



ConSol Software GmbH

# ConSol CM/Complaint Benutzerhandbuch - Einstieg

Version 6.16

# Inhalt

1	CM/Complaint	3
1.1	Dieses Handbuch	3
1.2	Das System CM/Complaint	3
1.3	Integriertes Tutorial	5
1.4	Logins der Standardbearbeiter	6
1.5	Prozesse	7
1.5.1	Reklamationen	7
1.5.2	8D-Reports	7
1.5.3	Aufgaben	7
1.5.4	Neuigkeiten	7
1.5.5	FAQs	7
1.5.6	Anfragen	8
1.6	Benutzeroberfläche	9
1.6.1	Übersichts-Dashboard	9
1.6.2	Cockpit Reklamationen	9
1.7	Arbeitsbereich	11
1.8	Kundenportal CM/Track	13
1.8.1	Benutzeroberfläche CM/Track	13
1.9	Arbeitsschritte	16
1.9.1	Reklamation erstellen	17
1.9.2	8D-Report erstellen	18
1.9.3	Aufgabe erstellen	19
1.9.4	Kontakt erstellen	20
1.9.5	FAQ erstellen	21
1.9.6	Neuigkeit erstellen	22
1.9.7	Kunden-Login erstellen	24

# 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 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.

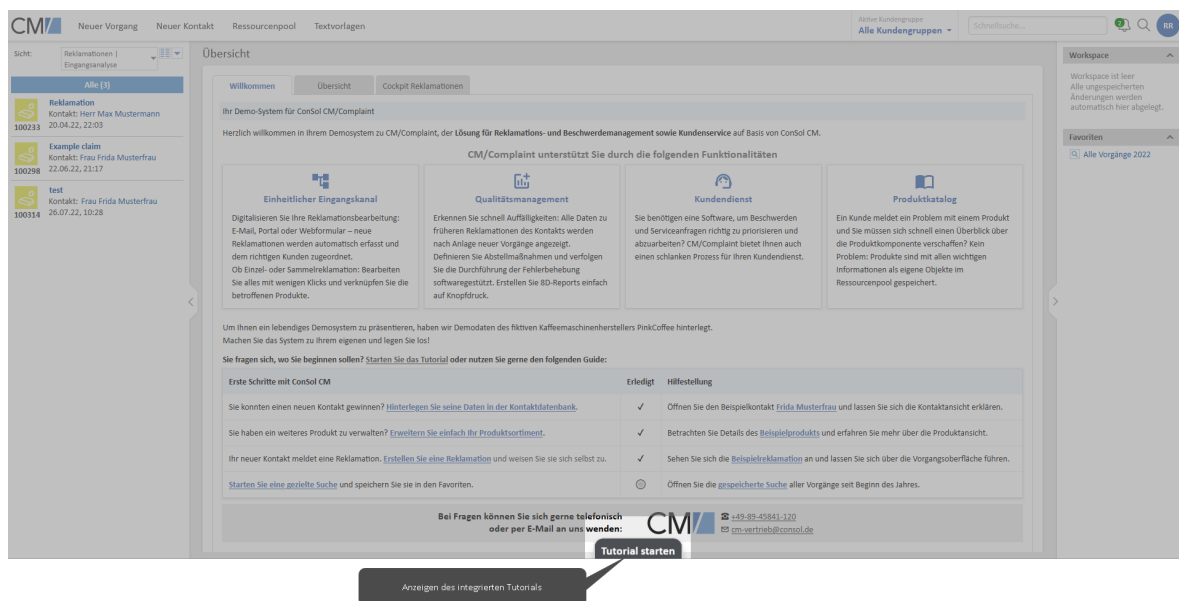


Abbildung 2: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe unten

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.

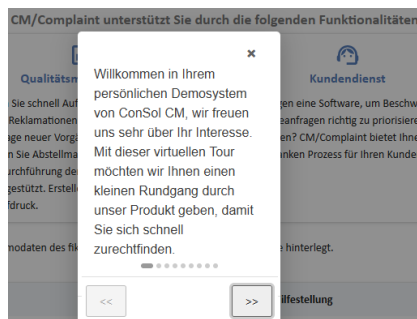


Abbildung 3: Start der integrierten Hilfe

## 1.4 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

## 1.5 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 Abschnitt [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 [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 den Abschnitt [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 Reklamationen behilflich sein können. Zudem können FAQs über das Portal CM/Track auch den Kontakten zur Verfügung gestellt werden. Beachten Sie hierzu den Abschnitt [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 Benutzeroberfläche

### 1.6.1 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

### 1.6.2 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).

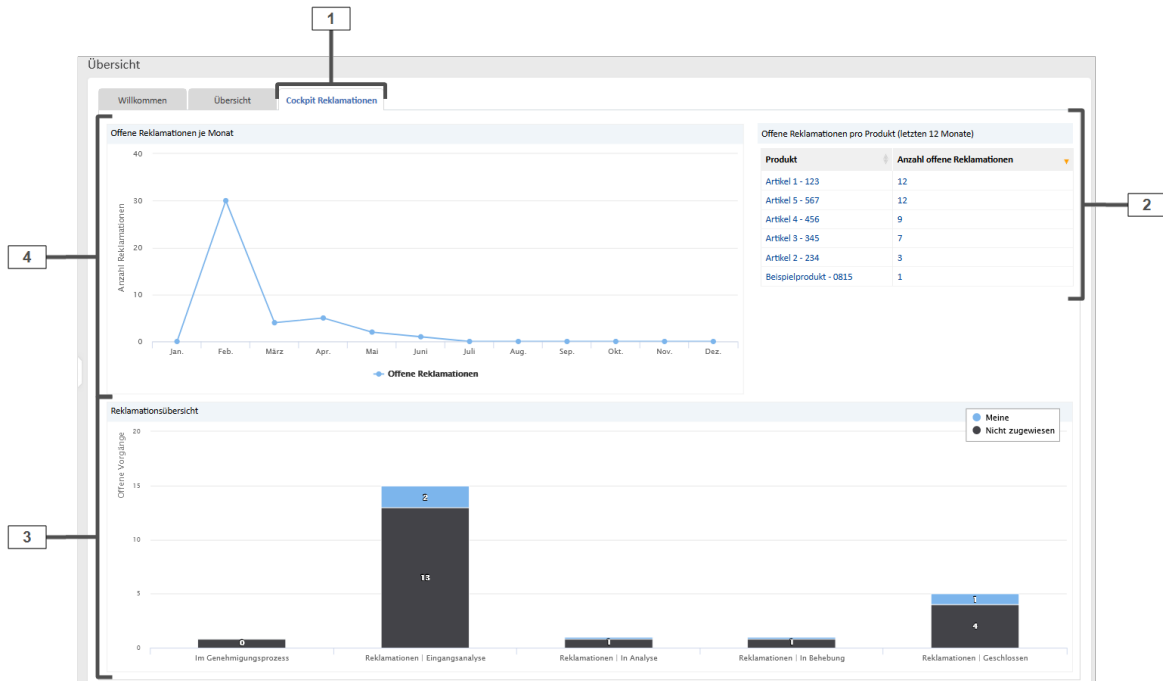


Abbildung 5: Cockpit-Ansicht

## 1.7 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.

- **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.

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.

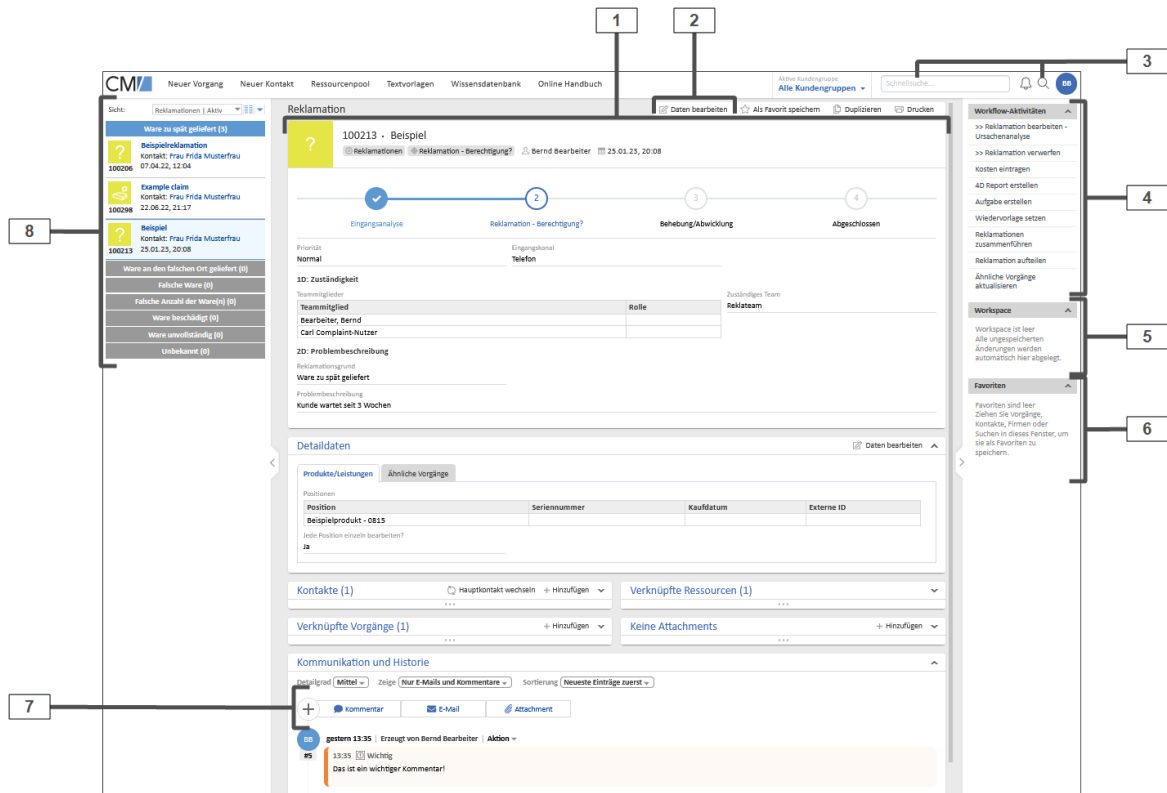


Abbildung 6: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

## 1.8 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](#).

### 1.8.1 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.



Abbildung 7: Startseite CM/Track

#### 1.8.1.1 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.

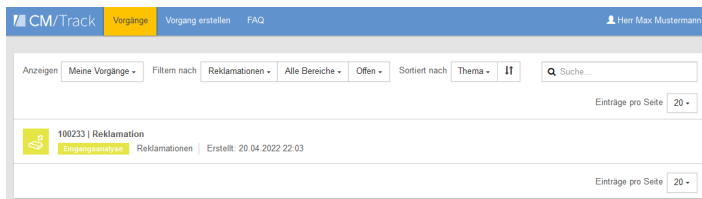
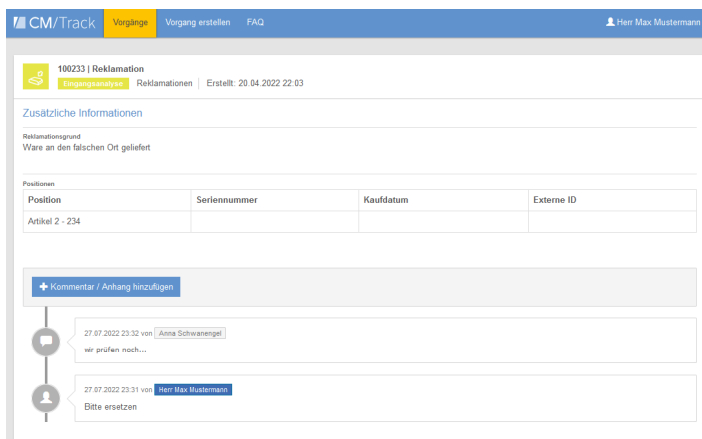


Abbildung 8: Vorgangsliste in CM/Track

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.



### 1.8.1.2 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.

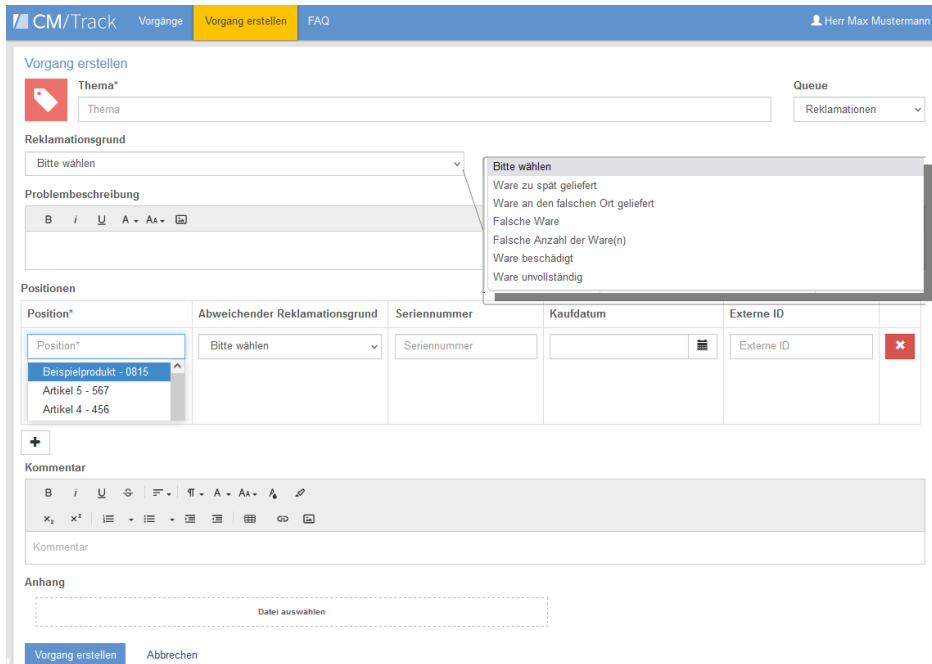


Abbildung 9: Seite zum Vorgang erstellen in CM/Track

### 1.8.1.3 FAQs nutzen

FAQs, die Sie im Web Client dafür freigeschaltet haben, werden in der FAQ-Liste im Portal CM/Track angezeigt.

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

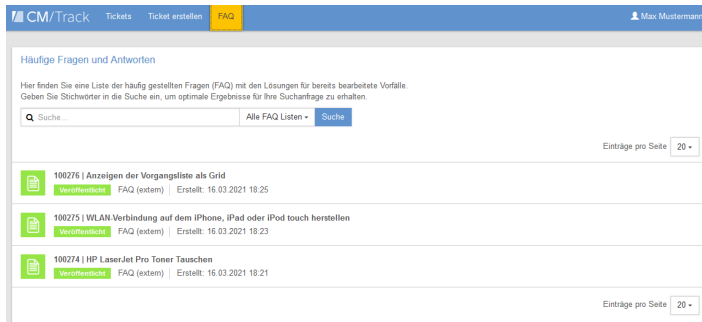


Abbildung 10: FAQ-Liste in CM/Track

## 1.9 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](#)).



## 1.9.1 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“.**

## 1.9.2 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 Workflow Aktivitäten durch den Prozess.**

## 1.9.3 Aufgabe erstellen

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

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

### 1.9.3.1 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.**

### 1.9.3.2 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.**

## 1.9.4 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.**

## 1.9.5 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.**

## 1.9.6 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)**.

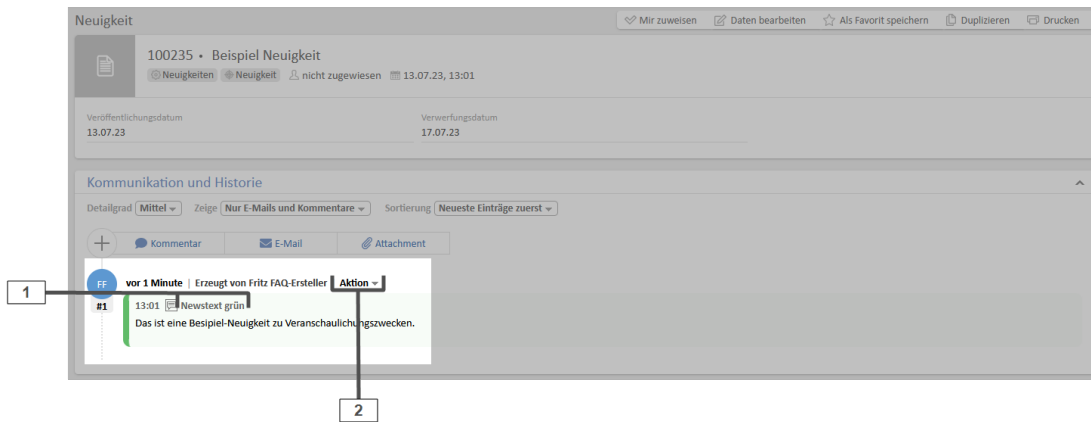


Abbildung 11: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

## 1.9.7 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).

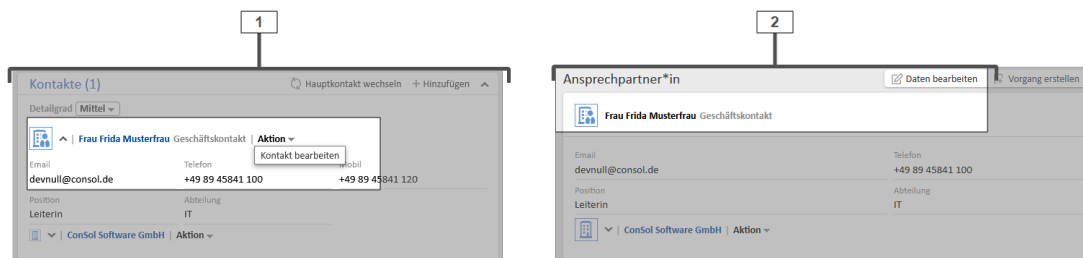


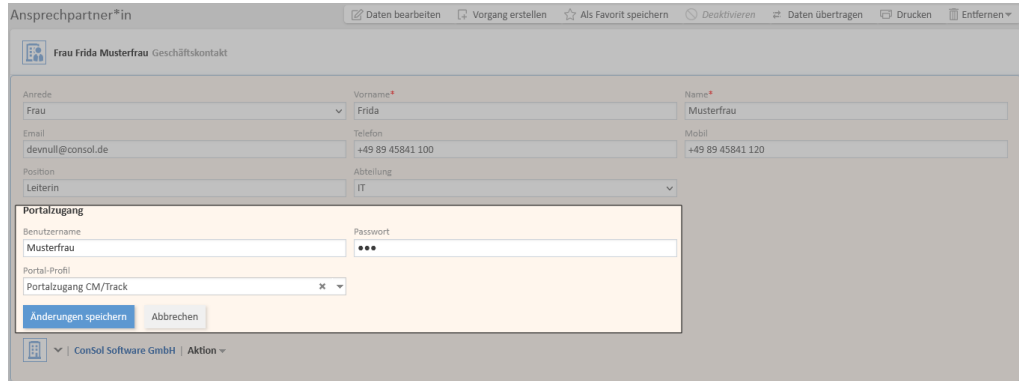
Abbildung 12: Bearbeiten einer Kontaktperson

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 'Anspruchspartner\*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'. Her position is 'Leiterin' and her department is 'IT'. A 'Portalzugang' (Portal Access) section is highlighted in orange, containing a 'Benutzername' (Username) field with 'Musterfrau', a 'Passwort' (Password) field with masked characters, and a 'Portal-Profil' (Portal Profile) dropdown menu set to 'Portalzugang CM/Track'. At the bottom of this section are 'Änderungen speichern' (Save Changes) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons. The top of the interface shows various action icons like 'Daten bearbeiten', 'Vorgang erstellen', and 'Als Favorit speichern'.

Abbildung 13: 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.**