃 🔻
Vorgänge Suchergebnisse (1) Spalte hinzufügen/entferr	Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (An-	sprechpartner) 📃 💌 Anzahl pro Seite 20 💌
Vorgänge Suchergebnisse (1) Spalte hinzufügen/entfern	Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (An- ien 'Nachname', 'Vorname' • OK	Anzahl pro Seite 20 💌
Vorgänge Suchergebnisse (1) Spalte hinzufügen/entfern	Endkunden (Endkunde) Firmenkunden (An- ien 'Nachname', 'Vorname' V OK	sprechpartner)

# Auffinden eines deaktivierten Kontakts über die Kundenseite seiner ihm übergeordneten Firma

Auffinden eines deaktivierten Kontakts über die Kundenseite seiner ihm übergeordneten Firma
Damit Sie einen deaktivierten Kontakt über die Kundenseite seiner ihm übergeordneten Firma finden können, muss die dem Kunden übergeordnete Firma aktiv sein, d.h. sie darf nicht selbst auch deaktiviert sein.
1. Öffnen Sie die Kundenseite der Firma, der der Kunde, den Sie deaktivieren möchten, untergeordnet ist.
Im Bereich für untergeordnete Kontakte finden Sie die Liste aller Kontakte, die der Firma untergeordnet sind. Alle deaktivierten Kontakte werden in kursiver Schrift dargestellt.

-

	Kontakte (3)			Ausblenden	Hinzufügen	
	Spalte hinzufügen/entferner	n "Vorname", "Straß	e/Nr (falls abweichen 💌	Anzahl pro Se	eite 10 🔻	
	OK					
	Kontakt	Vorname	Straße/Nr (falls abweichend von Fi	rma)	PLZ	
	🖃 Max Mustermann	Max	Franziskanerstraße 38		81669	
_	💼 Marta Musterfrau	Marta	Rosenheimer Platz		81669	
	E Herr Schmidt	Herr	Postweg 13		12345	
Auf der Kundenseite des deaktivierten Kontakts können Sie nun folgende Aktionen ausführen:						
Reaktivieren des Kunden						
• Be	Bearbeiten des Kunden					
• Lö	Löschen des Kunden					
• Üb we	• Übertragen der geschlossenen Tickets des Kunden auf einen anderen Kunden (nur möglich, wenn dieser Kunde geschlossene Vorgänge besitzt)					

### 18.10.2 Reaktivieren eines Kunden

Für das Reaktivieren von Kunden haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Reaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets
- Reaktivieren eines Kunden über dessen Kundenseite

#### Reaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets

Reaktivieren eines Kunden innerhalb eines Tickets						
Sie können einen Kunden nur innerhalb eines geschlossenen Tickets reaktivieren und nur dann, wenn der Kunde keine offenen Tickets mehr besitzt.						
1. Öffnen sie ein Ticket, das dem Kunden, den Sie reaktiviere	en möchten, zugewiesen ist.					
2. Öffnen Sie im Kundenbereich des Tickets das Kontextmen möchten, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben seinem Nam	nü für den Kunden, den Sie reaktivieren nen klicken und wählen Sie <i>Aktivieren</i> .					
Kontakte   Produkte         Hauptkunde         Konni Kunde         (deaktiviert)         Aktivieren	Ausblenden					
Bearbeiter	Ausblenden					
Keine Relationen	Ausblenden					
Der Kunde ist nun wieder aktiviert. Alle Tickets, die Sie vor der Deaktivierung des Kunden an andere Kunden übertragen haben, bleiben jedoch weiterhin übertragen und werden nicht an den reaktivierten Kunden zurück übertragen.						
Wenn es sich bei dem Kunden, den Sie reaktivieren, um eine Firma handelt, werden die der Firma untergeordneten Kontakte nicht automatisch reaktiviert. Wenn Sie die Kontakte der Firma reaktivieren möchten, müssen Sie dies einzeln manuell tun.						

#### Reaktivieren eines Kunden über dessen Kundenseite



Г

Kontakt	Ansicht 🔻							
	Herr Schmidt 💌 Firmenkunden							
	Anschrift Postweg 13 12345 Springfield							
	Musterfirma AG       ▼         Firma       Muster firma AG         Muster at its Best       Muster at its Best         htp://www.consol.de       Anschrift         Franziskanerstraße 38       81669         81669       München         MA   Umsatz       201 bis 500							
1 V F F	Wenn es sich bei dem Kunden, den Sie reaktivieren, um eine Firma handelt, werden die der Firma untergeordneten Kontakte <b>nicht</b> automatisch reaktiviert. Wenn Sie die Kontakte der Firma reaktivieren möchten, müssen Sie dies einzeln manuell tun.							

# 19 Optionale ConSol\*CM-Add-ons

ConSol\*CM bietet einige optionale Add-ons, die Ihnen Möglichkeiten für Ihr Business Process Mangement liefern. Ob diese Add-ons in Ihrem CM-System verfügbar sind, hängt von der Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Dieser Abschnitt gibt Ihnen alle Informationen über die Funktionsweise und die Verwendung dieser Addons.

#### CM/Office

CM/Office ermöglicht es Ihnen, Ticket- und Kundendaten automatisch in Word-Vorlagen zu importieren und dadurch durch wenige Klicks Word-Dokumente wie z.B. eine Rechnung mit allen erforderlichen Daten zu erstellen.

• CM/Office

#### CM/Track

CM/Track ist ein Online-Portal, mit dem Ihre (internen oder externen) Kunden von außen auf Tickets Ihres CM-Systems zugreifen können, um z.B. den Status eines Customer-Service-Tickets zu verfolgen.

- CM/Track aus Ihrer Sicht als Bearbeiter
- CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden

#### CM/Phone

CM/Phone integriert die Telefonanlage Ihres Unternehmens in das ConSol\*CM-System (CTI, Computer Telephony Integration), wodurch Sie Kunden durch einen Klick im Web Client anrufen können oder z.B. für einen eingehenden Anruf direkt ein Ticket mit den Kundendaten des Anrufers erstellen können.

• CM/Phone

# 20 CM/Office

- Über CM/Office
- Erstellen eines Attachments mit CM/Office

# 20.1 Über CM/Office

CM/Office ermöglicht es, MS Word Vorlagen automatisch mit Daten aus einem Ticket zu befüllen und als Attachment an das Ticket anzuhängen.

- Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob CM/Office in Ihrem Web Client verfügbar ist.
  - CM/Office benötigt Java, d.h. Java muss auf Ihrem Computer installiert sein und in Ihrem Browser muss ein Java-Plugin installiert und aktiviert sein. Welche Java-Version für Ihr CM /Office benötigt wird, entnehmen Sie bitte den *ConSol\*CM Release Notes* oder fragen Ihren CM-Administrator.
  - Damit Sie CM/Office nutzen können, muss MS Word auf Ihrem Computer installiert sein.

Protokoll			Kommentar	E-Mail Attachment Zeitbuchung				
Anzeigen alle Einträge 💌 Sortiert nach neueste Einträge zuerst 💌								
Kommentar	E-Mail	Attachment	Zeitbuchung					
Attachment hi	Attachment hinzufügen							
	Datei	rchsuchen Keine Date	i ausgewäł					
	Beschreibung							
Hinzufügen	Abbrechen							
Word-Vorlage Keine								

Fig. 1: Word-Vorlagen unter Tab "Attachment"

# 20.2 Erstellen eines Attachments mit CM/Office

Erstellen eines Attachments mit CM/Office						
1. Klicken Sie im Protokollbereich des Tickets auf den Menüpunkt <i>Attachment</i> . Wenn Sie sich bereits im Protokollbereich des Tickets befinden, können Sie auf den Tab <i>Attachment</i> klicken.						
Protokoll       Kommentar       E-Mail       Attachment       Zeitbuchung         Anzeigen alle Einträge       Sortiert nach neueste Einträge zuerst       Image: Sortiert nach neueste Einträge zuerst       Image: Sortiert nach neueste Einträge zuerst         Kommentar       E-Mail       Attachment       Zeitbuchung         Attachment hinzufügen       Image: Durchsuchen       Keine Datei ausgewät         Beschreibung       Image: Abbrechen       Hinzufügen         Vorlagen-Auswahl, indem Sie im Bereich Word-Vorlage       auf den Pfeil neben Keine						
klicken.  Protokoll Anzeigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung						
Attachment hinzufügen Datei Datei Durchsuchen Keine Datei ausgewäh Beschreibung Hinzufügen Abbrechen Word-Vorlage Keine						
Es öffnet sich die Vorlagen-Auswahl. Welche Vorlagen hier zur Auswahl stehen, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. 3. Wählen Sie aus den Vorlagengruppen die gewünschte Vorlage aus und klicken Sie auf <i>Auswählen</i> .						

Erstellen eines Attachments mit CM/Office						
Protokoll Kommontar E Mail Attachment Zaithushung						
Anzeigen alle Einträge V Sortiert nach neueste Einträge zuerst						
Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung						
Attachment himufilgen						
Datei Durchsuchen Keine Datei ausgewäh						
Beschreibung						
Hinzufügen Abbrechen						
Word-Vorlage						
Keine 🔻						
Vorlagen						
Vor 2 Woch						
Auswählen						
Dokument enthält bereits bestimmte aus dem Ticket übernommene Daten. Welche Daten übernommen werden, hängt von der Konfiguration dieser Word-Vorlage ab.						
4. ( <i>optional</i> ) Sie können das Dokument noch bearbeiten, wenn dies notwendig ist.						
5. Klicken Sie auf <i>Speichern</i> . (über <i>Datei</i> -> <i>Speichern</i> oder über das <i>Speichern</i> -Symbol 🗦 )						
Benutzen Sie nur den Befehl Speichern. Speichern Sie das Dokument nicht über Speichern unter unter einem anderen Namen oder an einem anderen Ort ab! Dadurch kann es nicht mehr automatisch als Attachment zum Ticket hinzugefügt werden.						
Das Word-Dokument wird nun automatisch als Attachment zum Ticket hinzugefügt.						
<ul> <li>Je nach Konfiguration Ihres CM-Systems wird das Word-Dokument entweder als Word-Datei (DOC) oder als PDF-Datei gespeichert.</li> </ul>						
Sie finden das Attachment in der Liste der Attachments im Attachment-Bereich des Tickets und im Ticketprotokoll. Ob Sie das Attachment im Ticketprotokoll sehen können, hängt von dem eingestellten Sichtbarkeitslevel ab.						

Erstellen eines Attachments mit CM/Office							
Attachments Ausblenden							
	Anzahl pro Seite 10 🔻						
Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum 💌	Hinzugefügt von	Citize environdere	
	•				•	Filter	
	_				Susanne	zurücksetzen	
default_at	achmei pdf	Gutschein.pdf		29.09.14 16:32	ServiceAgent	anzeigen	
default_at	achmei pdf	Bedienungsanl		29.09.14 14:01	Susanne ServiceAgent		
default_at	achmei prig	Bild1.png		29.09.14 13:28	Susanne ServiceAgent		
Anzeigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen     Vor 4 Minuten   #14 geändert von Susanne ServiceAgent   Attachment Gutschein.pdf eff  hinzugefügt     #13 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion  Standard   Heute mit der Kundin telefoniert, Lösung hat funktioniert und Kaffeemaschine funktioniert wieder.   Attachment Bedienungsanleitung Home Line 300.pdf eff  hinzugefügt   Neuer Kommentar wurde durchlaufen, neuer Bereich ist Service   Attachment Gutschein.pdf eff  hinzugefügt							

# 21 CM/Track aus Ihrer Sicht als Bearbeiter

- Über CM/Track
  - Externe vs. interne Sicht auf CM/Track
  - Über CM/Track-Accounts
    - Vergabe von CM/Track-Accounts
    - Passwörter von CM/Track-Accounts
      - Wenn Ihr Kunde sein CM/Track-Passwort vergessen hat: Ändern des CM/Track-Passworts eines Kunden
  - Über CM/Track-Benutzerprofile
    - Zuweisen eines CM/Track-Benutzerprofils an einen Kunden
  - Sichtbarmachen von Kommentaren, E-Mails und Attachments für Kunden

# 21.1 Über CM/Track

Mit CM/Track haben Ihre (externen oder internen) Kunden Zugriff auf Tickets, die im ConSol\*CM-System Ihres Unternehmens bearbeitet werden. Dies bedeutet, dass die Personen, die Sie z.B. als Endkunden oder Vertriebspartner in Ihr CM-System eingepflegt haben, einen CM/Track-Account erhalten und mittels dieses Zugangs über das Internet oder Intranet auf Tickets in Ihrem CM-System zugreifen können.

PinkCoffee						
Our Phil More than co	osophy Product	S nd services	Partners Login to partner portal	Contact Give us feedback		
Cor	nSol⊛CM⁻		<			
Mein	e Vorgänge Neuer		Abmelden			
Bereich	n	Name	Eröffnungsdatum	Prozess	Thema	
	In Bearbeitung	100852	09.07.2014 13:38	Kundenservice	TNT will Kaffee	
?	Anfrage Fachbereich	100487	14.04.2014 21:35	Kundenservice	Kaffeefilter funktioniert nicht	
$\checkmark$	Erledigt	100284	24.02.2014 22:26	Kundenservice	Neue Beschwerde	
ø	In Bearbeitung	100235	31.01.2014 11:29	Kundenservice	Sehr wichtige Kundenbeschwerde: HomeLine	
$\checkmark$	Erledigt	100227	29.01.2014 11:24	Kundenservice	Neue Anfrage: Umlagerung erforderlich	
ø°	In Bearbeitung	100140	27.12.2013 21:31	Kundenservice	Rückfrage: Home Line 300	

(c) 2009, Coffee Inc. All rights reserved.

Fig. 1: Beispiel für eine Ticketliste in CM/Track

CM/Track funktioniert folgendermaßen:

- Sie erstellen ein Ticket f
  ür einen Kunden. Dieser Kunde ben
  ötigt einen CM/Track-Account (bestehend aus einem Benutzernamen und einem Passwort) sowie ein CM/Track-Benutzerprofil, welches Berechtigungen, die der Kunde in CM/Track besitzt, festlegt.
- 2. Mit seinem CM/Track-Account kann der Kunde die Bearbeitung des Tickets im Online-Portal CM /Track nachverfolgen.
- 3. Der Kunde kann jederzeit in CM/Track das Ticket kommentieren oder Bilder und Dokumente zum Ticket hinzufügen. Dies alles wird für Sie als Bearbeiter sofort sichtbar.

# 21.1.1 Externe vs. interne Sicht auf CM/Track

CM/Track kann von zwei Seiten betrachtet werden, der internen (Bearbeiter-) und der externen (Kunden-) Seite.

#### Folgende Aufgaben betreffen die interne Seite von CM/Track:

- Konfiguration der CM/Track-Benutzerprofile (geschieht durch den CM-Administrator im Admin-Tool)
- Erstellung und Verwaltung der CM/Track-Accounts (geschieht durch Sie als Bearbeiter im Web Client, indem Sie einem Kunden seinen CM/Track-Benutzernamen, sein Passwort und ein CM/Track-Benutzerprofil zuweisen)

Folgende Aufgaben können Ihre Kunden im Online-Portal CM/Track durchführen und gehören somit zur externen Seite von CM/Track:

Diese Aufgaben gehören zu den Standardfunktionen, die CM/Track mitbringt. Durch individuelle Anpassungen sind aber noch viele andere Nutzungsmöglichkeiten von CM/Track realisierbar.

- sich in CM/Track einloggen
- sich die Ticketliste der eigenen Tickets ansehen (je nach Zugriffsberechtigungen kann es auch möglich sein, dass ein Kunde nicht nur die eigenen Tickets, sondern alle Tickets seiner Firma sehen kann)
- ein einzelnes Ticket aufrufen und im Detail betrachten
- einen Kommentar zu einem Ticket hinzufügen
- ein Attachment zu einem Ticket hinzufügen
- ein neues Ticket erstellen (es hängt von der Konfiguration von CM/Track und von den Zugriffsberechtigungen des Kunden ab, ob in CM/Track ein neues Ticket erstellt werden kann)
- die FAQs durchsuchen

Wie Ihre Kunden diese Aufgaben durchführen können, erfahren Sie unter CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden.

# 21.1.2 Über CM/Track-Accounts

Aus externer Sicht (aus der Sicht des Kunden) besteht der CM/Track-Account lediglich aus Benutzername und Passwort. Mit diesen Daten meldet sich der Kunde online in CM/Track an.

Aus **interner** Sicht gehört zu einem CM/Track-Account **immer** auch ein CM/Track-Benutzerprofil, das die Zugriffsberechtigungen dieses Kunden in CM/Track steuert.

Wenn einem Kunden nur ein Benutzername und Passwort, aber kein CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen ist, kann sich der Kunde nicht in CM/Track einloggen und erhält eine Fehlermeldung!



Fig. 2: CM/Track-Account (intern und extern) und CM/Track-Benutzerprofil (nur intern)

- 1. CM/Track-Account Benutzername (links im Web Client, rechts im Online-Portal CM/Track)
- 2. CM/Track-Account Passwort (links im Web Client, rechts im Online-Portal CM/Track)
- 3. CM/Track-Benutzerprofil (nur im Web Client sichtbar)

Bitte beachten Sie den Unterschied zwischen einem CM/Track-Benutzerprofil und einem CM /Track-Account!

- Ein CM/Track-Benutzerprofil wird mehreren Kunden, die die gleichen Eigenschaften besitzen, zugewiesen. Das CM/Track-Benutzerprofil enthält die Berechtigungen, die diese Kunden in CM/Track besitzen sollen. CM/Track-Benutzerprofile werden von Ihrem CM-Administrator im ConSol\*CM Admin-Tool erstellt und verwaltet.
- Der CM/Track-Account gehört zu einem bestimmten Kunden und umfasst seinen Benutzernamen und das Passwort, mit dem er sich in CM/Track einloggen kann. Jedem CM /Track-Account ist intern immer ein bestimmtes CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen. CM /Track-Accounts werden von Ihnen als Bearbeiter im Web Client erstellt und verwaltet.

Um sich in CM/Track einloggen zu können, benötigt ein Kunden **sowohl** einen **CM/Track-Account** (dieser wird dem Kunden mitgeteilt bzw. diesen hat er sich selbst erstellt) **als auch** ein **CM/Track-Benutzerprofil** (Dieses wird dem Kunden intern im Web Client zugewiesen und wird dem Kunden nicht mitgeteilt. Der Kunde bemerkt lediglich die Auswirkungen des Benutzerprofils, das ihm zugewiesen wurde, da sich mit dem Benutzerprofil seine Berechtigungen ändern.).

#### Vergabe von CM/Track-Accounts

Ein Kunde kann auf verschiedene Arten einen CM/Track-Account erhalten (auf welche Weise die Erstellung eines CM/Track-Accounts in Ihrem System funktioniert, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab):

- 1. Sie weisen dem Kunden im Web Client einen Benutzernamen und ein Passwort sowie ein CM/Track-Benutzerprofil zu.
- Die Daten f
  ür die CM/Track-Accounts Ihrer Kunden werden automatisch in Ihr CM-System importiert. Ihr CM-System ist in diesem Fall so konfiguriert, dass dem Kunden automatisch das passende CM /Track-Benutzerprofil zugewiesen wird.
- Der Kunde kann sich über die CM/Track-Eingangsseite über das Internet registrieren und sich dadurch selbst einen Benutzernamen und ein Passwort erstellen. Ihr CM-System ist in diesem Fall so konfiguriert, dass dem Kunden automatisch das passende CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen wird.

Ob ein Kunde einen CM/Track-Account erstellen bzw. von Ihnen erhalten kann, hängt davon ab, ob dies von Ihrem CM-Administrator für die Kundengruppe, in der sich dieser Kunde befindet, ermöglicht wurde. Wenn für eine Kundengruppe in Ihrem CM-System ein CM/Track-Account möglich ist, besitzt diese Kundengruppe immer mindestens ein Datenfeld für den Login-Namen und ein Datenfeld für das Passwort.

#### Passwörter von CM/Track-Accounts

Sie als Bearbeiter haben im Web Client sowohl auf den Benutzernamen als auch auf das Passwort eines Kunden Zugriff. Das Passwort wird jedoch verschlüsselt gespeichert und als Sternchen angezeigt. Sie als Bearbeiter kennen das Passwort daher nur, wenn Sie es selbst an den Kunden vergeben haben. Wenn ein Kunde sein Passwort vergessen haben sollte, können Sie das Passwort ändern, indem Sie das alte Passwort im Web Client überschreiben.

#### Wenn Ihr Kunde sein CM/Track-Passwort vergessen hat: Ändern des CM/Track-Passworts eines Kunden

#### D Ändern des CM/Track-Passworts eines Kunden

1. Öffnen Sie die Kundenseite des Kunden, dessen CM/Track-Passwort Sie ändern möchten, und bearb eiten Sie dessen Kundendaten.

Sindern des CM/Track-Passworts eines Kunden								
Kontakt Ansicht 💌								
Endkunde	Endkunde							
Bitte wählen	Konni	Kunde						
Kundennummer   Geburtsdatum	123456	29.07.80						
VIP?	Ja/Nein							
Email	konni.kunde@konni-design.de							
Telefon	Privat 🔹	02111-23456						
[	Bitte wählen	Nummer						
	Bitte wählen 🔹	Nummer						
	Bitte wählen 🚽	Nummer						
Anschrift	Hammacherstraße 2							
	54556	Dumpingen						
Portal-Login	KonniKunde							
Portalrolle, Service								
OK Abbrechen								
Sie befinden sich nun im Bearbeiten-Modus (gelber Hintergrund). Die Felder für den Benutzernamen und das Passwort sind mit CM/Track-Account, Portal- Login o.ä. gekennzeichnet. Sie erkennen das Passwort-Feld daran, dass der Inhalt als Sternchen (****) dargestellt wird.								
Wenn Sie nicht wissen, welche Felder den Benutzernamen und das Passwort f ür den CM /Track-Account enthalten, fragen Sie Ihren CM-Administrator, welche Felder diese Daten beinhalten, bevor Sie die Daten  überschreiben!								
2. Tragen Sie in das Passwort-Feld ein neues Passwort ein und klicken Sie auf OK.								
Das neue Passwort	ist nun ge	espeichert u	nd sofort a	aktiviert.				
3.Teilen Sie Ihrem Kun	iden das neue	Passwort mit.						

# 21.1.3 Über CM/Track-Benutzerprofile

CM/Track-Benutzerprofile fassen Bündel von Berechtigungen zusammen und können verschiedenen Kunden zugewiesen werden. Was die **Rollen** für Bearbeiter im Web Client sind, sind die **CM/Track-Benutzerprofile** für Kunden in CM/Track. Die CM/Track-Benutzerprofile werden von Ihrem CM-Administrator im Admin-Tool erstellt und verwaltet. Sie als Bearbeiter haben keinen Einfluss auf die zur Verfügung stehenden CM/Track-Benutzerprofile oder welche Berechtigungen diese umfassen.

- Das CM/Track-Benutzerprofil hat Einfluss darauf, was ein Kunde in CM/Track sehen kann (z.B. nur seine Tickets oder *alle* Tickets seiner Firma). Informieren Sie sich deswegen genau, welches CM/Track-Benutzerprofil in Ihrem Unternehmen für welche Kunden vorgesehen ist.
- Bitte beachten Sie den Unterschied zwischen einem CM/Track-Benutzerprofil und einem CM /Track-Account!
  - Ein CM/Track-Benutzerprofil wird mehreren Kunden, die die gleichen Eigenschaften besitzen, zugewiesen. Das CM/Track-Benutzerprofil enthält die Berechtigungen, die diese Kunden in CM/Track besitzen sollen. CM/Track-Benutzerprofile werden von Ihrem CM-Administrator im ConSol\*CM Admin-Tool erstellt und verwaltet.
  - Der CM/Track-Account gehört zu einem bestimmten Kunden und umfasst seinen Benutzernamen und das Passwort, mit dem er sich in CM/Track einloggen kann. Jedem CM /Track-Account ist intern immer ein bestimmtes CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen. CM /Track-Accounts werden von Ihnen als Bearbeiter im Web Client erstellt und verwaltet.

Um sich in CM/Track einloggen zu können, benötigt ein Kunden **sowohl** einen **CM/Track-Account** (dieser wird dem Kunden mitgeteilt bzw. diesen hat er sich selbst erstellt) **als auch** ein **CM/Track-Benutzerprofil** (Dieses wird dem Kunden intern im Web Client zugewiesen und wird dem Kunden nicht mitgeteilt. Der Kunde bemerkt lediglich die Auswirkungen des Benutzerprofils, das ihm zugewiesen wurde, da sich mit dem Benutzerprofil seine Berechtigungen ändern.).

#### Zuweisen eines CM/Track-Benutzerprofils an einen Kunden

# Zuweisen eines CM/Track-Benutzerprofils an einen Kunden

1. Erstellen Sie den Kunden, der das CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen bekommen soll, oder bearbeiten Sie den vorhandenen Kunden, der das CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen bekommen soll.

#### Beispiele

Beispiele für das Erstellen eines neuen Kunden


## 21.1.4 Sichtbarmachen von Kommentaren, E-Mails und Attachments für Kunden

Sie können über Textklassen steuern, ob Kommentare, E-Mails und Attachments für Kunden in CM/Track sichtbar sind.

- Alles über Textklassen
- Zuweisen von Textklassen an Texteinträge (Kommentare und E-Mails)
- Zuweisen von Textklassen an Attachments

### 22 CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden

- ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Einloggen in CM/Track
- ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die Oberfläche von CM/Track am Beispiel der PinkCoffee Company
  - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die CM/Track-Ticketliste
    - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Welche Tickets werden dem Kunden angezeigt?
  - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Aufrufen eines einzelnen Tickets in CM/Track
  - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Kommentars in CM/Track
  - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Attachments in CM/Track
  - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Erstellen eines neuen Tickets in CM/Track am Beispiel der PinkCoffee Company
- ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: FAQs
  - ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die FAQs durchsuchen
- Dieser Abschnitt befasst sich ausschließlich mit der externen Seite von CM/Track, d.h. der Sicht Ihrer Kunden auf CM/Track. Für eine allgemeine Erklärung zu CM/Track und Anleitungen zur Erledigung von internen Aufgaben bezüglich CM/Track lesen Sie bitte CM/Track aus Ihrer Sicht als Bearbeiter.

CM/Track kann von zwei Seiten betrachtet werden, der internen (Bearbeiter-) und der externen (Kunden-) Seite.

#### Folgende Aufgaben betreffen die interne Seite von CM/Track:

- Konfiguration der CM/Track-Benutzerprofile (geschieht durch den CM-Administrator im Admin-Tool)
- Erstellung und Verwaltung der CM/Track-Accounts (geschieht durch Sie als Bearbeiter im Web Client, indem Sie einem Kunden seinen CM/Track-Benutzernamen, sein Passwort und ein CM/Track-Benutzerprofil zuweisen)

### Folgende Aufgaben können Ihre Kunden im Online-Portal CM/Track durchführen und gehören somit zur externen Seite von CM/Track:

- Diese Aufgaben gehören zu den Standardfunktionen, die CM/Track mitbringt. Durch individuelle Anpassungen sind aber noch viele andere Nutzungsmöglichkeiten von CM/Track realisierbar.
  - sich in CM/Track einloggen
  - sich die Ticketliste der eigenen Tickets ansehen (je nach Zugriffsberechtigungen kann es auch möglich sein, dass ein Kunde nicht nur die eigenen Tickets, sondern alle Tickets seiner Firma sehen kann)
  - ein einzelnes Ticket aufrufen und im Detail betrachten
  - einen Kommentar zu einem Ticket hinzufügen

- ein Attachment zu einem Ticket hinzufügen
- ein neues Ticket erstellen (es hängt von der Konfiguration von CM/Track und von den Zugriffsberechtigungen des Kunden ab, ob in CM/Track ein neues Ticket erstellt werden kann)
- die FAQs durchsuchen

# 22.1 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Einloggen in CM/Track

CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden: Einloggen in CM/Track
1. Der Kunde öffnet die CM/Track-Eingangsseite. Diese kann in die Website Ihres Unternehmens eingebettet sein, sie kann sich auch auf einer eigenen Website befinden. Die URL zur CM/Track- Eingangsseite erfahren Sie von Ihrem CM-Administrator.
Es erscheint der CM/Track-Login-Screen (bei der PinkCoffee Company ist der Login-Screen in die Unternehmenswebsite eingebunden, daher sieht der Kunde in diesem Fall über dem Login-Screen zusätzlich noch die Seitennavigation der PinkCoffee-Website).
2. Der Kunde gibt seinen CM/Track-Benutzernamen und sein CM/Track-Passwort ein.
ConSol ** CM TRACK
3. Der Kunde klickt auf <i>Login</i> .
Der Kunde wird nun in CM/Track eingeloggt und es erscheint die CM/Track- Ticketliste des Kunden.

### 22.2 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die Oberfläche von CM/Track am Beispiel der PinkCoffee Company

PinkC	offe	e			Search
<b>Dur Philosophy</b> Iore than coffee	Product Machines an	<b>S</b> Id services	<b>Partners</b> Login to partner portal	<b>Contact</b> Give us feedback	
ConSol		TRACI <sup>/organg</sup>	Abmelden		
Bereich		Name	Eröffnungsdatum	Prozess	Thema
in Bearbeitu	ing	100852	09.07.2014 13:38	Kundenservice	TNT will Kaffee
? Anfrage Fa	hbereich	100487	14.04.2014 21:35	Kundenservice	Kaffeefilter funktioniert nicht
		100284	24 02 2014 22:26	Kundenservice	Noue Peesbwarda
Erledigt			24.02.2014 22.20		Neue Descriwerde
Erledigt	ing	100235	31.01.2014 11:29	Kundenservice	Sehr wichtige Kundenbeschwerde: HomeLine
Erledigt C In Bearbeitu Erledigt Erledigt	ing	100235 100227	31.01.2014 11:29 29.01.2014 11:24	Kundenservice Kundenservice	Sehr wichtige Kundenbeschwerde: HomeLine Neue Anfrage: Umlagerung erforderlich

- 1. In diesem Beispiel ist CM/Track in die Website der PinkCoffee Company eingebettet. Daher sieht der Kunde über der Oberfläche von CM/Track noch die Website-Navigation der PinkCoffee-Website.
- 2. Menü von CM/Track
- 3. CM/Track-Ticketliste des eingeloggten Kunden

### 22.2.1 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die CM/Track-Ticketliste

	1	2	3	4	5
Berei	ch	Name	Eröffnungsdatum	Prozess	Thema
۵	In Bearbeitung	100852	09.07.2014 13:38	Kundenservice	TNT will Kaffee
?	Anfrage Fachbereich	100487	14.04.2014 21:35	Kundenservice	Kaffeefilter funktioniert nicht
$\checkmark$	Erledigt	100284	24.02.2014 22:26	Kundenservice	Neue Beschwerde
ø°	In Bearbeitung	100235	31.01.2014 11:29	Kundenservice	Sehr wichtige Kundenbeschwerde: HomeLine
$\checkmark$	Erledigt	100227	29.01.2014 11:24	Kundenservice	Neue Anfrage: Umlagerung erforderlich
۲	In Bearbeitung	100140	27.12.2013 21:31	Kundenservice	Rückfrage: Home Line 300

- Ticket-Icon (enthält durch dessen Farbe und Symbol bereits Informationen zum Stand des Tickets. Welche Symbole und Farbbedeutungen verwendet werden, ergibt sich aus der Verwendung von Symbolen und Farbbedeutungen, die auch innerhalb Ihres Web Clients verwendet werden) und Scope (Bereich innerhalb eines Workflows), in dem sich das Ticket befindet.
- 2. Ticketname zur eindeutigen Identifizierung des Tickets
- 3. Eröffnungsdatum des Tickets (mit Uhrzeit)
- 4. *Prozess* gibt an, in welchem Business-Prozess sich das Ticket befindet (z.B. Kundenservice, Lead-Management, Helpdesk o.ä.).
- 5. *Ticketthema* gibt das Thema des Tickets an.

## ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Welche Tickets werden dem Kunden angezeigt?

Abhängig von den Zugriffsberechtigungen des Kunden, die ihm über sein CM/Track-Benutzerprofil zugewiesen wurden, sieht der Kunde in seiner CM/Track-Ticketliste entweder nur seine eigenen Tickets oder alle Tickets der Firma, zu der der Kunde gehört.

- Wenn der Kunde nur seine eigenen Tickets sehen kann, werden ihm alle Tickets angezeigt, denen **er** als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist.
- Wenn ein Kunde zusätzlich noch die Tickets seiner Firma sehen kann, sieht er zusätzlich zu Tickets, denen **er als Hauptkunde** oder **zusätzlicher Kunde** zugewiesen ist, noch Tickets,
  - denen **andere Kontakte**, die ebenfalls seiner Firma untergeordnet sind, als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen sind, und
  - denen seine Firma als Hauptkunde oder zusätzlicher Kunde zugewiesen ist.

## 22.2.2 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Aufrufen eines einzelnen Tickets in CM/Track

CM/Track a	us Sicht Ihrer Kunden: Aufrufen eines einzelnen Tickets in CM/Track
1. Der Kunde log	ggt sich in CM/Track ein.
Der Kunde si	eht nach dem Login seine CM/Track-Ticketliste.
2. Der Kunde kli	ckt auf das Ticket in der Ticketliste, das er im Detail betrachten möchte.
Das Ticket w Attachments Konfiguratic angezeigt.	vird daraufhin im Detail angezeigt. Alle Texteinträge und (Kommentare und E-Mails), die entsprechend Ihrer ConSol*CM- on für den Kunden sichtbar sein sollen, werden dem Kunden hier
ConSol ※C Meine Vorgänge	M TRACK Neuer Vorgang Abmelden
Vorgang 1	00952
Thema H	omeLine300 mahlt nicht mehr
Eröffnungsdatum 2	9.10.2014 16:23
Bereich	P In Bearbeitung
29.10.2014 16:23 Hallo! Ich habe versehenti tun? Freundliche Grüße K	ich Wasser in das Kaffeefach statt in den Wassertank gefüllt. Jetzt geht meine HomeLine 300 nicht mehr. Was kann ich onni Kunde
29.10.2014 16:26 Sehr geehrter Herr Kunde Durch das Einfüllen von W Sie können die Sicherung Leider dauert die Zusendu unserem Online-Shop für Mit freundlichen Grüßen Susanne Serviceagent 29.10.2014 16:27 Attachment: Gutschein.pd	, /asser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. ganz einfach selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Ing der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen können.
3. Über den Mer abhängig davon seiner Ticketliste	nüpunkt <i>Meine Tickets</i> (der Menüpunkt kann auch <i>Meine Vorgänge</i> o.ä. heißen, , wie Tickets in Ihrem CM-System bezeichnet werden) gelangt der Kunde zurück zu e.

## 22.2.3 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Kommentars in CM/Track

CM/Track	aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Kommentars in CM/Track
1. Der Kunde Kommentar hin	oggt sich in CM/Track ein und klickt auf das Ticket in der Ticketliste, zu dem er einen nzufügen möchte.
2. Der Kunde	scrollt zum Ende der Seite, die das Ticket anzeigt, und klickt auf Kommentar hinzufügen.
Details	
Vorgang	100952
Thema	HomeLine300 mahlt nicht mehr
Eröffnungsdatum	29.10.2014 16:23
Bereich	In Bearbeitung
29.10.2014 16:23 Hallo! Ich habe versehe tun? Freundliche Grüße	entlich Wasser in das Kaffeefach statt in den Wassertank gefüllt. Jetzt geht meine HomeLine 300 nicht mehr. Was kann ich e Konni Kunde
29.10.2014 16:26 Sehr geehrter Herr Kur Durch das Einfüllen vor Sie können die Sicheru Leider dauert die Zuser unserem Online-Shop I Mit freundlichen Grüße Susanne Serviceagent 29.10.2014 16:27 Attachment: Gutschein	ide, In Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Ing ganz einfach selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Indung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in ür alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen können. In pdf
Es öffnet s	ich ein Feld, in das der Kunde einen Kommentar eintragen kann.
Danke! Den Gutsche Attachment hinzufügen Kommentar hinzufüg	in werde ich sofort einlösen :) Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.
3. Der Kunde t	rägt seinen Kommentar ein und klickt auf Kommentar hinzufügen.
Der Komment	ar erscheint sofort in CM/Track:

29.10.2014 1	6:26	
Sehr geehrte	er merr kunde,	
Durch das E	infüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst.	
Sie können o	die Sicherung ganz einfach selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42.	
Leider dauer unserem On	rt die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in line-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen können.	
Mit freundlic Susanne Se	hen Grüßen rviceagent	
29.10.2014 1 Attachment:	6:27 Gutschein.pdf	
29.10.2014 11 Danke! Den	6:49 Gutschein werde ich sofort einlösen :)	
Kommenta	ar hinzufügen	
'ür Si	e als Bearbeiter ist im Web Client der Kommentar sofort.	im Protokoll
ies be	treffenden Tickets sichtbar:	
tes be	etreffenden Tickets sichtbar:	1
les be	treffenden Tickets sichtbar: Kokoll Kommentar   E-Mail   Attachment   Zeitbuchung   Ausblenden sigen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v	
les be	etreffenden Tickets sichtbar: lokoli Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausbienden pigen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v umentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	
les be	etreffenden Tickets sichtbar: kokoli Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausbienden bigen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen Sortzeugt von KonniKunde   Aktion v Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)	
Les be	ettreffenden Tickets sichtbar:         tokoll       Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden         sigen alle Einträge × Sortiert nach neueste Einträge zuerst ×         umentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen         #5 erzeugt von KonniKunde   Aktion ×         Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)         #4 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion ×	
Vor 1 Minuten	treffenden Tickets sichtbar:  Kommentar E-Mail Attachment   Zeitbuchung   Ausbienden  sigen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v  mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen  S erzeugt von Konnikunde   Aktion v Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)  4 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion v Sehr gehrter Herr Kunde, Durch das Einfrüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst.	
Vor 1 Minuten	treffenden Tickets sichtbar:  kokol kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden eigen alle Einträge v Sortiert nach neueste Einträge zuerst v ementar, E-Mail oder Attachment hinzufügen  s erzeugt von Konnikunde   Aktion v Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)  4 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion v Sehr geehrter Herr Kunde, Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach seibst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S, 42.	
Vor 1 Minute	tetreffenden Tickets sichtbar:  kormentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  sigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen  Serzeugt von Konnikunde   Aktion  Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)  Attachment / E-Mail / Attachment / Zeitbuchung / Ausblenden  Serzeugt von Konnikunde   Aktion  Sehr geehnter Herr Kunde, Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach seibst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Derbeitutione und Verfendene diversitene ubereinene	
Vor 1 Minuten	tetreffenden Tickets sichtbar:  kokol kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  sigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  umentar, E-Mail oder Attachment Inzufügen  Sorteert neuen kinzer  Sortiert	
Vor 1 Minuten	tetreffenden Tickets sichtbar:  kokol kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  sigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  umentar, E-Mail oder Attachment Inizufügen	
Vor 26 Minuten	tetreffenden Tickets sichtbar:  kokol kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  sigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  menetar, E-Mail oder Attachment hinzufügen  Sorzeugt von Konnikunde   Aktion  Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)  4 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion  Sohr geehrter Herr Kunde, Durch das Einfrüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach seibst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanieltung auf S, 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffeefad, einfesen können.  Mit ferundlichen Grüßen Susanne ServiceAgent Jaktion  Therma HomeLine300 maht nicht mehr An servicegehormon.erm6demo.corsol.de Antwort am Kestin Blum <kerstinblum@gmx.de>   Aktion</kerstinblum@gmx.de>	
Vor 1 Minuten	treffenden Tickets sichtbar:  kormentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  sigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen  Sorzeugt von Konnikunde   Aktion  Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)   Attorner Kunde,  Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach seibst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffeefach ist Nasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach seibst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffeefach ist Hum Kenstinblum@gmx.de>  Aktion  Thema HomeLine300 maht nicht mehr An service@gabtowroom.omdidemo.corsol.de Antwort am Kestin Blum <kerstinblum@gmx.de>  Aktion  Haliol</kerstinblum@gmx.de>	
Vor 1 Minuten	terteffenden Tickets sichtbar:  kormentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  sigen alle Einträge  Sortiert nach neueste Einträge zuerst  mentar, E-Mail adtachment hinzufügen  Sorzeugt von Konnikunde   Aktion  Category  Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)  Af erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion  Category  Sorre geehnter Herr Kunde,  Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst.  Sie können die Sicherung ganz einfach selbst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42.  Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einösen können.  Mit freurdlichen Grüßen  Susanne Service@gehtwerom.em6demo.consol.ed Antword am Kestin Blum <kestinblum@gmx.de>   Aktion  Attword am Kestin Blum <kestinblum@gmx.de>   Aktion  Halol</kestinblum@gmx.de></kestinblum@gmx.de>	
Vor 1 Minuten	treffenden Tickets sichtbar:  konnentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  kigen alle Einträge * Sortiert nach neueste Einträge zuerst *  mentar, E-Mail oder Attachment Inizufügen  for erzeigt von KonniKunde (Aktion * Dankel Den Gutschein werde ich sofort einiksen :)  f erzeugt von Sussanne ServiceAgent (Aktion * Dankel Den Gutschein werde ich sofort einiksen :)  f erzeugt von Sussanne ServiceAgent (Aktion * Dankel Den Gutschein werde ich sofort einiksen :)  f erzeugt von Sussanne ServiceAgent (Aktion * Dankel Den Gutschein werde ich sofort einiksen :)  f erzeugt von Sussanne ServiceAgent (Aktion * Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach selbst wechselin. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkta, auch Kaffepada, einfach selbst wechselin. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkta, auch Kaffepada, einflösen können. Mit fraurdlichen Grüßen Susanne Serviceagent  f E-Mail von Kerstinblung@gmx.de>   Aktion * Tmem HomeLine300 mahlt nicht mehr An service@gehtowroom.emdeme.consol.de Antwort an Kerstin Blum <kerstinblum@gmx.de>   Aktion * Hailol Ich habe versehentlich Wasser in das Kaffeefach stat in den Wassertank gefüll. Jetzt geht meine HomeLine 300 nicht mehr. Was kann icht un? Freudliche Grüße Konni Kunde</kerstinblum@gmx.de>	
Vor 26 Minuten	tetreffenden Tickets sichtbar:  kokol kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden  kigen alle Einträge * Sortiert nach neueste Einträge zuerst *  mentar, E-Mail Oder Attachment hinzufügen  f srzeugt von Konnikunde   Aktion * Dankel Den Gutschein werde ich sofort einiseen :)  f 4 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion * Dankel Den Gutschein werde ich sofort einiseen :)  f 4 erzeugt von Susanne ServiceAgent   Aktion * Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach selbst wechsein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkta, auch Kaffepads, einliken Können. Mit freundlichen Grüßen Susanne Serviceagent  f Denkel Dem Kerstin Blum «kerstinblum@gmx.de>   Aktion * Them K. Insenin Blum «kerstinblum@gmx.de>   Ak	

## 22.2.4 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Attachments in CM/Track

<b>O</b> CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden: Hinzufügen eines Attachments in CM/Track
1. Der Kunde loggt sich in CM/Track ein und klickt auf das Ticket in der Ticketliste, zu dem er ein Attachment hinzufügen möchte.
2. Der Kunde scrollt zum Ende der Seite, die das Ticket anzeigt, und klickt auf Kommentar hinzufügen.
Details
Vorgang 100952
Thema HomeLine300 mahlt nicht mehr
Eröffnungsdatum 29.10.2014 16:23
Bereich Construing In Bearbeitung
29.10.2014 16:23 Hallo! Ich habe versehentlich Wasser in das Kaffeefach statt in den Wassertank gefüllt. Jetzt geht meine HomeLine 300 nicht mehr. Was kann ich tun? Freundliche Grüße Konni Kunde
29.10.2014 16:26 Sehr geehrter Herr Kunde, Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung ganz einfach selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen können. Mit freundlichen Grüßen Susanne Serviceagent 29.10.2014 16:27 Attachment: Gutschein.pdf
Es öffnet sich das Kommentar-Eingabefeld. Darunter befindet sich die Möglichkeit, ein Attachment hinzuzufügen.
Durchsuchen Keine Datei ausgewählt. Attachment hinzufügen

3. Der Kunde klickt auf <i>Durchsuchen</i> und wählt die gewünschte Datei aus dem Windows-Explorer bzw. dem Finder aus.
Wenn eine Datei erfolgreich ausgewählt wurde, wird der Dateiname der ausgewählten Datei nun neben dem Button Durchsuchen angezeigt.
Wenn Sie versehentlich eine falsche Datei ausgewählt haben, können Sie auf den Dateinamen klicken, der neben dem Button <i>Durchsuchen</i> angezeigt wird. Dadurch öffnet sich erneut ein Windows-Explorer- bzw. Finder-Fenster und Sie können die ausgewählte Datei durch eine andere ersetzen.
Durchsuchen Garantieschein.pdf Attachment hinzufügen
4. (optional) Wenn der Kunde mehr als ein Attachment hinzufügen möchte, kann er auf <i>Attachment hinzufügen</i> klicken. Dadurch öffnet sich eine neue Zeile, in der er erneut auf <i>Durchsuchen</i> klicken kann.
5. Wenn der Kunde alle gewünschten Attachments ausgewählt hat, klickt er auf <i>Kommentar hinzufügen</i> (es ist für das Hinzufügen von Attachments nicht notwendig, einen Kommentar in das Kommentarfeld einzugeben).
Das Attachment erscheint sofort in CM/Track:

Sehr geehider Herr Kunde. Durch das Einfüllen von Wasser in das Kaffeefach ist Wasser an den Motor des Mahlwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgebät. Sie können die Sicherung ganz einfach selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanieltung auf S. 42. Laider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepäds, einlösen können. Mit freundlichen Grüßen Susanne Servicesgent 23.10.2014 15:07 Attachment: Gutschein werde ich sofort einlösen :) 23.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein.pdf Lachment: Garantieschein.pdf Attachment: Garantieschein.pdf Efür Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:	-	14 16:26							
Durch das Einfüllen von Wasser in das Kafferfach ist Wasser an den Motor des Mahwerks geraten und hat dort einen Kurzschluss ausgelöst. Sie können die Sicherung garz einfach selbst wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einösen können. Mit fraurdlichen Grüßen Susame Serviceagent 21.02.014 16:27 Attachment: Gutschein werde ich sofort einösen :) 21.02.014 17:00 Attachment: Garantieschein, pdf 21.02.014 17:00 Attachment: Garantieschein, pdf Extra Sie alls Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client: Für Sie alls Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:	Sehr gee	hrter Herr Kunde,							
skikhnen die Sicherung ganz einfach selbes wechseln. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung auf S. 42. Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen können. Mit feuundlichen Grüßen Susane Serviceagent 20.10.2014 19:27 Atlachment: Gutschein werde ich sofort einlösen :) 20.10.2014 19:20 Atlachment: Garantieschein.pdf 20.10.2014 17:00 Atlachment: Garantieschein.pdf Extendement intrzufügen Extendement intrzufügen Extendement intrzufügen Extendement intrzufügen Extendement intrzuktigen Extendement intrzuktigen Extendement Tickets im Web Client sichtbar: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:	Durch da	as Einfüllen von Wasser in das Ka	affeefach ist Wasser a	n den Motor des Ma	ahlwerks geraten und	hat dort einen Kurzs	chluss ausgelöst.		
Leider dauert die Zusendung der neuen Sicherung vier Tage. Bitte nehmen Sie daher den beigefügten Gutschein über 10 Euro an, den Sie in unserem Online-Shop für alle Produkte, auch Kaffepads, einlösen können. Mit freundlichen Grüßen Susanne Serviceagent 20.02014 18:27 Attachment: Gutschein werde ich sofort einlösen :) 20.02014 16:49 Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :) 20.02014 16:49 Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :) 20.02014 17:00 Attachment: Garantieschein.pdf Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:	Sie könr	en die Sicherung ganz einfach s	elbst wechseln. Wie da	as geht, steht in der	Bedienungsanleitung	auf S. 42.			
<pre>curdent dus dur dus dur dus dur dus dur dur dur dur dur dur dur dur dur dur</pre>	l eider d	auert die Zusendung der neuen S	Sicherung vier Tage Bi	itte nehmen Sie dat	ner den beigefügten G	utschein über 10 Fu	ro an den Sie in		
Mit freundlichen Grüßen Susanne Servicesgent 20.10.2014 19:27 Attachment: Gutschein, pdf 20.10.2014 19:49 Dankel Dan Gutschein werde ich sofort einfösen :) 20.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein, pdf Attachment: Garantieschein, pdf Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Attachments in Web Client sichtbar: Attachment im Ueb Client ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:	unserem	Online-Shop für alle Produkte, a	uch Kaffepads, einlöse	en können.	ion don bolgoldgion o				
29.10.2014 16:27 Attachment: Gutschein,pdf 29.10.2014 16:49 Darkel Den Gutschein werde ich sofort einösen :) 29.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein,pdf Kommentar hinzufügen Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Mathements in Web Client sichtbar:	Mit freur Susanne	dlichen Grüßen Serviceagent							
Attachment: Gutschein.pdf 29.10.2014 16:49 Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :) 29.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein.pdf Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments in Web Client sichtbar: Attachments in Web Client sichtbar:	29.10.20	14 16:27							
29.10.2014 16:49 Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :) 29.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein,pdf Kommentar hinzufügen Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Xtachments Mueb Client sichtbar: Xtachments Mueb Client sichtbar:	Attachm	ent: Gutschein.pdf							
Dankel Den Gutschein werde ich sofort einlösen :)  2.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein.pdf  Kommentar hinzufügen  Attachment im Web Client:  Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:  Attachments  Attachments  Attachments  Attachment  Garantieschein.gdf  29.10.14 17:00  KonniKunde  Gedut_attachment  Gutschein.pdf  29.10.14 16:27  Sustanne  SectoreAnent	20 10 20	14 16-40							
29.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein,pdf Kommentar hinzufügen Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Attachments Attachments Attachments Attachments Attachments Attachment Garantieschein; 29.10.14 17:00 Konnikunde default_attachment Garantieschein; 29.10.14 16:27 Stevenson	Danke! [	)en Gutschein werde ich sofort e	inlösen :)						
29.10.2014 17:00 Attachment: Garantieschein,pdf Ktachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Filter zurücksetzen default_attachment Konnikunde Gutschein,pdf 29.10.14 16:27 Susanne									
Kommentar hinzufügen         Attachment im Web Client:         Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:         Materieten Stereiten Stere	29.10.20	4 17:00							
Kommentar binzufügen         Attachment im Web Client:         Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:         Attachments         Attachments         Attachments         Attachments         Attachments         Attachments         Attachment         Beschreibung         Dateilyp         Name         Beschreibung         Dateilyp         Garantieschein.r         29.10.14 17:00         Konnikunde         Benziehnent         Gutschein.pdf         29.10.14 16:27	Attachm	ant: Garantieschein.pdr							
Kommentar hinzufügen         Attachment im Web Client:         Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar:         Attachments         Attachments         Attachment         Beschreibung         Dateityp         Name         Beschreibung         Filter zurücksetzen         Garantieschein.g         29.10.14 17:00         Kusse         Gutschein.pdf         29.10.14 16:27         Susanne									
Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Ausblenden Attachments III Ausblenden Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Filter zurücksetzen default_attachment G Gutschein.pdf 29.10.14 16.27 Susione Austic	Komm	entar hinzufügen							
Attachment im Web Client: Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Attachments Ausblenden Anzahl pro Seite 10 Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Filter anwenden Garantieschein.r 29.10.14 17.00 KonniKunde Beschreibung 29.10.14 16.27 Susanne Susanne									
Für Sie als Bearbeiter ist das Attachment sofort im Attachment-Bereich des Detreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Ausblenden Anzahl pro Seite 10 Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Filter anwenden default_attachment ef Garantieschein.; 29.10.14 17:00 KonniKunde default_attachment ef Gutschein.pdf 29.10.14 16:27 Susanne ServiceAuent		nment im wed Cil	ent:						
Fur Sie als Bearbeiter ist das Attachment solort im Attachment-Bereich des betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Ausbienden Anzahl pro Seite 10 Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Hinzugefügt von Filter anwenden Filter zurücksetzen default_attachment @ Garantieschein.; 29.10.14 17:00 KonniKunde default_attachment @ Gutschein.pdf 29.10.14 16:27 Susanne SourceAuent	Attac								
betreffenden Tickets im Web Client sichtbar: Attachments Klasse Dateityp Name Beschreibung Datum Flitzugefügt von Garantieschein.g 29.10.14 17:00 KonniKunde default_attachment G Gutschein.pdf 29.10.14 16:27 Susanne	Attac			J 7++			<b>.</b>	Derreiterb	- <b>-</b>
Klasse     Dateityp     Name     Beschreibung     Datum     Hinzugefügt von       ✓     ✓     ✓     ✓       default_attachment     Øf     Garantieschein., f     29.10.14 17:00     KonniKunde       default_attachment     Øf     Gutschein., pdf     29.10.14 16:27     Susanne	Attac Für	Sie als Bearbe	iter ist d	las Attac	chment sof	ort im A	ttachment	-Bereich	des
Klasse       Dateityp       Name       Beschreibung       Datum       Hinzugefügt von         ✓       ✓       ✓       ✓       ✓       Filter anwenden         default_attachment       Ø       Garantieschein.;       29.10.14 17:00       KonniKunde         default_attachment       Ø       Gutschein.pdf       29.10.14 16:27       Susanne	Attac Für Setr	Sie als Bearbe effenden Ticke	iter ist d ts im Web	las Attac Client s	chment sof sichtbar:	ort im A	ttachment	-Bereich	des
Klasse     Dateityp     Name     Beschreibung     Datum     Hinzugefügt von       Image: State S	Attac Für betr	Sie als Bearbe effenden Ticke Attachments	iter ist d ts im Web	las Attac Client s	chment sof sichtbar:	ort im A	Ltachment	-Bereich	des
Image: Second	<b>Attac</b> Für betr	Sie als Bearbe effenden Ticke Attachments	iter ist c ts im Web	das Attac Client s	chment sof	ort im A	Ausblenden	-Bereich	des
default_attachment_     rdf     Garantieschein.r     29.10.14 17:00     KonniKunde       default_attachment_     rdf     Gutschein.pdf     29.10.14 16:27     Susanne ServiceAnent	<b>Attac</b> Für betr	Sie als Bearbe effenden Ticke Attachments Klasse Dateityp	iter ist c ts im Web <sub>Name</sub>	das Attac Client s Beschreibung	chment sof sichtbar: Datum	ort im A A Hinzugefügt von	Ausbienden	-Bereich	des
default_attachment_ of Gutschein.pdf 29.10.14 16:27 Susanne	Für betr	Sie als Bearbe effenden Ticke Attachments Klasse Dateityp	iter ist c ts im Web Name	das Attac Client s Beschreibung	chment sof sichtbar: Datum	ort im A A Hinzugefügt von	Ausblenden nzahl pro Seite 10 v Filter anwenden Filter zurücksetzen	-Bereich	des
	Für betr	Sie als Bearbe effenden Ticke Attachments Klasse Dateityp  default_attachment	iter ist ( ts im Web Name	das Attac Client s Beschreibung	Datum 29.10.14 17:00	ort im A A Hinzugefügt von KonniKunde	Ausblenden nzahl pro Seite 10 v Filter anwenden Filter zurücksetzen	-Bereich	des

### 22.2.5 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Erstellen eines neuen Tickets in CM/Track am Beispiel der PinkCoffee Company

CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden: Erstellen eines neuen Tickets in CM/Track am Beispiel der PinkCoffee Company

1. Der Kunde loggt sich in CM/Track ein und klickt im Menü auf *Neues Ticket* (dieser Menüpunkt kann auch *Neuer Vorgang* o.ä. heißen, abhängig davon, wie in Ihrem CM-System Tickets bezeichnet werden).

ConSol ※CM TRACK

Mei	ine Vorgänge	Neuer Vorgang	Abmelden		
Bereic	h	Name	Eröffnungsdatu	m Prozess	Thema
	In Bearbeitung	100952	29.10.2014 16:2	3 Kundenservice	HomeLine300 mahlt nicht mehr
۴	In Bearbeitung	100940	24.10.2014 13:5	8 Kundenservice	Neue Anfrage: HomeLine
۵	In Bearbeitung	100936	22.10.2014 12:3	6 Kundenservice	Beschwerde - zu lange auf Lieferung gewartet: HomeLine

Es öffnet sich die Seite zur Erstellung eines neuen Tickets. Die Eingabefelder, die dem Kunden für die Erstellung des neuen Tickets zur Verfügung stehen, entsprechen den Eingabefeldern, die Sie als Bearbeiter bei der Erstellung eines neuen Tickets im Web Client ausfüllen:

ConSol * CM TRACK Meine Vorgänge Neuer Vorgang Abmelden		
Vorgang erzeugen	Never Vorgang           Image: Sectore in the sector in the secto	
2. Der Kunde füllt die Eingabefelder wie ge	wünscht aus.	

Meine Vorgänge	Neuer Vorgang Abmelden	
organg erzeuge	en	
Thema:	Kaffeemaschine macht komische Geräusche	]
Prozess:	Kundenservice 💌	
Anfragetyp	Reklamation   Kategorie Technisches Problem	
Produkt	Home Line V 300 V Home Line 300 V	
Guten Tag, seit heute macht mein Mit freundlichen Grüße Konni Kunde	e Kaffeemaschine sehr seltsame Geräusche. Sie pfeift beim Brühen sehr laut. Woran kann das liegen? en	
Attachment hinzufügen Vorgang erzeugen	.: Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.	
(optional) We cken und die de neue Datei <b>ConSol</b> ※C	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüge auf <i>Attachment hinzufügen</i> und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei <b>ConSol</b> 茶O Meine Vorgänge	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüge auf <i>Attachment hinzufügen</i> und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei ConSol & C Meine Vorgänge organg erzeuge Thema:	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüge auf <i>Attachment hinzufügen</i> und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei ConSol & C Meine Vorgänge organg erzeuge Thema:	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüge auf <i>Attachment hinzufügen</i> und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei ConSol & C Meine Vorgänge organg erzeuge Thema:	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüge auf <i>Attachment hinzufügen</i> und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche kundenservice •	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei ConSol米C Meine Vorgänge Organg erzeuge Thema: Prozess: Anfragetyp Produkt	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüge auf <i>Attachment hinzufügen</i> und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche Kundenservice • Reklamation • Kategorie Technisches Problem •	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die e de neue Datei ConSol & C Meine Vorgänge organg erzeuge Thema: Prozess: Anfragetyp Produkt Guten Tag, seit heute macht meir	en der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüger auf Attachment hinzufügen und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche Kundenservice • Reklamation • Kategorie Technisches Problem • Home Line • 300 • Home Line 300 •	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei ConSol米の Meine Vorgänge organg erzeuge Thema: Prozess: Anfragetyp Produkt Guten Tag, seit heute macht meir Mit freundlichen Grüß- Konni Kunde	enn der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüger auf Attachment hinzufügen und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche Kundenservice • Reklamation • Kategorie Technisches Problem • Home Line • 300 • Home Line 300 •	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die de neue Datei ConSol & C Meine Vorgänge organg erzeuge Thema: Prozess: Anfragetyp Produkt Guten Tag, seit heute macht meir Mit freundlichen Grüß Konni Kunde	en der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüger auf Attachment hinzufügen und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche Kundensenice • Reklamation • Kategorie Technisches Problem • Home Line • 300 • Home Line 300 • te Kaffeemaschine sehr seltsame Geräusche. Sie pfeift beim Brühen sehr laut. Woran kann das liegen? en	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.
(optional) We cken und die e de neue Datei ConSol & C Meine Vorgänge Organg erzeuge Thema: Prozess: Anfragetyp Produkt Guten Tag, seit heute macht meir Mit freundlichen Grüßs Konni Kunde	en der Kunde noch eine Datei an das Ticket anhängen möchte, ka gewünschte Datei auswählen. Wenn er mehrere Dateien hinzufüger auf Attachment hinzufügen und wählt die entsprechende Datei aus CM TRACK Neuer Vorgang Abmelden en Kaffeemaschine macht komische Geräusche Kundenservice • Reklamation • Kategorie Technisches Problem • Home Line • 300 • Home Line 300 •	nn er auf <i>Durchsuch</i> n möchte, klickt er fü s.

is neue I.		
ConSoli	CM TRACK	
50113017		
Meine Vorgänge	Neuer Vorgang Abmelden	
etails		
Vorgang	100953	
Thema	Kaffeemaschine macht komische Geräusche	
Eröffnungsdatum	30.10.2014 10:07	
Bereich		
Dereich	Neu, warte auf Annahme	
<mark>10.2014 10:07</mark> uten Tag, seit heute t freundlichen Grüß	macht meine Kaffeemaschine sehr seltsame Geräusche. Sie pfeift beim Brühen sehr laut. Woran kann das liegen? en Konni Kunde	
10.2014 10:07 achment: Komisch	es Pfeifen.wma	
Kommentar hinzufü	gen in the second s	
e als Bea rde über	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde <sup>rgang</sup>	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatisc gesetzt: Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht •	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang Kaffeemaa Kundenservic nichtzugewie Arragetyp R Produkt H	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatisc gesetzt: Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Chine macht komische Geräusche HNeu, warte auf Annahme en [Geöffnet 30, 10, 14 10,07 Skämation Kategorie Technisches Problem met Line ] 300   Home Line 300	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang <b>Kaffeemas</b> Mindenserko nicht zugewies Anfragebyp R Produkt H	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatisc gesetzt: Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht v chine macht komische Geräusche (Neu, warte auf Annahme en Geoffnet 30.01.41 10.07 stamation Kategorie Technisches Problem ome Line J 300   Home Line 300 odukte	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang <b>Kaffeema</b> Kundenserkor nichtzugewies Artagekp R Produkt H	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Chine macht komische Geräusche INeu, warte auf Annahme en [Geöffnet 30.10.14 10.07 Katagorie Technisches Problem ome Line [300] Home Line 300 Odukte • Endkunden	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang Kaffeemaa Kundenservic nicht zugewies Argety R Produkt H	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Bearbeiten Duplizieren Bearbeiten Duplizieren Bearbeiten Dupliziere	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang Kaffeemas Kundensevic nichtzugewies Anfragelyp R Produkt H	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Bearbeiten Duplizieren Bear	. Der Kunde ch als
e als Bea cde über uptkunde gang Kaffeemaa Kundenservicn nicht zugewie Anfagetyp R Produkt H Kontakte   P Hauptkunde Kundennumm	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Akzeptieren Bearbeiten Duplizieren Ansicht • Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang Kaffeemaa Kundenservic Anfragely R Produkt H Hauptkunde Kontakte   P Hauptkunde Kondernumm	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Duplizieren Ausblenden Hinzufügen Ausbl	. Der Kunde ch als
e als Bea cde über uptkunde gang Kaffeemas Kundenservic anfragelyp R Produkt H Kontakte   P Hauptkunde Konni Kundennumm Bearbeiter Keine Relati	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Atzeptieren Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang Sang Kaffeemaa Kundenservice nicht zugewiee Artagety R Produkt H Hauptkunde Kundennumm Bearbeiter Keine Relati	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht Atzeptieren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Kommentar Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Kommentar Kommentar E-Mail Attachment Z	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang Sof Kaffeemaa Kundenservic nichtzugewie Argaety R Produkt H Soft Kontakte   P Hauptkunde Kontakte   P Hauptkunde Kondennumm Bearbeiter Keine Relati	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Akzepteren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht * Akzepteren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht * chine macht komische Geräusche IVer, warte auf Annahme en Geöthett 300 Home Line 300 odukte Hinzufügen Ausblenden * Endkunden er Endkunden er Endkunden Portal-Login Konnikunde@konni-design.de Telefon Privat 02111-23456 T Anschrit Hammacherstraße 2 54556 Dumpingen Portal-Login Konnikunde Einträge * Sortiert nach neueste Einträge zuerst * Mail oder Attachment hinzufügen	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang San Kaffeemaa Kundenserich nicht zugewie Arragety R Produkt H Kontakte   P Hauptkunde Kondennumm Bearbeiter Keine Relati Protokoll Anzeigen alle Kommentar, R 1 Minute	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetz: Azepteren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Azepteren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Azeptimeren Bearbeiten Duplizieren Drucken Ansicht • Chine macht komische Geräusche INeu, warte auf Annahme en Geöffnet 30.10.14 10:07 Heu, warte auf Annahme en Geöffnet 30.10.14 10:07 Huzufügen Ausblenden Forder Login Konnikunde Inträge - Sortiert nach neueste Einträge zuerst • Mail oder Attachment hinzufügen upt von Konnikunde   Aktion • ag, seit heute macht meine Kaffeemaschine sehr seltsame Geräusche. Sie pfeift beim Brühen sehr laut. Woran kann das liegen? Mit eress gesetzt auf Kundenservice	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang S Kaffeemaa Kundenservic nicht zugewiez Produkt H S Kontakte   P Hauptkunde Kondernumm Bearbeiter Keine Relati Protokoli Anzeigen alle Kommentar, f	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Alzepteren Bearbeiten Duplizeren Drucken Ansicht *	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang Soft Kaffeemaa Anfragely R Produkt H Hauptkunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Kundennumm Bearbeiter Keine Relati Protokoll Anzeigen alle Kommentar, f 1 Minute I Minute Attachments	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzepteren Bearbeiten Duplizeren Drucken Ansicht * Chine macht komische Geräusche (Neu wate auf Annahme en Geöftet 300 Home Line 300 dukte Hinzufügen Ausblenden * Endkunden * En	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde rgang Soft Kaffeemaa Kundenservio antragetyp R Produkt H Hauptkunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konni Kunde Konne Relati Protokul Anzeigen alle Kommentar. E 1 Minute Attachments	Arzehleren können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzepteren Bearbeiten Duplizeren Drucken Ansicht «	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang Sang Kaffeemaa Kundenservic nicht zugewie Produkt H Kontakte   P Hauptkunde Konna Kunde Kundernumm Bearbeiter Keine Relati Protokoli Anzeigen alle Kommentar, f 1 Minute Kasse	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzepteren Bearbeiten Duptzeren Drucken Ansicht * Atzepteren Bearbeiten Duptzeren Drucken Ansicht * Ausbienden Atzepteren Bearbeiten Duptzeren Drucken Ansicht * Hinzufügen Ausbienden Hinzufügen Ausbienden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausbienden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausbienden Kommentar Bearbeiten Brühen sehr laut. Woran kann das liegen? MI das seit heufen andtrumen Kafferemaschine sehr seltsame Geräusche. Sie pfeitt beim Brühen sehr laut. Woran kann das liegen? MI das gesett auf Kundenservice Ausbienden Anzaht pro Seite 10 * Ausbienden Anzaht pro Seite 10 * Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbienden Ausbien	. Der Kunde ch als
e als Bea rde über uptkunde gang Soft Kaffeemaa Kundensevic neht zugewie Ariagelyp R Produkt H Nontakte   P Hauptkunde Konni Kunde Konni Kunde Kundennunn Bearbeiter Keine Relati Protokoll Anzeigen alle Kommentar, R 1 Minute Klasse	arbeiter können das Ticket über den Web Client sehen seinen CM/Track-Account identifiziert und automatise gesetzt: Atzepteren Bearbeiten Duptzieren Drucken Ansicht * Atzepteren Bearbeiten Duptzieren Drucken Ansicht * Ansicht Hamacherstraße 2 Anschnt Hammacherstraße 2 Anschnt Hammacherstraße 2 Anschnt Hammacherstraße 2 Anschnt Hammacherstraße 2 Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Normentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Kommentar E-Mail Attachment Zeitbuchung Ausblenden Ausblenden Komikunde Jaktion * Ags seth neute meterste Einträge zuerst * 	. Der Kunde ch als

#### 22.3 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: FAQs

FAQs (Frequently Asked Questions) helfen Ihren Kunden dabei, Antworten auf häufige Fragen selbst zu finden. FAQs sind normale Tickets in Ihrem CM-System, die sich in einer speziellen FAQ-Queue befinden. Das Besondere an dieser Queue ist, dass alle Tickets, die sich darin befinden, in CM/Track für alle Kunden sichtbar sind (Kunden können normalerweise nur ihre eigenen Tickets oder zusätzlich noch alle Tickets ihrer Firma sehen). Diese FAQ-Tickets können z.B. Lösungen für häufige Probleme oder Anleitungen für häufige Vorgehensweisen enthalten.

Ob die FAQ-Funktion in Ihrem CM-System und damit auch in CM/Track vorhanden ist, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

# 22.3.1 ConSol\*CM aus Sicht Ihrer Kunden: Die FAQs durchsuchen

CM/Track aus Sicht Ihrer Kunden: Die FAQs durchsuchen
Es muss mindestens eine Queue in Ihrem CM-System als FAQ-Queue markiert sein, damit Ihren Kunden der Menüpunkt FAQ in CM/Track zur Verfügung steht. Die Markierung einer Queue als FAQ-Queue kann nur von Ihrem CM-Administrator vorgenommen werden.
1. Der Kunde loggt sich in CM/Track ein und klickt im Menü auf <i>FAQ</i> (dieser Menüpunkt kann auch <i>FAQ-Suche, Häufige Fragen, Fragen &amp; Antworten</i> o.ä. heißen, abhängig davon, wie Ihr CM-System konfiguriert wurde).
Die FAQ-Suche erscheint.
Meine Tickets Neues Ticket FAQ Abmelden   FAQ     Queue:   Frequently_Asked_Questions   Muster:     Suche
2. (optional) Falls es mehrere FAQ-Queues gibt, kann der Kunde im Drop-Down-Menü <i>Queue</i> die gewünschte FAQ-Queue auswählen (z.B. könnte es getrennte FAQ-Queues für unterschiedliche Produkte geben).
Welche Queues in Ihrem CM-System als FAQ-Queue markiert sind, wird von Ihrem CM- Administrator bestimmt.
3. Der Kunde gibt einen Suchbegriff in das Feld <i>Muster</i> ein und klickt auf <i>Suche</i> .
Um eine breitere Suche abzudecken, kann der Kunde den Suchbegriff mit einem Sternchen (*) versehen. Das Sternchen steht als Platzhalter für beliebig viele Zeichen, z.B. sucht der Suchbegriff Kaffee*auch nach Kaffeemaschine, Kaffeefilter, Kaffees usw.

Es we:	rden n	un al	le zur Su.	che passenden	Tickets a	ngezeigt.	
	Es werd Queue b ausgewä	en nur befinde ählte C	Tickets ang en! Es wird a Queue.	ezeigt, die sich in c Iso nicht das gesar	der vom Kund nte CM-Syste	den unter <i>Queue</i> em durchsucht, s	ausgewählten FAQ- ondern nur die
Meine Ticl	kets <u>Neues Ti</u>	<u>cket FAQ /</u>	Abmelden				
Queue:	Frequent	ly_Asked	Questions 🔻				
Muster:	Kaffee*						
Suche		Mama	Caäffaun and atum	Outsure	Thoma		
	Qualifizierung	101122	07.11.2014 13:58	Frequently_Asked_Questions	Kaffeemaschine mah	nlt nicht mehr	

### 23 CM/Phone

- Über CM/Phone
- Verwendung von CM/Phone
  - Eingehende Anrufe
  - Ausgehende Anrufe

### 23.1 Über CM/Phone

CM/Phone verbindet die Telefonanlage Ihres Unternehmens mit ConSol\*CM, so dass Sie direkt aus dem Web Client heraus mit einem Klick einen Anruf tätigen können (CTI, Computer Telephony Integration). Bei eingehenden Anrufen öffnet sich automatisch ein Pop-up-Fenster, das Sie sofort auf Funktionen des Web Clients zugreifen lässt, z.B. ein Ticket für den Anrufer erstellen oder dessen Kundenseite öffnen.

### 23.2 Verwendung von CM/Phone

#### 23.2.1 Eingehende Anrufe

	Phonenumber: 101
Name	Barbara Pratschner
Email	barbara.pratschner@consol.com
Function	
Company	ConSol* OmbH
Company	ConSol* GmbH

Fig. 1: CM/Phone-Pop-up bei eingehendem Anruf

Bei eingehenden Anrufen öffnet sich automatisch ein Pop-up-Fenster, das Ihnen den Namen und die Telefonnummer des Anrufers anzeigt.

**Falls der Anrufer in Ihrem CM-System gespeichert ist** (d.h. die Telefonnummer des Anrufers in Ihrem CM-System als Telefonnummer eines Kunden gespeichert ist), bietet Ihnen das Pop-up-Fenster folgende Möglichkeiten:

- Ticket erstellen (erstellt sofort ein neues Ticket, dem dieser Kunde als Hauptkunde zugewiesen ist)
- Kundenseite öffnen (öffnet die Kundenseite des Anrufers im Web Client)
- Falls mehrere Kunden mit der Telefonnummer des Anrufers im Ihrem CM-System gespeichert sind, wird Ihnen eine Liste der passenden Kontakte angezeigt, aus der Sie den Anrufer auswählen können.

**Falls der Anrufer noch nicht in Ihrem CM-System gespeichert ist** (d.h. noch kein Kunde mit der Telefonnummer des Anrufers in Ihrem CM-System gespeichert ist), bietet Ihnen das Pop-up-Fenster folgende Möglichkeit:

• Kunden erstellen (erstellt einen neuen Kunden mit der Telefonnummer des Anrufers)

#### 23.2.2 Ausgehende Anrufe



Fig. 2: Wählbare Telefonnummer im Web Client mit CM/Phone

Um eine Telefonnummer aus dem Web Client heraus zu wählen, klicken Sie einfach auf eine der als *wählbar* gekennzeichneten Telefonnummern des Kunden. Wählbare Telefonnummern erkennen Sie an folgenden Merkmalen:

- die Telefonnummer wird unterstrichen, wenn Sie mit der Maus darüber fahren
- die Telefonnummer ist mit einem Telefon-Symbol gekennzeichnet 🕿

### 24 Tipps, Troubleshooting und FAQs

Dieser Abschnitt liefert Ihnen Tipps und Tricks, die Ihnen die Arbeit mit dem ConSol\*CM/Web Client erleichtern, sowie weiterführende Hilfe und FAQs.

**Tipps und Tricks**, z.B. die Nutzung der Favoriten oder wie Sie schnell von einem Ticket aus zu einer Kundenseite wechseln:

• Tipps & Tricks für effizienteres Arbeiten

**Troubleshooting**, z.B. Hilfe, wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben oder ein bestimmtes Ticket im Web Client nicht finden können, und **FAQs**, z.B. "Mein Ticketprotokoll ist sehr lang geworden. Wie kann ich es übersichtlicher machen?":

• Troubleshooting und FAQs

### 25 Tipps & Tricks für effizienteres Arbeiten

- Tooltips durch Mouseover erhalten
- Nutzung der Favoriten
  - Hinzufügen eines Tickets, eines Kunden oder einer Suche zu den Favoriten
  - Entfernen eines Tickets, eines Kunden oder einer Suche aus den Favoriten
- Nutzung des Workspaces
  - Entfernen eines Tickets oder Kunden aus dem Workspace
- Ticketrelationen per Drag-and-Drop hinzufügen
- Von einem Ticket aus schnell zu einer Kundenseite wechseln
  - Schnellwechsel auf die Kundenseite eines Hauptkunden
  - Schnellwechsel auf die Kundenseite eines zusätzlichen Kunden
- Neue Tickets mit gleichen Kunden- und Ticketdaten schnell erstellen Tickets duplizieren

#### 25.1 Tooltips durch Mouseover erhalten

An vielen Stellen im Web Client erhalten Sie nähere Informationen (*Tooltips*), wenn Sie den Mauszeiger eine kurze Zeit unbewegt über dem gewünschten Element verweilen lassen (z.B. über einem Ticket-Icon oder über dem Namen einer Workflow-Aktivität).



Fig. 1: Verschiedene Tooltips im Web Client

#### 25.2 Nutzung der Favoriten

Pink	Coffee.c	com	Angemelde	et als: <u>Stefan S</u>	ales 🔸					č	powere ConSol米(	d by CM
Hauptseite	e Neuer Vorgang	Neuer Datensatz	: Temp	lateverwaltung	Reporting				A	Ile Kundengrup	pen 🔍	
Sicht:	Leads   aktiv	▼ 000 O	Vorgang					Be	arbeiten   Du	uplizieren   Drucke	n Work	flow-Aktivitäten
	Maine (2)			Anfrage 70	Homel ine						Konta	ktaufnahme abbrechen
	Anfrage zu GastroLine		101112	Vertriebsanfrage	en   Telefon	ot: 02.02	45.00-44				Konta auf	ktaufnahme verschieben
	Kunde: <u>Jens Brügmann</u>		101112	Aktueller Status	Verhandlung (5	iei. 03.02 i0%)	. 15 09.41				Konta	ktaufnahme erfolgreich
100324	Bearbeiter: Sales, Stefan			Priorität	A						E-Mai	l gesendet, warten bis
8	Anfrage zu GastroLine			Herkunft	Partner	En	warteter Auftrag	seingang	13.10.15		Work	space
404002	Bearbeiter: Sales, Stefan	-								•	Works	nace ist leer
101095				Gruppen						Bearbeiten	Alle ur	ngespeicherten Vorgänge
8	Anfrage zu GastroLine			Produktkonfigu	uration Serv	icekonfig	uration Ne	wsfeed			angez	n automatisch hier eigt
Ø	Kunde: <u>Stephan Ulsamer</u> Bearbeiter: Sales, Stefan			Produkte	Produkt	Anzah	n Listenpreis	Rabatt	Einzelpreis	Gesamt		
101097	,				Home Line 50	0 10	€799,00	0%	€799,00	€ 7.990,00	Envo	riton
	Team (22)				Home Line 55	09	€ 899,00	0%	€ 899,00	€8.091,00	Favo	Inten
	Nicht zugewiesen (4)				Top Consume	r 3	€2.999,00	0%	€ 2.999,00	€ 8.997,00		ertriebsanfragen
	0 (7)			Summe	€ 25.078,00						🚨 к	urt Konsument
				Gesamtrabatt	0%						<b>Q</b> W	/ichtige Vorgänge
				Gesamtpreis	€ 25.078,00							2 2 0 2 0
				Kontakte   Dat	ensätze (1)					Hinzufügen 🍡		

#### Fig. 2: Favoriten

Die Favoriten ermöglichen einen schnellen Zugriff auf:

- Tickets
- Kunden
- Detailsuchen
- Da Sie mit der Detailsuche Tickets finden können, die beliebig vielen bestimmten Kriterien entsprechen, können Sie die Detailsuche als Schnellzugriff auf eine Gruppe bestimmter Tickets nutzen. Erstellen Sie z.B. eine Detailsuche mit den Kategorien "*Zustand: offen, Bearbeiter: ich, Eröffnungsdatum: letzte 2 Tage, Kundengruppe: Endkunderi*" und speichern Sie diese Detailsuche in den Favoriten, um sich Tickets, die diesen Kriterien entsprechen, jederzeit schnell anzeigen zu lassen.

#### 25.2.1 Hinzufügen eines Tickets, eines Kunden oder einer Suche zu den Favoriten

• Hinzufügen eines Tickets	s, eines Kunden oder einer Suche zu den Favoriten
Sie fügen Objekte zu den Favo ziehen:	riten hinzu, indem Sie sie einfach per Drag-and-Drop in die Favoriten
Um ein <b>Ticket</b> hinzuzufügen, k oder auf das Ticket-Icon des g	licken Sie entweder auf das Ticket-Icon eines Tickets in der Ticketliste eöffneten Tickets.
Sicht: Leads   neu 🔻 📰 🔘	Vorgang Bearbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht 🕶
Kundenservice (0)         Vertriebsanfrage         Wertriebsanfrage         Kunde: Kurt Konsument         Bearbeiter: Sales, Stefan         Wertriebsanfrage 20         Kaffeemaschinen         Kunde: Surd Mustermann         Bearbeiter: Sales, Stefan         Vertriebsanfrage 20         Kaffeemaschinen         Kunde: Surd Mustermann         Bearbeiter: Sales, Stefan         Vertriebsen Kundeen         Micht zugewiesene Vorgänge (15)	Vertriebsanfrage 20 Kaffeemaschinen Vertriebsanfrage 1 Nicht klassifizierte Lead Bearbeiter: Sales, Stefan I Geöffnet: 24.09.14 11:51 Vertriebsanfrage
(	
Kurt Konsument   Endkur Kurdennummer   Geburtsdatum Kurdennummer   Geburtsdatum Kurt Konsument	den 4635232826 24.03.75 Ja Kundenstatus kurt.konsument@domain.org Privat 8120910 ☎ Mobil 01704188912 ☎
Anschrift Um eine <b>Suche</b> hinzuzufügen,	Adolf-Mathes-Weg 23 80999 München klicken Sie auf die rechte obere Ecke einer Detailsuche.

Sucher Suchkriteri Eröffnungsd Beart Vorg Anzeigu	atum letzte beiter 'Sales, Stefa änge En en als: Liste bbisse (2)	uche 2 an' dkundo 	Ta en (Endkun Grid	age V - V + Suche de) Firment		irtner) 🗮 🔻		
Spalte hin:	zufügen/entfernen	'Bearbe	eiter', 'Hauptk	kunde',	▼ OK	Anzahl pro Se	eite 20 🔻	
Beispiel:	<sup>iter</sup> Hinzufügen	eine	auptkunde Herr Meier Herr Schmidt	ts zu den F	<u>Name</u> ≥ 100924 ≥ 100925 Favoriten	Thema Neue Vertriebsanfrage Neue Vertriebsanfrage		
1. Klio de: Be	cken Sie entr s geöffneten reich <i>Favorit</i>	wede Ticke <i>ten</i> .	r auf das ets. Halte	s Ticket-Ico en Sie die li	n eines Tickets nke Maustaste	in der Ticketliste oder gedrückt und ziehen	r auf das <sup>°</sup> Sie das T	Ticket-Icon icket in den
PinkCo Hauptseite		<b>n</b> r Kontakt	Angemeldet als	s: <u>Susanne ServiceAg</u> eporting	ient 💽	Ci Alle Kundengruppe	powered by onSol * CM	
PinkCo Hauptseite	leuer Vorgang Neue	n r Kontakt	Angemeldet als	s: <u>Susanne ServiceAg</u> eporting	ient 💽	Cd Alle Kundengruppe	powered by onSol * CM	
PinkCo       Hauptseite     N       Sicht:     Se       Sicht:     Se       100900     Seschw       Bearbeit     Senthick       Sicht:     Se	Interner Marker Service-Fall terner Service-Fall terner Marker Stephan Ulsamer Stephan Ulsamer	n r Kontakt	Angemeldet al: Produkt Re Vorgang 100897 Ra And I Ka And I Ka And I I I I I I I I I I I I I	s: Susanne ServiceAg eporting affeemaschine def ndenservice In Bearbeit arbeiter ServiceAgent Su fragetyp Anregung Kate Guelle Anruf Produkt Home Line intakte   Produkte uptkunde	tent  Be Fekt: HomeLine ung Isame [Geöffnet: 28.08.14.12:38 egorie Technisches Problem Pi	Cr Alle Kundengruppe varbeiten Duplizieren Drucken Ansicht v riorität Normal Hinzufügen Ausblenden	powered by onSol & CM >>> Rückfrag >>> Rückfrag >>> Auf Wied >>> Abschlief FAQ-Suche ar Priorität erhöf Priorität vernin	ttvitaten e an Fachbereich sation seroofage istoßen enen gem
PinkCa Hauptseite M Sicht: Se Sicht: Se Contemporation Sicht: Se Sicht: Se Sicht: Se Sicht: Se Seather	Internet Service-Sent Internet Sent Internet Service-Sent Internet Service-Sent Internet Sent Internet Sent	r Kontakt	Angemeldet als Produkt Ro Vorgang Correst Kar And Correst And Core	s: Susanne ServiceAg eporting affeemaschine def ndenservice In Bearbeit arbeiter: ServiceAgent St arbeiter: ServiceAgent Produkt Home Line untakte   Produkte uptkunde rt Konsument V Endkk ndennummer   Gebutska Tel Tel Ans	Ient  Be Fekt: HomeLine Jung Isanne   Geöffnet: 28.08.14 12.38 egorie Technisches Problem Pr atum 4635232826 24.03.75 VIP? Ja taut kurt Konsument@domain.o mail kurt Konsument@domain.o mail kurt Konsument@domain.o thobl 0170418991 Aboll 0170418912 Aboll Alabhes-VVeg 23 80999 München	Co Alle Kundengruppe narbeiten   Duplizieren   Drucken   Ansicht v norität Normal   Hinzufügen   Ausblenden   Kundenstatus 22 T	powered by onSol & CM	tivitaten a a Fachbereich aation seronfage ken en gem leter herter Vorgänge altsch hier
PinkCool         Hauptseite       N         Sicht:       Se         Sicht:       Se         100900       Beschw         Beschw       Beschw         100900       TEIL 2: von Ext         von Ext       Maffeer         100907       Kaffeer         100807       Kaffeer         Store       Seschw         100807       Eine ne         Store       Seschw         100807       Eine ne         Store       Seschw	Internet ServiceAgent, Susann maschine defekt; ine maschine defekt; ine maschine defekt; ine ter: ServiceAgent, Susann maschine defekt; i		Angemeldet al: Produkt Re Vorgang 100897 Ka Kur 100897 Ka Kur Re Ro Ro Ro Ro Ro Ro Ro Ro Ro Ro	s: Susanne ServiceAg eporting affeemaschine def ndenservice   In Bearbelt arbeiter ServiceAgent, Su Quelle Antur Produkt Home Line intakte   Produkte uptkunde rt Konsumer   Sebutsdi ndennummer   Gebutsdi E Tel Ans arbeiter itationen	ent  Be Fekt: HomeLine Jng Isanne   Geöffnet 28.08 14 12:38 gorie Technisches Problem Pi Ad55232826 24.03.75 V/P? Ja Imail K4015-Mathes-Weg 23 80999 München	Ca Alle Kundengruppe earbeiten Duplizieren Drucken Ansicht « riorität Normal Hinzufügen Ausblenden 2 2 2 Hinzufügen Ausblenden Hinzufügen Ausblenden	powered by ponSol ** CM	ttivitäten a an Fachbereich ation stoßen stoßen ten gern ter gern ter ter cherten Vorgänge chatsch hier leer gänge, Kontakte, uchen in dieses a las Exporthen zu
PinkCool         Hauptseite       N         Sicht:       Se         Sicht:	International State Stat		Angemeldet als Produkt Re Vorgang 100897 Ka Kur 100897 Ka Kur Re Re Re Re Re Sia 2 100 Kur Kur Kur Kur Ru Ru Ru Ru Ru Ru Ru Ru Ru Ru	s: Susanne ServiceAg eporting affeemaschine def ndenservice In Beatbelk Angeby Anregung Kate Quelle Anruf Produkt Home Line untakte   Produkte uptkunde rt Konsument   Endkk ndennummer   Gebuttsd Tel Tel Ans varbeiter lationen sister von 0902 HomeLine300 mah denservice   In Beatbelk arbeiter. ServiceAgent, Su	ent  Be Fekt: HomeLine Jung Isanne   Geöffnet: 28.08.14.12:38 egorie Technisches Problem Pr Jatum 4635232826 24.03.75 V/P? Ja Imail kurtkonsument@domain.o Kurtk	Co Alle Kundengruppe varbeiten Duplizieren Drucken Ansicht « riorität Normal Hinzufügen Ausbienden Hinzufügen Ausbienden Hinzufügen Ausbienden	powered by possible CM an a a b a b a b a b a b a b a b a b a	tivitaten         e an Fachbereich         radion         ravorlage         Ben         istoßen         rein         gern

Das Ticket befindet sich nun in Ihren Favoriten. Von dort aus können Sie es jederzeit bequem aufrufen. Auch wenn Sie sich ausloggen, bleibt das Ticket in Ihren Favoriten gespeichert.



## 25.2.2 Entfernen eines Tickets, eines Kunden oder einer Suche aus den Favoriten



#### 25.3 Nutzung des Workspaces

Pin	kCoffee.c	com	Angemeldet als: <u>Stefan Sa</u>	ales 🔹				Co	powered by
Hauptse	ite Neuer Vorgang	Neuer Datensatz	z Templateverwaltung	Reporting			A	lle Kundengruppen	۹
Sicht:	Leads   aktiv	▼ 000 O	Vorgang			Bear	beiten   Du	uplizieren Drucken	Workflow-Aktivitäten
	Meine (3) <u>Anfrage zu GastroLine</u> Kunde: <u>Jens Brügmann</u>		Anfrage zu Vertriebsanfrage Bearbeiter: Sale Aktueller Status	HomeLine n   Telefon s, Stefan   Geöffnet: 03.02 Verhandlung (50%)	2.15 09:41			~	Kontaktaufnahme abbrechen Kontaktaufnahme verschieben auf Kontaktaufnahme erfolgreich
100324	Bearbeiter: Sales, Stefan Anfrage zu GastroLine Kunde: <u>Engelbert Tomes</u> Bearbeiter: Sales, Stefan		Priorität Herkunft	A Partner Er	warteter Auftrag	seingang	13.10.15	Descheiten 1	E-Mail gesendet, warten bis Workspace Workspace ist leer
8 101097	Anfrage zu GastroLine Kunde: <u>Stephan Ulsamer</u> Bearbeiter: Sales, Stefan		Produktkonfigu Produkte	Produkt Anzal	uration Ne I Listenpreis €799.00	Rabatt I	Einzelpreis	Gesamt € 7.990.00	Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
	Team (22) Nicht zugewiesen (4)			Home Line 550 9 Top Consumer 3	€ 899,00 € 2.999,00	0%	899,00 2.999,00	€ 8.091,00 € 8.997,00	Favoriten
			Summe Gesamtrabatt Gesamtpreis	€ 25.078,00 0% € 25.078,00					Kurt Konsument Wichtige Vorgänge

Fig. 3: Workspace

Der Workspace sichert Daten, die eingegeben, aber noch nicht gespeichert wurden. Der Workspace ist ein Zwischenspeicher für:

- Tickets und Kunden in der Erstellung
- Tickets und Kunden in Bearbeitung

Wenn Sie also Daten eingeben,

- um ein neues Ticket oder einen neuen Kunden zu erstellen, oder
- ein Ticket oder einen Kunden bearbeiten

und diese Daten **nicht** speichern (z.B. weil Sie unterbrochen werden und zu einer anderen Seite im Web Client wechseln müssen), werden die Daten automatisch im Workspace zwischengespeichert. Sie können jederzeit zur Erstellung des Tickets oder des Kunden zurückkehren und genau da weitermachen, wo Sie aufgehört haben. Der Workspace speichert die Daten solange, bis Sie sich aus dem Web Client ausloggen. Wenn der Workspace Daten enthält und Sie sich ausloggen möchten, erhalten Sie zuerst eine Meldung und können entscheiden, ob Sie zunächst die Daten im Workspace weiter bearbeiten und speichern oder sich ausloggen und die Daten verwerfen möchten.

# 25.3.1 Entfernen eines Tickets oder Kunden aus dem Workspace

Entfernen eines Tickets oder Kunden aus dem Workspace
Wenn Sie sich aus dem Web Client ausloggen, werden Tickets oder Kunden, die im Workspace gespeichert sind, automatisch gelöscht.
1. Bewegen Sie Ihre Maus in die Nähe des Tickets oder Kunden, den Sie aus dem Workspace entfernen möchten.
Es erscheint ein rotes X neben dem Namen des Tickets oder des Kunden.
2. Klicken Sie auf das rote X.
Das Ticket oder der Kunde ist nun aus dem Workspace entfernt.

#### 25.4 Ticketrelationen per Drag-and-Drop hinzufügen



	Relationen								
?	Master von 100902 HomeLine300 mahlt nicht mehr Kundenservice   Anfrage Fachbereich Bearbeiter: Technikerin, Thea   Geöffnet: 01.09.14 15:46								
2	Slave von 100917 Reklamation einer Kaffeemaschine: HomeLine Kundenservice   In Bearbeitung Bearbeiter: ServiceAgent, Susanne   Geöffnet; 26.09.14 11:42								
	Relation hinzufügen   Hinzufügen 100894 Eine neue Anfrage vom Interessenten zu diesem Vorgang   als   Referenz   Bemerkung     OK   Abbrechen   Zurück zur Suche								
## 25.5 Von einem Ticket aus schnell zu einer Kundenseite wechseln

## 25.5.1 Schnellwechsel auf die Kundenseite eines Hauptkunden

Schnellwechsel auf die Kundenseite eines Hauptkunden						
	Kontakte   Produkte		Hinzufügen Ausblenden			
	Hauptkunde					
	Frau Marta Musterfrau	<ul> <li>Firmenkunden</li> </ul>				
	Rosenheimer Platz	Bearbeiten				
	81669 Munchen	Wechseln				
		Deaktivieren				
	Bearbeiter	Zum Kontakt	Hinzufügen   Ausblenden			
	Relationen		Hinzufügen Ausblenden			
2. Wählen Sie <i>Zum Kontakt.</i> Sie gelangen direkt zur Kundenseite des Kunden.						
Kontakt			Ansicht 💌			
Frau Marta Musterfrau ▼ Firmenkunden Anschrift Rosenheimer Platz 81669 München Musterfirma AG ▼ Firma Musterfirma AG Muster at its Best http://www.consol.de Anschrift Franziskanerstraße 38 81669 München MA   Umsatz 201 bis 500 5Mio-50Mio €						

# 25.5.2 Schnellwechsel auf die Kundenseite eines zusätzlichen Kunden

Schnellwechsel auf die Kundenseite eines zusätzlichen Kunden						
1. Öffnen Sie im Ticket (Kundenbereich des Tickets, Abschnitt für zusätzliche Kunden) das Kontextmenü für den zusätzlichen Kunden, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des zusätzlichen Kunden klicken.						
Achten Sie darauf, dass Sie den Pfeil direkt neben dem Namen des zusätzlichen Kunden anklicken. Der Pfeil weiter rechts öffnet das Kontextmenü für die Rolle des zusätzlichen Kunden.						
Kontakte   Produkte       Hinzufügen   Ausblenden         Hauptkunde       Frau Marta Musterfrau • Firmenkunden         Anschrift Rosenheimer Platz       81669 München         Zusatzkontakte   Produkte       Home Line 300         Produkte e Home Line 1300       Produkte Keine Rolle         Tagesleistung (****)       120         Kaffeebohnenbenälter 400g       Wassertank 4.0!         Außenmaße (B/H/T) 32x77x60       Gewicht (kg) 18,5         Listenpreis (€) 1199,00       Seriennummer KH353830         2. Wählen Sie Zum Kontakt.       Vantakte.						
Kontakte   Produkte       Hinzufügen Ausblenden         Hauptkunde         Herr Max Mustermann         Firmenkunden         Anschrift       Franziskanerstraße 38         81669       München         Email consolembprø@gmail.com         Portal Login mustermann         Zusatzkontakte   Produkte         Home Line 300       Produkte Keine Rolle         Progesleistung         Kaffeebohnen         Was         Deaktivieren         Außenmang         Listenpreis (e) 1199,00         Seriennummer KH353830						
Sie gelangen direkt zur Kundenseite des Kunden.						



## 25.6 Neue Tickets mit gleichen Kunden- und Ticketdaten schnell erstellen - Tickets duplizieren

Wenn Sie ein neues Ticket erstellen möchten, das die gleichen Kunden- und Ticketdaten wie ein bereits existierendes Ticket besitzt, können Sie das existierende Ticket über den Befehl im Kopfbereich dieses Tickets duplizieren.

- Allgemeine Informationen über das Duplizieren von Tickets
- Duplizieren eines Tickets

## 26 Troubleshooting und FAQs

- Troubleshooting
  - Passwörter und Benutzernamen
    - Sie haben Ihr Passwort vergessen
      - Zurücksetzen des Passworts des Bearbeiteraccounts
    - Sie haben Ihren Benutzernamen vergessen
    - Sie werden automatisch mit einem bestimmten Benutzernamen eingeloggt, möchten sich aber mit einem anderen Benutzernamen einloggen
  - Tickets
    - Sie können ein Ticket nicht über die Suche finden
    - Sie können ein Ticket nicht in der Ticketliste sehen
    - Sie können bestimmte Ticketbereiche nicht sehen
    - Sie können ein Ticket nicht bearbeiten
  - Kunden
    - Sie können einen Kunden nicht über die Suche finden
    - Sie sehen die Tabs der verschiedenen Kundengruppen beim Erstellen oder Bearbeiten von Tickets oder Kundendaten nicht mehr
    - Sie können bestimmte Bereiche auf einer Kundenseite nicht sehen
  - Sichten
    - Die Gruppierung nach "Bearbeiter" wird nicht mehr angezeigt
  - CM/Office
    - CM/Office wird für die Erstellung von Attachments nicht angezeigt
- FAQs
  - Kann ich auf einen Blick sehen, wie viele Kontakte eine Firma besitzt?
  - Kann ich auf einen Blick sehen, wie viele Tickets ein Kunde besitzt?
  - Was bedeutet das Datenfeld "Track-Benutzer"?
  - Warum kann ich in meinem Bearbeiterprofil mein Passwort nicht ändern?
  - Welcher Unterschied besteht zwischen offenen und geschlossenen Tickets?
  - Mein Ticketprotokoll ist sehr lang geworden. Wie kann ich es übersichtlicher machen?
  - Ich habe versehentlich einen Kunden deaktiviert. Wie kann ich ihn wiederfinden und reaktivieren?

## 26.1 Troubleshooting

### 26.1.1 Passwörter und Benutzernamen

#### Sie haben Ihr Passwort vergessen

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es über die Login-Seite des Web Clients zurücksetzen und ein neues Passwort festlegen.

Wenn Sie mittels Single-Sign-On automatisch angemeldet werden oder sich über LDAP anmelden , können Sie Ihr Passwort nicht über die Login-Seite des Web Clients zurücksetzen.

#### Zurücksetzen des Passworts des Bearbeiteraccounts



3. Rufen Sie Ihre E-Mails ab und folgen Sie dem Link in der E-Mail, die Ihnen vom CM-System zugestellt wurde.

Sie gelangen auf die Seite zum Zurücksetzen des Passworts.

4. Geben Sie den Benutzernamen Ihres Bearbeiteraccounts und das neue Passwort ein und klicken Sie auf *OK* 

Das Passwort ist nun zurückgesetzt. Das neue Passwort ist sofort gültig.

#### Sie haben Ihren Benutzernamen vergessen

Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren CM-Administrator. Der Benutzername Ihres Bearbeiteraccounts wird vom CM-Administrator festgelegt und kann von Ihnen nicht geändert werden.

### Sie werden automatisch mit einem bestimmten Benutzernamen eingeloggt, möchten sich aber mit einem anderen Benutzernamen einloggen

Wenn Sie automatisch eingeloggt werden, kann dies zwei Ursachen besitzen:

- 1. Sie haben auf der Login-Seite die Checkbox Angemeldet bleiben aktiviert.
- 2. Sie werden automatisch mittels Single-Sign-On eingeloggt (mit welchem Bearbeiteraccount Sie automatisch eingeloggt werden, hängt in diesem Fall davon ab, mit welchen Benutzerdaten Sie auf Ihrem Windows-Computer angemeldet sind).

In beiden Fällen haben Sie zwei Möglichkeiten, um sich mit einem anderen Benutzernamen einzuloggen:

- Warten Sie, bis Sie automatisch eingeloggt sind und klicken Sie auf den Logout-Button. Sie gelangen dadurch automatisch zur Login-Seite des Web Clients und können sich mit einem anderen Bearbeiteraccount einloggen.
- 2. Geben Sie die URL zur Login-Seite direkt in Ihren Browser ein: ..../cm-client/login

### 26.1.2 Tickets

#### Sie können ein Ticket nicht über die Suche finden

Erkundigen Sie sich bei Ihrem CM-Administrator, ob Sie die benötigten Rollen, die die erforderlichen Berechtigungen enthalten, besitzen. Sie benötigen mindestens eine Leseberechtigung für die Queue, in der sich das Ticket aktuell befindet, und mindestens eine Leseberechtigung für die Kundengruppe, der der Hauptkunde des Tickets angehört.

#### Sie können ein Ticket nicht in der Ticketliste sehen

- Suchen Sie nach dem Ticket über die Schnell- oder Detailsuche, um zu überprüfen, ob Sie das Ticket überhaupt sehen können. Wenn Sie das Ticket auch über die Suche nicht finden können, erkundigen Sie sich bei Ihrem CM-Administrator, ob Sie die benötigten Rollen, die die erforderlichen Berechtigungen enthalten, besitzen. Sie benötigen mindestens eine Leseberechtigung für die Queue, in der sich das Ticket aktuell befindet, und mindestens eine Leseberechtigung für die Kundengruppe, der der Hauptkunde des Tickets angehört.
- 2. Wenn Sie das Ticket über die Suche finden können, aber es nicht in der Ticketliste sehen können, überprüfen Sie, ob Sie die richtige Sicht (d.h. eine Sicht, die das gewünschte Ticket enthält) in der Ticketliste ausgewählt haben.
- Überprüfen Sie, ob Sie in der Hauptmenü-Leiste den Menüpunkt *Alle Kundengruppen* auf eine bestimmte Kundengruppe eingeschränkt haben. Wenn dem gesuchten Ticket keine Kunden aus der ausgewählten Kundengruppe zugewiesen sind, wird es nicht in der Ticketliste angezeigt.
- 4. Überprüfen Sie in Ihrem Bearbeiterprofil, ob Sie Sichtenmerkmale eingestellt haben, die die Anzeige der Tickets in der Ticketliste auf bestimmte Tickets eingrenzen.
- 5. Überprüfen Sie, ob Sie einen Filter für die Ticketliste eingestellt haben, der die Anzeige des Tickets verhindert.
- 6. Überprüfen Sie, ob Sie den richtigen Gruppierungstab geöffnet haben. Möglicherweise befindet sich das Ticket in einer anderen Gruppe als der aktuell geöffneten.

#### Sie können bestimmte Ticketbereiche nicht sehen

Wenn Sie nicht alle Ticketbereiche sehen können, haben Sie die fehlenden Bereiche mittels der Anzeigeeinstellungen ausgeblendet. Wie Sie Ticketbereiche ein- und ausblenden können, erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen für Tickets.

### Sie können ein Ticket nicht bearbeiten

Wenn Sie ein Ticket nicht bearbeiten können, weil bestimmte oder alle Menüpunkte der verschiedenen Ticketbereiche ausgeblendet sind oder keine Workflow-Aktivitäten mehr zur Verfügung stehen, kann dies zwei Ursachen besitzen:

- Das Ticket ist bereits geschlossen. In diesem Fall ist eine weitere Bearbeitung des Tickets nicht vorgesehen. Es ist somit beabsichtigt, dass Sie das Ticket nicht mehr bearbeiten können.
- Sie besitzen nicht die erforderlichen Rechte, um das Ticket zu bearbeiten.
   Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren CM-Administrator, damit Ihnen die fehlenden Berechtigungen (z.B. um einen weiteren Bearbeiter oder eine Ticketrelation hinzufügen zu können) über eine zusätzliche Rolle zugewiesen werden können.

### 26.1.3 Kunden

#### Sie können einen Kunden nicht über die Suche finden

- Überprüfen Sie, ob Sie den Kundengruppenfilter (Hauptmenüpunkt *Alle Kundengruppen*) auf eine bestimmte Kundengruppe eingeschränkt haben. Wenn der gesuchte Kunde einer anderen als der ausgewählten Kundengruppe zugewiesen ist, wird er nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Stellen Sie den Kundengruppenfilter auf *Alle Kundengruppen* oder auf die Kundengruppe des gesuchten Kunden, um den Kunden über die Suche wieder zu finden.
- Erkundigen Sie sich bei Ihrem CM-Administrator, ob Sie die benötigten Rollen, die die erforderlichen Berechtigungen enthalten, besitzen. Sie benötigen mindestens eine Leseberechtigung für die Kundengruppe, in der sich der Kunde befindet.

## Sie sehen die Tabs der verschiedenen Kundengruppen beim Erstellen oder Bearbeiten von Tickets oder Kundendaten nicht mehr

- 1. Überprüfen Sie, ob Sie den Kundengruppenfilter (Hauptmenüpunkt *Alle Kundengruppen*) auf eine bestimmte Kundengruppe eingeschränkt haben. Wenn dies der Fall ist, werden Ihnen die Tabs der anderen Kundengruppen nicht mehr angezeigt. Stellen Sie den Kundengruppenfilter auf *Alle Kundengruppen*, um wieder alle Tabs der Kundengruppen zu sehen, auf die Sie Zugriff besitzen.
- 2. Erkundigen Sie sich bei Ihrem CM-Administrator, ob Sie die benötigten Rollen, die die erforderlichen Berechtigungen enthalten, noch besitzen. Wenn Ihnen die Leserechte für eine oder mehrere andere Kundengruppen entzogen wurden, sehen Sie die entsprechenden Tabs nicht mehr.

### Sie können bestimmte Bereiche auf einer Kundenseite nicht sehen

Wenn Sie nicht alle Bereiche auf einer Kundenseite sehen können, haben Sie die fehlenden Bereiche mittels der Anzeigeeinstellungen ausgeblendet.

**Ausnahme**: Wenn Sie den *Bereich für untergeordnete Kontakte* nicht sehen können, überprüfen Sie bitte zuerst, auf welchem Typ von Kundenseite Sie sich befinden. Den *Bereich für untergeordnete Kontakte* gibt es nur auf Kundenseiten vom Typ *Firma*. Wenn Sie sich auf einer Kundenseite vom Typ *Kontakt* befinden, können Sie diesen Bereich also nicht einblenden.

Wie Sie Kundenseitenbereiche ein- und ausblenden können, erfahren Sie im Abschnitt Ansichtseinstellungen für Kundenseiten.

### 26.1.4 Sichten

#### Die Gruppierung nach "Bearbeiter" wird nicht mehr angezeigt

Sollten Sie diese Gruppierung vermissen, überprüfen Sie bitte, ob Sie einen Filter eingestellt haben. Da Sie mittels eines Filters die Tickets bereits nach dem Kriterium *Bearbeiter* filtern (z.B. Begrenzung auf die Anzeige der eigenen Tickets), wird Ihnen im Drop-Down-Menü *Gruppierung* die Gruppierung nach *Bearbeiter* nicht mehr angeboten. Um die Gruppierung nach *Bearbeiter* wieder anzuzeigen, stellen Sie den Filter auf *Alle Tickets*.

### 26.1.5 CM/Office

### CM/Office wird für die Erstellung von Attachments nicht angezeigt

- Erkundigen Sie sich bei Ihrem CM-Administrator, ob f
  ür Ihr CM-System die Benutzung von CM/Office überhaupt vorgesehen ist. Andernfalls wurde CM/Office m
  öglicherweise f
  ür Ihr CM-System deaktiviert.
- 2. CM/Office benötigt Java. Überprüfen Sie, welche Java-Version auf Ihrem Computer und in Ihrem Browser installiert ist. Welche Java-Version für Ihr CM/Office benötigt wird, entnehmen Sie bitte den *ConSol\*CM Release Notes* oder fragen Ihren CM-Administrator.
- 3. Überprüfen Sie, ob das Java-Plugin Ihres Browsers aktiv ist. Sie dürfen das Plugin nicht deaktivieren, wenn Sie CM-Office benutzen möchten.
- 4. Überprüfen Sie, ob MS Word auf Ihrem Computer installiert ist.

## 26.2 FAQs

# 26.2.1 Kann ich auf einen Blick sehen, wie viele Kontakte eine Firma besitzt?

Alle Kontakte, die einer Firma untergeordnet sind, werden auf der Kundenseite der Firma im Bereich für untergeordnete Kontakte angezeigt. Die Anzahl der Kontakte, die dieser Firma untergeordnet sind, steht in Klammern hinter der Überschrift des Bereichs.

# 26.2.2 Kann ich auf einen Blick sehen, wie viele Tickets ein Kunde besitzt?

Die Tickets, die ein Kunde besitzt, werden auf seiner Kundenseite im Bereich für verknüpfte Tickets angezeigt. Die Anzahl der Tickets steht in Klammern hinter der Überschrift des Bereichs. Ihnen werden jedoch nur die Tickets angezeigt, die Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen sehen dürfen. Es ist also möglich, dass der Kunde mehr Tickets besitzt, als Ihnen hier angezeigt werden und in der Überschrift in Klammern angegeben ist.

### 26.2.3 Was bedeutet das Datenfeld "Track-Benutzer"?

Über das Feld *Track-Benutzer* weisen Sie einem Kunden sein CM/Track-Benutzerprofil zu. Das Datenfeld *Track-Benutzer* ist nur innerhalb von Kundendaten verfügbar und nur sichtbar, wenn Ihr Unternehmen CM /Track einsetzt.

# 26.2.4 Warum kann ich in meinem Bearbeiterprofil mein Passwort nicht ändern?

Wenn Sie in Ihrem Bearbeiterprofil keine Möglichkeit haben, Ihr Passwort zu ändern, liegt es daran, dass Sie sich entweder über LDAP anmelden oder mittels Single-Sign-On automatisch angemeldet werden . In diesen Fällen ist die Möglichkeit zur Passwortänderung ausgeblendet.

# 26.2.5 Welcher Unterschied besteht zwischen offenen und geschlossenen Tickets?

- Geschlossene Tickets können nicht mehr bearbeitet werden, d.h. die Ticketdaten können nicht mehr bearbeitet werden, da der Menüpunkt *Bearbeiten* nicht mehr angezeigt wird.
- Mit geschlossenen Tickets kann nicht mehr gearbeitet werden, d.h. sie können nicht mehr im Workflow bewegt werden, Sie können keine Kundendaten mehr ändern, keine Kommentare hinzufügen usw.
- Für geschlossene Tickets sind nur noch folgende Aktionen möglich: lesen (im *Anzeige*-Modus anzeigen), duplizieren und drucken.
- Sowohl geschlossene als auch offene Tickets werden in der Schnellsuche angezeigt. Auch die Detailsuche sucht grundsätzlich nach offenen und geschlossenen Tickets, es sei denn, einer der beiden Zustände wurde mittels des Suchkriteriums *Zustandstyp* ausgeschlossen. Ob die kontextsensitive Suche geschlossene Tickets anzeigt, hängt davon ab, an welcher Stelle im Web Client Sie sich gerade befinden (z.B. werden in der Ticketauswahl der Zeitbuchung keine geschlossenen Tickets angezeigt, in der Suche nach Tickets für eine Ticketrelation hingegen schon).

# 26.2.6 Mein Ticketprotokoll ist sehr lang geworden. Wie kann ich es übersichtlicher machen?

Sie können den Anzeigemodus von *alle Einträge* auf *Kommunikation* stellen, so dass Sie nicht mehr alle Einträge sehen, sondern nur noch Einträge, die die Kommunikation zum Ticket betreffen. Außerdem können Sie das Sichtbarkeitslevel verringern, was ebenfalls dazu führt, das bestimmte Einträge nicht mehr angezeigt werden.

# 26.2.7 Ich habe versehentlich einen Kunden deaktiviert. Wie kann ich ihn wiederfinden und reaktivieren?

Es gibt verschiedene Arten zum Auffinden und Reaktivieren von Kunden. Eine Möglichkeit ist, in der Detailsuche die Checkbox *Deaktivierte einschließen* zu aktivieren, damit die Suchergebnisse auch deaktivierte Kunden anzeigen. Über einen Klick auf eines der Suchergebnisse können Sie dann auf die Kundenseite des deaktivierten Kunden gelangen, um ihn dort zu reaktivieren.

## **27 Appendizes**

Im folgenden Abschnitt finden Sie die Anhänge zu diesem Benutzerhandbuch:

- Appendix A (Glossar)
- Appendix B (Hinweise zu Marken)

	Begriff	Erklärung
Α	Admin-Tool	ConSol*CM-Komponente, um Systemaufgaben zu administrieren.
В	Bearbeiter	Benutzer, der ein Login für den Web Client besitzt und der die Aufgaben, die das Ticket betreffen, ausführt.
С	CM/Track	Consol*CM-Web-Portal - ermöglicht den Kunden Zugriff zum ConSol*CM-System.
	СТІ	Computer Telephony Integration - übergeordnete Bezeichnung für Technologien, die eine Verknüpfung von Telefonanlagen mit Computersystemen ermöglichen.
G	Grid	Darstellung einer bestimmten Auswahl an Tickets in einem Grid-Layout. Kann dazu genutzt werden, per Drag-and-Drop Ticketparameter zu verändern, z. B. den Bearbeiter eines Tickets zu ändern, indem ein Ticket von einer Spalte in eine andere Spalte verschoben wird.
	GUI	Graphical User Interface = Grafische Benutzeroberfläche
Н	Hauptkunde	Der Kunde eines Tickets. Der Hauptkunde kann sich über den Lebenszyklus eines Tickets hinweg ändern.
L	LDAP	Lightweight Directory Access Protocol - Protokoll, um Zugriff

	Begriff	Erklärung
		au f Verzeichnisinformationen üb er ein IP-Netzwerk zu besitzen und/oder zu pflegen.
Ρ	Portal	CM/Track - ermöglicht Kunden Zugriff auf ConSol*CM.
	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	Rolle	Definiert die Zugriffsrechte und Sichten der Bearbeiter mit dieser Rolle, z.B. auf diverse Queues.
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

Begriff	Erklärung
	Zugriffsrechte auf Queues oder die Berechtigung, den Template Designer zu nutzen. Zugriffsrechte werden immer an eine Rolle vergeben, niemals an einen einzigen Bearbeiter.
Zusätzlicher Kunde	Kunde, der zusätzlich zum Hauptkunden am Ticket hängt, z. B. ein Angestellter der Firma. Zusätzlichen Kunden können Kundenrollen zugewiesen werden.

## 29 Appendix B (Hinweise zu Marken)

- Oracle und Java sind eingetragene Marken von Oracle und/oder Tochtergesellschaften. Andere Namen und Bezeichnungen können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Siehe Oracle Website zu Markenrichtlinien
- 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® 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

## Index

### A

Ansichtseinstellungen (Kundenseite) 339 Ansichtseinstellungen (Tickets) 171 Anzeigemodus 178 Arbeitszeitkalender 41 Attachments 299 Auswahl der verknüpften Tickets 345

### В

Bearbeiter (Definition) 33 Bearbeiter-Account 50 Bearbeiterprofil 130 Bearbeiterprofil, Bereiche 133 Bearbeiterprofil, Kopfbereich 134 Kopfbereich des Bearbeiterprofils 134 Bearbeiterprofil, Sichtenmerkmale 143 Sichtenmerkmale 143 Bearbeiterprofil, Standard-Kundengruppen 146 Standard-Kundengruppen 146 Bearbeiterprofil, Zeitbuchungsbereich 148 Zeitbuchungsbereich des Bearbeiterprofils 148 Beispiel-Geschäftsprozess Customer Service 27 Beispiel-Geschäftsprozesse 25 Beispiel-Geschäftsprozess Sales 28 Beispielunternehmen PinkCoffee 26 PinkCoffee 26 Benutzerdefinierte Felder (Definition) 38 Benutzerhandbuch 6 9 10, 25, 30, 31, 49, 57, 80, 91, 121, 130, 157, 158, 189, 206, 318, 319, 349 , 420, 421, 426, 435, 452, 457, 458, 474, 491, 493, 496 Benutzername (Bearbeiter-Account) 50 Benutzernamen, vergessen 477 Benutzeroberfläche (des Web Clients) 57

### С

Checkboxen 86 CM/Office 421 Attachments, CM/Office 421 CM/Phone 453 CM/Track 427 CM/Track, Kundensicht 435 CM/Track-Account 429 CM/Track-Benutzerprofil 432

## D

Datenobjektgruppenfelder (Definition) 43 Datumsfeld 83 Detailsuche 99 Suche, Detailsuche 99 DropDown-Menüs 85

### Ε

Eingabefelder 82 E-Mails 281 Ticket, E-Mails 281 E-Mails, Attachment hinzufügen 285 E-Mails, beantworten 289 E-Mails, erstellen und versenden 282 E-Mails, weiterleiten 290

## F

Favoriten 460 Favoriten, entfernen 464 Favoriten, hinzufügen 461

## G

Grid (Detailsuche) 113 Grid (Ticketliste) 203

### Η

Hauptarbeitsbereich 70 Hauptmenü 61 Hinweissymbole (in diesem Handbuch) 16

### K

Kommentar, hinzufügen (Kunde) 386 Kommentar, Ticket-Kommentar-Editor 278 Ticket-Kommentar-Editor 278 Kommentar (Ticket) 278 Kommentar (Ticket), antworten auf 279 Kommentar (Ticket), hinzufügen 278 Komponenten von ConSol\*CM 18 Kontextsensitive Suche 116 Suche, kontextsensitiv 116 Korrekturbuchung (Zeitbuchung) 154 Zeitbuchung, Korrekturbuchung 154 Kunde 320 Firma 320 Kontakt 320 Kunde, Attachment hinzufügen 388 Attachment, hinzufügen (Kunde) 388 Kunde, deaktivieren 403 Kunde, erstellen 354 Kunde, erstellen (Beispiel Endkunde) 359 Kunde, erstellen (Beispiel Firmenkunde) 362 Kunde, löschen 407 Kunde, reaktivieren 417 Kunde, Tickets übertragen 410 Tickets, übertragen 410 Kunde, zugeordnete Tickets 380 Kunde (Kurzdefinition) 37 Kunden, zusätzliche 246 Zusätzliche Kunden 246 Kundenaktionen 372 Kundendatenmodell 320 Kundengruppe 323 Kundengruppenfilter 351 Kundenprotokoll 400 Kundenrelation 391 Kundenrelation, bearbeiten 396 Kundenrelation, entfernen 399 Kundenrelation, hinzufügen 394 Kundenrollen (von zusätzlichen Kunden) 246 Kundenseite, Aufbau 326 Aufbau einer Kundenseite 326 Kundenseite, Bereich für ergänzende Details 334 Bereich für ergänzende Details einer Kundenseite 334 Kundenseite, Bereich für Kundenrelationen 336 Bereich für Kundenrelationen einer Kundenseite 336

Kundenseite, Bereich für untergeordnete Kontakte 333 Bereich für untergeordnete Kontakte einer Kundenseite 333 Kundenseite, Bereich für zugeordnete Tickets 332 Bereich für zugeordnete Tickets auf einer Kundenseite 332 Kundenseite, Kopfbereich 329 Kopfbereich einer Kundenseite 329 Kundenseite, Protokollbereich 337 Protokollbereich einer Kundenseite 337 Kundenseitenbereich, ausblenden 340 Ausblenden von Kundenseitenbereichen 340

### L

Login 50 Login mit Single-Sign-On 54 Logout 56

### Μ

Menüpunkt Alle Kundengruppen 66 Kundengruppenfilter 66 Menüpunkt Neuer Kunde 63 Menüpunkt Neues Ticket 62 Menüpunkt Templateverwaltung 64 Menüpunkt Word-Vorlagenverwaltung 65 MLA 88

### 0

Overlay 164 Ticket-Icon, Overlay 164

### Ρ

Passwort, ändern 134 Passwort, vergessen 476 Passwort, zurücksetzen 476 Passwort (Bearbeiter-Account) 50

### Q

Queue (Definition) 40

### R

Radio-Buttons 87 Rich-Text-Editor 277 Kommentar, Rich-Text-Editor 277 E-Mail, Rich-Text-Editor 277 Rolle (Definition) 34

### S

Schnellsuche 93 Suche, Schnellsuche 93 Scope (Definition) 47 Session 52 Session Timeout 52 Sichtbarkeitslevel 174 Spaltenauswahl 343 Suchen und Finden, Grundvoraussetzungen (Kunden) 129

### Т

Template Designer 64 Templates 292 E-Mails, Templates 292 Kommentare, Templates 292 Templates, Textblöcke 293 Textblöcke (Templates) 293 Templates, zusätzliche Parameter 294 Zusätzliche Parameter (Templates) 294 Textklassen 305 Ticket, Attachment-Bereich 169 Attachment-Bereich eines Tickets 169 Ticket, Aufbau 159 Aufbau eines Tickets 159 Ticket, Bearbeiter werden 219 Ticket, Bereich für Ticketrelationen 167 Bereich für Ticketrelationen eines Tickets 167 Ticket, Bereich für zusätzliche Bearbeiter 166 Bereich für zusätzliche Bearbeiter eines Tickets 166 Ticket, drucken 236 Ticket, duplizieren 234 Ticket, erstellen 209 Ticket, Hintergrundfarbe 170 Hintergrundfarbe eines Tickets 170

Ticket, Kopfbereich 163 Kopfbereich eines Tickets 163 Ticket, Kundenbereich 165 Kundenbereich eines Tickets 165 Ticket, Protokollbereich 168 Protokollbereich eines Tickets 168 Ticket, Ticketdaten bearbeiten 233 Ticket, Ticket-E-Mail-Editor 281 Ticket-E-Mail-Editor 281 Ticket (Definition) 36 Ticketbereiche, ein -und ausblenden 172 Ein- und Ausblenden von Ticketbereichen 172 Ticket-Icon. Farbe 164 Farbe des Ticket-Icons 164 Ticketprotokoll 314 Ticketprotokoll, Einträge sortieren 181 Ticketrelation 269 Ticketrelation, hinzufügen 272 Ticketrelation, löschen 274

### W

Word-Vorlagenverwaltung 65 Workflow (Definition) 45 Workflow-Aktivitäten (Ticket) 228 Ticket, Workflow-Aktivitäten 228 Workspace 465

## Ζ

Zeitbuchung 311 Zeitbuchung, hinzufügen (Bearbeiterprofil) 149 Zeitbuchung, hinzufügen (Ticket) 312 Zeitbuchungsreport 155 Bearbeiterprofil, Zeitbuchungsreport 155 Zeitbuchung, Zeitbuchungsreport 155 Zitieren (Protokolleinträge) 285 Protokolleinträge, zitieren 285 Zusätzlicher Bearbeiter 187, 257 Bearbeiter, zusätzlicher 257 Zusätzlicher Kunde, hinzufügen 246 Zusätzlicher Kunde, Rolle hinzufügen 248