



ConSol CM/Outlook-Add-in

Benutzerhandbuch für das ConSol CM/Outlook-Add-in

Status des Dokuments: Veröffentlicht

Version des Dokuments: 1.3

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Systemanforderungen und Installation	5
2.1	Installation und Konfiguration	5
3	Funktionen	6
3.1	Vorgang öffnen	6
3.1.1	Situation	6
3.1.2	Voraussetzungen	6
3.1.3	Vorgehensweise	6
3.2	Kontakt öffnen	7
3.2.1	Situation	7
3.2.2	Voraussetzungen	7
3.2.3	Vorgehensweise	7
3.3	Kontakt erstellen	8
3.3.1	Situation	8
3.3.2	Voraussetzungen	8
3.3.3	Vorgehensweise	9
3.4	Vorgang erstellen	10
3.4.1	Situation	10
3.4.2	Voraussetzungen	10
3.4.3	Vorgehensweise	11
3.5	E-Mail an einen Vorgang anhängen	13
3.5.1	Situation	14
3.5.2	Voraussetzungen	14
3.5.3	Vorgehensweise	14
3.6	Attachments aus einer E-Mail an einen Vorgang anhängen	17
3.6.1	Situation	17
3.6.2	Voraussetzungen	17

3.6.3 Vorgehensweise	17
4 Fehlerbehebung	19
4.1 Add-in wird nicht angezeigt	19
5 Appendix	20
5.1 Marken	20

1 Einleitung

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht die Übertragung von E-Mails, Kontakten und Attachments aus Microsoft Outlook nach ConSol CM. Mit einem Klick können Sie zum Beispiel einen neuen Kontakt in ConSol CM anlegen, eine E-Mail in das Protokoll eines vorhandenen Vorgangs übernehmen oder einen neuen Vorgang aus einer E-Mail erstellen.

Durch den Einsatz des Outlook-Add-ins können Sie die Teameffizienz erhöhen, Zeit sparen und die interne Kommunikation im Team verbessern. Dank der einfachen Datenübertragung von Microsoft Outlook nach ConSol CM müssen keine Daten mehr manuell kopiert werden. So ist es einfach, alle wichtigen Daten allen Teammitgliedern zur Verfügung zu stellen, wodurch die Konsistenz der in ConSol CM gespeicherten Daten verbessert wird, da alle relevanten Daten in ConSol CM gepflegt werden.

2 Systemanforderungen und Installation

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ist für ConSol CM-Versionen ab 6.11.1 verfügbar. Es werden folgende Versionen von Microsoft Outlook unterstützt:

- Microsoft Outlook 2007
- Microsoft Outlook 2010
- Microsoft Outlook 2013
- Microsoft Outlook 2016
- Microsoft Outlook 2019

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ist nicht im Standardlieferungsumfang von ConSol CM enthalten und muss separat lizenziert werden.

2.1 Installation und Konfiguration

Das ConSol CM/Outlook-Add-in wird folgendermaßen installiert und konfiguriert:

1. Wenden Sie sich an den ConSol CM-Support oder Ihren ConSol CM-Consultant, um die Installationsdateien für das ConSol CM/Outlook-Add-in zu erhalten.
2. Schließen Sie Microsoft Outlook.
3. Führen Sie die Installationsdatei aus und folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.
4. Starten Sie Microsoft Outlook. Das ConSol CM/Outlook-Add-in sollte im Menüband *Start* angezeigt werden.
5. Klicken Sie im Add-in auf das ConSol CM-Icon und machen Sie folgende Angaben:
 - URL der ConSol CM-Instanz, mit der Sie das Add-in verwenden möchten
 - Benutzernamen und das Passwort, mit dem Sie sich bei dieser Instanz anmelden

3 Funktionen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in bietet eine Reihe von Funktionen, die Sie nutzen können, wenn Sie in Microsoft Outlook mit E-Mails und Kontakten arbeiten, die zu Vorgängen in ConSol CM gehören.

- [Vorgang öffnen](#): Öffnen Sie den Vorgang, auf den sich eine E-Mail bezieht, in ConSol CM.
- [Kontakt öffnen](#): Öffnen Sie den Kontakt, der eine E-Mail gesendet hat, in ConSol CM.
- [Kontakt erstellen](#): Erstellen Sie einen neuen Kontakt in ConSol CM.
- [Vorgang erstellen](#): Erstellen Sie einen neuen Vorgang in ConSol CM.
- [E-Mail an einen Vorgang anhängen](#): Übertragen Sie eine E-Mail an einen Vorgang in ConSol CM.
- [Attachments aus einer E-Mail an einen Vorgang anhängen](#): Hängen Sie Attachments aus einer E-Mail an einen beliebigen Vorgang in ConSol CM.

Sie benötigen zum Ausführen dieser Aktionen über das Outlook-Add-in die gleichen Berechtigungen wie in ConSol CM.

3.1 Vorgang öffnen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht es Ihnen, den Vorgang, der zu einer E-Mail gehört, die Sie in Microsoft Outlook lesen, direkt in ConSol CM zu öffnen.

3.1.1 Situation

Sie lesen in Microsoft Outlook eine E-Mail, die zu einem Vorgang in ConSol CM gehört. Jetzt möchten Sie diesen Vorgang bearbeiten.

3.1.2 Voraussetzungen

In Ihrem Standard-Browser haben Sie ConSol CM offen und sind dort angemeldet. Sie haben in ConSol CM die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen des Vorgangs.

Die E-Mail in Microsoft Outlook ist mit dem Vorgang in ConSol CM verknüpft, wenn der Betreff der E-Mail die Vorgangsnummer enthält oder der Vorgang über das Outlook-Add-in erstellt wurde.

3.1.3 Vorgehensweise

Klicken Sie im ConSol CM/Outlook-Add-in auf *CM Vorgang öffnen*.

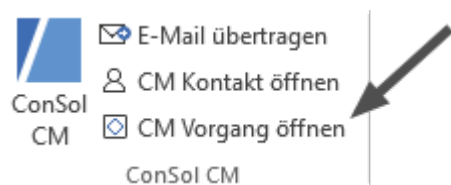


Abbildung 1: *Vorgang aus der E-Mail-Ansicht öffnen*

Der Vorgang wird automatisch in Ihrem Standard-Browser geöffnet. Sie brauchen nicht in ConSol CM nach dem Vorgang zu suchen.

Wenn zu der E-Mail kein Vorgang in ConSol CM gefunden wird, wird das Auswahlfenster zum Übertragen der E-Mail angezeigt, sodass Sie entweder direkt einen neuen Vorgang erstellen können (siehe [Vorgang erstellen](#)) oder die E-Mail an einen vorhandenen Vorgang anhängen können (siehe [E-Mail an einen Vorgang anhängen](#)).

3.2 Kontakt öffnen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht es Ihnen, den Kontakt, der Ihnen eine E-Mail gesendet hat, direkt in ConSol CM zu öffnen. Zudem können Sie auch Kontakte aus der Personenansicht in ConSol CM öffnen.

3.2.1 Situation

Sie lesen in Microsoft Outlook eine E-Mail von einem Kontakt, der in ConSol CM gespeichert ist. Jetzt möchten Sie den Kontakt dort bearbeiten.

3.2.2 Voraussetzungen

In Ihrem Standard-Browser haben Sie ConSol CM offen und sind dort angemeldet. Sie haben in ConSol CM die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen des Kontakts.

Ein Kontakt in ConSol CM ist mit Microsoft Outlook verknüpft, wenn der Kontakt in ConSol CM die gleiche E-Mail-Adresse hat wie in Microsoft Outlook.

3.2.3 Vorgehensweise

Klicken Sie im ConSol CM/Outlook-Add-in auf *CM Kontakt öffnen*. Diese Option ist in der E-Mail-Ansicht und in der Personenansicht verfügbar.

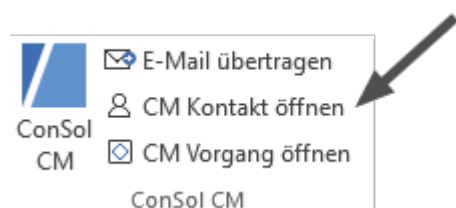


Abbildung 2: Kontakt aus der E-Mail-Ansicht öffnen

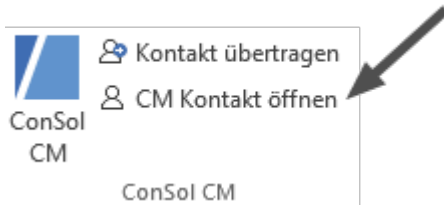


Abbildung 3: Kontakt aus der Personenansicht öffnen

Wenn es in ConSol CM mehrere Kontakte mit der E-Mail-Adresse gibt, wird ein Pop-up-Fenster geöffnet, in dem Sie den gewünschten Kontakt auswählen können:

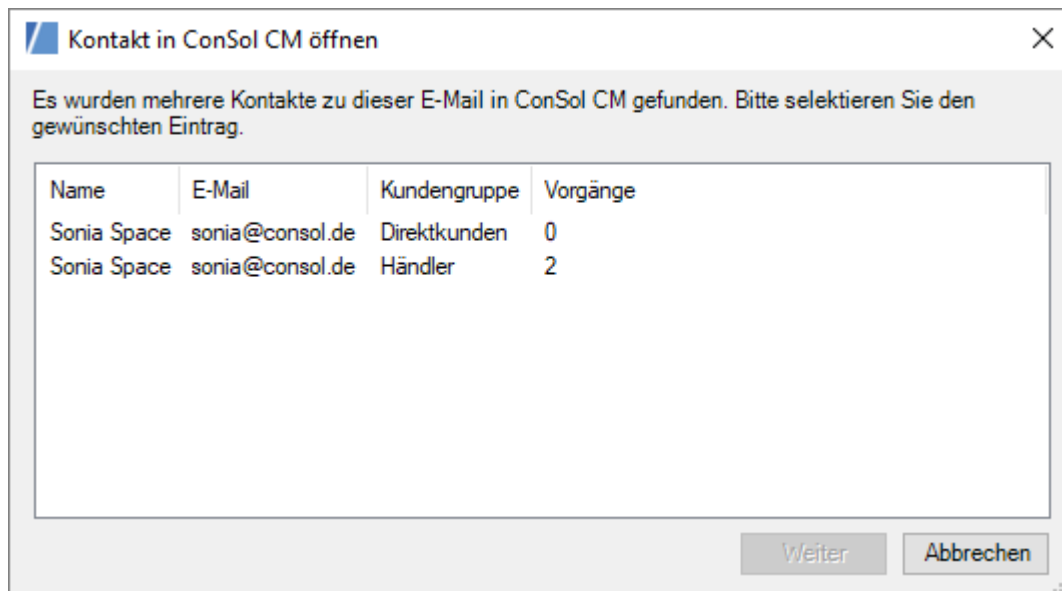


Abbildung 4: Zu öffnenden Kontakt auswählen

Der Kontakt wird automatisch in Ihrem Standard-Browser geöffnet. Sie brauchen nicht in ConSol CM nach dem Kontakt zu suchen.

3.3 Kontakt erstellen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht es Ihnen, einen Kontakt aus der Personenansicht oder einer E-Mail in ConSol CM zu erstellen.

3.3.1 Situation

Sie benötigen einen Kontakt aus Microsoft Outlook in ConSol CM.

3.3.2 Voraussetzungen

Sie haben in ConSol CM die erforderlichen Berechtigungen zum Erstellen von Kontakten.

3.3.3 Vorgehensweise

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Kontakt aus Outlook an ConSol CM zu übertragen:

- Übertragen Sie eine E-Mail, zu der es noch keinen Kontakt in ConSol CM gibt (siehe auch [Vorgang erstellen](#)).

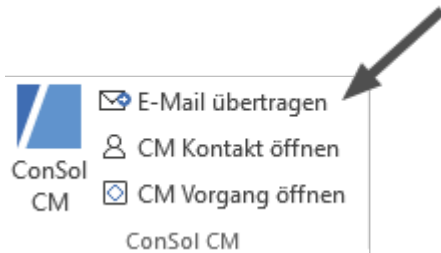


Abbildung 5: Kontakt aus der E-Mail-Ansicht erstellen

- Klicken Sie in der Personenansicht in Microsoft Outlook auf *Kontakt übertragen*.



Abbildung 6: Kontakt aus der Personenansicht erstellen

- Versuchen Sie, einen Vorgang oder einen Kontakt zu öffnen, den es in ConSol CM noch nicht gibt.

Wenn Sie Berechtigungen zum Erstellen von Kontakten in mehr als einer Kundengruppe haben, wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem Sie die gewünschte Kundengruppe auswählen können:

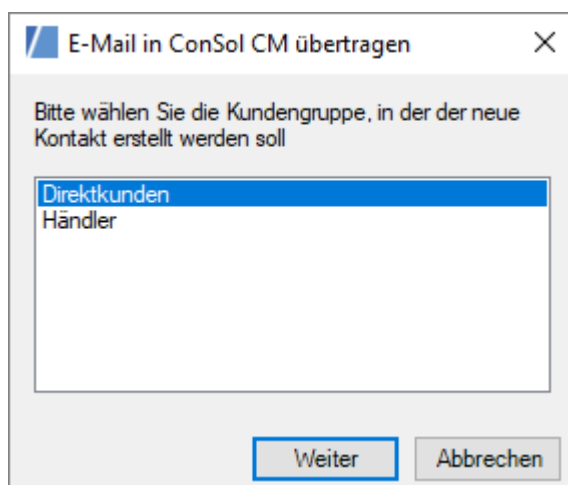
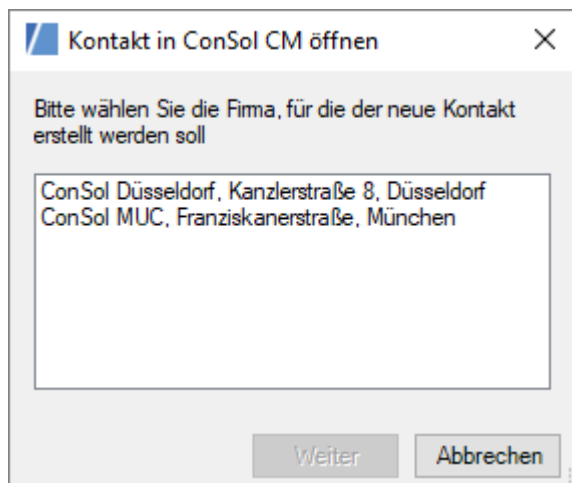


Abbildung 7: Fenster zur Auswahl der Kundengruppe

In zweistufigen Kundendatenmodellen wird automatisch nach einer passenden Firma gesucht, z. B. anhand des Firmennamens oder der Domäne der E-Mail-Adresse, die andere Kontakte der Firma haben. Der Kontakt wird dann dieser Firma zugeordnet. Wenn es in der Kundengruppe mehrere Firmen gibt, die zum Kontakt passen, wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem Sie die gewünschte Firma auswählen können:



Bei der Erstellung eines Kontakts werden, je nach Konfiguration, die E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname sowie Telefonnummern übertragen.

3.4 Vorgang erstellen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht es Ihnen, einen neuen Vorgang in ConSol CM zu erstellen.

3.4.1 Situation

Sie lesen eine E-Mail, die als Vorgang in ConSol CM benötigt wird.

3.4.2 Voraussetzungen

Sie haben in ConSol CM die erforderlichen Berechtigungen zum Erstellen von Vorgängen. Wenn der Kontakt der E-Mail noch nicht in ConSol CM gespeichert ist, benötigen Sie zusätzlich die Berechtigung zum Erstellen von Kontakten.

3.4.3 Vorgehensweise

Klicken Sie im ConSol CM/Outlook-Add-in auf *E-Mail übertragen*.

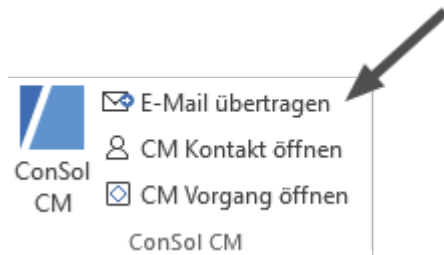


Abbildung 8: E-Mail aus Microsoft Outlook an ConSol CM übertragen

Es wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem Sie verschiedene Aktionen ausführen können:

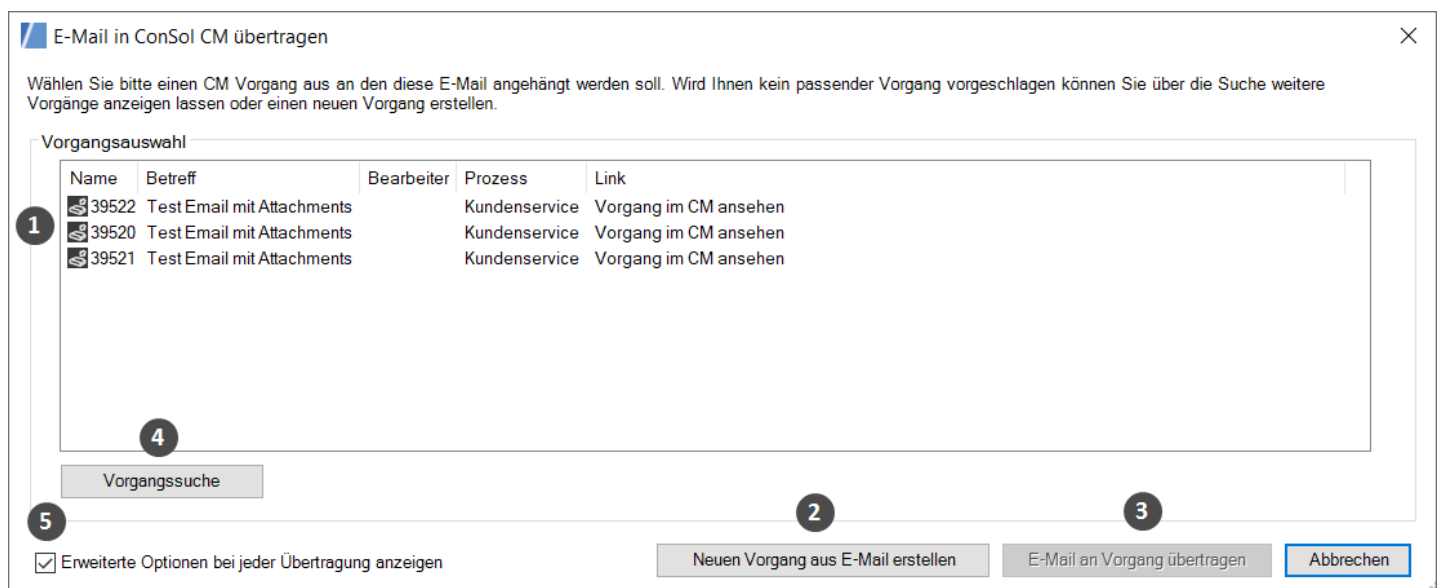


Abbildung 9: Übertragen einer E-Mail

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Vorgangs auf *Neuen Vorgang aus E-Mail erstellen* (2). Sollte es zur E-Mail-Adresse des Absenders noch keinen Kontakt geben, wird als Erstes ein neuer Kontakt in ConSol CM erstellt (siehe [Kontakt erstellen](#)). Im Fall, dass mehrere Kontakte mit der E-Mail-Adresse vorhanden sind, wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem Sie den gewünschten Kontakt auswählen können.

Wenn Sie die Berechtigung zum Erstellen von Vorgängen in mehr als einem Prozess haben, wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem Sie den gewünschten Prozess auswählen können:

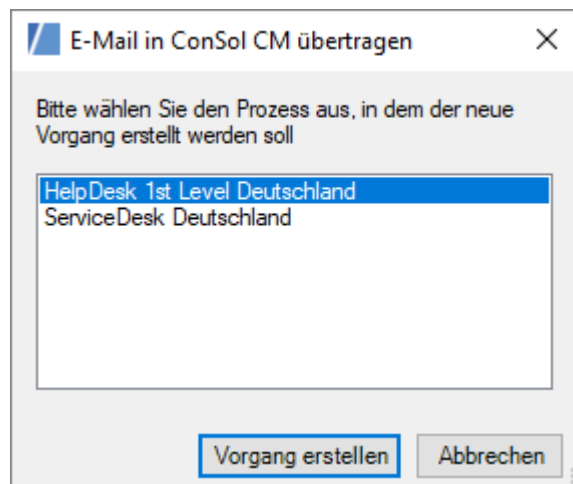


Abbildung 10: Auswahl des Prozesses

Der neu erstellte Vorgang enthält die E-Mail als ersten Eintrag im Vorgangsprotokoll. Ob sonstige Vorgangsfelder gesetzt sind, hängt von der Konfiguration Ihres Systems ab.

Wenn das Häkchen *Erweiterte Optionen bei jeder Übertragung anzeigen* (5) markiert ist, wird ein Fenster mit zusätzlichen Optionen angezeigt, nachdem Sie auf den Button zum Erstellen eines neuen Vorgangs bzw. Übertragen der E-Mail geklickt haben. Dort können Sie einen Kommentar für die Übertragung eingeben (1). Wenn Text innerhalb der E-Mail markiert ist, können Sie entscheiden, ob der gesamte Text oder nur der markierte Teil übertragen werden soll (2). Wenn die E-Mail Attachments enthält, können Sie die Attachments auswählen, die mit der E-Mail übertragen werden sollen (3).

Erweiterte Optionen zur Übertragung dieser E-Mail in ConSol CM ✕




Kommentar hinzufügen
Hier können Sie der Übertragung optional eine Notiz hinzufügen

1

Text auswählen
Bitte wählen Sie aus, ob Sie die gesamte E-Mail übertragen wollen oder nur den ausgewählten Text

2 Gesamte E-Mail
 Ausgewählter Text (Markierung)

Attachments auswählen
Selektieren Sie hier die Attachments die mit der E-Mail übertragen werden sollen

Dateiname	Größe	Dateityp
<input checked="" type="checkbox"/>  image003.png	15.6 KB	Portable Network Graphics (PNG)
<input checked="" type="checkbox"/>  image002.png	40 KB	Portable Network Graphics (PNG)
<input checked="" type="checkbox"/>  Helpdesk_UserManual_DRAFT_20200113-2.pdf	7 MB	Adobe Portable Document Format

3 Alle auswählen

Wenn das Häkchen bei *Erweiterte Optionen bei jeder Übertragung anzeigen* nicht gesetzt ist, wird das Fenster nicht angezeigt und die Standardeinstellungen werden verwendet, d. h.

- Es gibt keine Möglichkeit einen Kommentar anzugeben.
- Auch wenn Text markiert ist, wird die gesamte E-Mail übertragen.
- Es werden alle Attachments übertragen

3.5 E-Mail an einen Vorgang anhängen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht es Ihnen, eine E-Mail an ConSol CM zu übertragen und an einen vorhandenen Vorgang anzuhängen.

3.5.1 Situation

Sie lesen eine E-Mail, die für einen Vorgang in ConSol CM benötigt wird.

3.5.2 Voraussetzungen

Sie haben in ConSol CM die erforderlichen Berechtigungen zum Editieren von Vorgängen.

3.5.3 Vorgehensweise

Klicken Sie im ConSol CM/Outlook-Add-in auf *E-Mail übertragen*.

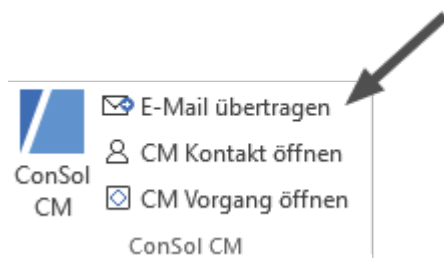


Abbildung 11: E-Mail aus Microsoft Outlook an ConSol CM übertragen

Es wird ein Pop-up-Fenster angezeigt, in dem Sie den gewünschten Vorgang auswählen können. Klicken Sie dazu auf den Vorgang (1) und danach auf *E-Mail an Vorgang übertragen* (3). Wenn weder zur Absender- noch zur Empfängeradresse der E-Mail ein passender Vorgang gefunden wird, können Sie einen neuen [Vorgang erstellen](#) (2).

Wenn Sie die E-Mail an einen Vorgang anhängen möchten, der nicht in der Liste angezeigt wird, weil er zu einem anderen Kontakt gehört als die E-Mail, können Sie über den Button *Vorgang suchen* nach einem beliebigen Vorgang suchen (4). Geben Sie dazu einen Begriff in das Suchfenster ein und klicken Sie auf *Suche*. Die Suchergebnisse werden in der Vorgangsliste im Pop-up-Fenster angezeigt. Die Suche funktioniert so wie die Schnellsuche im Web Client. Die gefundenen Vorgänge sind nach dem Datum der letzten Änderung sortiert.

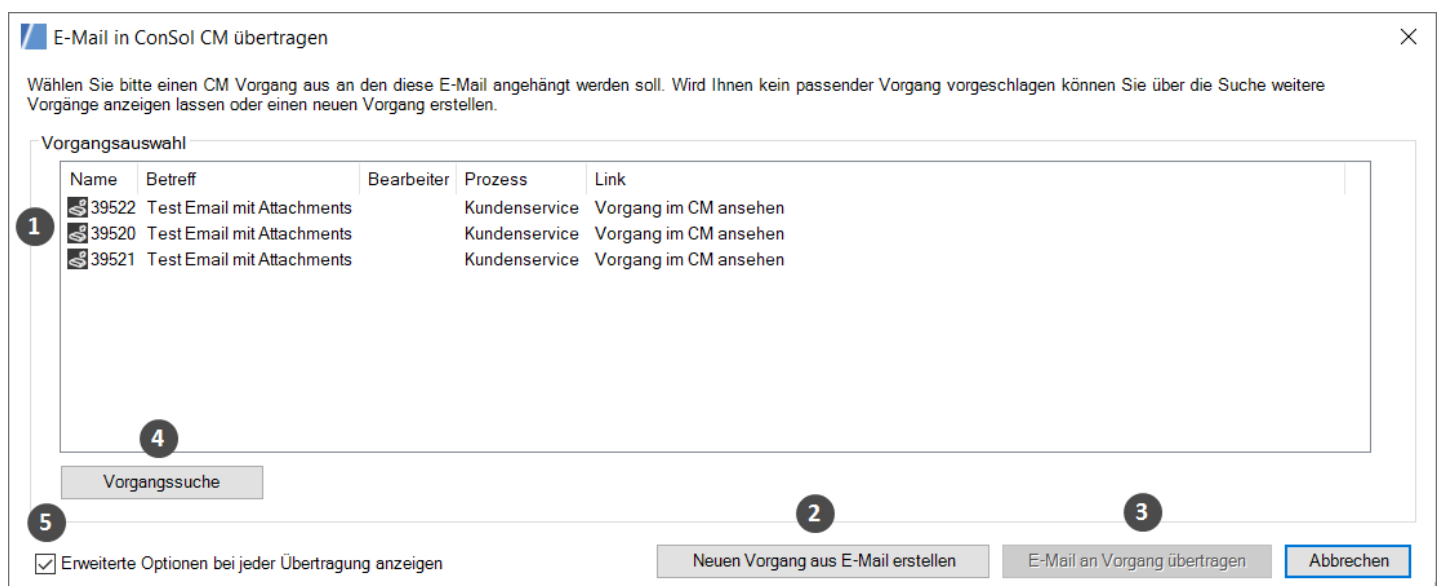


Abbildung 12: Übertragen einer E-Mail

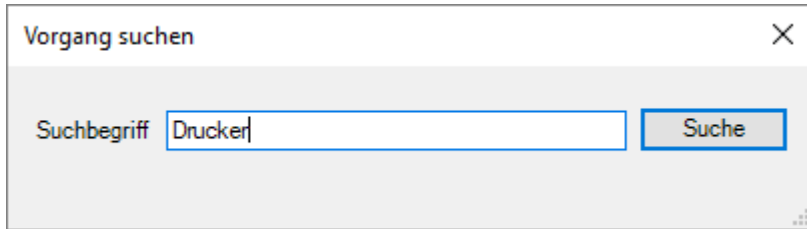


Abbildung 13: Suchen nach einem Vorgang

Wenn das Häkchen *Erweiterte Optionen bei jeder Übertragung anzeigen* (5) markiert ist, wird ein Fenster mit zusätzlichen Optionen angezeigt, nachdem Sie auf den Button zum Erstellen eines neuen Vorgangs bzw. Übertragen der E-Mail geklickt haben. Dort können Sie einen Kommentar für die Übertragung eingeben (1). Wenn Text innerhalb der E-Mail markiert ist, können Sie entscheiden, ob der gesamte Text oder nur der markierte Teil übertragen werden soll (2). Wenn die E-Mail Attachments enthält, können Sie die Attachments auswählen, die mit der E-Mail übertragen werden sollen (3).

Erweiterte Optionen zur Übertragung dieser E-Mail in ConSol CM ✕




Kommentar hinzufügen
Hier können Sie der Übertragung optional eine Notiz hinzufügen

1

Text auswählen
Bitte wählen Sie aus, ob Sie die gesamte E-Mail übertragen wollen oder nur den ausgewählten Text

2 Gesamte E-Mail
 Ausgewählter Text (Markierung)

Attachments auswählen
Selektieren Sie hier die Attachments die mit der E-Mail übertragen werden sollen

Dateiname	Größe	Dateityp
<input checked="" type="checkbox"/>  image003.png	15,6 KB	Portable Network Graphics (PNG)
<input checked="" type="checkbox"/>  image002.png	40 KB	Portable Network Graphics (PNG)
<input checked="" type="checkbox"/>  Helpdesk_UserManual_DRAFT_20200113-2.pdf	7 MB	Adobe Portable Document Format

3 Alle auswählen

Wenn das Häkchen bei *Erweiterte Optionen bei jeder Übertragung anzeigen* nicht gesetzt ist, wird das Fenster nicht angezeigt und die Standardeinstellungen werden verwendet, d. h.

- Es gibt keine Möglichkeit einen Kommentar anzugeben.
- Auch wenn Text markiert ist, wird die gesamte E-Mail übertragen.
- Es werden alle Attachments übertragen

Die E-Mail wird als neuer Eintrag zum Vorgangsprotokoll hinzugefügt. Je nach Konfiguration kann der Protokolleintrag mit einer speziellen Textklasse markiert sein, die darauf hinweist, dass die E-Mail aus Microsoft Outlook stammt.

Aus der E-Mail werden Absender, Empfänger, Betreff, Datum und Text nach ConSol CM übertragen.

3.5.3.1 Variante: Text aus einer E-Mail übertragen

Wenn Sie nicht den gesamten E-Mail-Text, sondern nur einen Teil des Textes übertragen möchten, setzen Sie das Häkchen bei *Erweiterte Optionen bei jeder Übertragung anzeigen*. Markieren Sie den Text, der übertragen werden soll, und klicken Sie dann auf *E-Mail an Vorgang übertragen*. Es wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem Sie entscheiden können, ob Sie den markierten Text, oder die gesamte E-Mail übertragen möchten.

Wenn Sie die erweiterten Optionen nicht anzeigen, wird automatisch der gesamte Text übertragen.

3.5.3.2 Variante: Attachments aus einer E-Mail übertragen

Wenn Sie nicht alle Attachments einer E-Mail übertragen möchten, setzen Sie das Häkchen bei *Erweiterte Optionen bei jeder Übertragung anzeigen*. Wenn Sie jetzt auf *E-Mail an Vorgang übertragen* klicken, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem Sie die Attachments, die Sie übertragen möchten, auswählen können.

Wenn Sie die erweiterten Optionen nicht anzeigen, werden automatisch alle Attachments übertragen. Sie können auch nur die Attachments, ohne die E-Mail übertragen, siehe [Attachments aus einer E-Mail an einen Vorgang anhängen](#).

3.6 Attachments aus einer E-Mail an einen Vorgang anhängen

Das ConSol CM/Outlook-Add-in ermöglicht es Ihnen, Attachments direkt aus einer E-Mail an einen beliebigen Vorgang in ConSol CM anzuhängen.

3.6.1 Situation

Sie haben in Microsoft Outlook eine E-Mail mit Attachments offen. Sie benötigen diese Attachments in ConSol CM, möchten den Rest der E-Mail aber nicht übertragen.

3.6.2 Voraussetzungen

In Ihrem Standard-Browser haben Sie ConSol CM offen und sind dort angemeldet. Sie haben in ConSol CM den Attachment-Upload-Bereich eines Vorgangs geöffnet.

3.6.3 Vorgehensweise

Klicken Sie in Microsoft Outlook auf das Attachment und ziehen Sie es in den geöffneten Attachment-Upload-Bereich im Vorgangsprotokoll des Web Clients.

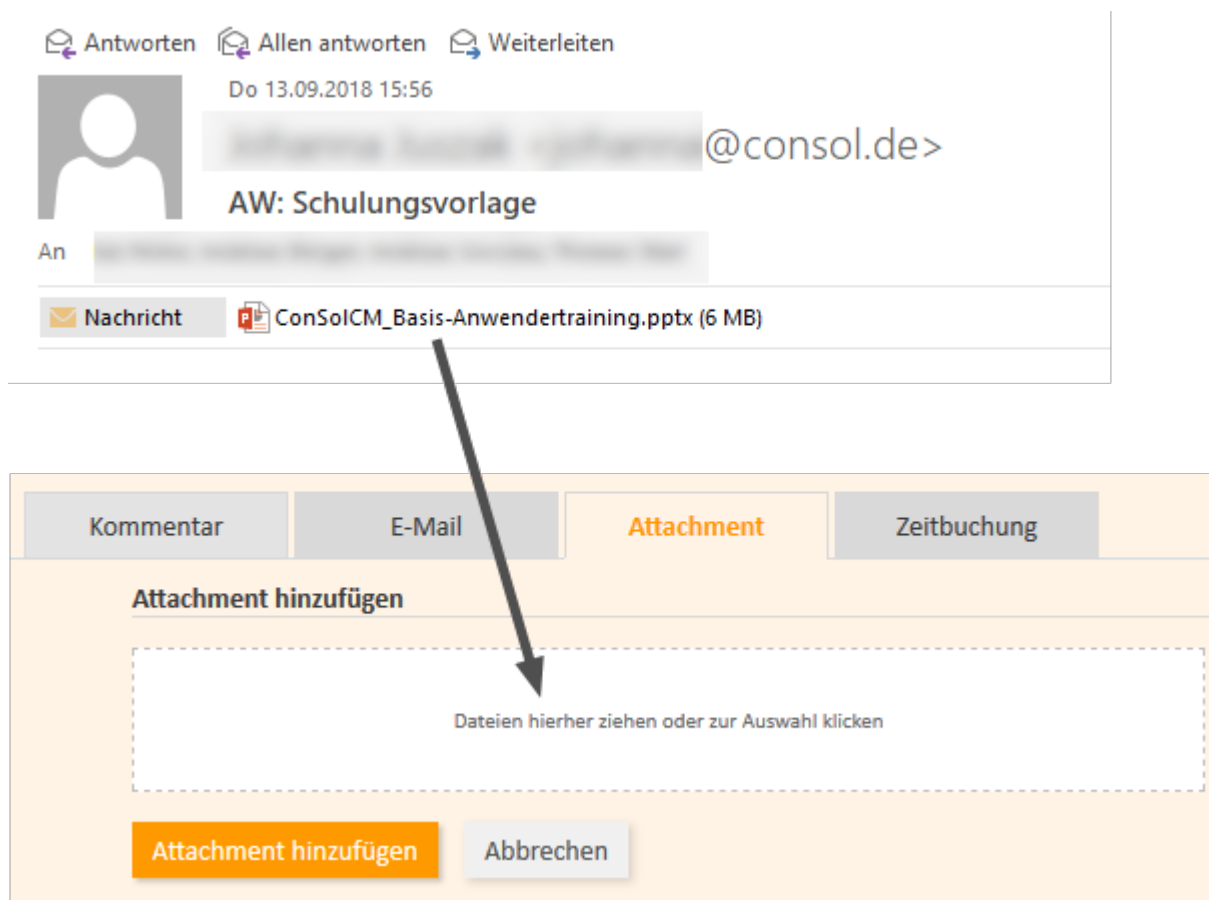


Abbildung 14: Übertragen eines Attachments mit Drag-and-Drop

Das Attachment kann jetzt über den Attachment-Bereich des Vorgangs aufgerufen werden.

4 Fehlerbehebung

4.1 Add-in wird nicht angezeigt

Problem: Das ConSol CM/Outlook-Add-in wird nach der Installation nicht angezeigt.

Lösung: Rufen Sie unter *Start* -> *Optionen* den Tab *Add-Ins* auf und klicken Sie auf *Verwalten*. Setzen Sie den Haken bei *ConSol CM Outlook AddIn*.

5 Appendix

5.1 Marken

- Microsoft® Outlook® – Microsoft und Microsoft Outlook sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).