



ConSol Software GmbH

# ConSol CM/Complaint Benutzerhandbuch (Kurzversion)

Version 6.16

# Inhalt

1	CM/Complaint	4
1.1	Dieses Handbuch	4
1.2	Das System CM/Complaint	4
1.3	Logins der Standardbearbeiter	6
1.4	Integriertes Tutorial	7
1.5	Prozesse	8
1.5.1	Reklamationen	8
1.5.2	8D-Reports	8
1.5.3	Aufgaben	8
1.5.4	Neuigkeiten	8
1.5.5	FAQs	8
1.5.6	Anfragen	9
1.6	Eingangskanäle	10
1.7	Benutzeroberfläche	11
1.7.1	Übersichts-Dashboard	11
1.7.2	Cockpit Reklamationen	11
1.7.3	Arbeitsbereich	13
1.7.4	Vorgangsbereiche	15
1.7.5	Workflow-Aktivitäten	18
1.7.6	Kommunikation	33
1.7.7	FAQs	36
1.7.8	Neuigkeiten	37
1.7.9	Kundenportal CM/Track	39
1.8	Arbeitsschritte	42
1.8.1	Reklamation erstellen	43
1.8.2	8D-Report erstellen	44
1.8.3	Aufgabe erstellen	45
1.8.4	Kontakt erstellen	46
1.8.5	FAQ erstellen	47

1.8.6	Neuigkeit erstellen .....	48
1.8.7	Kunden-Login erstellen .....	50
2	Appendix .....	52
2.1	Marken .....	52
2.2	Glossar .....	54



# 1 CM/Complaint

**Herzlich Willkommen** in Ihrem ConSol CM/Complaint-System.

Mit ConSol CM/Complaint digitalisieren Sie Ihre Reklamationsbearbeitung: E-Mail, Portal oder Webformular – neue Anfragen werden automatisch erfasst und dem richtigen Kunden zugeordnet.

ConSol CM/Complaint implementiert die folgenden Kernprozesse:

- Reklamationen - inklusive Genehmigungsprozess
- 4D- bzw. 8D-Reports
- Aufgaben
- FAQs
- Neuigkeiten
- bei Bedarf ist auch ein schlanker Prozess zur generellen Anfragebearbeitung nutzbar

Für Ihre Kontakte wird ein Portal (siehe [Kundenportal CM/Track](#)) zur Verfügung gestellt. Hier können Ihre Kontakte die folgenden Aktionen durchführen:

- Reklamationen erstellen
- eigene Reklamationen einsehen
- externe Neuigkeiten erhalten
- externe FAQs nutzen

## 1.1 Dieses Handbuch

**CM/Complaint** bietet Ihnen einen Überblick über das ConSol CM/Complaint-System, so dass Sie schnell die Basisprozesse kennenlernen und mit dem System arbeiten können. Beginnen Sie mit dem Abschnitt [Benutzeroberfläche](#).

Standard-Logins, die Sie nutzen können, um selbst mit dem System zu arbeiten, finden Sie in Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#).

Alle im Dokument enthaltenen Abbildungen sind lediglich **Beispielausprägungen**. Ihr persönliches System kann aufgrund der Individualisierung abweichen.

## 1.2 Das System CM/Complaint

Grundlage für das hier vorgestellte Kernsystem ist eine anpassbare Lösung auf Basis des ConSol CM, welche Ihrem Kundendienst die Möglichkeit bietet, Reklamationen und Beschwerden richtig zu priorisieren und abuarbeiten.

Um die Qualität Ihrer Produkte oder Services hoch zu halten, können Sie die Abstellung von Fehlern softwaregestützt durchführen und 4D- und 8D-Reports erstellen. Zudem können interne und externe FAQs in einer Wissensdatenbank gespeichert und Neuigkeiten allen Bearbeitern sowie Ihren Kunden über ein Portal mitgeteilt werden.

ConSol CM ermöglicht dabei die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Verwaltung sämtlicher Reklamationen und Aufgaben – verknüpft mit einem zentralen Zugriff auf alle relevanten Informationen wie z.B. Kontaktdaten, E-Mails, Gesprächsprotokolle, Dokumente, Verweise u.ä. über den CM Web Client.

Hierdurch sind eine einfache und transparente Vorgangsbearbeitung und ihre Verfolgung gewährleistet. Reaktionszeiten verkürzen sich deutlich und das Einhalten von Service Level Agreements (SLAs) wird sichergestellt.

Die folgende Abbildung zeigt übersichtlich die Leistungsmerkmale von CM/Complaint.



Abbildung 1: Feature-Set CM/Complaint

## 1.3 Logins der Standardbearbeiter

Mit den folgenden Logins können Sie in der Standardvariante der CM/Complaint-Umgebung arbeiten:

Bearbeiter / Login	Rolle(n)	Berechtigungen
complaintUser	claimsUser resourceAdmin complaintTemplateAdmin	Vollzugriff auf Reklamationen Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Ressourcen Vollzugriff auf Textvorlagen Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten
superuser	claimsApprover resourceAdmin complaintTemplateAdmin claimsEbiaAdmin	Vollzugriff auf Reklamationen Vollzugriff auf Genehmigungen Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks) Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Textvorlagen Vollzugriff auf Ressourcen Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten Vollzugriff auf Analysen über CM/EBIA
faqNewsUser	faqAdmin newsAdmin	Vollzugriff auf Neuigkeiten Vollzugriff auf FAQs

## 1.4 Integriertes Tutorial

Wenn Sie sich zum ersten Mal in ConSol CM einloggen, bietet das System Ihnen ein integriertes Tutorial zur ersten Orientierung im System.

Nutzen Sie den Standard-Login *complaintUser* für einen Benutzer, der im System Reklamationen, Reports und Aufgaben bearbeiten kann (siehe dazu auch den Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

Sie werden mit einer Übersichts-Seite empfangen.

Über einen Klick auf das CM-Logo oben links können Sie jederzeit zu der Hauptansicht zurückkehren.

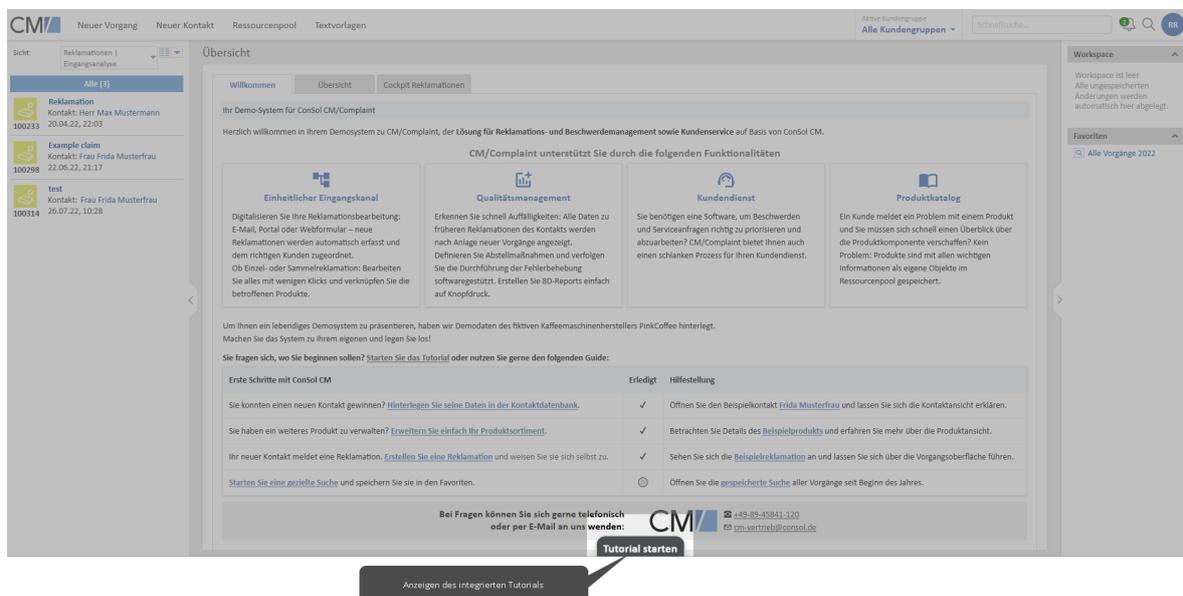


Abbildung 2: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe unten

Ihnen steht zu jeder wichtigen Kernansicht des Systems (also Hauptseite, Vorgänge, Kontakte, Produkte/Services) eine gezielte Hilfe zur Verfügung.

Wenn Sie die integrierte Hilfe über den Button unten starten, führt Sie das System durch alle wichtigen Bereiche der Benutzeroberfläche.

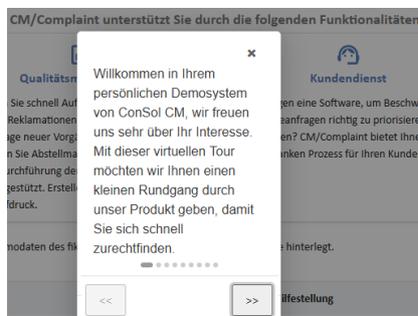


Abbildung 3: Start der integrierten Hilfe

## 1.5 Prozesse

In den CM/Complaint-Prozessen gibt es mehrere Arten von Vorgängen.

Die Vorgänge werden miteinander verknüpft, sodass die Beziehungen direkt ersichtlich sind und bei der Bearbeitung berücksichtigt werden können. Wenn beispielsweise eine Reklamation abgeschlossen wird, können automatisch alle verknüpften Aufgaben abgeschlossen werden. Gleichermaßen wird der Status der mit einer Reklamation verknüpften Aufgaben direkt im Vorgang angezeigt, sodass der Bearbeitungsfortschritt schnell ersichtlich ist. Die Verknüpfung ermöglichen es, eine Hierarchie abzubilden.

Für jeden Vorgangstyp gibt es einen eigenen Prozess. Die Standardprozesse von CM/Complaint können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden. Die Prozesse bilden auch die Grundlage für die Zugangsberechtigungen. Sie können für jeden einzelnen Bearbeiter festlegen, auf welchen Prozess er Zugriff haben soll (siehe Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

### 1.5.1 Reklamationen

Eine Reklamation ist ein Vorgang/Ticket, verknüpft mit einem Kontakt. Kontakte können Reklamationen über das Portal CM/Track (siehe Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#)) oder via E-Mail erstellen. Zusätzlich können Sie im Web Client manuell Reklamationen anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet (siehe Abschnitt [Reklamation erstellen](#)).

Dabei werden alle relevanten vier Dimensionen der Reklamation (Zuständigkeit, Problembeschreibung, Sofortmaßnahme und Fehlerursache) erfasst.

### 1.5.2 8D-Reports

Bei Abschluss einer Reklamation kann die Kontrolle der Korrekturmaßnahmen gesondert in einem 8D-Report nachverfolgt werden. Diese Reports werden als eigene Vorgänge im System hinterlegt und durchlaufen einen dedizierten Prozess (siehe Abschnitte [Aktivitäten im 8D-Report-Workflow](#) und [8D-Report erstellen](#)).

### 1.5.3 Aufgaben

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die z.B. im Kontext der Bearbeitung von einem Vorgang durchgeführt werden müssen. Sie werden ebenfalls als Vorgänge erstellt und durchlaufen einen definierten Prozess (siehe Abschnitt [Aktivitäten im Aufgaben-Workflow](#) sowie Abschnitt [Aufgabe erstellen](#)).

### 1.5.4 Neuigkeiten

Es wird grundsätzlich unterschieden zwischen externen Neuigkeiten und internen Neuigkeiten. Externe Neuigkeiten sind für Kontakte im Portal CM/Track sichtbar und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter im Web Client. Jeder Neuigkeiten-Eintrag wird als Vorgang gehandhabt. Beachten Sie hierzu die Abschnitte [Neuigkeiten](#), [Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow](#) und [Neuigkeiten erstellen](#).

### 1.5.5 FAQs

Eine FAQ-Funktion unterstützt das Knowledge Management im Team. Über die Schnellsuche können Sie sehen, ob es schon allgemein gültige Lösungen gibt, die bei der Bearbeitung neuer Rekla-

mationen behilflich sein können. Zudem können FAQs über das Portal CM/Track auch den Kontakten zur Verfügung gestellt werden. Beachten Sie hierzu die Abschnitte [FAQs](#) sowie [FAQs erstellen](#).

## 1.5.6 Anfragen

ConSol CM bietet bei Bedarf einen schlanken Prozess zur generellen Anfragebearbeitung und ermöglicht dabei die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Verwaltung sämtlicher Anfragearten (Rückfrage, Beschwerde, Lob, etc.). Siehe hierzu das ConSol CM/Customer Service-Handbuch in der [ConSol CM-Dokumentation](#).

## 1.6 Eingangskanäle

CM/Complaint verfügt über drei Eingangskanäle für die Reklamationserstellung:

- **Portal (CM/Track)**

Der Kontakt (z.B. Kunde, Lieferant, Partner) legt über das Portal CM/Track eine neue Reklamation an (siehe Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#)).

- **E-Mail**

Der Kontakt sendet eine E-Mail mit einer Beschreibung der Reklamation an die für das Reklamationssystem festgelegte E-Mail-Adresse. Es wird automatisch ein Vorgang angelegt.

- **Manuell im Web Client:**

Sie legen als Bearbeiter im Web Client manuell eine Reklamation an, beispielsweise weil sich der Kontakt telefonisch gemeldet hat. Beachten Sie dazu den Abschnitt [Reklamation erstellen](#).

## 1.7 Benutzeroberfläche

### 1.7.1 Übersichts-Dashboard

Wenn Sie sich angemeldet haben, sehen Sie im Hauptarbeitsbereich unterschiedliche Tabs.

Beachten Sie, dass die Tabs im Hauptarbeitsbereich **je nach Berechtigung** variieren (siehe Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

Zunächst sehen Sie die Startseite, die Ihnen einen Quickguide inklusive geführtem Tutorial bietet (1).

In einem weiteren Tab finden Sie ein Übersichts-Dashboard (2).

Dieses gibt Ihnen einen Überblick über die aktuelle Vorgangssituation im System in Form einer Tabelle:

- Interne Neuigkeiten (3)
  - Die externen Neuigkeiten werden für Kunden im [Kundenportal CM/Track](#) angezeigt.
- Alle Vorgänge (4)
  - Eine Liste aller Vorgänge im System.
- Zuletzt geändert (5)
  - Die letzten Änderungen im System.
- Zuletzt besucht (6)
  - Die Vorgänge im System, die Sie sich zuletzt angesehen haben.

Abbildung 4: Dashboard für Standardbenutzer im zweiten Tab

### 1.7.2 Cockpit Reklamationen

In einem weiteren Tab (1) erhalten Sie einen umfassenderen Überblick über das System:

- Ein Diagramm zum Jahresverlauf der Reklamationsanzahl je Monat (4).
- Eine Tabelle mit den offenen Reklamationen pro Produkt (2).

- Eine Prozessübersicht, die die vorhandenen Vorgänge im System nach Status als Balkendiagramm darstellt (3).

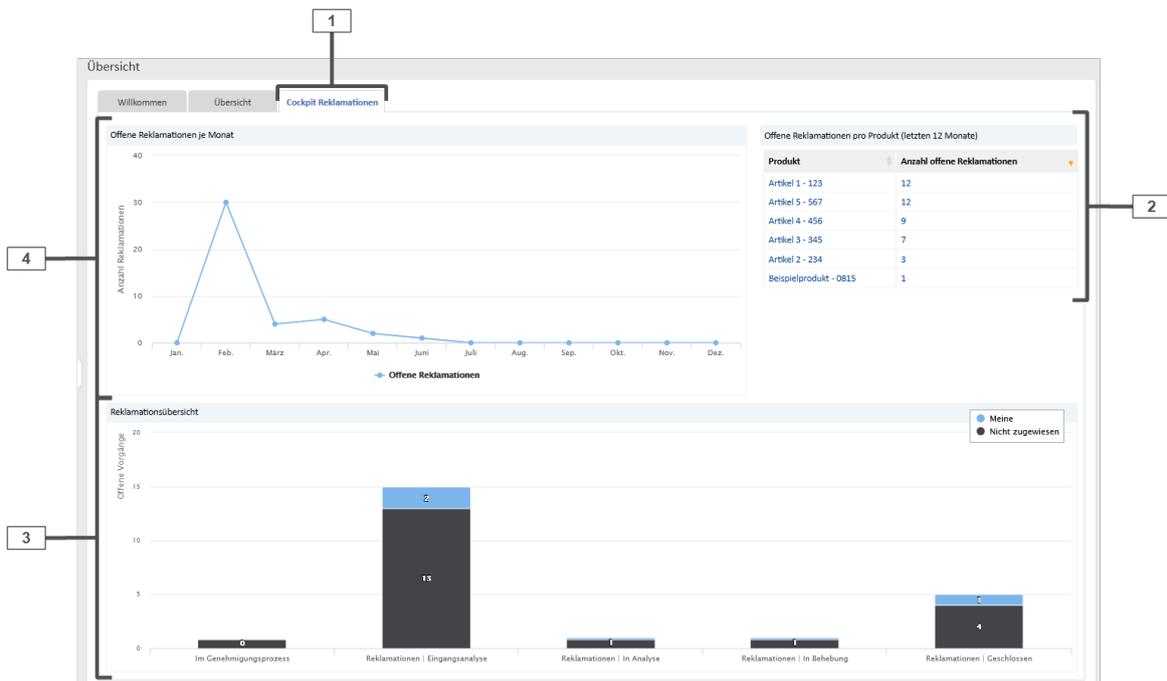


Abbildung 5: Cockpit-Ansicht

### 1.7.3 Arbeitsbereich

Der Hauptarbeitsbereich (1) zeigt das Objekt, das Sie per Klick ausgewählt haben:

- Einen Vorgang (Reklamation, 8D-Report, Aufgabe, FAQ-Artikel, Beschwerde etc.)
- Einen Kontakt oder eine Firma
- Eine Ressource (wie z.B. ein Produkt, eine Dienstleistung/Service o.ä.)

Nutzen Sie die Schnell- oder Detailsuche (3), um Daten einfach und zielgerichtet aufzufinden.

Wenn Sie einen Vorgang per Klick ausgewählt haben, können Sie diesen über die folgenden Aktivitäten bearbeiten:

- **Daten bearbeiten (2)**

Bearbeiten Sie die Daten des Vorgangs (Thema, Datum, ...)

- **Workflow-Aktivitäten (4)**

Leiten Sie den Vorgang über die Workflow-Aktivitäten durch den Prozess (siehe Abschnitt [Workflow-Aktivitäten](#)).

- **Workspace (5)**

Zwischenspeicher für nicht gespeicherte Änderungen z.B. bei Unterbrechung der Bearbeitung, so lange bis Sie sich abmelden.

- **Favoriten (6)**

Sie können eigene Favoriten wählen, z.B. wichtige Reklamationen, Kontakte oder definierte Detailsuchen. Fügen Sie diese per Klick auf den Button *Als Favorit speichern* oder per Drag & Drop zur Favoritenliste hinzu.

- **Kommentar erstellen oder E-Mail schreiben (7)**

Kommunizieren Sie mit internen und externen Beteiligten (siehe Abschnitt [Kommunikation](#)).

Auf der linken Seite des Arbeitsbereiches finden Sie die Sichten in der Vorgangsliste (8). Diese stellen ToDo-Listen dar. Suchen Sie mittels des Pull-Down Menüs am oberen Rand einfach die Sicht aus, die für Ihre aktuelle Arbeit relevant ist.

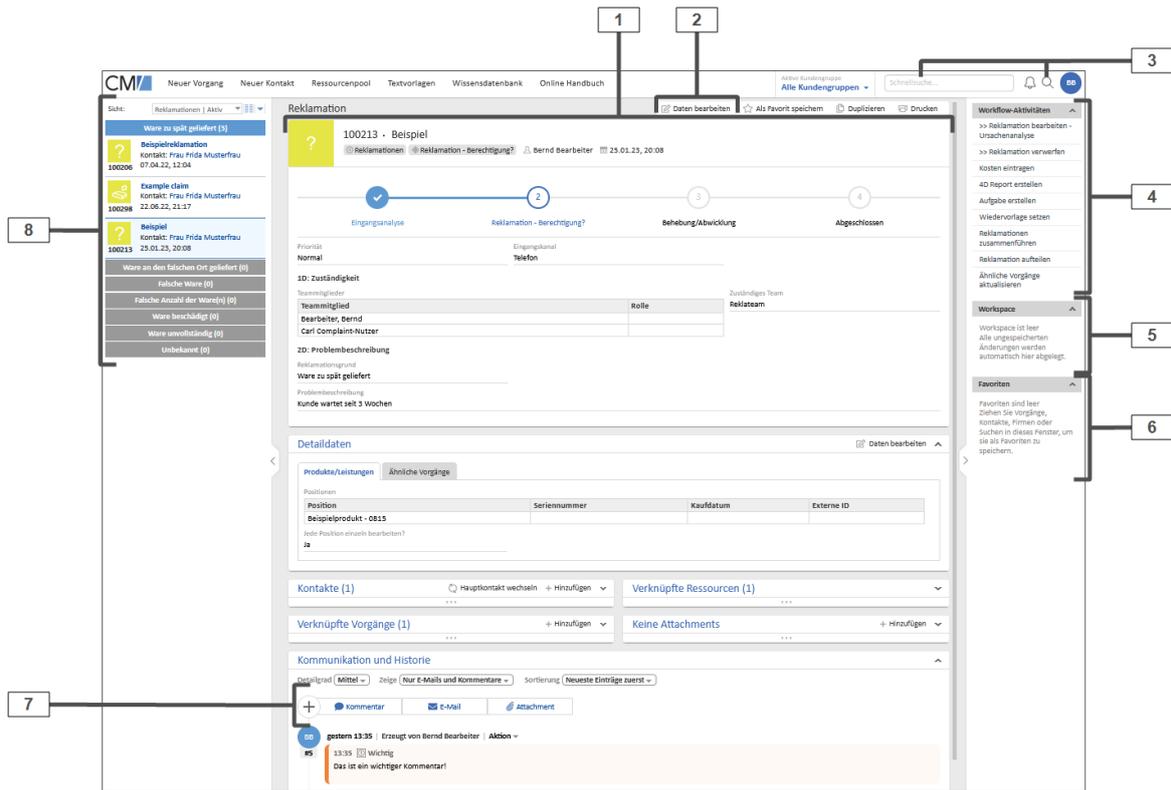


Abbildung 6: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

## 1.7.4 Vorgangsbereiche

Jeder Vorgang im System beinhaltet Basisdaten und Bereiche mit Informationen („Sektionen“), die für den jeweiligen Vorgang Relevanz haben.

### 1.7.4.1 Basisdaten

Im oberen Bereich des Vorgangs stehen die Basisdaten:

- Das Thema, der aktuelle Prozess und Bereich sowie der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum des Vorgangs.
- Eine Fortschrittsanzeige, die darstellt, in welchem Prozessschritt sich der Vorgang befindet, welche Schritte bereits durchlaufen wurden und welche Schritte noch zu durchlaufen sind.
- Datenfelder mit grundlegenden Informationen.

Informationen zu Titel, Vorgangsnummer, Vorgangsart, Status, Bearbeiter, Erstellungsdatum

Reklamation 100213 • Beispiel

Reklamationen Reklamation - Berechtigung? Bernd Bearbeiter 25.01.23, 20:08

Eingangsanalyse Reklamation - Berechtigung? Behebung/Abwicklung Abgeschlossen

Priorität Normal Eingangskanal Telefon

1D: Zuständigkeit

Teammitglied	Rolle	Zuständiges Team
Bearbeiter, Bernd		Reklamateam
Carl Complaint-Nutzer		

2D: Problembeschreibung

Reklamationsgrund  
Ware zu spät geliefert

Problembeschreibung  
Kunde wartet seit 3 Wochen

Vorgangsdaten

Fortschrittsbalken mit den unterschiedlichen Prozessschritten

Abbildung 7: Basisdaten eines Vorgangs

Jedes modellierte Datenobjekt in ConSol CM hat eine eigene Datenmaske. Diese Maske wird durch eine oder mehrere Feldgruppen definiert. Die Feldgruppen setzen sich wiederum aus mehreren Feldern zusammen. Für die Felder werden alle gängigen Datentypen unterstützt, wie z.B.:

- Text
- Datumseingaben
- Zahlen
- Boolean-Werte (Ja/Nein)
- Autovervollständigungsfelder (können mit beliebiger Logik gefüllt werden)
- Sortierte Listen
- Tabellen mit beliebig vielen Spalten und Einträgen
- Hierarchisch strukturierte Felder als Baumstrukturen

### 1.7.4.2 Sektionen

Unterhalb der Basisdaten finden Sie die Sektionen:

- **Detaildaten (1)**

Detaildaten zum Vorgang in Tabs, z.B. reklamierte Positionen, Kosten, Feedback des Kunden oder Ähnliche Vorgänge im System.

- **Verknüpfte Ressourcen (2)**

Mit dem Vorgang verknüpfte Ressourcenobjekte.

- **Attachments (3)**

An den Vorgang angehängte Dateien z.B. ein Foto des beschädigten Produkts. Sie können Anhänge manuell hinzufügen oder automatisch bei Eingang einer E-Mail.

- **Kommunikation und Historie (4)**

Alle Kommentare und E-Mails, die für diesen Vorgang geschrieben wurden, sind hier aufgeführt (siehe Abschnitt [Kommunikation](#)).

- **Verknüpfte Vorgänge (5)**

Mit dem Vorgang verknüpfte Vorgänge, z.B. Aufgaben, andere relevanten Vorgänge oder Subvorgänge.

- **Kontakte (6)**

Hinterlegte Kontakte wie z.B. Kunden. Sie können Kontakte auch über die Suchfunktion finden.

The screenshot displays a software interface for case management. At the top, a tab labeled '1' is visible. Below it, the 'Detaildaten' section contains a table with columns: 'Betreff', 'Produkt(e)', 'Status', 'Bearbeiter', 'Erstelldatum', 'Priorität', and 'Match'. The table shows one entry: 'Beispiel', 'Beispielprodukt - 0815', 'Offen', 'Bernd Bearbeiter', '25.01.2023', 'Normal', and '81.25%'. Below the table, it indicates '1 bis 1 von 1 Einträgen'.

The interface is divided into several sections:

- Kontakte (1):** Shows contact information for 'Frau Frida Musterfrau' with a 'Geschäftskontakt' status and an 'Aktion' button. Callout 6 points to the contact details.
- Verknüpfte Ressourcen (1):** Shows a list of resources, currently displaying 'Produktsortiment' and 'Produkte (1)'. Callout 2 points to this section.
- Verknüpfte Vorgänge (2):** A section for linked processes with a '+ Hinzufügen' button. Callout 5 points to this section.
- Attachments (1):** A section for attachments with a '+ Hinzufügen' button. Callout 3 points to this section.
- Kommunikation und Historie:** A detailed log of communications and history. It includes entries with dates and times, such as '19. Apr. 2023 | 09:01 | 4D-Report' and '27. Apr. 2022 | 12:39 | Interne Antwort'. Callout 4 points to this section.

Abbildung 8: Detaildaten, Ressourcen, Attachments, Kontakte, verknüpfte Vorgänge sowie Kommunikation und Historie eines Vorgangs

## 1.7.5 Workflow-Aktivitäten

Um die Vorgänge im CM/Complaint System zu bearbeiten und durch den Prozess zu leiten, gibt es Workflow-Aktivitäten im rechten Teil der Seite. Die Workflow-Aktivitäten variieren je nach Status des Prozessschrittes.

Die Workflow-Aktivitäten sind thematisch in **Gruppen** geordnet die Sie über +/- ein- und ausklappen können.

### 1.7.5.1 Aktivitäten im Reklamationen-Workflow

Immer verfügbar, **unabhängig vom Prozessschritt** der Reklamation:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Aufgabe erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen einer neuen Aufgabe.</p> <p>Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung der Reklamation nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden.</p> <p>Die Aufgabe wird automatisch mit der Reklamation verknüpft.</p>
<i>Wiedervorlage setzen</i>	<p>Die Reklamation wird in den Bereich Wiedervorlage verschoben, beispielsweise weil Sie auf Informationen vom Kunden warten müssen.</p> <p>Öffnet ein Formular, in dem das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, ausgewählt wird. Der Vorgang kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagdatum erreicht ist oder eine E-Mail zu dem Vorgang eingeht.</p> <p>Sie können die Reklamation jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem Sie auf die Aktivität <i>Wiedervorlage beenden</i> klicken.</p>
<i>E-Mail gelesen</i>	<p>Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zur Reklamation eingeht.</p> <p>Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn eine E-Mail eingegangen ist.</p>
<i>Kundenkommentar (Portal) gelesen</i>	<p>Entfernt das Kommentar-Overlay, das angezeigt wird, wenn ein Kunde im Portal einen Kommentar zur Reklamation schreibt.</p> <p>Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn ein Kommentar geschrieben wurde.</p>
<b>Weitere Aktivitäten</b>	

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Reklamation verwerfen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Verwerfen der Reklamation.</p> <p>Hier können Sie aus einer Liste auswählen, warum die Reklamation verworfen wird, eine Bemerkung dazu erfassen und entscheiden, ob der Kontakt automatisch über den Abschluss des Vorgangs informiert werden soll.</p> <p>Wenn Sie einen Kommentar schreiben, wird dieser in der Vorgangshistorie der Reklamation gespeichert.</p>
<b>Vorgangsverwaltung</b>	
<i>Reklamation aufteilen</i>	<p>Öffnet ein Formular, über welches Sie die Reklamation anhand ihrer reklamierten Positionen in einzelne Vorgänge aufteilen können.</p> <p>Die so neu erstellte(n) Reklamation(en) werden automatisch mit der aktuellen Reklamation verknüpft.</p> <p>Diese Funktion ist sinnvoll, wenn die Reklamation sich in mehrere Themen gliedert, die nicht alle gleichzeitig bearbeitet werden können, beispielsweise weil nicht alle reklamierten Produkte repariert werden können. So können Sie unterschiedlich langen Behebungszeiten gerecht werden und schneller zu erledigende Reklamationen bereits abschließen.</p>
<i>Reklamationen zusammenführen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion.</p> <p>Damit können Sie andere Reklamationen auswählen, die als untergeordnete Vorgänge der aktuellen Reklamation verknüpft werden und dabei automatisch verworfen werden. Die in diesen Vorgängen reklamierten Positionen werden automatisch mit der ausgewählten Hauptreklamation verknüpft, um alle in einem Vorgang zu behandeln.</p> <p>Diese Funktion ist sinnvoll, wenn die reklamierten Positionen doch einen Bezug zueinander haben und fälschlicherweise getrennt von einander erfasst wurden.</p> <p>Verknüpfungen werden in der Sektion verknüpfte Vorgänge übersichtlich angezeigt.</p>

Für **neue Reklamationen** im Abschnitt „Eingangsanalyse“ (in der Vorgangsliste):

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Reklamation annehmen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem die reklamierten Positionen in einer Liste erfasst werden.</p> <p>Sie können auswählen, ob alle reklamierten Positionen einzeln (also in dedizierten separaten Vorgängen) oder gesammelt bearbeitet werden sollen.</p> <p>Wird eine Reklamation aufgeteilt und in separaten Vorgängen weiter bearbeitet, werden alle zusammengehörenden Reklamationen in einer Reklamationsübersicht gebündelt. So können sie einzeln behoben werden und ihre Beziehung untereinander ist dennoch übersichtlich dargestellt (siehe Abbildung).</p> <p>Darunter werden die Zuständigkeit (inklusive zuständigem Team und Teammitgliedern), Problembeschreibung (inklusive Auswahl des Reklamationsgrunds und eines Freitextfelds) und Sofortmaßnahme (inklusive Auswahl der Maßnahme und eines Freitextfelds) festgelegt.</p> <p>Der Vorgang wird automatisch in den Status „Prüfung der Berechtigung“ überführt.</p>

Reklamation	Artikel	Status
test   Artikel 1 - 123 (ID: 100314)	Artikel 1 - 123	Reklamation - Berechtigung?
test   Artikel 2 - 234 (ID: 100317)	Artikel 2 - 234	Eingangsanalyse

Abbildung 9: Reklamationsübersicht von Reklamationen, die gesammelt eingegangen sind und separat bearbeitet werden müssen

Für Reklamationen im Abschnitt „Berechtigungsprüfung“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Reklamation bearbeiten - Ursachenanalyse</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem die Ursachenanalyse und Daten zu den vier Dimensionen der Reklamation (4D) erfasst werden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeit: inklusive zuständigem Team und Teammitgliedern</li> <li>• Problembeschreibung: inklusive Auswahl des Reklamationsgrunds und Freitextfeld</li> <li>• Sofortmaßnahme: inklusive Auswahl der Maßnahme und eines Freitextfelds</li> <li>• Fehlerursache: inklusive Auswahl aus einem Fehlerkatalog und eines Freitextfelds</li> </ul>
<b>Vorgangsverwaltung</b>	

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>4D Report erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular analog zur Ursachenanalyse, um die Daten zu den 4Ds zu erfassen.</p> <p>Wird der Haken unten im Dialog „4D-Report erstellen“ gesetzt, wird automatisch ein PDF-Dokument mit den eingegebenen Daten erstellt und an den Vorgang gehängt.</p> <p>Diese Aktivität steht auch in den weiteren Prozessschritten stets zur Verfügung.</p>
<i>Kosten eintragen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer strukturierten Liste, um Kosten zu speichern.</p> <p>Dabei sind neben dem Betrag auch die Kategorie (z.B. Kulanz, Transportkosten, Arbeitskosten, etc.), der Kostenträger (z.B. Händler, Lieferant, Hersteller oder Kunde) und ein Freitextfeld befüllbar.</p> <p>Setzen Sie den Haken in der Checkbox „Kosten als CSV exportieren“ um diese Liste automatisch als CSV-Datei zu erstellen an den Vorgang anzuhängen.</p> <p>Diese Aktivität steht auch in den weiteren Prozessschritten stets zur Verfügung.</p>

Wenn eine Reklamation den Freigabeprozess durchläuft, erhalten Sie, als im System über entsprechende Rollen definierter Genehmiger, eine E-Mail mit Bitte um Freigabe.

Sie können den Vorgang direkt über die E-Mail freigeben oder ablehnen. Die Antwort landet automatisch im richtigen Vorgang im System und bewegt die Reklamation im Prozess entsprechend der Auswahl weiter.

Außerdem können Sie auch einfach nach Zuweisung des Vorgangs über die angebotenen Aktivitäten *Genehmigung erteilen* und *Genehmigung nicht erteilen* die Entscheidung im System selbst vornehmen.

Für Reklamationen **nach der Ursachenanalyse**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Reklamation berechtigt, weiter in Abwicklung</i>	<p>Nach der Ursachenanalyse können Sie entscheiden, ob die Reklamation berechtigt ist.</p> <p>Hier öffnet sich ein Formular zur Hinterlegung der durchzuführenden Maßnahme (z.B. Minderung, Umtausch, Reparatur, etc.) und Überprüfung der Fehlerursache.</p> <p>Außerdem können Sie den Vorgang an einen Kollegen oder ein Team übergeben.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Reklamation nicht berechtigt, Kunden informieren</i>	Wenn Sie nach der Ursachenanalyse entscheiden, dass die Reklamation nicht berechtigt ist, öffnet sich ein Dialog, in dem der Grund der Ablehnung (z.B. Außerhalb der Garantie) abgefragt wird.
<b>Weitere Aktivitäten</b>	
<i>Zur Freigabeprüfung</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem die entstehenden Kosten in Tabellenform eingetragen werden können.</p> <p>Hierbei werden neben dem Betrag die Kategorie (z.B. Kulanz, Transportkosten, Arbeitskosten, etc.), der Kostenträger (z.B. Händler, Lieferant, Hersteller oder Kunde) und ein Freitextfeld als Bemerkung hinterlegt.</p> <p>Außerdem können Sie eine Information für den Genehmiger in einem Freitextfeld mitspeichern.</p>

Wenn **Reklamation abgelehnt**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Kontakt informiert, auf Feedback warten ...</i>	Da die Ablehnung der Reklamation nicht pauschal zu beantworten ist, geht das System davon aus, dass der Kunde z.B. via E-Mail oder Portalkommentar über die Gründe informiert wird. Mit dieser Aktivität wird diese Aktion bestätigt und es kann ein Wiedervorlage-Datum gewählt werden.

Anschließend:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Feedback erhalten</i>	Geht in dieser Zeit ein Feedback ein, kann dieser Umstand mit dieser Aktivität erfasst werden. Andernfalls wird der Bearbeiter nach Ablauf des Wiedervorlage-Datums an ein Nachfassen erinnert.

Anschließend:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Ablehnung akzeptiert, Reklamation beenden</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie einen Abschlusskommentar erfassen können.</p> <p>Der Vorgang ist hiermit abgeschlossen.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Reklamation berechtigt, weiter in Abwicklung</i>	Stellt sich nach der Kommunikation mit dem Kunden heraus, dass die Reklamation doch berechtigt ist, kann über diese Aktivität die Bearbeitung der Reklamation wieder aufgenommen werden (siehe Workflow-Aktivität oben: <i>Reklamation berechtigt, weiter in Abwicklung</i> ).

Reklamationen **abschließen**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Reklamation abschließen	<p>Öffnet ein Formular um die Reklamation abzuschließen.</p> <p>Die Daten bezüglich Zuständigkeit, Problembeschreibung, Maßnahme und Ursache müssen vor Durchführung der Aktion vervollständigt sein.</p> <p>In dem Formular haben Sie die folgenden Möglichkeiten zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kosten als CSV exportieren</b> Die eingetragenen Kosten werden in eine CSV-Datei geschrieben und an den Vorgang gehängt.</li> <li>• <b>Kunden benachrichtigen</b> Der Hauptkontakt der Reklamation erhält eine E-Mail mit Abschlussinformationen zu dem Vorgang.</li> <li>• <b>4D-Report erstellen</b> Erstellt einen 4D-Report mit den zuvor eingetragenen Daten bezüglich Zuständigkeit, Problembeschreibung, Maßnahme und Ursache als Dokument und hängt diese PDF-Datei an den Vorgang.</li> <li>• <b>8D-Report Erstellung einleiten</b> Die weitere Bearbeitung und Überwachung der Maßnahmen zur Korrektur und Wiederholungsvermeidung erfolgt gesondert nach Abschluss dieses Vorgangs. Dafür wird ein 8D-Report-Vorgang erstellt, der einen eigenen Prozess durchläuft (siehe Abschnitt <a href="#">Aktivitäten im 8D-Report-Workflow</a>).</li> </ul> <p>Als letzten Punkt im Formular (<i>Weiter mit</i>) können Sie entscheiden, wie Sie nach Abschluss des Vorgangs fortfahren wollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Weiter mit dieser Reklamation</b> Der abgeschlossene Vorgang bleibt auf der Seite geöffnet.</li> <li>• <b>Weiter mit 8D-Report Erstellung</b> Wechselt in den Abschnitt zur 8D-Report-Erstellung.</li> </ul> <div style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Im Falle einer Sammelreklamation, welche mehrere Produkte betrifft, die alle in einzelnen Vorgängen bearbeitet werden, können Sie auswählen, dass Sie in die <b>Reklamationsübersicht</b> geleitet werden. Dort können Sie die nächste Reklamation zur Bearbeitung auswählen.</p> </div>

### 1.7.5.2 Aktivitäten im Aufgaben-Workflow

Für **neue Aufgaben** im Abschnitt *Offen*:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>In Bearbeitung nehmen</i>	Im hier angebotenen Formular können Sie nochmal die verfügbaren Felder prüfen und einen Kommentar erstellen.
<i>Aufgabe zuweisen</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie den Bearbeiter, dem die Aufgabe zugewiesen werden soll, auswählen können.
<i>Aufgabe abschließen</i>	Schließt den Aufgabenvorgang endgültig, wenn die Aufgabe erledigt wurde.  Diese Aktivität ist im gesamten Aufgabenprozess verfügbar. Hat die Aufgabe einen übergeordneten Vorgang, können Sie diesen Vorgang per Kommentareintrag über den Abschluss der Aufgabe informieren.

Für Aufgaben *in Bearbeitung*:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Auf Wiedervorlage legen</i>	Die Aufgabe wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, auswählen können. Die Aufgabe kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist. Außerdem können Sie die Aufgabe jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem Sie auf die Aktivität <i>Wiedervorlage beenden</i> klicken.

### 1.7.5.3 Aktivitäten im FAQ-Workflow

Für **neue FAQs** „in Freigabe“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Artikel veröffentlichen</i>	Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie entscheiden können, ob der FAQ Artikel nur intern oder auch extern sichtbar sein soll. Außerdem können Schlagworte vergeben und die Kategorie gewählt werden. Dies ist für die FAQ-Suche wichtig.
<i>Artikel löschen</i>	Diese Aktivität ermöglicht es, einen FAQ-Eintrag zu entfernen.  Diese Workflow-Aktivität ist im gesamten FAQ Prozess verfügbar.

Für **veröffentlichte** FAQs:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Veröffentlichung aufheben</i>	Veröffentlichte FAQ-Einträge können nachträglich über diese Aktivität geändert werden. Anschließend muss der Eintrag erneut freigegeben werden.

#### 1.7.5.4 Aktivitäten im Anfragen-Workflow

Für **neue** Anfragen:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Anfrage annehmen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem die Anfrage kategorisiert wird.</p> <p>Sie können den Typ der Anfrage auswählen und die Priorität setzen. Außerdem können Sie bei Bedarf Positionen in Form von Produkten oder Leistungen aus dem Ressourcenpool auswählen.</p> <p>Der Anfragevorgang wird automatisch in den Status <i>Anfrage in Arbeit</i> überführt.</p>
<i>Aufgabe erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen einer neuen Aufgabe.</p> <p>Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung der Anfrage nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Der Aufgabenvorgang wird automatisch mit der Anfrage verknüpft.</p>
<i>Wiedervorlage setzen</i>	<p>Die Anfrage wird in den Bereich Wiedervorlage verschoben, beispielsweise weil Sie auf Informationen vom Kontakt warten.</p> <p>Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Wiedervorlagedatum auswählen. Der Vorgang kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder eine E-Mail zu dem Vorgang eingeht. Außerdem können Sie die Anfrage jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen.</p>
<i>E-Mail gelesen</i>	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Vorgang eingeht
<i>Kundenkommentar (Portal) gelesen</i>	Entfernt das Kommentar-Overlay, das angezeigt wird, wenn ein Kunde im Portal einen Kommentar zum Vorgang schreibt.
<b>Vorgangsverwaltung</b>	
<i>Anfrage verwerfen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Verwerfen der Anfrage.</p> <p>Hier können Sie auswählen, warum die Anfrage verworfen wird, eine Bemerkung dazu erfassen und entscheiden, ob der Kontakt automatisch über den Abschluss des Vorgangs informiert werden soll.</p> <p>Wenn ein Kommentar erfasst wird, wird dieser in der Vorgangshistorie gespeichert.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Anfrage aufteilen</i>	<p>Öffnet ein Formular, über welches Sie den abzuleitenden Anfragevorgang definieren.</p> <p>Geben Sie den Titel der neuen Anfrage ein, ggf. einen Kommentar und wählen Sie, ob die bestehenden Protokolleinträge der Anfrage in die neue übernommen werden sollen.</p> <p>Die so neu erstellte Anfrage wird automatisch mit dem aktuellen Anfragevorgang verknüpft. Diese Funktion ist sinnvoll, wenn die Anfrage sich in mehrere Themen gliedert, die nicht alle gleichzeitig bearbeitet werden können, beispielsweise weil mehrere Störungen zu verschiedenen Leistungen in einer Anfrage gemeldet wurden. So können Sie unterschiedlich langen Behebungszeiten gerecht werden und schneller zu erledigende Themen bereits abschließen.</p>
<i>Anfragen zusammenführen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion.</p> <p>Damit können Sie andere Anfragen auswählen, die als untergeordnete Vorgänge der aktuellen Anfrage verknüpft und dabei automatisch verworfen werden.</p> <p>Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Anfragen zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden. So können Sie im übergeordneten Vorgang alles gebündelt abarbeiten. Verknüpfungen werden in der Sektion verknüpfte Vorgänge übersichtlich angezeigt.</p>

Für Anfragen **in Bearbeitung**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Weiterleiten an...</i>	<p>Öffnet ein Formular in dem Sie auswählen können, ob der Vorgang an einen bestimmten Bearbeiter oder an ein anderes Team übergeben werden soll.</p> <p>Der eingegebene Kommentar wird in der Historie gespeichert. Ihr Name wird zusätzlich in den Kopfdaten am Vorgang hinterlegt, damit Ihnen der Vorgang auch wieder zurück übergeben werden kann.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Zur Genehmigung	<p>Diese Aktivität wird nur angezeigt, wenn Sie sich als Benutzer <i>serviceApprovalUser</i> anmelden.</p> <p>Wenn eine Genehmigung der Anfragebearbeitung gefordert wird, kann dies entweder automatisch über den Workflow bei Überschreitung definierter Schwellwerte angestoßen werden oder Sie übergeben den Vorgang manuell in die Genehmigung.</p> <p>Geben Sie im sich öffnenden Formular entstehende Kosten und eine Information als Freitext für den Genehmiger mit.</p> <p>Wenn eine Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, erhalten die im System über entsprechende Rollen definierten Genehmiger eine E-Mail mit Bitte um Freigabe. Die Antwort landet automatisch im richtigen Vorgang im System und bewegt die Anfrage im Prozess entsprechend der Auswahl weiter.</p> <p>Die Informationen zum Status (Ausstehend, Genehmigt, Abgelehnt), die Genehmiger und das Datum der Entscheidung wird in einem eigenen Tab der Detaildaten im Vorgang ersichtlich.</p>
Anfrage abschließen	<p>Öffnet ein Formular zum Abschließen des Vorgangs.</p> <p>Hier können Sie auswählen, ob der Kontakt automatisch über den Abschluss informiert werden soll. Nach Abschluss des Vorgangs erhält der Kontakt eine E-Mail, die seine Zufriedenheit abfragt.</p>

### 1.7.5.5 Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow

Für **neu erstellte** Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Veröffentlichung vorbereiten	<p>Öffnet ein Formular mit dem Sie den Vorgang in den Wartezustand legen können, bis das angegebene Veröffentlichungsdatum eintritt. Dann wird der erste Kommentar als Artikel automatisch um 0 Uhr veröffentlicht.</p> <p>Dies ist nur möglich, sofern der Vorgang einen Text im Kommentarfeld enthält. Ist dies nicht der Fall, verbleibt das Ticket im Bereich Start, bis das Kommentarfeld gefüllt ist.</p> <p>Bitte beachten Sie, dass nur der zuerst verfasste, also älteste, Kommentar automatisch mit der entsprechenden Textklasse markiert und damit veröffentlicht wird.</p>

Für **erstellte** Neuigkeiten „im Review“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Jetzt veröffentlichen</i>	Möchten Sie nicht auf das Veröffentlichungsdatum warten, können Sie mittels dieser Aktivität die Neuigkeit direkt veröffentlichen.
<i>Neuigkeit verwerfen</i>	Der Neuigkeiten-Vorgang wird geschlossen. Er landet im Bereich <i>Verworfen</i> .

Für **verworfen** Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit wiedereröffnen</i>	Wählen Sie anschließend wieder die Aktivität <i>Veröffentlichung vorbereiten</i> . Die Neuigkeit wird dann in den Bereich <i>Warte auf Veröffentlichung</i> verschoben.

### 1.7.5.6 Aktivitäten im 8D-Report-Workflow

Für **neue 8D-Reports**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard-Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>8D Report annehmen zur Aufbereitung</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie die betroffenen Positionen erfassen und außerdem die Daten zu den bereits erfassten 4Ds überarbeiten können.
<b>Weitere Aktivitäten</b>	
<i>8D-Report verwerfen</i>	Öffnet ein Formular zum Verwerfen der Report-Bearbeitung. Hier können Sie den Grund, warum verworfen wird, aus einer Liste auswählen, beispielsweise „Duplikat“, „Nicht als QM-Vorgang akzeptiert“, etc.  Diese Aktivität steht auch in der weiteren Bearbeitung stets zur Verfügung.
<i>Aufgabe erstellen</i>	Öffnet ein Formular zum Erstellen einer neuen Aufgabe.  Diese Aktivität steht auch in der weiteren Bearbeitung stets zur Verfügung.

Für **angenommene 8D-Reports**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>bstellmaßnahme(n) definieren</i>	Im folgenden Formular können Sie in einer Liste die Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Grundursache festlegen, warum die Reklamation entstanden ist.
<i>Abstellmaßnahmen existieren bereits - für diesen Vorgang dokumentieren</i>	Sind bereits gültige Abstellmaßnahmen implementiert, können Sie diese direkt für diesen Vorgang dokumentieren.  Definieren Sie im Formular mit dem Abschnitt <i>6D: Eingeführte Abstellmaßnahme(n)</i> wer für die Einführung der geplanten Maßnahme(n) bis wann zuständig ist und ihre Ergebniskontrolle sowie Wirksamkeit. Im Formularabschnitt <i>7D: Fehlerwiederholung verhindern</i> beschreiben Sie, welche Maßnahme zur erneuten Fehlervermeidung definiert wurden und wer bis wann für die Durchführung zuständig ist.
<i>Keine Abstellmaßnahmen ableiten</i>	Müssen keine Maßnahmen ergriffen werden, kann der 8D-Report nachfolgend direkt über die Aktivität <i>8D Report abschließen</i> geschlossen werden.

Für 8D-Reports mit **definierten Maßnahmen**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<b>Standard-Workflow-Aktivitäten</b>	
<i>Abstellmaßnahmen einplanen</i>	Hier können Sie mit einem Wiedervorlagedatum festlegen, bis wann die Maßnahmen umgesetzt sein sollen.  Anschließend befindet sich der Report im Status <i>Abstellmaßnahme(n) in Umsetzung</i> und verschwindet aus der Sicht der offenen Reports. Der Vorgang erscheint automatisch wieder in der Sicht der offenen Reports, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist.
<i>Abstellmaßnahme(n) umgesetzt</i>	Sind die Maßnahmen umgesetzt, können Sie über das Formular dokumentieren, wer für die Einführung der geplanten Maßnahmen bis wann zuständig ist, sowie ihre Ergebniskontrolle und Wirksamkeit. Die Zeilen sind automatisch vorbelegt mit den zuvor geplanten Maßnahmen.
<b>Weitere Aktivitäten</b>	

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>8D-Report generieren</i>	<p>Öffnet ein Formular mit folgenden Feldern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1D Zuständigkeit: inklusive zuständigem Team und Teammitgliedern</li> <li>• 2D Problembeschreibung: inklusive Auswahl des Reklamationsgrunds und Freitextfeld</li> <li>• 3D Sofortmaßnahme: inklusive Auswahl der Maßnahme und Freitextfeld</li> <li>• 4D Fehlerursache: inklusive Auswahl aus einem Fehlerkatalog und Freitextfeld</li> <li>• 5D Geplante Abstellmaßnahme(n): Liste der geplanten Maßnahmen inklusive Plandaten zu Einführungsdatum, Wirksamkeit als Freitext und Wirksamkeitsprüfung in Prozent</li> <li>• 6D Eingeführte Abstellmaßnahme(n): Liste der eingeführten Maßnahmen inklusive Verantwortlichen, Einführungsdatum, Ergebniskontrolle als Freitext sowie Wirksamkeitsprüfung in Prozent</li> <li>• 7D Fehlerwiederholung verhindern: Liste der Maßnahmen zur erneuten Fehlervermeidung inklusive Verantwortlichen und Einführungsdatum</li> <li>• 8D Abschluss: Freitextfeld für Abschlussinformationen. Das Abschlussdatum wird automatisch gesetzt, wenn der Vorgang des 8D-Reports abgeschlossen wird.</li> </ul> <p>Unten im Formular kann die Checkbox gesetzt werden, ob der 8D-Report erstellt werden soll.</p> <p>In diesem Fall wird ein PDF-Dokument mit allen Daten erzeugt und an den Vorgang gehängt.</p>

**Abschließendes Review** für 8D-Reports:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>8D Report prüfen und abschließen</i>	<p>In der finale Prüfung der Maßnahme(n) werden die 8D-Felder zur Kontrolle im Formular geöffnet (siehe auch Aktivität <i>8D-Report generieren</i>). Wird der Haken bei <i>8D-Report erstellen</i> gesetzt, wird das erzeugte PDF-Dokument mit allen Daten an den Vorgang gehängt.</p> <p>Sollten Aufgaben zu diesem Report definiert worden sein, werden diese unten im Formular gelistet und können direkt mit abgeschlossen werden, wenn der Haken bei der Spalte "Schließen" in der jeweiligen Zeile gesetzt wird.</p> <div data-bbox="719 696 1377 808" style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px; text-align: center;">                     Diese Aktivität ist verfügbar, wenn Maßnahmen definiert wurden.                 </div>
<i>8D Report abschließen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einem Freitextfeld für Abschlussinformationen. Das Abschlussdatum wird automatisch gesetzt, wenn der Vorgang des 8D-Reports abgeschlossen wird.</p> <p>Sie können die Checkbox setzen, wenn ein 8D-Report als PDF-Dokument erzeugt werden soll. Dieses wird dann an den Vorgang gehängt.</p> <p>Sollten Aufgaben zu diesem Report definiert worden sein, werden diese unten im Formular gelistet und können direkt mit abgeschlossen werden, wenn der Haken bei der Spalte „Schließen“ in der jeweiligen Zeile gesetzt wird.</p> <div data-bbox="719 1323 1377 1435" style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px; text-align: center;">                     Diese Aktivität ist verfügbar, wenn <b>keine</b> Maßnahmen definiert wurden.                 </div>

Für **abgeschlossene** 8D-Reports:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Wiedereröffnen</i>	Eröffnet den 8D-Report Prozess neu.

## 1.7.6 Kommunikation

Innerhalb eines Vorgangs ist es möglich, auf unterschiedlichen Wegen zu kommunizieren.

### 1.7.6.1 Mit dem Kontakt

Für die Kommunikation mit dem Kontakt gibt es zwei Möglichkeiten:

- **E-Mail**

Im Vorgangsprotokoll im Bereich *Kommunikation und Historie* der Reklamation befindet sich der Button *E-Mail*. Im E-Mail-Editor ist die E-Mail-Adresse des Kontakts automatisch als Empfänger eingetragen. Sie können weitere Empfänger hinzufügen. Die gesendete E-Mail und die Antworten des Kontakts werden im Vorgangsprotokoll gespeichert.

- **Portal**

Wenn der Kontakt das Portal CM/Track verwendet, kann er bestimmte Kommentare in seinen Vorgängen sehen.

Beachten Sie dafür, dass die gewünschten Kommentare mit der Textklasse „Sichtbar für Kunden“ markiert sein müssen. Der Kommentar wird in der Historie hervorgehoben und ist im Portal sichtbar.

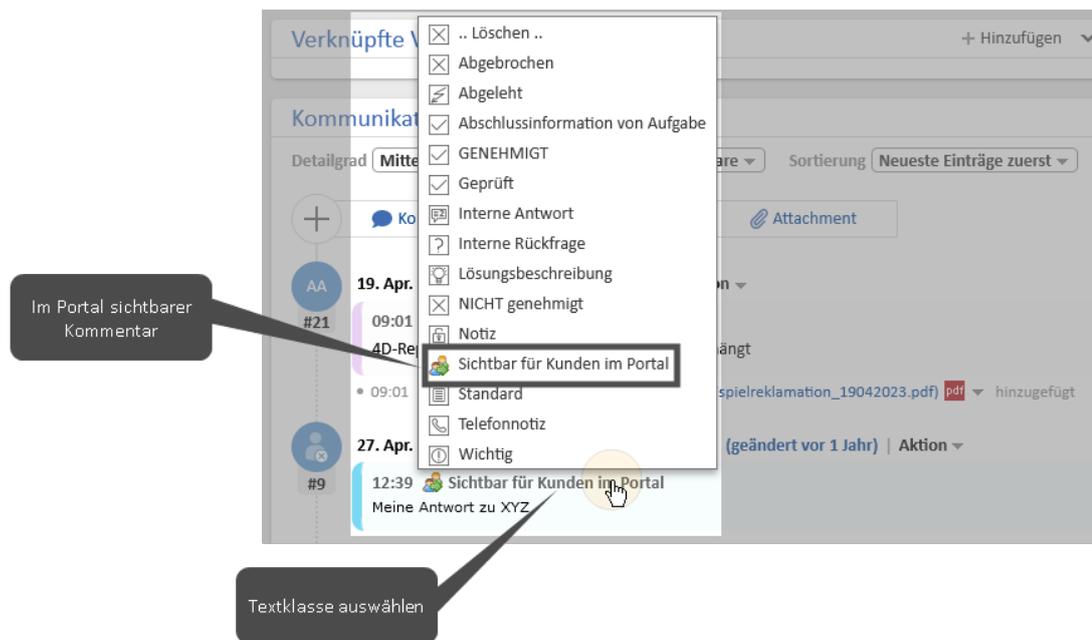


Abbildung 10: Setzen von Textklassen

The screenshot shows a complaint entry in a portal. At the top, there is a header with a question mark icon, the ID '100206 | Beispielreklamation', a status tag 'Reklamation - Berechtigung?', and the category 'Reklamationen'. The creation date is 'Erstellt: 07.04.2022 12:04'. Below this is a section titled 'Zusätzliche Informationen' containing two fields: 'Reklamationsgrund' with the value 'Ware zu spät geliefert' and 'Problembeschreibung' with the value 'Kunde wartet seit 3 Wochen'. A table titled 'Positionen' has two columns: 'Position' and 'Seriennummer'. The first row contains 'Beispielprodukt - 0815' in the 'Position' column. At the bottom, there is a button '+ Kommentar / Anhang hinzufügen' and a comment box showing a comment from 'Meine Antwort zu XYZ' dated '27.04.2022 12:39'.

Abbildung 11: Sichtbarer Kommentar im Portal CM/Track

### 1.7.6.2 Mit anderen Bearbeitern

Für die Kommunikation mit anderen Bearbeitern gibt es die folgenden Möglichkeiten:

- **E-Mails**
- **Kommentare**

Sie können in den Kommentaren andere Bearbeiter mit „@“ erwähnen.

- **Benachrichtigungen**

An vielen Stellen der Prozesse werden automatisch Benachrichtigungen und E-Mails versendet, beispielsweise, um den Bearbeiter darüber zu informieren, wenn es Änderungen an einem seiner Vorgänge gab, ein Meeting eingestellt wurde oder ein Workaround gefunden wurde.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, manuell Benachrichtigungen zu schreiben .

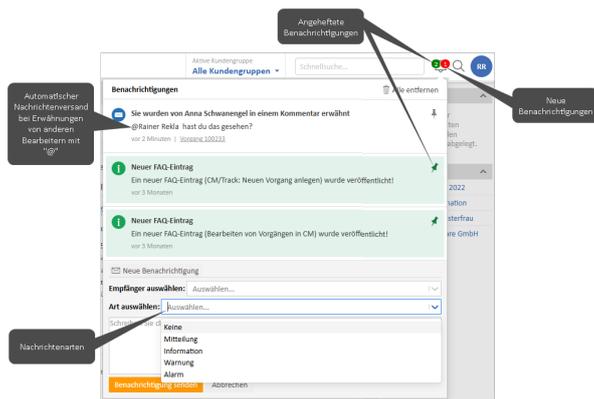


Abbildung 12: Systembenachrichtigungen im Web Client

### 1.7.7 FAQs

Um die Bearbeiter und/oder die Kontakte bei den Reklamationen zu unterstützen, können sowohl intern im Web Client als auch extern im Portal, CM/Track, FAQs veröffentlicht werden. Diese FAQs können über die Suche gefunden werden.

Mit einem Klick auf das Thema der FAQ können Sie mehr Details zu dem Artikel anzeigen lassen, z.B. unter welchen Schlagworten er gefunden werden kann und wo er veröffentlicht ist.

Wenn Sie einen FAQ Artikel erstellen wollen, beachten Sie den Abschnitt [FAQ erstellen](#).

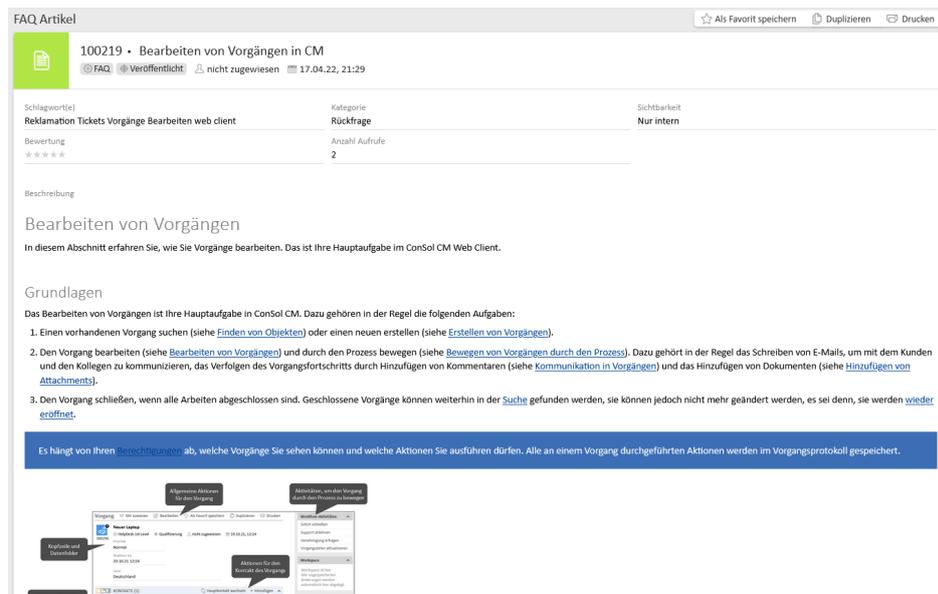


Abbildung 13: FAQ-Ansicht im Web Client



Abbildung 14: FAQs im Portal

### 1.7.8 Neuigkeiten

Um die Bearbeiter und/oder die Kontakte über Neuigkeiten zu informieren, können Sie sowohl im Web Client als auch im [Kundenportal CM/Track](#) Nachrichten veröffentlichen.

Die Neuigkeiten im Web Client werden auf dem Übersichts-Dashboard angezeigt.

Wenn Sie eine Neuigkeit erstellen wollen, beachten Sie den Abschnitt [Neuigkeit erstellen](#).

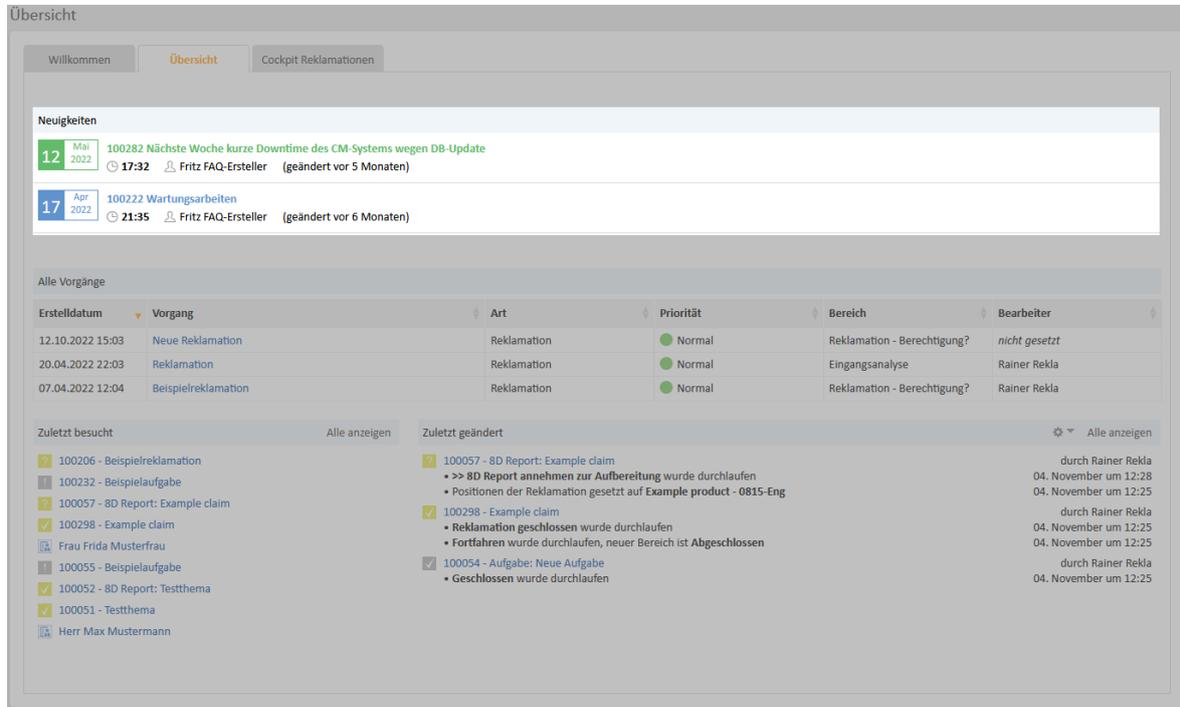


Abbildung 15: Dashboard im Web Client mit internen Neuigkeiten

Mit einem Klick auf das Thema der Neuigkeit können Sie sich mehr Details anzeigen lassen.

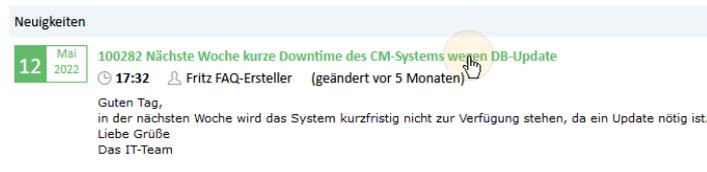


Abbildung 16: Detailansicht für interne Neuigkeiten im Web Client



Abbildung 17: Externe Neuigkeiten im Kundenportal CM/Track

## 1.7.9 Kundenportal CM/Track

Wenn Sie Ihren internen oder externen Kontakten Zugriff auf Ihr System geben möchten, sie also in den Prozess einbeziehen, nutzen Sie das Portal CM/Track. Damit ist der Zugriff auf die Vorgänge für Ihre Kontakte jederzeit möglich.

Ihre Kontakte können im Portal die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Eigene Reklamationen erstellen.
- Die eigenen Reklamationen einsehen.
- Externe Neuigkeiten erhalten.
- Die externen FAQs nutzen.

Wenn Sie einen neuen Kunden-Login anlegen möchten, beachten Sie den Abschnitt [Kunden-Login erstellen](#).

### 1.7.9.1 Benutzeroberfläche CM/Track

Die Startseite im Kundenportal CM/Track besteht aus den folgenden Elementen:

- Das Hauptmenü **(1)** in der Kopfleiste.
- Eine Suchfunktion zum Suchen von Vorgängen oder FAQs **(2)**.
- Die Kacheln *Reklamationen* und *Anfragen* **(3)**.

Hier kann der Kunde direkt einen neuen Vorgang im jeweiligen Prozess anlegen.

- Die externen Neuigkeiten **(4)**.

Diese Neuigkeiten wurden im Web Client erstellt und veröffentlicht (siehe Abschnitt [Neuigkeiten](#)).

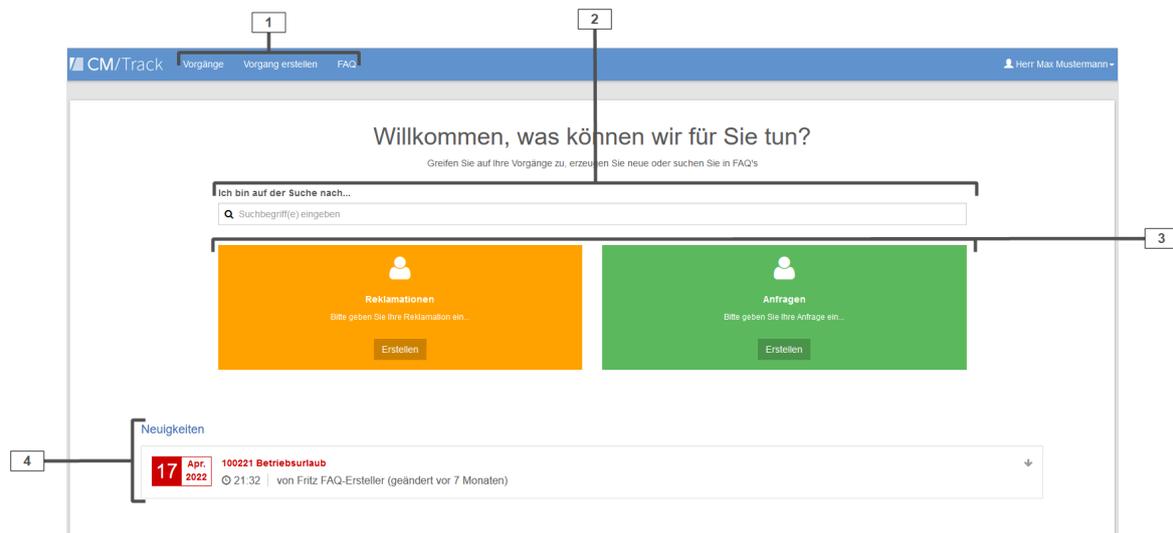


Abbildung 18: Startseite CM/Track

## Vorgänge einsehen

Mittels des Menüpunktes *Vorgänge* im Hauptmenü gelangt der Kunde zur Liste seiner Vorgänge. Diese kann gefiltert werden nach:

- Prozess (Queue)
- Bearbeitungszustand (offen/geschlossen)

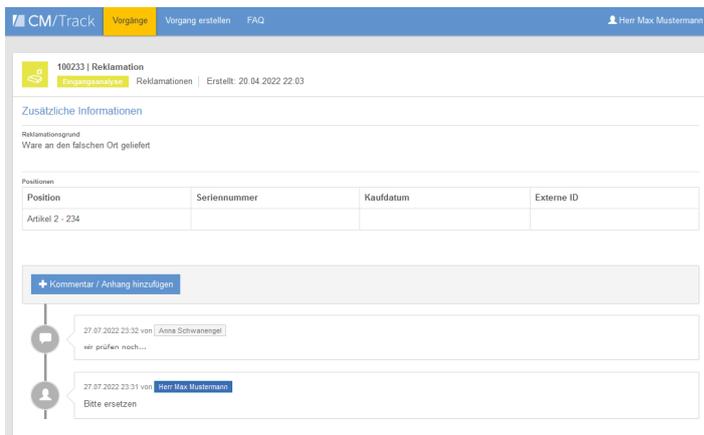
Außerdem kann die Liste der Vorgänge sortiert werden nach Erstellungsdatum, Thema, ID, etc.



Abbildung 19: Vorgangsliste in CM/Track

Durch Klick auf einen Vorgang werden die Details des Vorgangs angezeigt.

Dabei werden nur Kommentare angezeigt, die Sie als Bearbeiter im Web Client für die Ansicht durch den Kontakt freigeschaltet haben. Nutzen Sie dafür die Zuordnung der Textklasse *Sichtbar für Kunden* im Kommentar des Vorgangs (siehe Abschnitt [Kommunikation mit dem Kontakt](#)).



## Formular zur Vorgangserstellung

Der Kontakt kann Vorgänge über die Kachel auf der Startseite anlegen, oder über *Vorgang erstellen* im Hauptmenü.

Das Formular zum Erstellen einer Reklamation kann an Ihre Anforderungen angepasst werden. Jedes Datenfeld, das im System vorhanden ist, kann hier genutzt werden.

The screenshot shows the 'Vorgang erstellen' (Create Incident) form in the CM/Track web client. The form is divided into several sections:

- Thema:** A text input field with the placeholder 'Thema' and a 'Queue' dropdown menu set to 'Reklamationen'.
- Reklamationsgrund:** A dropdown menu with the label 'Bitte wählen'.
- Problembeschreibung:** A rich text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, link, and image icons.
- Positionen:** A table with columns: 'Position\*', 'Abweichender Reklamationsgrund', 'Seriennummer', 'Kaufdatum', and 'Externe ID'. The first row is pre-filled with 'Position\*', 'Bitte wählen', 'Seriennummer', an empty field, and 'Externe ID'. Below the table is a search dropdown for 'Position\*' showing 'Beispielprodukt - 0815', 'Artikel 5 - 567', and 'Artikel 4 - 456'.
- Kommentar:** Another rich text editor with a toolbar.
- Anhang:** A dashed box with the text 'Datei auswählen'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Vorgang erstellen' and 'Abbrechen'.

Abbildung 20: Seite zum Vorgang erstellen in CM/Track

## FAQs nutzen

FAQs, die Sie im Web Client dafür freigeschaltet haben, werden in der FAQ-Liste im Portal CM/Track angezeigt (siehe Abschnitt [FAQs](#)).

Die FAQ-Liste kann der Kontakt auch nach dem gewünschten Stichwort durchsuchen. Außerdem können FAQ-Artikel in der Suchfunktion auf der Startseite gefunden werden.

The screenshot shows the 'Häufige Fragen und Antworten' (FAQ) page in the CM/Track web client. The page has a blue header with 'CM/Track' and navigation tabs for 'Tickets', 'Ticket erstellen', and 'FAQ'. The main content area includes:

- A search bar with the placeholder 'Suche' and a 'Suche' button.
- A dropdown menu for 'Alle FAQ Listen'.
- A list of FAQ items, each with a green document icon, a title, and a date. The items are:
  - 100276 | Anzeigen der Vorgangsliste als Grid (Veröffentlicht: 16.03.2021 18:25)
  - 100275 | WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen (Veröffentlicht: 16.03.2021 18:23)
  - 100274 | HP LaserJet Pro Toner Tauschen (Veröffentlicht: 16.03.2021 18:21)
- A dropdown menu for 'Einträge pro Seite' set to '20'.

Abbildung 21: FAQ-Liste in CM/Track

## 1.8 Arbeitsschritte

Sie haben als Bearbeiter im Web Client viele Handlungsmöglichkeiten rund um Ihre Prozesse herum. Die wesentlichsten werden Ihnen in diesem Abschnitt erläutert, dazu gehören:

- [Reklamation erstellen](#)

Eine Reklamation ist ein Vorgang, verknüpft mit einem Kontakt. Reklamationen können von Kontakten über CM/Track erstellt werden oder automatisch via E-Mail. Zusätzlich können Sie als Bearbeiter im Web Client manuell Reklamationen anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet.

- [8D-Report erstellen](#)

Bei Abschluss einer Reklamation kann die Kontrolle der Korrekturmaßnahmen gesondert in einem 8D-Report nachverfolgt werden. Diese Reports werden als eigene Vorgänge im System hinterlegt und durchlaufen einen dedizierten Prozess

- [Aufgabe erstellen](#)

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die z.B. im Kontext der Bearbeitung von einem Vorgang als Subvorgang durchgeführt werden müssen.

- [FAQ erstellen](#)

Frequently Asked Questions werden von zuständigen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und zeigen Lösungen für bekannte Aufgabenstellungen und Probleme, die bei der Bearbeitung neuer Probleme und Anfragen behilflich sein können.

- [Neuigkeit erstellen](#)

Es gibt externe Neuigkeiten für Kunden und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter. Jeder Eintrag wird als Vorgang gehandhabt.

- [Kontakt erstellen](#)

Kontakte sind Personen, die mit Vorgängen verknüpft werden. Es gibt sowohl interne (z.B. Mitarbeiter), als auch externe Kontakte (z.B. Kunden).

- [Kunden-Login erstellen](#)

Einen Kunden-Login benötigt der Kontakt, um sich im [Kundenportal CM/Track](#) anzumelden und dort z.B. Reklamationen zu erstellen.

Bitte beachten Sie, dass Sie im Web Client für Handlungen auch die entsprechenden Berechtigungen benötigen ([Abschnitt Logins der Standardbearbeiter](#)).

## 1.8.1 Reklamation erstellen

Voraussetzung: Rolle „claimsUser“

1. Klicken Sie auf *Vorgang erstellen* in der Kopfleiste.
2. Wählen Sie *Reklamation* aus.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder aus.
  - **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
  - **Priorität:** Die Priorität ist mit „Normal“ vorbelegt. Weitere Optionen sind „Niedrig“, „Hoch“ und „Kritisch“
  - **Eingangskanal:** Auswahl für dieses Feld: Telefon, E-Mail, Brief, Portal und Formular
  - **Zuständigkeiten:** Hier gibt es ein Listenfeld über welches Teammitglieder mit ihrer Rolle in der Bearbeitung gepflegt werden können und ein Drop-Down-Feld in dem das Team definiert werden kann
  - **Reklamationsgrund:** Listenauswahl zwischen verschiedenen Gründen wie „Ware beschädigt“, „Ware unvollständig“, etc.
  - **Problembeschreibung:** Nähere Beschreibung des Reklamationsgrunds und Problems
  - **Reklamierte Produkte:** Auswahl von reklamierten Produkten/Leistungen

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen \* markiert.

4. Wählen Sie den Kontakt aus.

Normalerweise werden die Daten der internen Kontakte bei der Einführung des Systems importiert.

Geben Sie den Namen oder die E-Mail-Adresse des Kontakts in das entsprechende Feld ein. Es werden automatisch passende Kontakte vorgeschlagen, sodass Sie den richtigen Kontakt einfach auswählen können.

Wenn der Kontakt noch nicht im System vorhanden ist, können Sie einen [Kontakt erstellen](#).

5. Geben Sie im Kommentarfeld eine detaillierte Beschreibung der Anfrage ein.

Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Anfrage hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Vorgang erstellen*.

**Sie finden Ihre erstellte Reklamation in der Vorgangsliste unter der Sicht „Reklamationen | Eingangsanalyse“.**

## 1.8.2 8D-Report erstellen

Sie können **bei Abschluss einer Reklamation** die Kontrolle der Korrekturmaßnahmen gesondert in einem 8D-Report nachverfolgen.

*Voraussetzung: Rolle „claimsUser“*

1. Wählen Sie im Prozessschritt „Abwicklung“ der Reklamation die Workflow-Aktivität *Reklamationen abschließen*.
2. Setzen Sie einen Haken an der Checkbox *8D-Report Erstellung einleiten*.
3. Klicken Sie am Ende des Formulars auf *Speichern und weiter*.

**Der 8D-Report wurde erstellt. Sie finden ihn in der Sicht „8D-Reports | Aktiv“ und über die Suchfunktionen.**

**Wählen Sie Ihren 8D-Report in der Vorgangsliste aus und bewegen Sie ihn mit den [Aktivitäten im 8D-Report-Workflow](#) durch den Prozess.**

## 1.8.3 Aufgabe erstellen

*Voraussetzung: Rolle z.B. „claimsUser“*

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

### 1.8.3.1 Innerhalb eines Vorgangs

Wenn sich die Aufgabe auf einen bestehenden Vorgang bezieht.

1. Klicken Sie im Vorgang auf die Workflow-Aktivität *Aufgabe erstellen*.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
3. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

**Die neue Aufgabe wurde erstellt und als Subvorgang mit dem bestehenden Vorgang verknüpft. Sie finden die Aufgabe in der Sektion *Verknüpfte Vorgänge*. Außerdem können Sie die Aufgabe über die Suchfunktionen und in der Vorgangsliste in der Sicht „Aufgaben | Aktiv“ finden.**

### 1.8.3.2 Als neuer Vorgang im Web Client

*Voraussetzung: Rolle z.B. „claimsUser“*

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf die Schaltfläche *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie die Queue *Aufgabe* aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen **\***.

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Aufgabe
  - **Priorität:** Für die Priorität gibt es Auswahlmöglichkeiten von „Sehr niedrig“ bis „Kritisch“.
  - **Datum bis/am:** Im Datumsfeld wird die Deadline für die Aufgabe eingetragen.
4. Geben Sie im Kommentarfeld eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe ein.  
Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Aufgabe hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.
  5. Klicken Sie auf *Vorgang erstellen*.

**Ihre Aufgabe wurde erstellt und gespeichert, Sie finden sie im linken Teil unter der Sicht „Aufgaben | Aktiv“ oder über die Suchfunktionen. Leiten Sie die Aufgabe mit den [Aktivitäten im Aufgaben-Workflow](#) durch den Prozess.**

## 1.8.4 Kontakt erstellen

Voraussetzung: Rolle „claimsUser“

Sie können einen neuen Kontakt über zwei Wege erstellen:

- Im Formular während Sie eine [Reklamation erstellen](#).
- Über die Schaltfläche *Neuer Kontakt* in der **Kopfzeile**.

Gehen Sie anschließend wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Falle eines Firmen-Ansprechpartners zuerst die Firma aus.  
Es werden automatisch passende Firmen vorgeschlagen, sobald Sie mit der Eingabe beginnen.  
Das Datenmodell der internen Kontakte (z. B. Mitarbeiter) ist hingegen einstufig, sodass keine Firma notwendig ist.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.  
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen **\***.

Für den Portalzugang beachten Sie den Abschnitt [Kunden-Login erstellen](#).

3. Klicken Sie auf *Erstellen und hinzufügen*.

**Ihr neuer Kontakt wurde hinzugefügt. Sie können diesen Kontakt jetzt über die Suchfunktion finden und mit Vorgängen verknüpfen.**

## 1.8.5 FAQ erstellen

*Voraussetzung: Rolle „faqAdmin“*

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie *FAQ* aus.
3. Füllen Sie die betreffenden Felder im Formular aus.  
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen **\***.
4. Klicken Sie auf *Vorgang erstellen*.

**Ihr FAQ Artikel wurde erstellt und gespeichert, jedoch noch nicht veröffentlicht. Sie finden den FAQ Artikel in der Sicht „FAQ | In Freigabe“.**

1. Wählen Sie die Sicht „FAQ | In Freigabe“ in der Vorgangsliste.
2. Wählen Sie Ihren erstellten FAQ-Artikel aus.
3. Klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Artikel veröffentlichen*.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Die Sichtbarkeit legt fest, ob dieser Artikel nur intern, oder auch extern im [Kundenportal CM/Track](#) sichtbar ist.

5. Klicken Sie *Speichern und weiter*.

**Ihr FAQ Artikel ist nun veröffentlicht und über die Sicht „FAQ | Veröffentlicht“ sowie über die Suchfunktionen zu finden.**

## 1.8.6 Neuigkeit erstellen

Voraussetzung: Rolle „newsAdmin“

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie die Queue *Neuigkeiten* aus.
3. Befüllen Sie alle Felder im Formular.

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen **\***.

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Neuigkeit
- **Veröffentlichungsdatum:** Datum, zu dem die Neuigkeit im Web Client angezeigt werden soll
- **Verwerfungsdatum:** Datum, zu dem die Neuigkeit wieder vom Dashboard entfernt und geschlossen werden soll.
- **Kommentar:** Text der Neuigkeit, der beim Anzeigen der Details einer Neuigkeit eingeblendet wird. Muss vorher mit einer Neuigkeiten-Textklasse gekennzeichnet werden.

Dies ist die eigentliche Neuigkeit.

4. Klicken Sie am Ende des Formulars auf *Vorgang erstellen*.

**Ihre Neuigkeit wurde erstellt und gespeichert, aber noch nicht veröffentlicht.**

1. Klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Veröffentlichung vorbereiten*.
2. Wählen Sie den *Textklassen-Typ* aus.
  - „Newstext blau“: Darstellung des Datums und des Themas in blau.
  - „Newstext grün“: Darstellung des Datums und des Themas in grün.
  - „Newstext rot“: Darstellung des Datums und des Themas in rot. Gut geeignet für Warnungen, Informationen über Systemfehler und ähnliches.
3. Wählen Sie die *Sichtbarkeit* aus.
  - „Intern“: Die Neuigkeit ist nur im Web Client für die Bearbeiter zu sehen.
  - „Extern“: Die Neuigkeit ist auch im [Kundenportal CM/Track](#) für Kunden zu sehen.
4. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

**Ihre Neuigkeit befindet sich in der Sicht „Neuigkeiten | Im Review“ und wird automatisch veröffentlicht, wenn das eingetragene Datum um 0 Uhr erreicht ist.**

Sie haben die folgenden Handlungsmöglichkeiten:

- Wenn Sie die Neuigkeit vorzeitig veröffentlichen wollen, klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Neuigkeit jetzt veröffentlichen*.
- Wenn Sie die Neuigkeit verwerfen wollen, klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Neuigkeit verwerfen*.

- Wenn Sie vor der Veröffentlichung Änderungen an dem Neuigkeitstext vornehmen wollen, klicken Sie im Kontextmenü **Aktion (1)** auf die Option **Bearbeiten**.
- Wenn Sie die Textklasse (Farbe) ändern wollen, klicken Sie auf die Textklasse des Kommentars **(2)**.

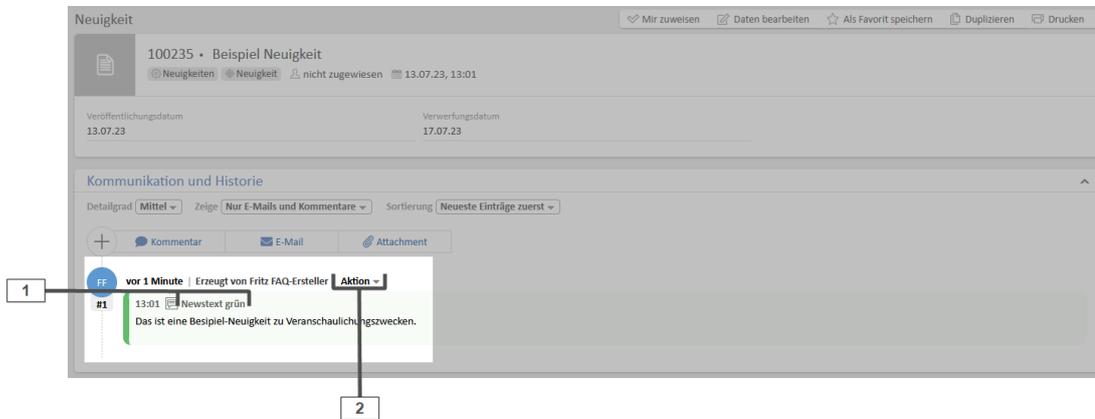


Abbildung 22: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

## 1.8.7 Kunden-Login erstellen

Voraussetzung: Rolle „claimsUser“

Das Login für das Kundenportal erhält ein Kunde durch Zuordnung

- eines Login-Namens
- eines Passworts (das nach dem ersten Login geändert werden soll)
- eines CM/Track-Benutzerprofils

Wenn Sie einen Login für einen **neuen Kontakt** anlegen möchten, beachten Sie den Abschnitt [Kontakt erstellen](#).

Sie können die Zugang für den gewünschten Kontakt **automatisch** generieren lassen. Gehen Sie dafür wie folgt vor:

1. Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus.  
Klicken Sie dafür auf den Kontakt in einem Vorgang oder suchen Sie den Kontakt über die Suchfunktion.
2. Klicken Sie im rechten Bereich *Aktivitäten* auf *Portalzugang erstellen*.  
Wenn für den Kontakt bereits ein Zugang erstellt wurde, können Sie stattdessen die Aktivität *Portalzugang erneuern* auswählen.
3. Der Zugangsname und ein Passwort wird generiert und automatisch an die hinterlegte E-Mail Adresse des Kontakts verschickt.

Wenn Sie die Zugangsdaten eines Kontaktes **manuell** anlegen oder bearbeiten wollen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus.  
Klicken Sie dafür auf den Kontakt in einem Vorgang oder suchen Sie den Kontakt über die Suchfunktion.
2. Klicken Sie auf *Daten bearbeiten*, um den Bearbeitungsmodus zu öffnen.  
Nutzen Sie dazu das Drop-Down-Menü *Aktion* neben dem Kontaktnamen direkt im Ticket (1) oder die Detailseite des Kontakts (2).

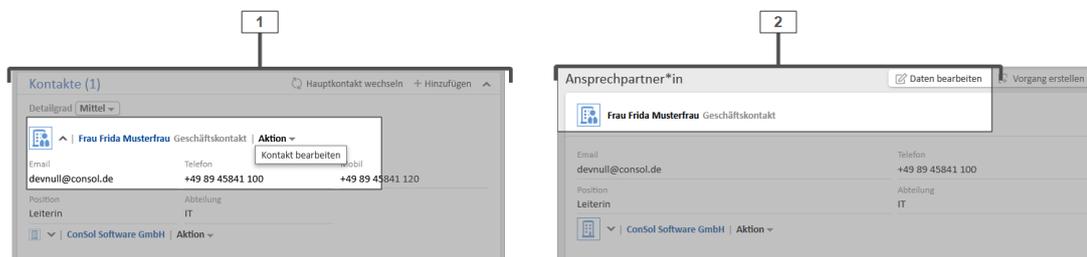


Abbildung 23: Bearbeiten einer Kontaktperson

3. Ordnen Sie dem Kontakt im Formular die o.g. Parameter zu.

- Login-Namen
- Passwort
- CM/Track-Benutzerprofil

Im Standard ist nur ein CM/Track-Benutzerprofil vorhanden, *Portalzugang CM/Track*

The screenshot shows the 'Ansprechpartner\*in' (Contact) management interface. The contact details for 'Frau Frida Musterfrau' are displayed, including her email (devnull@consol.de), phone number (+49 89 45841 100), and mobile number (+49 89 45841 120). A 'Portalzugang' (Portal Access) section is highlighted, where the 'Benutzername' (Username) is set to 'Musterfrau' and the 'Portal-Profil' (Portal Profile) is set to 'Portalzugang CM/Track'. The 'Passwort' (Password) field is masked with dots. The interface includes buttons for 'Änderungen speichern' (Save Changes) and 'Abbrechen' (Cancel). The top navigation bar contains options like 'Daten bearbeiten', 'Vorgang erstellen', 'Als Favorit speichern', 'Deaktivieren', 'Daten übertragen', 'Drucken', and 'Entfernen'. The footer shows 'ConSol Software GmbH | Aktion'.

Abbildung 24: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

4. Klicken Sie auf *Änderungen speichern*.

**Der Kunden-Login ist jetzt erstellt und der Kontakt kann sich im Kundenportal CM/Track mit diesen Daten anmelden.**

## 2 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

### 2.1 Marken

- Apache OpenOffice™ – Apache und die Apache-Federlogos sind Marken von The Apache Software Foundation. [OpenOffice.org](#) und das Mövenlogo sind eingetragene Marken von The Apache Software Foundation. Siehe [Website von Apache OpenOffice zu Markenrichtlinien](#).
- Google Maps™ – Google Maps ist eine Marke von Google Inc. Siehe [Google-Website über Marken](#).
- HAProxy – HAProxy ist Copyright von Willy Tarreau. Siehe [HAProxy-Website](#).
- Microsoft® – Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Active Directory® – Microsoft und Microsoft Active Directory sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Exchange Server – Microsoft und Microsoft Exchange Server sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft 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 [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Windows® Betriebssystem – Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® SQL Server® – Microsoft und Microsoft SQL Server sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft 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 [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- MongoDB® – Mongo, MongoDB und das MongoDB-Blattlogo sind eingetragene Marken von MongoDB, Inc.
- NGiNX – NGiNX ist Copyright von Igor Sysoev und Nginx, Inc. Siehe [NGiNX-Lizenzseite](#).
- OpenStreetMap - OpenStreetMap® sind frei verfügbare Daten (Open Data), die unter Open Data Commons Open Database License (ODbL) von der OpenStreetMap Foundation (OSMF) lizenziert wurden. Siehe [OpenStreetMap Copyright- und Lizenzseite](#).
- Oracle® – Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren verbundenen Unternehmen. Siehe [Website von Oracle zu Markenrichtlinien](#).

- Oracle® WebLogic – Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren verbundenen Unternehmen. Siehe [Website von Oracle zu Markenrichtlinien](#).
- Pentaho® – Pentaho und das Pentaho-Logo sind eingetragene Marken von Pentaho Inc. Siehe [Website von Pentaho zu Markenrichtlinien](#).
- Vis.js – Vis.js ist Copyright von Almende B.V. Siehe [Vis.js-Lizenzseite](#).
- Wicket™ - Apache Wicket und Wicket, Apache, das Apache-Federlogo und das Apache Wicket-Projektlogo sind Marken von The Apache Software Foundation. Siehe zum Beispiel den [Hinweis unten auf der Wicket-Homepage](#)

## 2.2 Glossar

### A

---

#### ACF

ACF ist die Abkürzung von Activity Control Form (auf Deutsch Aktivitätsformular). ACFs können in Workflow-Aktivitäten verwendet werden, um den Bearbeiter zu zwingen, bestimmte Datenfelder auszufüllen, bevor er fortfahren kann.

#### Aktivität

Aktivitäten, auch Aktionen genannt, sind Vorgänge, die für Vorgänge, Kunden, Ressourcen und Suchergebnisse ausgeführt werden können.

### B

---

#### Bearbeiter

Bearbeiter sind die Benutzer, die im Web Client an Vorgängen arbeiten.

#### Benutzerprofil

Das Benutzerprofil enthält die persönlichen Einstellungen, Vertretungen und Zeitbuchungen des Benutzers.

#### Berechtigung

Mit Berechtigungen wird festgelegt, welche Vorgänge der Bearbeiter im Web Client sehen kann und welche Aktionen er durchführen darf. Berechtigungen werden immer über Rollen erteilt, d.h. sie werden nicht einem einzelnen Benutzer zugewiesen, sondern einer Gruppe von Benutzern, die die gleiche Rolle

haben. Normalerweise gehören diese Benutzer zum gleichen Team und/oder haben ähnliche Funktionen im Unternehmen.

#### Bereich

Der Workflow ist in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt, die den Status eines Vorgangs zeigen.

#### Beteiligter

Beteiligte sind Benutzer, die einen bestimmten, im Geschäftsprozess definierten Zweck erfüllen. Normalerweise müssen sie im Prozess bestimmte Aufgaben ausführen.

### C

---

#### CM/Doc

Ein ConSol CM-Standard-Modul, das es Bearbeitern ermöglicht, über den Web Client mit Microsoft Word- oder OpenOffice-Dokumenten zu arbeiten, die mit ConSol CM-Vorgangs- oder Kundendaten vorausgefüllt sind.

#### CM/Resource Pool

CM/Resource Pool ist ein optionales Add-on, das es ermöglicht, unterschiedliche Arten von Objekten als Ressourcen in ConSol CM zu speichern.

#### CM/Track

CM/Track ist das Portal von ConSol CM. Kunden erhalten über CM/Track Zugriff auf ihre Vorgänge.

**D**

---

**Detailgrad**

Der Detailgrad legt die in bestimmten Bereichen von Vorgängen, Kontakten und Ressourcen angezeigten Informationen fest.

**F**

---

**Favoriten**

Die Favoriten werden in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Die Benutzer können Vorgänge, Kunden, Ressourcen und Suchen in die Favoriten ziehen und danach schnell öffnen.

**Firma**

Die Firma stellt die obere Hierarchiestufe in einem zweistufigen Kundenmodell dar. Eine Firma kann mehrere Kontakte haben.

**G**

---

**Geschäftsprozess**

Der Geschäftsprozess bestimmt, wie Vorgänge verarbeitet werden. Er bildet die Arbeit in Ihrem Team ab.

**GUI**

Graphical User Interface

**H**

---

**Hauptarbeitsbereich**

Im Hauptarbeitsbereich wird das Element angezeigt, an dem der Benutzer gerade arbeitet. Dies

kann ein Vorgang eine Kundenseite, eine Suchergebnisseite, ein Dashboard oder eine Ressourcenseite sein.

**Hauptkunde**

Der Hauptkunde ist der Kunde, der der Grund für die Erstellung des Vorgangs ist. In einem Vorgang muss ein Hauptkunde angegeben sein.

**Hauptmenü**

Das Hauptmenü wird im oberen Abschnitt der Seite angezeigt. Es enthält Links zu den unterschiedlichen Seiten des Web Clients.

**K**

---

**Kontakt**

Der Kontakt stellt die untere Hierarchiestufe in einem zweistufigen Kundenmodell dar. Ein Kontakt kann nur zu einer Firma gehören.

**Kunde**

Der Kunde stellt die externe Seite eines Vorgangs dar. Er ist die Person oder das Objekt, das den Grund für die Erstellung eines Vorgangs bildet. Ein Kunde kann entweder eine Firma oder ein Kontakt sein.

**Kundendatenmodell**

Das Kundendatenmodell ist die Definition der Kunden. Es bestimmt die verfügbaren Datenfelder und möglichen Relationen.

**Kundengruppe**

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre

Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

## L

---

### LDAP

LDAP ist die Abkürzung für Lightweight Directory Access Protocol. Das ist ein Protokoll, mit dem Anmeldeinformationen für mehrere Applikationen verwaltet werden.

## O

---

### Overlay

Overlays sind kleine Symbole, die zum Vorgangs-Icon hinzugefügt werden, nachdem bestimmte Ereignisse eingetreten sind.

## P

---

### PCDS

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

### Protokoll

Das Protokoll enthält alle Änderungen, die an dem Vorgang, Kunden oder der Ressource ausgeführt wurden.

## Q

---

### Queue

Die Queue enthält thematisch ähnliche Vorgänge, die gleich behandelt werden sollen und dem gleichen Geschäftsprozess (Workflow) folgen. Berechtigungen und andere Parameter werden immer auf der Basis von Queues definiert.

## R

---

### Relation

Relationen sind Verknüpfungen zwischen unterschiedlichen Datenobjekten in ConSol CM. Es gibt Relationen zwischen Objekten des gleichen Typs, z.B. zwischen Vorgängen, Kunden und Ressourcen, und Relationen zwischen Objekten unterschiedlicher Typen, z.B. zwischen einem Vorgang und einer Ressource oder einem Kunden und einer Ressource.

### Ressource

Ressourcen sind Objekte, die in CM/Resource Pool verwaltet werden.

### Ressourcentyp

Der Ressourcentyp ist die Definition der Ressourcen. Er bestimmt die verfügbaren Datenfelder und möglichen Relationen und Aktionen.

### Rolle

Rollen werden den Bearbeitern zugewiesen. Sie bestimmen die Zugangsberechtigungen und Sichten der Bearbeiter.

## S

---

### Session

Die Session ist der Zeitraum zwischen Anmeldung und Abmeldung im Web Client.

### Sicht

Sichten beschränken die in der Vorgangsliste im ConSol CM Web Client angezeigten Vorgänge auf die

Vorgänge, die bestimmte Kriterien (Bereiche eines oder mehrerer Workflows) erfüllen. Sichten werden Rollen zugewiesen.

## V

---

### Vertretung

Über die Vertretungsfunktion können Bearbeiter bestimmt werden, die einen Bearbeiter zeitlich begrenzt vertreten. Der Vertreter erhält eine Kopie aller E-Mails, die vom CM-System an die E-Mail-Adresse des Bearbeiters, den er vertritt, gesendet werden. Zudem hat die Vorgangsliste eine Option, mit der Vorgänge des vertretenen Bearbeiters angezeigt werden.

### Vorgang

Der Vorgang ist die Kundenanfrage, an der der Bearbeiter arbeitet. Er ist das Objekt, das den vom Workflow definierten Geschäftsprozess durchläuft.

### Vorgangs-Icon

Das Vorgangs-Icon wird in der oberen linken Ecke eines Vorgangs und in der Vorgangsliste angezeigt. Es hat normalerweise eine Farbe, die einen Wert eines bestimmten Parameters darstellt, und ein Symbol, das den aktuellen Bereich wiedergibt. Das Vorgangs-Icon kann Overlays haben.

### Vorgangsliste

Die Vorgangsliste befindet sich links neben dem Hauptarbeitsbereich. Sie zeigt bestimmte Vorgänge auf einen Blick.

### Vorlage

Vorlagen enthalten vordefinierten und vorformatierten Text. Sie können für Kommentare, E-Mails und Dokumente verwendet werden.

## W

---

### Web Client

Der Web Client ist der Hauptzugang zum System für die Bearbeiter.

### Workflow

Der Workflow ist die Umsetzung des in ConSol CM verwalteten Geschäftsprozesses. Er enthält eine Reihe von Schritten, die von den Bearbeitern durchgeführt werden.

### Workflow-Aktivität

Workflow-Aktivitäten werden dazu verwendet, Vorgänge durch den Geschäftsprozess zu bewegen.

### Workspace

Der Workspace wird in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Er dient als temporärer Speicher für Vorgänge, Kunden und Ressourcen, die geändert wurden, aber deren Änderungen noch nicht gespeichert wurden.

## Z

---

### Zeitbuchung

Zeitbuchungen ermöglichen es den Bearbeitern, die Zeit festzuhalten, die sie an einem Vorgang oder Projekt gearbeitet haben.

### **Zusatzkunde**

Zusatzkunden sind Kunden (Firmen oder Kontakte), die am Vorgang interessiert sind. Sie sind optional und haben normalerweise eine Rolle, die anzeigt, wieso sie hinzugefügt wurden.

