



ConSol Software GmbH

# ConSol CM/Complaint Benutzerhandbuch

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	Allgemeines Benutzerhandbuch .....	52
2.1	Erste Schritte .....	53
2.1.1	Zweck von ConSol CM .....	53
2.1.2	Web Client .....	53
2.1.3	Benutzeroberfläche von ConSol CM .....	54
2.1.4	Objekte in ConSol CM .....	57
2.2	Tägliche Arbeit mit ConSol CM .....	59
2.2.1	Anmelden und Abmelden .....	59
2.2.2	Finden von Objekten .....	60
2.2.3	Bearbeiten von Vorgängen .....	64
2.2.4	Kommunikation in Vorgängen .....	71
2.2.5	Nutzung von Funktionen der Benutzeroberfläche .....	74
2.3	Erweiterte Funktionen .....	78
2.3.1	Allgemein .....	78
2.3.2	Vorgänge .....	78
2.3.3	Kontakte .....	81
2.3.4	Ressourcen .....	83
2.3.5	CM/Track .....	86
2.3.6	Prozesse .....	86
2.3.7	Benutzeroberfläche .....	88
2.4	Fehlerbehebung .....	90
2.4.1	CM/Doc .....	90
3	Appendix .....	92
3.1	Marken .....	92
3.2	Glossar .....	94

# 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

Dieses Handbuch besteht aus zwei Bereichen:

**Bereich 1 - 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](#).

**Bereich 2 - Allgemeines Benutzerhandbuch** bietet Ihnen das komplette ConSol CM-Benutzerhandbuch. Hier erfahren Sie Details für die Arbeit mit dem System, so dass Sie, wenn Sie dies wünschen, tiefer in die Materie einsteigen und alle Funktionalitäten nutzen können.

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 abzuarbeiten.

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.

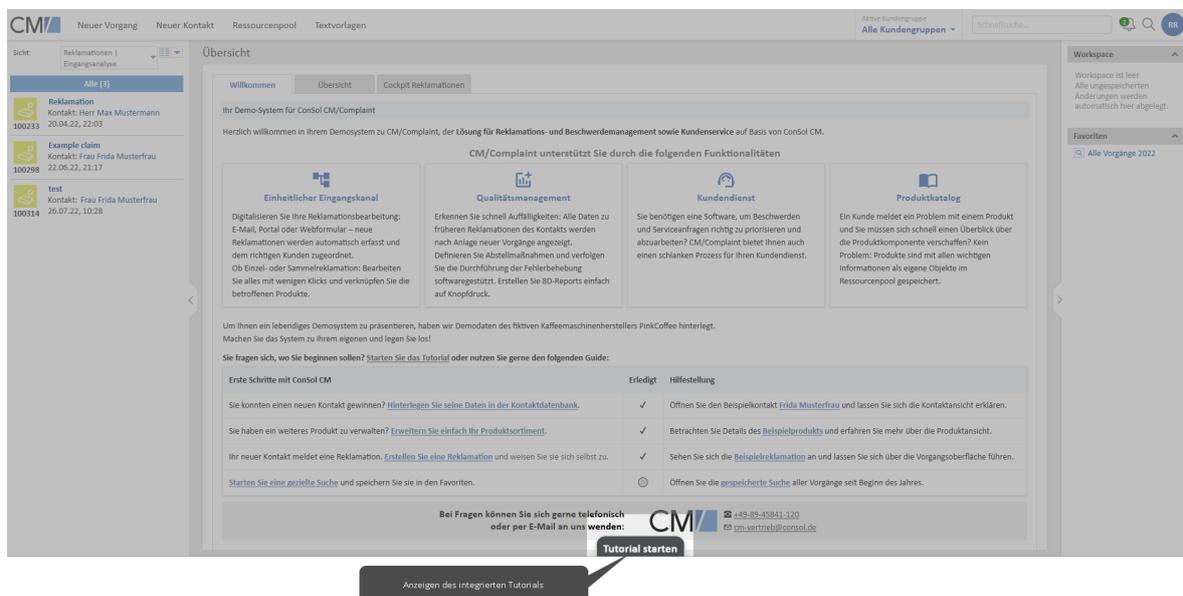


Abbildung 2: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe unten

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.

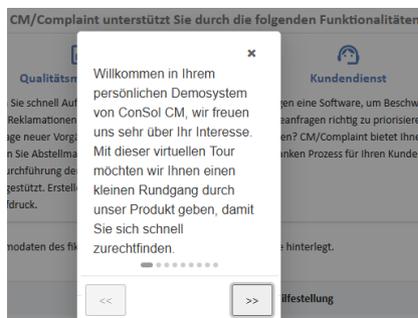


Abbildung 3: Start der integrierten Hilfe

## 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.

Erstelldatum	Vorgang	Art	Priorität	Bereich	Bearbeiter
12.10.2022 15:03	Neue Reklamation	Reklamation	Normal	Reklamation - Berechtigung?	nicht gesetzt
20.04.2022 22:03	Reklamation	Reklamation	Normal	Eingangsanalyse	Rainer Rekl
07.04.2022 12:04	Beispielreklamation	Reklamation	Normal	Reklamation - Berechtigung?	Rainer Rekl

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).

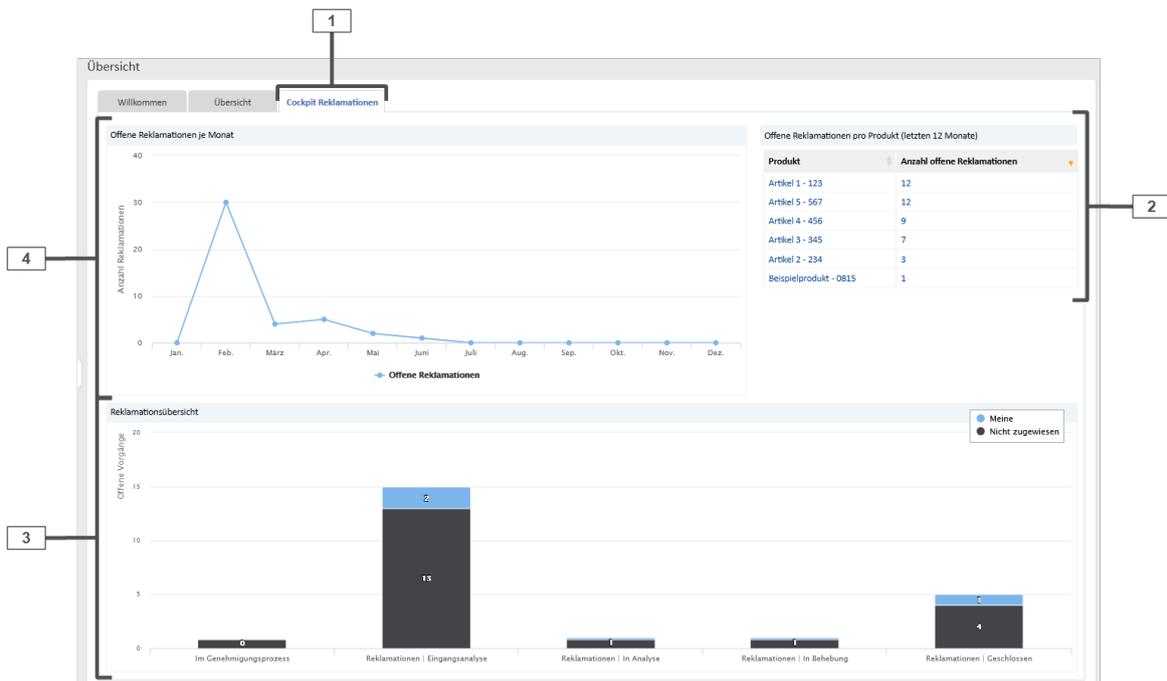


Abbildung 5: Cockpit-Ansicht

### 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.

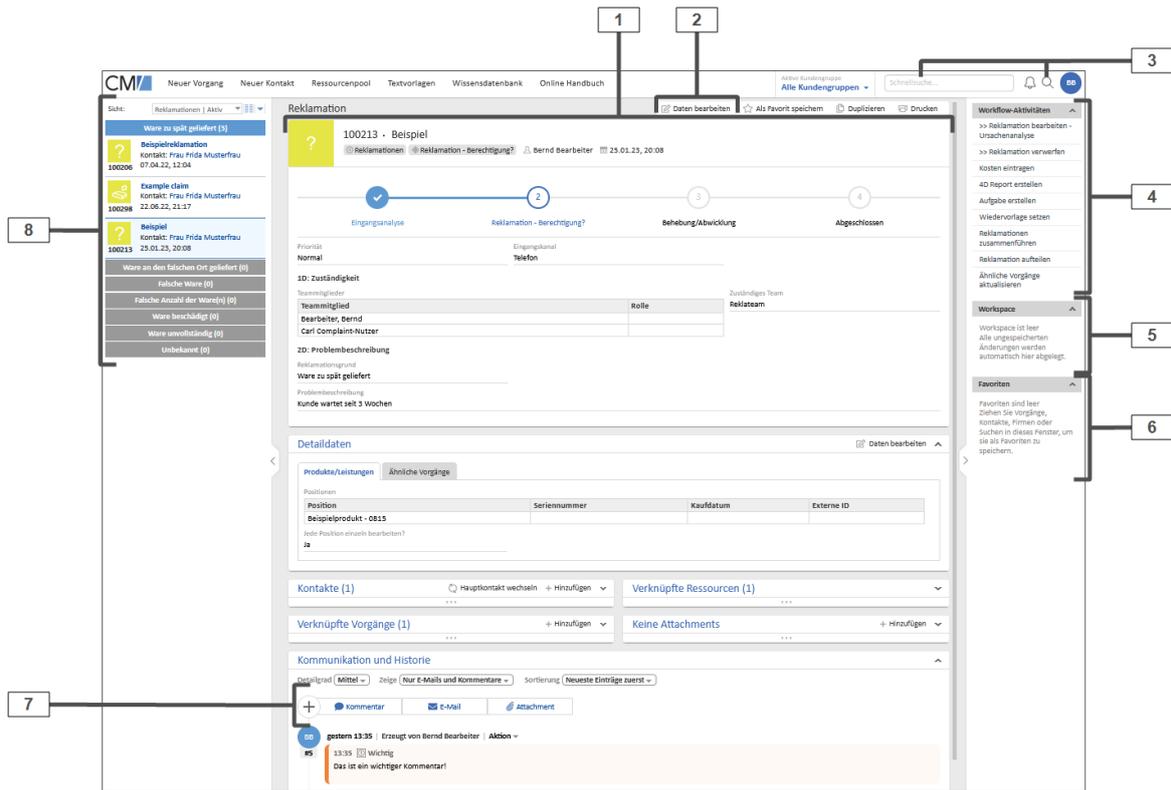


Abbildung 6: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

## 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, Erstelldatum

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:

- **Detailldaten (1)**

Detailldaten 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. Eine detaillierte Einführung in die Arbeit mit Kontakten finden Sie im Abschnitt [Kontakte](#).

The screenshot displays a software interface for case management. At the top, a tab labeled 'Ähnliche Vorgänge' (Similar Cases) is active, showing a table with columns: 'Betreff', 'Produkt(e)', 'Status', 'Bearbeiter', 'Erstelldatum', 'Priorität', and 'Match'. The table contains 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 main interface is divided into several sections:

- Kontakte (1)**: Shows contact details for 'Frau Frida Musterfrau', a 'Geschäftskontakt'. A 'Hauptkontakt wechseln' button and a '+ Hinzufügen' button are visible.
- Verknüpfte Ressourcen (1)**: Shows 'Produktsortiment' with 'Produkte (1)' and a '+ Hinzufügen' button.
- Verknüpfte Vorgänge (2)**: A section for linked processes with a '+ Hinzufügen' button.
- Attachments (1)**: A section for attachments with a '+ Hinzufügen' button.
- Kommunikation und Historie**: A communication history section with a 'Detailgrad' dropdown set to 'Mittel', a 'Zeige' dropdown set to 'Nur E-Mails und Kommentare', and a 'Sortierung' dropdown set to 'Neueste Einträge zuerst'. It lists three entries:
  - 19. Apr. 2023**: 'Erzeugt von Anton Admin | Aktion'. Includes a '4D-Report' and an attachment 'Report (4D-Report\_Beispielreklamation\_19042023.pdf)'.
  - 27. Apr. 2022**: 'Erzeugt von [Benutzer gelöscht] | (geändert vor 1 Jahr) | Aktion'. Includes an 'Interne Antwort' and a message: 'Meine Antwort zu XYZ'.
  - 07. Apr. 2022**: 'Erzeugt von Bernd Bearbeiter | Aktion'. Includes a 'Gesendete E-Mail' with the text: 'Sehr geehrter Herr Max Mustermann, vielen Dank, dass Sie uns Ihr Anliegen mitgeteilt haben. Ihre Reklamation mit dem Betreff Beispielreklamation wird bei uns unter der Nummer 100.206 geführt. Bitte geben Sie diese Nummer auch bei Rückfragen an. Wir melden uns so schnell wie möglich bei Ihnen und bemühen uns, Ihr Anliegen zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu erledigen. Mit freundlichen Grüßen, Ihr Service Team'.

Numbered callouts (1-6) point to specific UI elements: 1 points to the 'Ähnliche Vorgänge' tab; 2 points to the 'Verknüpfte Ressourcen' section; 3 points to the 'Attachments' section; 4 points to the 'Kommunikation und Historie' section; 5 points to the 'Verknüpfte Vorgänge' section; 6 points to the 'Kontakte' 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>



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
<p><i>Reklamation abschließen</i></p>	<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> <p>Diese Aktivität ist verfügbar, wenn Maßnahmen definiert wurden.</p>
<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> <p>Diese Aktivität ist verfügbar, wenn <b>keine</b> Maßnahmen definiert wurden.</p>

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. Für eine detailliertere Erläuterung wechseln Sie bitte zum Abschnitt [Kommunikation in Vorgängen](#).

### 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.

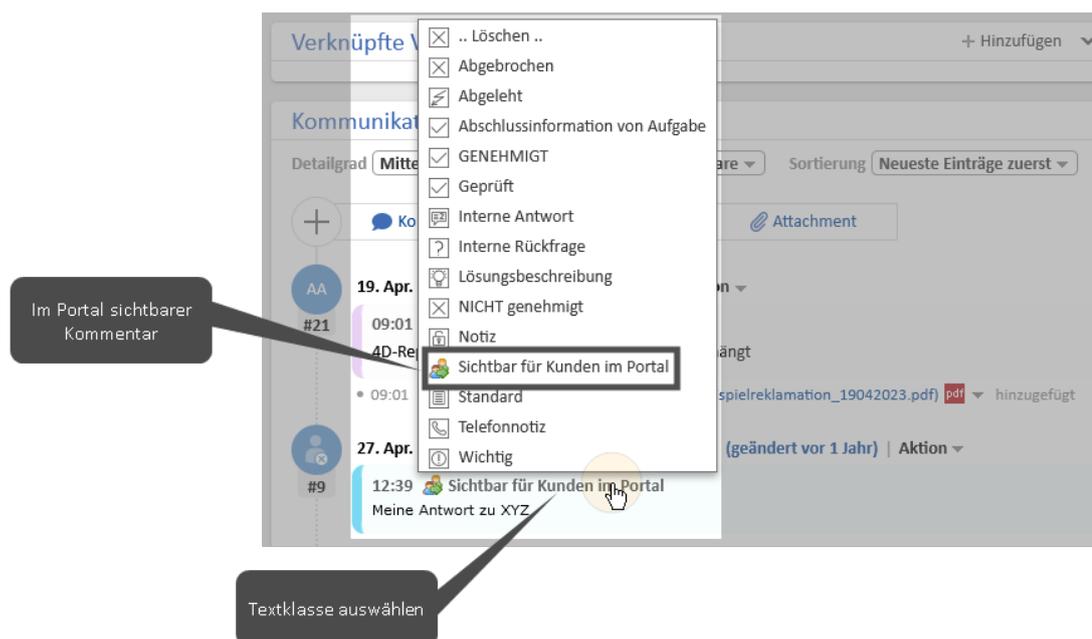


Abbildung 10: Setzen von Textklassen

The screenshot shows a user interface for a complaint management system. At the top, there is a header with a question mark icon, the ID '100206 | Beispielreklamation', and a status 'Reklamation - Berechtigung?'. Below this, the complaint is categorized as 'Reklamationen' and shows the creation date 'Erstellt: 07.04.2022 12:04'. The main content area is titled 'Zusätzliche Informationen' and contains two sections: 'Reklamationsgrund' with the text 'Ware zu spät geliefert' and 'Problembeschreibung' with the text 'Kunde wartet seit 3 Wochen'. Below this is a table for 'Positionen' with two columns: 'Position' and 'Seriennummer'. The table contains one entry: 'Beispielprodukt - 0815'. 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 (siehe [Kommentare und Erwähnungen](#)).

- **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 (siehe [Benachrichtigungen](#)).

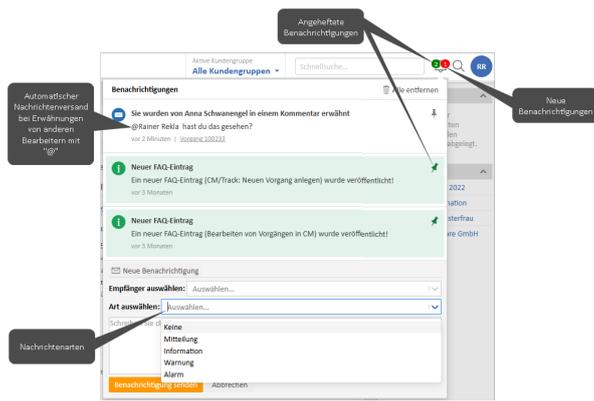


Abbildung 12: Systembenachrichtigungen im Web Client

### 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](#).

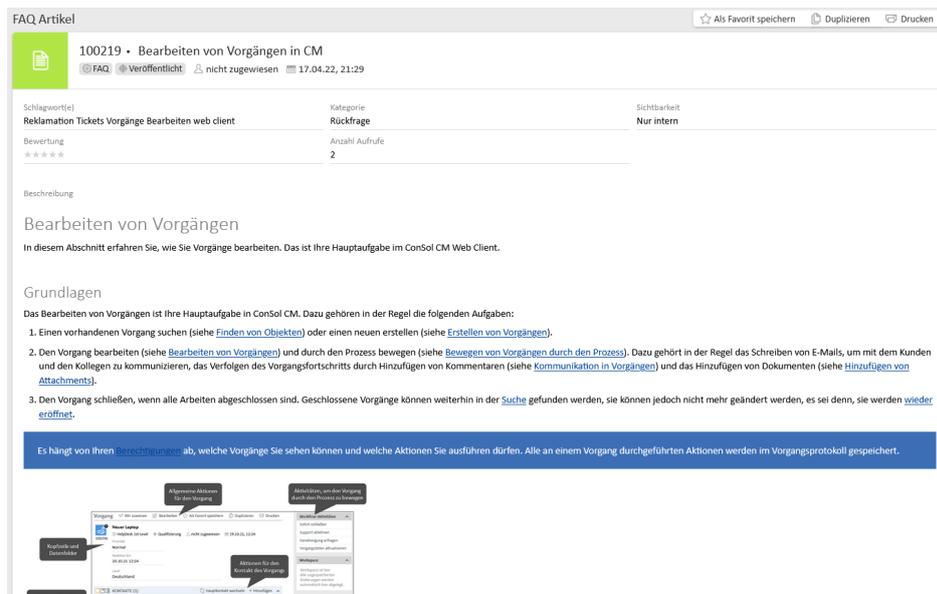


Abbildung 13: FAQ-Ansicht im Web Client

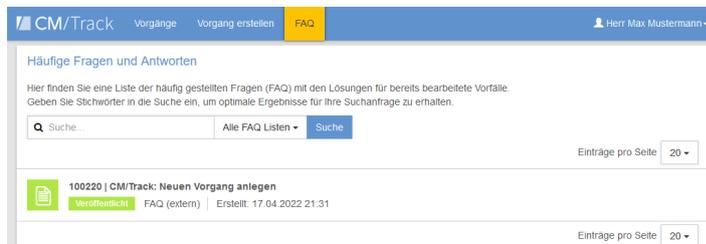


Abbildung 14: FAQs im Portal

## 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](#).

The screenshot shows the 'Übersicht' (Overview) dashboard. At the top, there are tabs for 'Willkommen', 'Übersicht', and 'Cockpit Reklamationen'. Below this is a 'Neuigkeiten' (News) section with two items:

- 12. Mai 2022:** 100282 Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update. Time: 17:32. Author: Fritz FAQ-Ersteller. (changed 5 months ago)
- 17. Apr 2022:** 100222 Wartungsarbeiten. Time: 21:35. Author: Fritz FAQ-Ersteller. (changed 6 months ago)

Below the news is a table titled 'Alle Vorgänge' (All Processes) with columns: Erstelldatum, Vorgang, Art, Priorität, Bereich, and Bearbeiter.

Erstelldatum	Vorgang	Art	Priorität	Bereich	Bearbeiter
12.10.2022 15:03	Neue Reklamation	Reklamation	Normal	Reklamation - Berechtigung?	nicht gesetzt
20.04.2022 22:03	Reklamation	Reklamation	Normal	Eingangsanalyse	Rainer Rekla
07.04.2022 12:04	Beispielreklamation	Reklamation	Normal	Reklamation - Berechtigung?	Rainer Rekla

At the bottom, there is a 'Zuletzt besucht' (Recently visited) section with a list of items and a 'Zuletzt geändert' (Recently changed) section with a list of items and their details.

Abbildung 15: Dashboard im Web Client mit internen Neuigkeiten

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

The screenshot shows the detailed view of the news item '100282 Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update'. It includes the date '12. Mai 2022', time '17:32', author 'Fritz FAQ-Ersteller', and 'geändert vor 5 Monaten'. Below this is a message:

Guten Tag,  
in der nächsten Woche wird das System kurzfristig nicht zur Verfügung stehen, da ein Update nötig ist.  
Liebe Grüße  
Das IT-Team

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](#)).

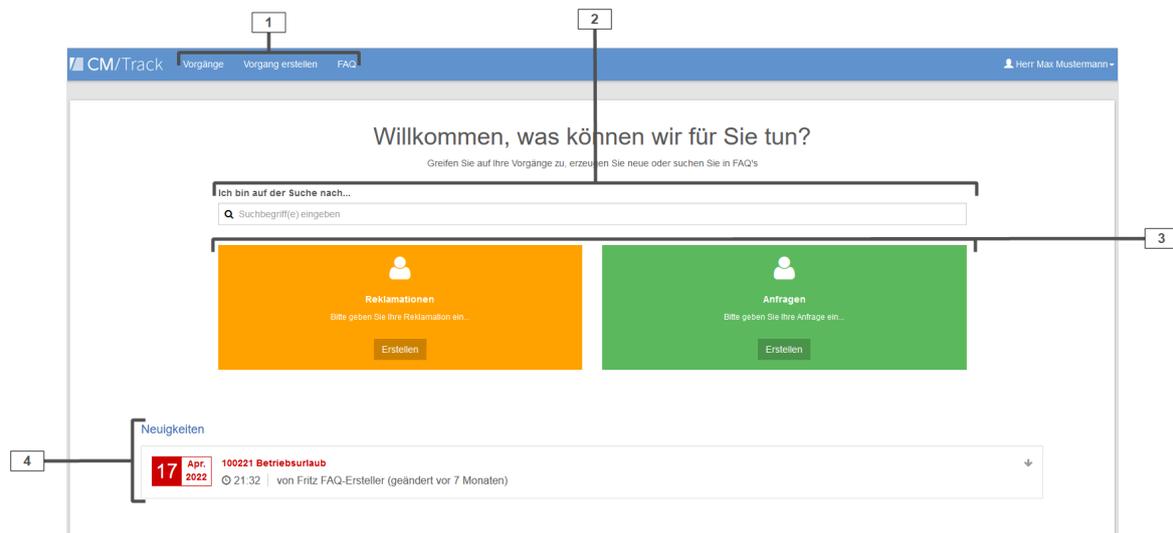


Abbildung 18: Startseite CM/Track

## 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)

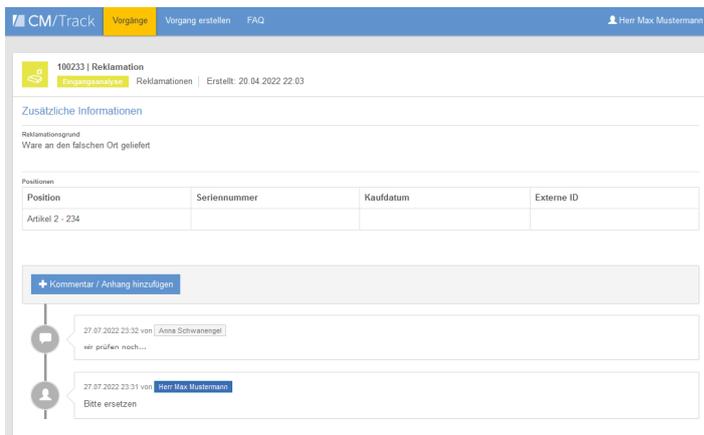
Außerdem kann die Liste der Vorgänge sortiert werden nach Erstellungsdatum, Thema, ID, etc.



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'.
- Queue**: A dropdown menu currently set to 'Reklamationen'.
- Reklamationsgrund**: A dropdown menu with a 'Bitte wählen' (Please select) prompt.
- Problembeschreibung**: A rich text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, link, and image icons.
- Positionen**: A table with columns for 'Position\*', 'Abweichender Reklamationsgrund', 'Seriennummer', 'Kaufdatum', and 'Externe ID'. The 'Position\*' column has a dropdown menu with options like 'Beispielprodukt - 0815', 'Artikel 5 - 567', and 'Artikel 4 - 456'.
- Kommentar**: A rich text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, link, and image icons.
- Anhang**: A dashed box with the text 'Datei auswählen' (Select file).

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Vorgang erstellen' (Create Incident) and 'Abbrechen' (Cancel).

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' (Frequently Asked Questions) page in the CM/Track web client. The page includes:

- Header**: 'Häufige Fragen und Antworten' and a sub-header: 'Hier finden Sie eine Liste der häufig gestellten Fragen (FAQ) mit den Lösungen für bereits bearbeitete Vorfälle. Geben Sie Stichwörter in die Suche ein, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchanfrage zu erhalten.'
- Search**: A search bar with the placeholder 'Suche...' and a 'Suche' button.
- FAQ List**: A list of FAQ items, each with a green document icon, a title, a status (e.g., 'Veröffentlicht'), and a creation date.
 

ID	Titel	Status	Erstellt
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
- Footer**: 'Einträge pro Seite' with a dropdown menu 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“ (siehe Abschnitt [Einstellungen der Vorgangsliste](#)).**

## 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)**.

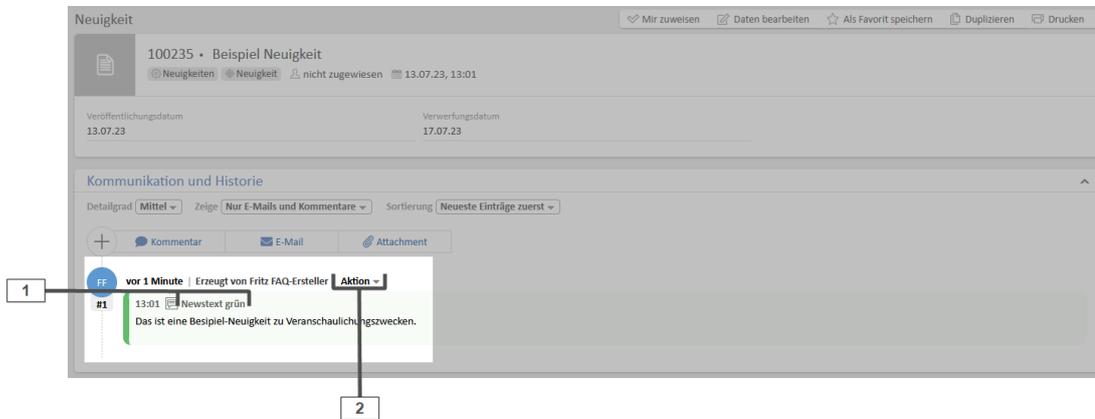


Abbildung 22: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

## 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).

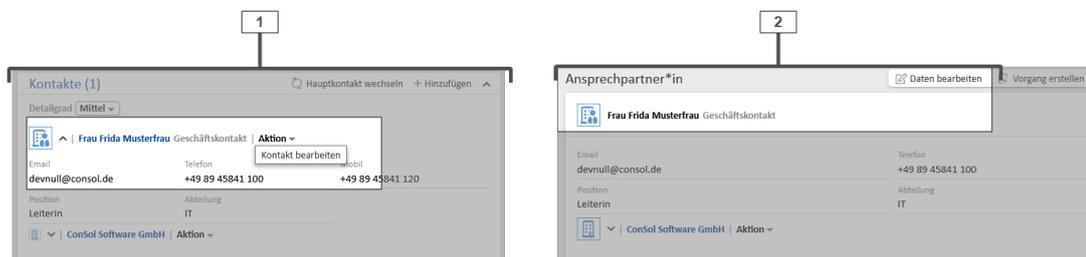
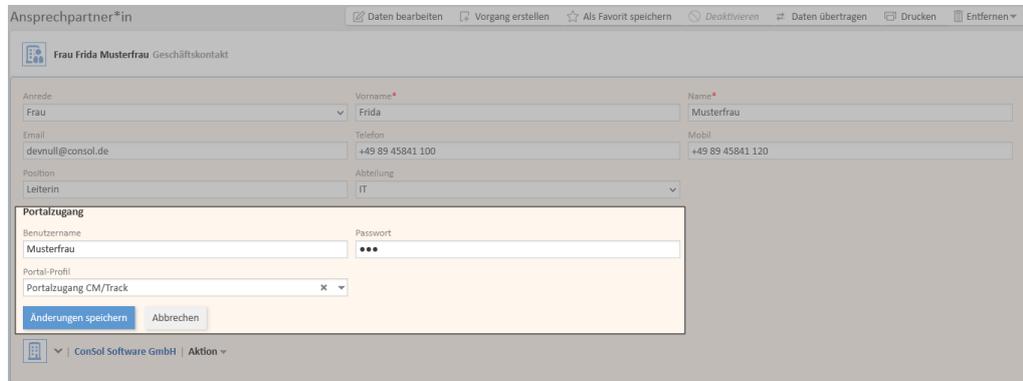


Abbildung 23: Bearbeiten einer Kontaktperson

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 a web client interface for 'Anspruchpartner\*in'. The main contact information for 'Frau Frida Musterfrau' is displayed, including fields for Anrede (Frau), Vorname (Frida), Name (Musterfrau), Email (devnull@consol.de), Telefon (+49 89 45841 100), Mobil (+49 89 45841 120), Position (Leiterin), and Abteilung (IT). A 'Portalzugang' section is highlighted in orange, containing fields for Benutzername (Musterfrau), Passwort (masked with dots), and Portal-Profil (Portalzugang CM/Track). There are buttons for 'Änderungen speichern' and 'Abbrechen'. 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 Allgemeines Benutzerhandbuch

Dieser Bereich bietet Ihnen das komplette ConSol CM Benutzerhandbuch. Hier erfahren Sie Details für die Arbeit mit dem System, so dass Sie, wenn Sie dies wünschen, tiefer in die Materie einsteigen können und alle Funktionalitäten nutzen können.



## 2.1 Erste Schritte

In diesem Abschnitt erhalten Benutzer des Web Clients eine Einführung in ConSol CM. Er beschreibt die Benutzeroberfläche und die Gestaltungsprinzipien des Web Clients, siehe [Benutzeroberfläche von ConSol CM](#). Der letzte Abschnitt enthält Informationen über die wichtigsten Objekte, siehe [Objekte in ConSol CM](#).

### 2.1.1 Zweck von ConSol CM

ConSol CM ist eine Prozessmanagement-Plattform, die für eine Vielzahl von Geschäftsprozessen eingesetzt werden kann. Häufige Einsatzbereiche sind Kundenservice-, Helpdesk-, Vertriebs- oder Beschwerdeprozesse. ConSol CM wird in der Regel an die Arbeitsweise in Ihrem Unternehmen angepasst. Die Prozesse sind daher auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und bieten unterschiedliche Grade an Flexibilität, von streng geführten Prozessen bis hin zu flexiblem Fallmanagement. An den Prozessen können mehrere Teams beteiligt sein, die die Struktur des Unternehmens widerspiegeln.

### 2.1.2 Web Client

Der Web Client ist eine Webapplikation, die Sie in einem Browser öffnen können. Sie ist der primäre Zugangspunkt zum System für die internen Benutzer des Unternehmens, die den Web Client verwenden, um Anfragen nach dem definierten Geschäftsprozess zu bearbeiten. Der Web Client bietet Zugriff auf alle im ConSol CM-System gespeicherten Laufzeitdaten, vor allem auf Vorgänge, Kontakte und Ressourcen.

## 2.1.3 Benutzeroberfläche von ConSol CM

Dieser Abschnitt beschreibt die Benutzeroberfläche des ConSol CM Web Clients.

### 2.1.3.1 Grundlagen

Elemente einer Seite

Die Benutzeroberfläche des Web Clients ist in vier Bereiche gegliedert:

- **Kopfleiste:** Enthält die Buttons der Menüleiste und globale Funktionen wie den [Kundengruppenfilter](#), die [Schnellsuche](#), die [Detailsuche](#), die [Benachrichtigungen](#) und das [Benutzerprofil](#).
- **Linker Bereich:** Enthält die [Vorgangsliste](#). Dieser Bereich kann eingeklappt werden.
- **Hauptbereich:** Enthält das Objekt, an dem der Benutzer arbeitet. Dies kann ein [Vorgang](#), ein [Kontakt](#) oder eine [Ressource](#) sein. Alternativ wird die [Detailsuche](#), das [Benutzerprofil](#) oder das [Dashboard](#) im Hauptbereich angezeigt.
- **Rechter Bereich:** Enthält die Aktivitäten, die für den im Hauptbereich angezeigten Vorgang, Kontakt, Ressource oder [Detailsuche](#), verfügbar sind. Unterhalb der Aktivitäten werden der [Workspace](#) und die [Favoriten](#) angezeigt. Dieser Bereich kann eingeklappt werden.

Kopfzeile mit Menüeinträgen und allgemeinen Funktionen

Linker Bereich mit der Vorgangsliste

Hauptbereich mit dem aktuellen Vorgang

Rechter Bereich mit Aktivitäten, Workspace und Favoriten

Gestaltungsprinzip

Objektbereiche

Vorgänge, Kontakte und Ressourcen werden im Hauptbereich angezeigt. Sie bestehen aus einer Kopfzeile und mehreren Abschnitten. Die Kopfzeile enthält die Buttons, die sich auf Aktionen beziehen, die für das gesamte Objekt gelten. Darunter werden die grundlegenden Daten des Objekts angezeigt.

Jedes Objekt hat ein Icon, das Informationen über das Objekt liefert:

- **Vorgang:** Das Symbol gibt den Bereich, d. h. die Stelle innerhalb des Workflows, an. Die Farbe zeigt den Wert eines Vorgangsfeldes an. Das Icon kann Overlays haben, die hinzugefügt werden, wenn ein bestimmtes Ereignis eingetreten ist.
- **Kontakt:** Gibt das [Datenmodell](#) an.
- **Ressource:** Gibt den [Ressourcentyp](#) an.

Jeder Abschnitt hat einen bestimmten Zweck. Die Kopfzeile eines Abschnitts enthält die Buttons, die sich auf den Inhalt des Abschnitts beziehen. Folgende Abschnitte können vorhanden sein:

Abschnitt	Zweck	Verfügbar für
Details	Enthält zusätzliche Datenfelder in einem oder mehreren Tabs oder Pills.	Alle Objekte
Kontakte	Enthält den <a href="#">Hauptkontakt</a> und die Zusatzkontakte eines Vorgangs.	Vorgänge
Vorgänge	Enthält die Vorgänge eines Kontakts. Die Vorgangstabelle kann gefiltert werden.	Kontakte
Personen	Enthält die Personen, die zu einer Firma gehören.	Firmen
Verknüpfte Vorgänge	Enthält die Vorgänge, die mit dem aktuellen Objekt verknüpft sind.	Vorgänge und Ressourcen
Verknüpfte Ressourcen	Enthält die Ressourcen, die mit dem aktuellen Objekt verknüpft sind.	Alle Objekte
Verknüpfte Kontakte	Enthält die Kontakte, die mit dem aktuellen Objekt verknüpft sind.	Kontakte und Ressourcen
Kommunikation und Historie	Ermöglicht das Senden von <a href="#">E-Mails</a> , das Schreiben von <a href="#">Kommentaren</a> , das Hinzufügen von <a href="#">Zeitbuchungen</a> und das Anhängen von <a href="#">Dokumenten</a> , und enthält die Historie aller am Vorgang vorgenommenen Änderungen und aller durchgeführten Aktionen. Darüber hinaus kann die Anzeige der Historie verändert werden (siehe <a href="#">Historieneinstellungen</a> ).	Vorgänge
Historie	Enthält die Historie aller an dem Objekt vorgenommenen Änderungen und aller durchgeführten Aktionen.	Kontakte und Ressourcen
Attachments	Enthält die Attachments eines Vorgangs, die der Benutzer herunterladen oder löschen kann.	Vorgänge
Kommentare und Attachments	Enthält Kommentare und Attachments, die sich auf das Objekt beziehen.	Kontakte und Ressourcen
Kalender	Enthält einen integrierten Microsoft Outlook-Kalender.	Alle Objekte

Das folgende Beispiel zeigt einen Vorgang. Die Kopfzeile von leeren Abschnitten ist grau dargestellt. Mit den Buttons an der rechten Seite der Kopfzeile des Abschnitts können Sie Inhalte zu Abschnitten hinzufügen.

The screenshot shows a ticket interface with several sections and callouts:

- Objektaktionen:** A callout pointing to the top right of the ticket header, containing buttons for 'Daten bearbeiten', 'Als Favorit speichern', 'Duplizieren', and 'Drucken'.
- Vorgangs-Icon:** A callout pointing to the gear icon in the top left of the ticket header.
- Grundlegende Daten:** A callout pointing to the main ticket information area, including fields for 'Priorität', 'Kategorie', 'Datum bis/am', and 'Eingangskanal'.
- Kontaktabschnitt mit Link zum Hauptkontakt:** A callout pointing to the contact list header, which includes a link to 'Hauptkontakt wechseln' and a '+ Hinzufügen' button.
- Aktionen für den Kontakt:** A callout pointing to the 'Aktion' button next to a contact entry.
- Aktionen für den Kontaktabschnitt:** A callout pointing to the 'Aktion' button in the contact list header.
- Verknüpfte Vorgänge (1):** A callout pointing to the header of the linked incidents section.
- Historie mit Kommentaren, E-Mails und ausgeführten Aktionen:** A callout pointing to the communication and history section, which includes a '+', 'Kommentar', 'E-Mail', 'Attachment', and 'Zeitbuchung' buttons.
- Kommunikationsfunktionen:** A callout pointing to the communication and history section.

Die Abschnitte bieten einen einfachen Zugang zu den Objekten, die mit dem aktuellen Objekt verknüpft sind. In der Regel enthalten sie Links, mit denen diese im selben oder einem anderen Tab geöffnet werden können. Sie können die Abschnitte aus- und einklappen, siehe [Objektabschnitte](#). In Abschnitten, die Tabellen enthalten, können Sie die Tabellen anpassen, siehe [Tabellen](#).

## Drag-and-Drop

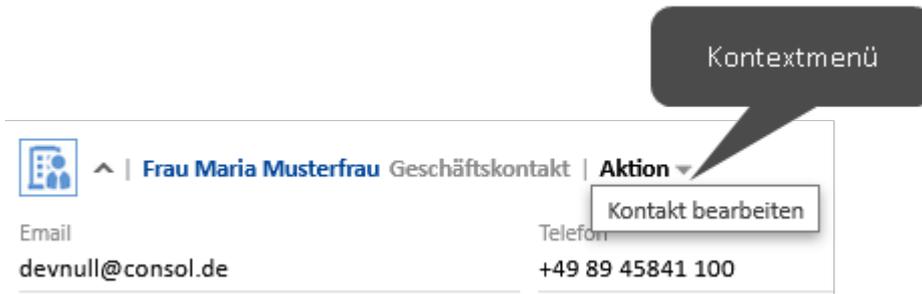
Drag-and-Drop ist für mehrere Aktionen möglich:

- Hinzufügen von Objekten zum [Workspace](#) und zu den [Favoriten](#)
- Hinzufügen einer [Vorgangsverknüpfung](#)
- Aktualisieren eines Vorgangs im [Grid](#)

Um Drag-and-Drop zu verwenden, müssen Sie das Objekt-Icon an die gewünschte Stelle ziehen.

## Kontextmenüs

Kontextmenüs bieten Aktionen für referenzierte Objekte, z. B. den Kontakt eines Vorgangs oder ein verknüpftes Objekt. Sie können durch Klicken auf den Text *Aktion* mit dem kleinen Pfeil oder den kleinen Pfeil neben dem Objekt aufgerufen werden.



### 2.1.3.2 Experten

Warum sieht mein ConSol CM-System anders aus?

ConSol CM bietet zahlreiche Anpassungsmöglichkeiten, die es Ihrem Unternehmen ermöglichen, das System an Ihre Anforderungen und Anwendungsfälle anzupassen. Das bedeutet, dass jedes System seine eigenen Prozesse mit den entsprechenden Aktivitäten hat, und dass die Objekte die Datenfelder haben, die für diese Prozesse benötigt werden. Objektabschnitte und Funktionen, die in den Prozessen nicht benötigt werden, können ausgeblendet werden.

Darüber hinaus können die folgenden allgemeinen Aspekte angepasst werden:

- **Layout**  
Farben, Schriftarten und Bilder
- **Menüs**  
Einträge im Hauptmenü und in den Kontextmenüs
- **Dashboard**  
Inhalt und Layout des Dashboards
- **Bezeichnungen**  
Benennung von Objekten im Web Client

### 2.1.4 Objekte in ConSol CM

Die folgenden Objekte sind für die Arbeit mit ConSol CM wichtig:

- **Vorgang**  
Der [Vorgang](#) ist die Anfrage des Kontakts, an der der Benutzer arbeitet. Der Benutzer führt die notwendigen Schritte aus, die im Geschäftsprozess definiert sind. Der Fortschritt, einschließlich der internen und externen Kommunikation, wird im Vorgang dokumentiert. Am Geschäftsprozess können mehrere Benutzer und verschiedene Teams beteiligt sein. Wenn die Anfrage gelöst ist, wird der Vorgang geschlossen. Geschlossene Vorgänge sind nicht verloren, sondern bilden ein leistungsstarkes Archiv und eine wichtige Wissensbasis.
- **Kontakt**  
Der [Kontakt](#) ist der Grund, einen Vorgang zu öffnen. In der Regel handelt es sich um einen Kunden, der eine Anfrage stellt. Ein Vorgang kann einen Hauptkontakt und mehrere zusätzliche Kontakte haben. Abhängig vom definierten [Datenmodell](#) kann es eine Hierarchie geben, die aus Firmen mit Personen, die zu einer Firma gehören, besteht.
- **Ressource**  
Eine [Ressource](#) ist ein Asset (z. B. ein Produkt), das im Geschäftsprozess verwendet wird. Sie ist in der Regel mit einem Vorgang, einem Kontakt oder einer anderen Ressource

verknüpft.

- **Benutzer**

Ein Benutzer ist die Person, die mit dem Web Client arbeitet, um als Vorgänge verwaltete Anfragen zu bearbeiten. Jeder Vorgang kann einem Benutzer, dem Bearbeiter, zugewiesen sein, der aktuell für den Vorgang zuständig ist. Falls andere Benutzer eine bestimmte Aufgabe innerhalb des Prozesses haben, können sie als [Beteiligte](#) hinzugefügt werden. Jeder Benutzer hat eine oder mehrere Rollen, die die Zugriffsrechte des Benutzers für die Arbeit mit Vorgängen, Kontakten und Ressourcen festlegen.

- **Workflow**

Der Workflow setzt den Geschäftsprozess um. Er besteht aus mehreren Schritten, die Aktivitäten genannt werden. Es gibt manuelle Aktivitäten, die von den Benutzern ausgeführt werden, und automatische Aktivitäten, die vom System ausgeführt werden. Die Aktivitäten sind in Bereichen angeordnet, die den Status eines Vorgangs darstellen. Die Intelligenz des Prozesses, wie Bedingungen, Entscheidungen, Eskalationen, Erinnerungen, automatisch gesendete E-Mails oder andere Aktionen, wird ebenfalls im Workflow definiert.

- **Prozess**

Der [Prozess](#), auch Queue genannt, spiegelt in der Regel die Organisationsstruktur des Unternehmens wider. Zum Beispiel kann es für jede Abteilung einen Prozess geben, da jede Abteilung ihre eigene Arbeitsweise hat. Der Prozess verknüpft die verschiedenen Objekte und legt fest:

- ob die Vorgänge Kontakte haben
- wie die Vorgänge aussehen sollen (Vorgangsdatenfelder)
- wessen Vorgänge bearbeitet werden (Kundengruppen)
- wie seine Vorgänge bearbeitet werden (Workflow)
- wer die Vorgänge bearbeiten darf (Berechtigungen)

## 2.2 Tägliche Arbeit mit ConSol CM

In diesem Abschnitt sind die wichtigsten Aufgaben beschrieben, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit mit dem Web Client durchführen. In den folgenden Abschnitten sind die Aktionen beschrieben, die für die meisten Benutzer von ConSol CM relevant und für die tägliche Arbeit mit dem System entscheidend sind.

- [Finden von Objekten](#)
- [Bearbeiten von Vorgängen](#)
- [Kommunikation in Vorgängen](#)
- [Nutzung von Funktionen der Benutzeroberfläche](#)

Kurze Erläuterungen zu weiteren Funktionen und Aufgaben finden Sie in [Erweiterte Funktionen](#). Der Abschnitt [Fehlerbehebung](#) enthält detaillierte Schritte zur Lösung gängiger Probleme.

### 2.2.1 Anmelden und Abmelden

Sie können sich beim System anmelden, indem Sie die Anmeldeseite öffnen und Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort eingeben. In einigen Systemen werden Sie automatisch mit Ihrem Windows-Benutzer angemeldet.

Sie können sich abmelden, indem Sie im Benutzermenü (blauer Kreis mit Ihren Initialen) auf den Button *Abmelden* klicken. Sie werden automatisch abgemeldet, wenn Ihre [Session](#) abläuft. In beiden Fällen wird der [Workspace](#) gelöscht.

Wenn Sie automatisch angemeldet werden und sich mit einem anderen Benutzernamen anmelden möchten, klicken Sie im Benutzermenü auf den Button *Abmelden* und geben Sie auf der Anmeldeseite den gewünschten Benutzernamen ein.

## 2.2.2 Finden von Objekten

In diesem Abschnitt ist beschrieben, wie Sie Vorgänge, Kontakte und Ressourcen in ConSol CM finden können.

### 2.2.2.1 Grundlagen

#### Vorgangsliste

Die Vorgangsliste befindet sich auf der linken Seite des Bildschirms. Sie zeigt die Vorgänge, an denen Sie und Ihr Team arbeiten, und dient als Aufgabenliste. Die Vorgangsliste ist in mehrere Gruppen gegliedert, sodass Sie die Vorgänge, die Sie bearbeiten müssen, leichter finden können. Sie können eine Sicht wählen, um festzulegen, welche Vorgänge die Vorgangsliste enthalten soll. Die Einstellungen für die Vorgangsliste sind in [Einstellungen der Vorgangsliste](#) beschrieben.

The screenshot shows the 'Vorgangsliste' (Task List) interface. At the top, there are buttons for 'Neuer Vorgang' and 'Neuer Kontakt'. Below these are settings for 'Sicht' (Tickets | Alle), 'Filter' (Alle Vorgänge), 'Gruppierung' (Bearbeiter), and 'Sortierung' (Priorität). The list is organized into groups: 'Meine (5)', 'Team (2)', and 'Nicht zugewiesen (1)'. Two items are visible under 'Team (2)':

- Fall XYZ** (ID: 100203): Kontakt: Frau Petra Privatfrau, Bearbeiter: Anton Admin, 20.06.22, 20:51, In Bearbeitung.
- Problem bei ABC** (ID: 100153): Kontakt: Frau Maria Musterfrau, Bearbeiter: Max Superuser, 15.03.22, 10:56, In Bearbeitung.

Callouts on the left side of the screenshot point to:

- Sicht und Einstellungen**: Points to the filter and sorting options.
- Gruppen der Vorgangsliste**: Points to the group headers like 'Meine (5)' and 'Team (2)'.
- Elemente der Vorgangsliste**: Points to an individual task item.

Zusätzlich zur Listendarstellung können Sie die Vorgänge der Vorgangsliste auch als [Grid](#) im Hauptbereich anzeigen.

#### Schnellsuche

Sie können die Schnellsuche verwenden, indem Sie ein Schlüsselwort in das Suchfeld in der Menüleiste eingeben.



Die passenden Vorgänge, Kontakte und Ressourcen werden im Ergebnisfenster unterhalb des Suchfeldes angezeigt.

Sie können mehrere durch Leerzeichen getrennte Schlüsselwörter eingeben, um Objekte zu finden, die alle Schlüsselwörter enthalten.

Wenn in Ihrem System automatische Wildcards aktiviert sind, wird die Wildcard \* automatisch an das Ende jedes Schlüsselwortes angehängt. Sie können Wildcards auch manuell hinzufügen. Beachten Sie dabei, dass Wildcards am Wortanfang die Suche verlangsamen.

Wenn die phonetische Suche in Ihrem System aktiviert ist, liefert die Schnellsuche auch Ergebnisse, die eine ähnliche Aussprache, aber eine andere Schreibweise haben.

Der folgende Objektinhalt wird bei der Schnellsuche berücksichtigt:

- **Alle Objekte:** Datenfelder, die so konfiguriert sind, dass sie durchsuchbar sind
- **Vorgänge:** Nummer, Thema, Kontaktname, Name des Bearbeiters oder Beteiligten
- **Kontakte:** Firma
- **Ressourcen:** Ressourcentyp

Sie können die Suchergebnisse mithilfe der Optionen auf der linken Seite filtern. Die Schnellsuche zeigt nur eine begrenzte Zahl von Ergebnissen. Sie können alle Ergebnisse sehen, indem Sie auf den Link *Alle anzeigen* klicken, um die [Detailsuche](#) zu öffnen. Alternativ können Sie die Suche eingrenzen, indem Sie mehr Zeichen oder Suchbegriffe eingeben. Wenn Sie zwei Begriffe eingeben, erhalten Sie Ergebnisse, die beide Begriffe enthalten.

### Detailsuche

Die Detailsuche ist eine erweiterte Suche im Hauptbereich. Sie ermöglicht es, mehrere Suchkriterien zu kombinieren und Aktionen mit den Suchergebnissen durchzuführen. Sie können direkt auf die Detailsuche zugreifen, indem Sie in der Menüleiste auf das Lupensymbol klicken oder in der [Schnellsuche](#) auf den Link *Alle anzeigen* klicken. Im letzteren Fall werden die Suchbegriffe aus der Schnellsuche in das Feld *Freitext (alle Felder, E-Mails und Kommentare)* übertragen.

The screenshot shows the search interface in the ConSol CM system. At the top, there is a search bar with the text 'Schnellsuche...' and a 'Detailsuche öffnen' callout. Below the search bar, the 'Suche' section is visible, with a 'Suchkriterien' callout pointing to the search criteria area. The search criteria include a 'Prozess' dropdown set to 'Tickets' and a 'Bitte auswählen' dropdown. Below this, there are tabs for 'Vorgänge', 'Geschäftskontakt (Ansprechpartner\*in)', and 'Geschäftskontakt (Firma)'. The 'Anzeigen als:' section has 'Liste' selected. The 'Ergebnisliste (9)' section contains a table with 9 rows of search results. A 'Suchergebnisse' callout points to the first row of the table. On the right side, there is a sidebar with sections for 'Aktivitäten', 'Workspace', and 'Favoriten'. A 'Suche-Aktivitäten' callout points to the 'Aktivitäten' section. The table in the results list has the following data:

	Bearbeiter	Hauptkontakt	Name	Thema
<input checked="" type="checkbox"/>		Herr Anton Abteilungsleiter	100027	Computer purchase
<input checked="" type="checkbox"/>		Frau Maria Musterfrau	100026	Attachments not visible
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Frau Maria Musterfrau	100025	New laptop
<input checked="" type="checkbox"/>	Superuser, Max	Frau Maria Musterfrau	100153	Problem bei ABC
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Frau Maria Musterfrau	100152	Reparatur von 123
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Herr Anton Abteilungsleiter	100151	Beschwerde zu XYZ
<input checked="" type="checkbox"/>		Frau Maria Musterfrau	100150	Rückfrage zu Beispiel
<input checked="" type="checkbox"/>	Superuser, Max	Herr Anton Abteilungsleiter	100149	Anfrage von ABC
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Herr Max Mustermann	100148	Beispielticket

Es gibt folgende Suchkriterien:

- **Alle Objekte:** Freitext und Datenfelder, die so konfiguriert sind, dass sie durchsuchbar sind
- **Vorgänge:** Status (offen, geschlossen, archiviert), Erstellungsdatum, letztes Änderungsdatum und Abschlussdatum, Prozess und Bereich, Bearbeiter und zusätzlicher Bearbeiter, Thema, Sicht
- **Kontakte:** Firma, Person, Kundengruppe
- **Ressourcen:** Ressourcentyp

Um nach Ressourcen zu suchen, müssen Sie zuerst den Tab *Ressourcen* über der Ergebnistabelle auswählen.

Sie können so viele Suchkriterien hinzufügen, wie Sie möchten, um die Suche einzugrenzen. Es werden nur Objekte angezeigt, auf die alle Suchkriterien zutreffen. Die Suche wird automatisch für Vorgänge und Kontakte durchgeführt, d. h. wenn Sie nach Vorgängen suchen, werden auch die Haupt- und Zusatzkontakte der Vorgänge angezeigt, und wenn Sie nach Kontakten suchen, werden auch deren Vorgänge angezeigt.

Sie können die phonetische Suche aktivieren, um Ergebnisse mit ähnlicher Aussprache, aber anderer Schreibweise in die Suche einzubeziehen. Bei Kontakten und Ressourcen können Sie wählen, ob deaktivierte Objekte angezeigt werden sollen.

Die folgenden Aktionen können Sie mit den Suchergebnissen durchführen:

- Die Ergebnistabelle anpassen, siehe [Tabellen](#).
- Die Suche in Ihren [Favoriten](#) speichern.

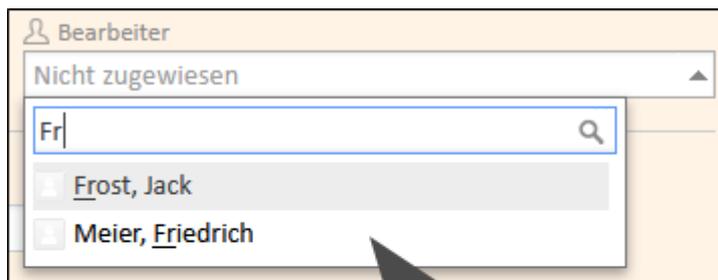
- Die Seite eines Objekts durch Anklicken seines Links öffnen.
- Eine Vorschau durch Anklicken einer Zeile, die kein Link ist, öffnen.
- Die Ergebnisse als [Grid](#) anzeigen.
- Eine Aktivität für die Ergebnisse im aktuell ausgewählten Tab ausführen. Die Aktivität wird für alle ausgewählten Elemente auf der aktuellen Seite ausgeführt. Wenn ein Formular geöffnet wird, müssen Sie das Formular zuerst ausfüllen.

### Autocomplete-Suche

Die Autocomplete-Suche wird innerhalb anderer Objekte verwendet, um die Suche nach einem Objekt und die Auswahl eines der Suchergebnisse für einen bestimmten Zweck je nach Kontext zu ermöglichen. Sobald Sie ein Zeichen in das Feld tippen, wird eine Liste mit Vorschlägen angezeigt. Falls das gewünschte Objekt nicht in den aktuell angezeigten Vorschlägen enthalten ist, grenzen Sie die Suche ein, indem Sie weitere Zeichen eintippen. Sie können das Sternchen verwenden, um mögliche Einträge zu sehen.

#### Beispiele:

- Auswahl eines Kontakts für einen Vorgang
- Auswahl des Bearbeiters für einen Vorgang
- Erstellen einer Verknüpfung



Ergebnisse der Autocomplete  
-Suche

### 2.2.2.2 Experten

#### Berechtigungen

Sie können nur Objekte sehen, für die Sie Berechtigungen haben. Die Berechtigungen werden für Vorgänge nach Prozess, für Kontakte nach Kundengruppe und für Ressourcen nach Ressourcentyp vergeben. Um einen Vorgang sehen zu können, müssen Sie die Berechtigungen haben, sowohl den Vorgang als auch dessen Hauptkontakt sehen zu dürfen. Objekte, für die Sie keine Berechtigungen haben, werden weder bei der Suche gefunden noch in der Vorgangsliste angezeigt.

Ihre Berechtigungen bestimmen auch, ob Sie die Objekte, die Sie sehen können, ändern dürfen und welche anderen Aktionen Ihnen zur Verfügung stehen.

## 2.2.3 Bearbeiten von Vorgängen

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie Vorgänge bearbeiten. Das ist Ihre Hauptaufgabe im ConSol CM Web Client.

### 2.2.3.1 Grundlagen

Das Bearbeiten von Vorgängen ist Ihre Hauptaufgabe in ConSol CM. Dazu gehören in der Regel die folgenden Aufgaben:

1. Einen vorhandenen Vorgang suchen (siehe [Finden von Objekten](#)) oder einen neuen erstellen (siehe [Erstellen von Vorgängen](#)).
2. Den Vorgang bearbeiten (siehe [Bearbeiten von Vorgängen](#)) und durch den Prozess bewegen (siehe [Bewegen von Vorgängen durch den Prozess](#)). Dazu gehört in der Regel das Schreiben von E-Mails, um mit dem Kunden und den Kollegen zu kommunizieren, das Verfolgen des Vorgangsfortschritts durch Hinzufügen von Kommentaren (siehe [Kommunikation in Vorgängen](#)) und das Hinzufügen von Dokumenten (siehe [Hinzufügen von Attachments](#)).
3. Den Vorgang schließen, wenn alle Arbeiten abgeschlossen sind. Geschlossene Vorgänge können weiterhin in der [Suche](#) gefunden werden, sie können jedoch nicht mehr geändert werden, es sei denn, sie werden [wieder eröffnet](#).

Es hängt von Ihren [Berechtigungen](#) ab, welche Vorgänge Sie sehen können und welche Aktionen Sie ausführen dürfen. Alle an einem Vorgang durchgeführten Aktionen werden in der Vorgangshistorie gespeichert.

The screenshot displays the 'Ticket' details page for '100152 - Reparatur von 123'. The interface includes several sections and callouts:

- Kopfzeile und Datenfelder:** Points to the top header area containing ticket ID, priority, category, and date.
- Allgemeine Aktionen für den Vorgang:** Points to the top right action bar with options like 'Daten bearbeiten', 'Als Favorit speichern', 'Duplizieren', and 'Drucken'.
- Workflow-Aktivitäten:** Points to the right sidebar menu listing actions such as 'Aufgabe erstellen', 'Einem übergeordneten Ticket zuordnen', 'Subticket zuordnen', 'Auf Wiedervorlage legen', 'Ticket abschließen', 'Ähnliche Tickets aktualisieren', and 'Zeitbuchung anpassen'.
- Aktivitäten, um den Vorgang durch den Prozess zu bewegen:** Points to the 'Workflow-Aktivitäten' sidebar.
- Aktionen für den Kontakt des Vorgangs:** Points to the 'Kontakte' section, which lists 'Frau Maria Musterfrau' with a link and an arrow icon.
- Link zum Kontakt, Pfeil zum Anzeigen von Details im Vorgang:** Points to the arrow icon next to the contact name.
- Verknüpfte Vorgänge (2):** Shows a list of related tasks, such as 'Aufgabe: Problem lösen' and 'Aufgabe: Teile nachbestellen'.
- Kommunikation und Historie:** Points to the bottom section showing a history of actions, including comments and email exchanges.
- Historie:** Points to the 'Kommunikation und Historie' section.
- Kommunikationsfunktionen:** Points to the icons for 'Kommentar', 'E-Mail', 'Attachment', and 'Zeitbuchung'.

### Erstellen von Vorgängen

Sie können mit dem Erstellen eines Vorgangs an mehreren Stellen beginnen:

- **Hauptmenü:**  
Klicken Sie auf den Button *Neuer Vorgang*, um einen neuen Vorgang zu erstellen.
- **Vorgang:**  
Klicken Sie auf den Button *Duplizieren*, um einen Vorgang zu kopieren, siehe [Duplizieren von Vorgängen](#).
- **Kontakt:**  
Klicken Sie auf den Button *Vorgang erstellen*, um einen Vorgang für den jeweiligen Kontakt zu erstellen.

In einigen Systemen ist es möglich, Vorgänge mit Hilfe von Aktivitäten zu erstellen.

Füllen Sie die erforderlichen Felder in den drei Abschnitten aus:

- **Kopfzeile und Details:**  
Wählen Sie den Prozess aus, indem Sie auf den entsprechenden Tab klicken. Füllen Sie die Datenfelder aus. Diese hängen vom gewählten Prozess ab.
- **Kontakte:**  
Wählen Sie den Kontakt für den Vorgang aus oder erstellen Sie einen neuen Kontakt. Wenn es mehr als eine [Kundengruppe](#) gibt, können Sie die Kundengruppe auswählen, indem Sie auf den entsprechenden Tab klicken.
  - **Bestehenden Kontakt auswählen:** Geben Sie ein Schlüsselwort, wie z. B. den Namen oder die E-Mail-Adresse, in das entsprechende Datenfeld ein und wählen Sie einen der von der [Autocomplete-Suche](#) vorgeschlagenen Kontakte aus. In einem zweistufigen [Datenmodell](#) können Sie zunächst eine Firma auswählen, indem Sie ein Schlüsselwort in die Firmenauswahl eingeben und einen der Vorschläge auswählen.
  - **Neuen Kontakt erstellen:** Füllen Sie die Datenfelder mit den Kontaktinformationen aus. In einem zweistufigen [Datenmodell](#) können Sie entweder eine Firma auswählen, indem Sie ein Schlüsselwort in die Firmenauswahl eingeben und einen der Vorschläge auswählen, oder eine neue Firma anlegen, indem Sie auf den Link *Erstellen* klicken.

Dieser Abschnitt ist nicht vorhanden, wenn für den ausgewählten Prozess keine Kontakte erforderlich sind.

- **Inhalt:**  
Schreiben Sie einen Kommentar, der den Zweck des Vorgangs beschreibt. Optional können Sie Attachments hinzufügen.

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen gekennzeichnet.

## Bearbeiten von Vorgängen

Die folgenden Aspekte eines Vorgangs werden in der Regel während seines Lebenszyklus geändert:

- **Bearbeiter:** Dies ist der Benutzer, der sich im Moment um den Vorgang kümmert.  
Sie können den Bearbeiter ändern, indem Sie auf den Button *Daten bearbeiten* in der Kopfzeile des Vorgangs klicken und mit Hilfe der [Autocomplete-Suche](#) im Feld *Bearbeiter* einen Benutzer wählen. Wenn der Vorgang noch nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie in der Kopfzeile des Vorgangs auf den Button *Mir zuweisen* oder in der [Vorgangsliste](#) auf das Häkchen klicken.

In einigen Prozessen wird der Bearbeiter bei der Ausführung bestimmter Workflow-Aktivitäten automatisch gesetzt.

- **Vorgangsdaten:** Dies sind die Informationen, die im Betreff des Vorgangs und in den Datenfeldern enthalten sind.  
Sie können die Vorgangsdaten ändern, indem Sie in der Kopfzeile des Vorgangs oder im Abschnitt *Details* auf den Button *Daten bearbeiten* klicken.
- **Kommunikation:** Dies sind E-Mails, die an Kunden oder Benutzer geschrieben wurden, sowie Kommentare zum Fortschritt des Vorgangs. Sie werden in die Vorgangshistorie gespeichert.  
Mit den Buttons *E-Mail* und *Kommentar* über der Vorgangshistorie können Sie E-Mails und Kommentare schreiben, siehe [Kommunikation in Vorgängen](#).
- **Vorgangshistorie:** Dies ist das Protokoll aller Änderungen, die an dem Vorgang vorgenommen wurden. Sie befindet sich am Ende des Vorgangs.  
Sie können die Historie nicht verändern, aber Sie können ihre Darstellung anpassen, um Informationen leichter zu finden, siehe [Historieneinstellungen](#).

Die folgenden Aspekte eines Vorgangs können während seines Lebenszyklus geändert werden:

- **Hauptkontakt:** Dies ist der Kontakt, für den der Vorgang eröffnet wurde. Es gibt immer einen Hauptkontakt.  
Sie können den Hauptkontakt wechseln, indem Sie in der Kopfzeile des Abschnitts *Kontakte* auf den Button *Hauptkontakt wechseln* klicken.
- **Zusatzkontakt:** Dies ist ein Kontakt, der an dem Fall interessiert ist. Es kann mehrere Zusatzkontakte geben.  
Sie können einen Zusatzkontakt hinzufügen, indem Sie in der Kopfzeile des Abschnitts *Kontakte* auf den Button *Hinzufügen* klicken. Optional können Sie in der Rollenauswahl neben dem Kontaktnamen eine Rolle für den Zusatzkontakt auswählen. Die Rolle gibt in der Regel an, warum der Kontakt dem Vorgang hinzugefügt wurde.
- **Beteiligter:** Dies ist ein Benutzer, der eine bestimmte, im Geschäftsprozess definierte Rolle hat. Beteiligte werden z. B. in [Genehmigungsprozessen](#) verwendet.  
Sie können einen Beteiligten hinzufügen, indem Sie in der Kopfzeile des Vorgangs auf *Daten bearbeiten* klicken und in das Feld *Weitere Beteiligte* klicken. Geben Sie den Namen des Benutzers in das Feld *Beteiligte(r)* ein und wählen Sie eine Rolle, um seine Funktion anzugeben. Danach müssen Sie auf den Button *Hinzufügen* klicken, das Popup-Fenster schließen und die Änderungen im Kopfbereich des Vorgangs speichern, indem Sie auf *Änderungen speichern* klicken.

Sowohl für den Hauptkontakt als auch für den Zusatzkontakt können Sie entweder einen bestehenden Kontakt über die Autocomplete-Suche auswählen oder einen neuen erstellen, siehe Kontakte.

Über die Option *Person bearbeiten / Firma bearbeiten* im Aktionsmenü neben dem Kontaktnamen können Sie die Kontaktdaten bearbeiten. Das Ändern von Kontaktdaten ist eine globale Aktion, sodass die Änderungen in jedem Vorgang, dem der Kontakt hinzugefügt ist, und auf der Kontaktseite sichtbar sind.

### Bewegen von Vorgängen durch den Prozess

Sie bewegen einen Vorgang durch den Prozess, indem Sie Workflow-Aktivitäten ausführen. Diese befinden sich im oberen Teil des rechten Bereichs der Seite. Die verfügbaren Aktivitäten hängen von der Position des Vorgangs im Prozess ab. Aktivitäten werden entweder sofort ausgeführt oder öffnen ein Formular über dem Vorgang. Wenn ein Formular angezeigt wird, müssen Sie zum Fortfahren das Formular ausfüllen und auf den Button *Speichern und weiter* klicken. Wenn Sie das Formular abbrechen, wird die Workflow-Aktivität nicht ausgeführt.

Wenn Sie auf eine Workflow-Aktivität klicken, kann es vorkommen, dass über dem Vorgang eine Validierungsmeldung mit einem roten Hintergrund angezeigt wird. Die Meldung weist in der Regel darauf hin, dass bestimmte Kriterien erfüllt sein müssen, damit die Aktivität ausgeführt werden kann.

Sobald die Arbeit an dem Vorgang abgeschlossen ist, gibt es eine Aktivität zum Schließen des Vorgangs. Abgeschlossene Vorgänge dienen als Wissensbasis und zukünftige Referenz über die Kommunikation mit dem Kunden. Sie können immer noch in der Suche gefunden werden, aber nicht mehr geändert werden. Manchmal können geschlossene Vorgänge wieder eröffnet werden, indem eine entsprechende Aktivität ausgeführt wird, oder wenn eine E-Mail für den Vorgang eingeht.

### Hinzufügen von Attachments

Es gibt drei Arten, um ein Attachment zu einem Vorgang hinzuzufügen:

- Klicken Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf den Button *Attachment*. Wählen Sie die Dateien, die Sie hinzufügen möchten aus, oder ziehen Sie sie in das Feld, und klicken Sie auf den Button *Attachment hinzufügen*.
- Klicken Sie im Abschnitt *Attachments* auf den Button *Hinzufügen*. Wählen Sie die Dateien, die Sie hinzufügen möchten aus, oder ziehen Sie sie in das Feld, und klicken Sie auf den Button *Attachments hinzufügen*.
- Ziehen Sie im Ansichtsmodus eine Datei auf den Vorgang. Es wird ein Upload-Bereich angezeigt und wenn Sie die Datei ablegen, wird der Abschnitt *Attachments* geöffnet.
- Wenn Sie eine neue E-Mail schreiben, können Sie direkt auf den Button *Upload* rechts neben Auswahl der Attachments klicken oder den gewünschten Anhang per Drag&Drop in den Editor ziehen. Neu hochgeladene Attachments erhalten den Zusatz **(neu)** nach dem Dateinamen.

Die maximal zulässige Dateigröße wird über dem Feld zum Hochladen angezeigt. Wenn Sie versuchen, eine Datei mit einem nicht zulässigen Dateityp hochzuladen, wird neben dem Feld zum Hochladen eine Fehlermeldung angezeigt.

Sie können Attachments im Abschnitt *Attachments* herunterladen, indem Sie in der Tabelle auf den Link in der Spalte *Name* klicken, oder die Buttons *Ausgewählte herunterladen* oder *Alle herunterladen* nutzen. Alternativ können Sie das Attachment auch über den Historieneintrag herunterladen, in dem es hinzugefügt wurde.

### 2.2.3.2 Experten

ConSol CM bietet einige zusätzliche Aktionen für die Arbeit mit Vorgängen.

Die folgenden Aktionen sind allgemein verfügbar:

- [Duplizieren von Vorgängen](#): Einen neuen Vorgang auf der Grundlage eines bestehenden Vorgangs erstellen.
- [Drucken von Vorgängen](#): Ein PDF-Dokument mit dem Inhalt des Vorgangs erstellen.
- [Verknüpfungen zwischen Vorgängen](#): Einen Link zu einem anderen Vorgang hinzufügen.
- [Verknüpfungen zwischen Vorgängen und Ressourcen](#): Einen Link zu einer Ressource hinzufügen.

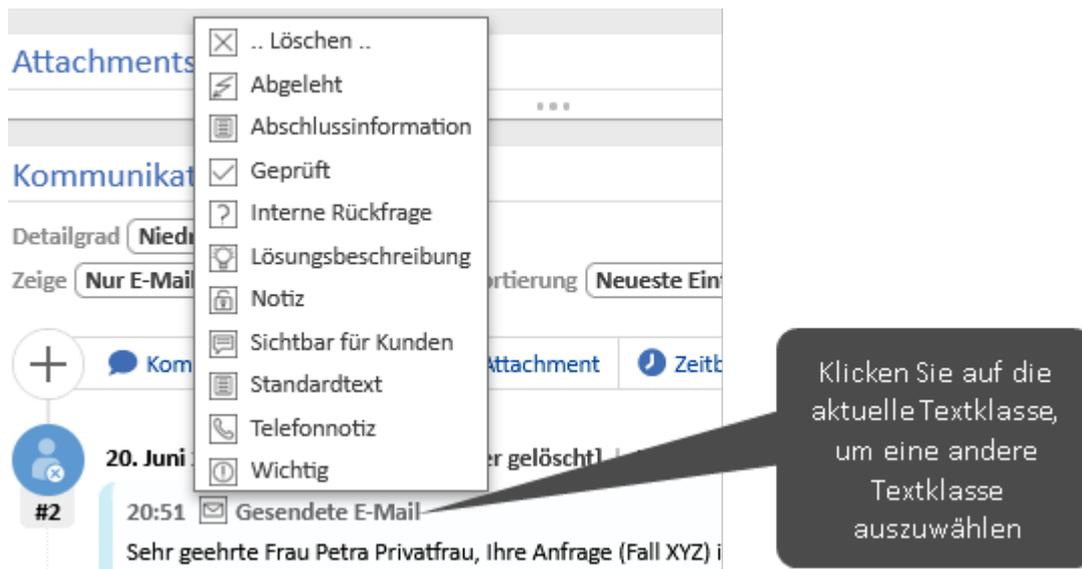
Die folgenden Aktionen sind verfügbar, wenn die entsprechenden Komponenten in Ihrem System im Einsatz sind:

- [Teilen von Informationen mit Kunden über CM/Track](#): Entscheiden, welche Kommentare ein Kunde in CM/Track sehen soll.
- [Verwenden von Dokumentvorlagen mit CM/Doc](#): Erstellen und Anhängen von Microsoft Word- oder OpenOffice-Dokumenten mit CM/Doc.

#### Teilen von Informationen mit Kunden über CM/Track

Sie können Informationen aus der Vorgangshistorie an Kunden weitergeben, die CM/Track verwenden. Dies geschieht mit Hilfe von [Textklassen](#).

Klicken Sie auf das Textklassen-Icon eines Kommentars, einer E-Mail oder eines Attachments, um eine Textklasse zu setzen, die den Eintrag in CM/Track sichtbar macht.



Abhängig vom Geschäftsprozess können Textklassen auch automatisch vom System gesetzt werden. In der Regel geschieht dies für die Kommentare und Anhänge, die die Kunden in CM/Track hinzufügen, damit sie ihre eigenen Einträge sehen können.

#### Verwenden von Dokumentvorlagen mit CM/Doc

Mit Dokumentvorlagen können Sie Microsoft Word- oder OpenOffice-Dokumente, die auf einer Vorlage basieren, erstellen. Die Dokumente enthalten in der Regel einen vordefinierten Text und werden mit Daten aus dem Vorgang gefüllt (Vorgangsdaten, Kontaktdaten oder Daten des Bearbeiters).

Ihr Rechner muss die folgenden Anforderungen erfüllen, um Dokumentvorlagen verwenden zu können:

- Das Betriebssystem muss Microsoft Windows sein.
- Die Anwendung CM/Doc muss installiert sein, siehe [Installation von CM/Doc](#).
- Die Anwendung Microsoft Word bzw. OpenOffice muss installiert sein.

Um eine Dokumentvorlage zu verwenden, klicken Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf den Button *Dokument* und wählen Sie die gewünschte Vorlage im Feld *Dokumentvorlage* aus. CM/Doc wird gestartet und das Dokument wird in Microsoft Word oder OpenOffice geöffnet. Bearbeiten Sie das Dokument und klicken Sie in der Office-Applikation auf den Button *Speichern*. Das Dokument wird automatisch an den Vorgang angehängt.

Sie können .docx- oder .odt-Dokumente aus der Vorgangshistorie heraus öffnen, indem Sie im Kontextmenü des Historieneintrags auf *Bearbeiten* klicken. CM/Doc wird gestartet und das Dokument wird in Microsoft Word oder OpenOffice geöffnet. Bearbeiten Sie das Dokument und klicken Sie in der Office-Applikation auf den Button *Speichern*. Eine aktualisierte Version des Dokuments wird automatisch an den Vorgang angehängt.

### Speichern des Dokuments

- Verwenden Sie ausschließlich den Befehl *Speichern*. Speichern Sie das Dokument nicht mit *Speichern unter ...* unter einem anderen Namen oder an einem anderen Speicherort. Wenn Sie den Namen oder den Speicherort des Dokuments ändern, kann es nicht als Attachment an den Vorgang angehängt werden.
- Ihr ConSol CM-System kann so konfiguriert sein, dass bei jedem Speichervorgang ein neues Dokument an den Vorgang angehängt wird. Andernfalls wird das Attachment beim ersten Speichervorgang hinzugefügt und bei jedem weiteren Speichervorgang aktualisiert, solange das Dokument nicht geschlossen wird.

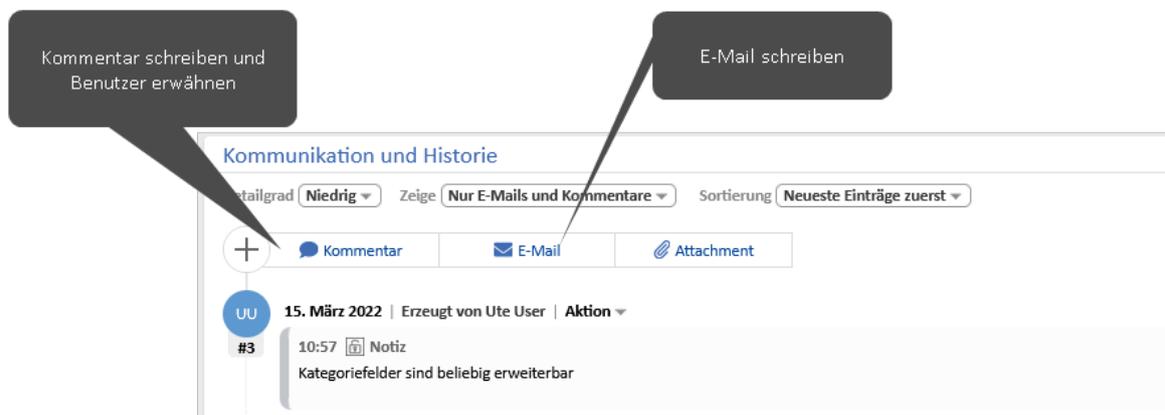
## 2.2.4 Kommunikation in Vorgängen

### 2.2.4.1 Grundlagen

Der Web Client bietet die folgenden Funktionen zur Kommunikation:

Funktion	Für Kollegen	Für Kunden
E-Mail	Ja	Ja
Kommentar	Ja	Ja (über CM/Track)
Benachrichtigung	Ja	Nein
Erwähnung	Ja	Nein

E-Mails, Kommentare und Erwähnungen befinden sich im unteren Bereich des Vorgangs, im Abschnitt *Kommunikation und Historie*. Die Benachrichtigungen befinden sich in der Menüleiste oben auf der Seite.



### E-Mail

E-Mails werden für die Kommunikation mit Kunden oder Kollegen verwendet. Sie betreffen immer einen konkreten Vorgang. Alle vom Web Client gesendeten und empfangenen E-Mails werden in der Historie des betreffenden Vorgangs angezeigt.

Um eine E-Mail zu schreiben, klicken Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf den Button *E-Mail*. Wählen Sie die Empfänger aus und schreiben Sie die E-Mail im Rich-Text-Editor. Sie können [eine Vorlage verwenden](#), um einen für einen bestimmten Zweck entworfenen Text in den Editor einzufügen. Sie können der E-Mail Attachments hinzufügen, wenn der Vorgang welche enthält (siehe [Hinzufügen von Attachments](#)), oder Kommentare und E-Mails aus der Vorgangshistorie zitieren.

Sie können aus der Vorgangshistorie eine E-Mail beantworten und weiterleiten:

- Um eine E-Mail zu beantworten, öffnen Sie das Menü *Aktion* der gewünschten E-Mail und klicken Sie auf *Antworten / Allen antworten*. Der Absender der ursprünglichen E-Mail wird automatisch als Empfänger ausgewählt und die ursprüngliche E-Mail wird im Rich-Text-Editor zitiert.

- Um eine E-Mail weiterzuleiten, öffnen Sie das Menü *Aktion* der gewünschten E-Mail und klicken Sie auf *Weiterleiten*. Die ursprüngliche E-Mail wird im Rich-Text-Editor zitiert und Sie müssen den Empfänger eingeben.

Wenn Sie eine E-Mail senden, die nicht zugestellt werden kann, wird in dem entsprechenden Historieneintrag eine rote Meldung angezeigt und Sie können im Menü *Aktion* auf *Wiederholen* klicken, um das Senden der E-Mail erneut zu versuchen.

### Kommentare und Erwähnungen

Kommentare dienen dazu, die Arbeit an einem Vorgang zu dokumentieren. Alle Kommentare werden in der Vorgangshistorie gespeichert, wo Sie sowohl Ihre eigenen Kommentare als auch die Kommentare, die von anderen Benutzern und von Kontakten über CM/Track hinzugefügt wurden, sehen können.

Um einen Kommentar hinzuzufügen, klicken Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf den Button *Kommentar* und schreiben Sie den Kommentar im Rich-Text-Editor. Sie können [eine Vorlage verwenden](#), um einen für einen bestimmten Zweck entworfenen Text in den Editor einzufügen.

Sie können andere Benutzer in Ihrem Kommentar erwähnen, indem Sie das Symbol @ und den Namen des Benutzers eingeben. Die erwähnten Benutzer erhalten eine [Benachrichtigung](#) mit einer Vorschau des Kommentars und einem Link zum Vorgang.

Sie können einen von Ihnen hinzugefügten Kommentar bearbeiten, indem Sie im Menü *Aktion* des Kommentars auf *Bearbeiten* klicken. Das Bearbeiten ist nur innerhalb eines gewissen Zeitraums nach dem Hinzufügen eines Kommentars erlaubt. Es ist nicht möglich, die Kommentare von anderen Benutzern zu bearbeiten. Die verschiedenen Versionen des Kommentars werden gespeichert und können in der Vorgangshistorie angezeigt werden, indem Sie auf den Link *geändert vor* klicken.

### Benachrichtigungen

Benachrichtigungen sind kurze Mitteilungen, die im Web Client gesendet werden. Sie können Ihre Benachrichtigungen ansehen, indem Sie in der Menüleiste auf das Glockensymbol klicken.



Sie können die Benachrichtigungen entfernen, indem Sie auf den Button *Alle entfernen* klicken. Angeheftete Benachrichtigungen werden dabei nicht entfernt.

Benachrichtigungen werden auf verschiedene Weise verwendet:

- Das System sendet eine Benachrichtigung an Benutzer, um sie über ein bestimmtes Ereignis zu informieren. Diese Art von Benachrichtigung kann einen Link zu einem Vorgang, einem Kontakt oder einer Ressource enthalten.

- Ein Benutzer sendet eine Benachrichtigung an einen anderen Benutzer. Sie können eine Benachrichtigung senden, indem Sie unten im Benachrichtigungsfenster auf den Button *Neue Benachrichtigung* klicken. Geben Sie die Empfänger ein, wählen Sie die Art der Benachrichtigung aus und geben Sie den Text der Benachrichtigung ein.
- Ein Benutzer erwähnt einen anderen Benutzer in einem Kommentar. Das System sendet eine Benachrichtigung, um den erwähnten Benutzer zu informieren. Diese Art von Benachrichtigung enthält eine Vorschau des Kommentars und einen Link zu dem Vorgang, zu dem der Kommentar gehört.

## 2.2.4.2 Experten

### Verwenden von Vorlagen für E-Mails und Kommentare

Vorlagen enthalten vordefinierten Text für einen bestimmten Zweck, z. B. eine Signatur, die im Rich-Text-Editor für Kommentare und E-Mails verwendet werden kann.

Um beim Schreiben eines Kommentars oder einer E-Mail eine Vorlage auszuwählen, klicken Sie auf den Button *Inhalt aus Template einfügen*. Die verfügbaren Vorlagen werden in einer Liste angezeigt. Fahren Sie mit der Maus über den Vorlagennamen, um eine Vorschau der Vorlage mit einer Liste ihrer Anhänge anzuzeigen. Sie können eine Vorlage auswählen, indem Sie in der Liste auf den Namen der Vorlage klicken oder indem Sie im Vorschaufenster auf den Button *Inhalt aus Template einfügen* klicken.

Der Text der Vorlage kann folgende Funktionen enthalten:

- **Variablen (blau):** Vorgangs- oder Kontaktdaten, die automatisch aus dem Vorgang abgerufen werden.
- **Parameter (rot):** Platzhalter, die Sie oberhalb des Editors ausfüllen müssen.
- **Textblöcke (grün):** Sie können auswählen, welche Textblöcke enthalten sein sollen, indem Sie die entsprechenden Checkboxen oberhalb des Editors markieren.

Die Farben dienen nur dazu, die Funktionen hervorzuheben. Sie werden in dem erstellten Kommentar oder der erstellten E-Mail nicht verwendet.

## 2.2.5 Nutzung von Funktionen der Benutzeroberfläche

In diesem Abschnitt sind Funktionen der Benutzeroberfläche beschrieben, die Ihre Effizienz bei der Arbeit mit dem ConSol CM Web Client steigern können.

### 2.2.5.1 Grundlagen

#### Favoriten

Sie können Vorgänge, Kontakte, Ressourcen und Detailsuchen im Bereich *Favoriten* auf der rechten Seite speichern, indem Sie in der Kopfzeile des Objekts auf den Button *Als Favorit speichern* klicken. Alternativ können Sie auch das entsprechende Icon in den Bereich ziehen. Für Detailsuchen müssen Sie einen Namen eingeben. Sie können die Elemente in den Favoriten durch Drag-and-Drop neu anordnen.

Die Favoriten werden unabhängig von Ihrer Session gespeichert: Sie können auch nach dem Abmelden und dem erneuten Anmelden auf sie zugreifen.

#### Workspace

Der Bereich *Workspace* auf der rechten Seite dient als temporärer Speicher für Vorgänge, Kontakte und Ressourcen, die Sie geändert haben, ohne die Änderungen zu speichern. Dies geschieht entweder automatisch, wenn Sie zu einem anderen Objekt wechseln oder auf den Back-Button des Browsers klicken, ohne die Änderungen des aktuellen Objekts zu speichern, oder manuell, wenn Sie ein Element in den Workspace ziehen oder beim Erstellen eines Objekts auf den Button *Entwurf im Workspace speichern* klicken. Der Inhalt des Workspace wird gelöscht, wenn Ihre [Session](#) endet.

### 2.2.5.2 Experten

#### Einstellungen der Vorgangsliste

Sie können die [Vorgangsliste](#) auf folgende Weise ändern:

- **Sicht:** Wählen Sie eine Sicht, um festzulegen, welche Vorgänge angezeigt werden.
- **Filter:** Schränken Sie die angezeigten Vorgänge nach ihrem Zuweisungsstatus ein, z. B. nur mir zugewiesene Vorgänge anzeigen.
- **Gruppierung:** Legen Sie fest, welche Gruppen verfügbar sind, z. B. Gruppen für den Zuweisungsstatus oder den Prozess. In manchen Systemen werden leere Gruppen ausgeblendet.
- **Sortierung:** Legen Sie fest, wie die Vorgänge innerhalb der einzelnen Gruppen sortiert werden, z. B. nach Erstellungs- oder Änderungsdatum oder Bereich.

Die Sicht bestimmt immer, zu welchen Prozessen und Bereichen die Vorgänge gehören. Außerdem kann sie Vorgänge zeigen, die bestimmte Werte in spezifischen Datenfeldern enthalten. Wenn eine Sicht dynamische Filtermerkmale enthält, können Sie diese Werte in Ihrem [Benutzerprofil](#) unter *Allgemeine Einstellungen* im Abschnitt *Meine Sichtenfiltermerkmale* auswählen. Wählen Sie die gewünschten Werte aus, indem Sie die entsprechenden Checkboxes für die Felder aktivieren. Alle Vorgänge, die die ausgewählten Werte enthalten, werden in der Sicht angezeigt.

Wenn eine Sicht ein dynamisches Filtermerkmal hat und Sie keinen Wert auswählen, ist die Sicht leer.

## Historieneinstellungen

Unter der Kopfzeile der Vorgangshistorie können Sie auswählen, welche Art von Einträgen Sie sehen möchten. Wählen Sie *Nur Kommentare und E-Mails*, um E-Mails, Kommentare und Attachments anzuzeigen, oder *Alle Einträge*, um sowohl die Kommunikationseinträge als auch alle anderen Einträge zu sehen, z. B. Änderungen an den Vorgangsdaten oder die Ausführung von Workflow-Aktivitäten. Sie können die Einträge entweder nach Datum (Optionen *Neueste Einträge zuerst* oder *Älteste Einträge zuerst*) oder alphabetisch nach dem Benutzer, durch den sie entstanden sind (Option *Bearbeiter (A-Z)*), sortieren.

Der Detailgrad bestimmt, wie viele Details für jeden Eintrag angezeigt werden. Je nach Systemkonfiguration können einige Historieneinträge eingeklappt oder abgeschnitten sein. Sie können den vollständigen Eintrag anzeigen, indem Sie ihn ausklappen.

The screenshot shows the 'Kommunikation und Historie' interface. At the top, there are three dropdown menus: 'Detailgrad' set to 'Mittel', 'Zeige' set to 'Alle Einträge', and 'Sortierung' set to 'Neueste Einträge zuerst'. Below these are three buttons: '+', 'Kommentar', 'E-Mail', and 'Attachment'. The main content area displays two entries. The first entry, labeled '#3', is titled 'vor 1 Minute | Geändert durch Ute User' and lists three actions: '13:11 Bearbeiter gesetzt auf Ute User', '13:11 In Bearbeitung nehmen wurde durchlaufen', and '13:11 Über Kommentar informieren wurde durchlaufen , neuer Bereich ist Ticket'. The second entry, labeled '#2', is titled 'vor 1 Minute | E-Mail versendet von Ute User | Aktion' and shows an email with the subject 'Eingang der Anfrage - Ticket (100032-001)' and recipient 'devnull@consol.de'. The email body starts with 'Sehr geehrter Herr Max Mustermann, Ihre Anfrage (Beispielticket) ist bei uns eingegangen und wird unter der Bearbei...'. Two callout boxes are present: one pointing to the 'Detailgrad' dropdown labeled 'Detailgrad', and another pointing to the 'Filter und Sortierung' dropdowns labeled 'Filter und Sortierung'.

## Objektabschnitte

Vorgänge, Kontakte und Ressourcen sind in mehrere Abschnitte unterteilt. Sie können diese Abschnitte mithilfe des Pfeil-Buttons im rechten Teil der Kopfzeile des Abschnitts ein- und ausblenden.

Bei einigen Abschnitten kann der Detailgrad im linken Teil der Kopfzeile des Abschnitts ausgewählt werden.

Detailgrad

**Verknüpfte Vorgänge (2)** + Hinzufügen ^

Detailgrad **Mittel** Anzeigen als **Liste**

**Aufgabe (2)**

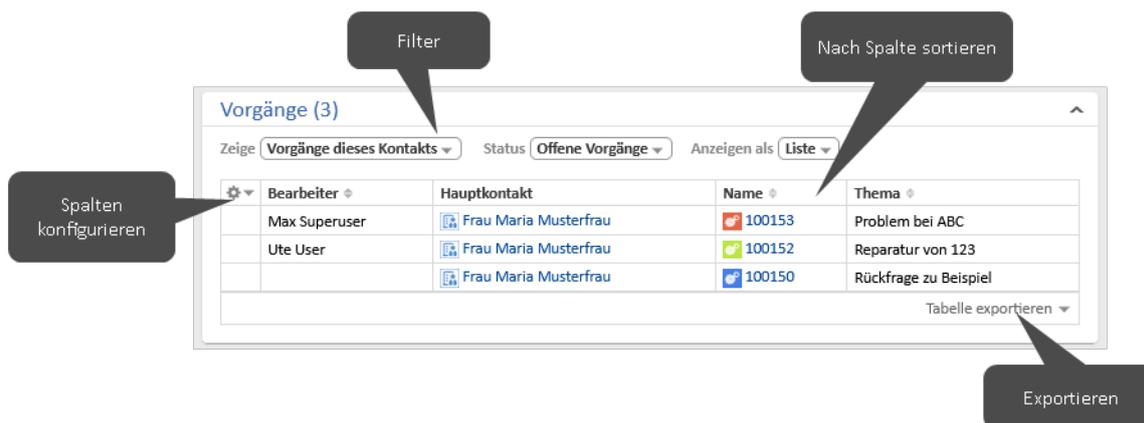
▼	100332	Aufgabe: Problem lösen	Aktion ▼		
🔄	Subvorgang	⚙️	In Bearbeitung	👤	Anton Admin
				28.09.22, 21:28	
▼	100155	Aufgabe: Teile nachbestellen			
🔄	Subvorgang (fest)	⚙️	In Bearbeitung	👤	Ute User
				15.03.22, 11:00	

## Tabellen

Tabellen werden an mehreren Stellen im Web Client verwendet, zum Beispiel, um die Ergebnisse einer Detailsuche oder die Vorgänge eines Kontakts anzuzeigen. Sie können Tabellen auf verschiedene Arten anpassen.

- **Tabellenspalten konfigurieren:** Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Zahnradsymbol. Klicken Sie zum Entfernen einer Spalte auf das Kreuz neben dem Spaltennamen. Um neue Spalten hinzuzufügen, klicken Sie in den weißen Bereich neben den Namen der angezeigten Spalten, um eine Liste aller verfügbarer Spalten zu sehen, oder beginnen Sie damit, den Spaltennamen einzutippen, und klicken Sie auf eine der vorgeschlagenen Spalten. Sie können die Spalten innerhalb der Tabelle verschieben, indem Sie die Spalte an die gewünschte Position ziehen.
- **Tabelle sortieren:** Klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, die Sie für die Sortierung verwenden möchten.
- **Anzahl der Einträge pro Seite wählen:** Wenn die Tabelle eine vordefinierte Anzahl von Einträgen überschreitet, wird sie auf mehrere Seiten aufgeteilt. Sie können die Anzahl der Einträge pro Seite am unteren Rand der Tabelle auswählen und auf die Pfeil-Buttons und Seitenzahlen klicken, um in der Tabelle zu navigieren.
- **Tabelle filtern:** Wenn oberhalb der Tabelle Filter angezeigt werden, können Sie eine Filteroption auswählen, um nur bestimmte Tabelleneinträge anzuzeigen, z. B. auf der Kontaktseite nur offene Vorgänge anzeigen.

Sie können den Tabelleninhalt im CSV-Format exportieren, indem Sie in der unteren rechten Ecke der Tabelle auf die Option *Tabelle exportieren* klicken.



## Grid

Das Grid ist eine alternative Möglichkeit, die in einer [Detailsuche](#) gefundenen oder in einer Sicht der [Vorgangsliste](#) enthaltenen Vorgänge anzuzeigen. Im Feld *Gruppierung* können Sie das Gruppierungskriterium wählen, d. h. das Feld, das die Spalten bestimmt. Anschließend können Sie bestimmte Spalten hinzufügen oder entfernen.

Sie können den Wert des Gruppierungskriteriums des Vorgangs ändern, indem Sie den Vorgang von einer Spalte in eine andere ziehen.

## Benutzerprofil

Sie können das Benutzerprofil öffnen, indem Sie auf den blauen Kreis mit Ihren Initialen klicken. Im Benutzerprofil können Sie verschiedene Einstellungen vornehmen:

- Änderung Ihres Passworts (nur wenn Sie ein CM-spezifisches Passwort haben)
- Einrichten von [Vertretungen](#)
- Definition von Filtermerkmalen für Sichten der Vorgangsliste, siehe [Einstellungen der Vorgangsliste](#)
- Festlegen eines Standardprozesses, der beim Erstellen eines neuen Vorgangs vorausgewählt ist
- Setzen einer Standard-[Kundengruppe](#), die beim Erstellen eines Kontakts oder beim Hinzufügen eines Kontakts zu einem Vorgang vorausgewählt ist
- Bestimmen, ob der für [CM/Doc](#) verwendete Tab *Dokument* angezeigt wird

Sie können die folgenden Aktionen im Benutzerprofil durchführen:

- [Zeitbuchungen](#) hinzufügen und Ihre Zeitbuchungsübersicht ansehen
- Anwendungen CM/Doc und CM/Phone herunterladen
- Unnötige persönliche E-Mail-Adressen entfernen
- Unnötige aktive [Sessions](#) beenden

## Kundengruppenfilter

Wenn Sie Zugang zu Kontakten aus mehreren Kundengruppen haben, aber nur mit Kontakten aus einer dieser Gruppen arbeiten, können Sie diese Kundengruppe im Filter im Hauptmenü auswählen. In der Suche werden dann nur Kontakte aus der ausgewählten Kundengruppe gefunden und Sie können nur Kontakte aus dieser Kundengruppe in Vorgängen verwenden.

## 2.3 Erweiterte Funktionen

Dieser Abschnitt enthält kurze Beschreibungen der ConSol CM-Funktionen, die nicht im Detail in [Erste Schritte](#) und [Tägliche Arbeit mit ConSol CM](#) beschrieben sind. Die Funktionen sind nach Bereichen geordnet:

- [Allgemein](#): allgemeine Nutzung der Anwendung
- [Vorgänge](#): erweiterte Funktionen für Vorgänge, grundlegende Funktionen sind in [Bearbeiten von Vorgängen](#) beschrieben
- [Kontakte](#): Funktionen für Kontakte
- [Ressourcen](#): Funktionen für Ressourcen
- [CM/Track](#): Funktionen im Zusammenhang mit CM/Track
- [Prozesse](#): Prozessbeispiele
- [Benutzeroberfläche](#): erweiterte Funktionen der Benutzeroberfläche, grundlegende Aspekte sind in [Benutzeroberfläche von ConSol CM](#) beschrieben

### 2.3.1 Allgemein

#### 2.3.1.1 Zurücksetzen des Passworts

Wenn Sie ein CM-spezifisches Passwort haben, können Sie Ihr Passwort zurücksetzen, indem Sie auf der Anmeldeseite auf den Link *Passwort vergessen?* klicken. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein, um eine E-Mail mit einem Link zu erhalten, der Sie zu einer Seite im Web Client führt, auf der Sie ein neues Passwort eingeben können. Wenn Sie sich noch an Ihr altes Passwort erinnern, können Sie das Passwort im [Benutzerprofil](#) ändern, nachdem Sie sich im Web Client angemeldet haben.

#### 2.3.1.2 Session

Die Session ist die Zeitspanne zwischen dem [Anmelden und Abmelden](#). Wenn Sie eine bestimmte Zeit lang inaktiv bleiben, tritt ein Session Timeout ein und Sie werden automatisch abgemeldet. Bei einigen Systemen können Sie die Abmeldung vermeiden, indem Sie in der Warnmeldung, die vor der Abmeldung angezeigt wird, auf *Ja, Session verlängern* klicken.

Sie können auf der Anmeldeseite die Checkbox *Angemeldet bleiben* markieren, wenn Sie nach einer automatischen Abmeldung automatisch angemeldet werden möchten. Dies funktioniert nur in demselben Browser, in dem Sie sich angemeldet haben, und nur wenn Sie die Cookies weder löschen noch sich manuell abmelden.

Wenn Sie sich in zwei verschiedenen Browsern gleichzeitig anmelden, werden zwei Sessions geöffnet und Sie verwenden zwei Lizenzen. Sie können die anderen Sessions schließen, indem Sie in der nach dem Anmelden angezeigten Meldung auf den Button *Meine anderen Sessions beenden* klicken. Alternativ können Sie Ihre anderen offenen Sessions im Abschnitt *Aktive Sessions* des [Benutzerprofils](#) schließen.

### 2.3.2 Vorgänge

Der Vorgang ist die Anfrage des Kontakts, an der die Benutzer arbeiten. Die Benutzer führen die notwendigen Schritte aus, die im Geschäftsprozess definiert sind. Der Fortschritt, einschließlich der internen und externen Kommunikation, wird im Vorgang dokumentiert. Grundlegende Aktionen im Zusammenhang mit Vorgängen sind in [Bearbeiten von Vorgängen](#) beschrieben.

### 2.3.2.1 Verknüpfungen zwischen Vorgängen

Verknüpfungen zwischen zwei Vorgängen können Referenzverknüpfungen oder hierarchische Abhängigkeiten sein. Sie können eine Verknüpfung im Abschnitt *Verknüpfte Vorgänge* erstellen.

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Abschnitts auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) einen anderen Vorgang aus.

Vorgänge, die Sie zuvor im System betrachtet haben, werden hier als Vorschläge angezeigt, sobald Sie in das Suchfeld klicken.

3. Wählen Sie die Art der Verknüpfung:
  - **Referenz:** Erzeugt eine nicht-hierarchische Verknüpfung zwischen den Vorgängen.
  - **Übergeordneter Vorgang:** Fügt den ausgewählten Vorgang als Subvorgang des aktuellen Vorgangs hinzu, d. h. der aktuelle Vorgang wird zum übergeordneten Vorgang. Ein Vorgang kann mehrere Subvorgänge haben.
  - **Subvorgang:** Fügt den aktuellen Vorgang als Subvorgang des ausgewählten Vorgangs hinzu, d. h. der aktuelle Vorgang wird zum Subvorgang. Ein Vorgang kann nur einen übergeordneten Vorgang haben.
4. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

Verknüpfungen können auch automatisch erstellt werden. Wenn Sie eine Verknüpfung vom Typ *Übergeordneter Vorgang (fest)* oder *Subvorgang (fest)* sehen, können Sie diese nicht ändern.

### 2.3.2.2 Verknüpfungen zwischen Vorgängen und Ressourcen

Eine Verknüpfung zwischen einem Vorgang und einer Ressource können Sie im Abschnitt *Verknüpfte Ressourcen* eines Vorgangs erstellen:

1. Klicken Sie neben dem Namen des gewünschten Ressourcentyps auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) eine Ressource aus.

Vorgänge, die Sie zuvor im System betrachtet haben, werden hier als Vorschläge angezeigt, sobald Sie in das Suchfeld klicken.

3. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

### 2.3.2.3 Duplizieren von Vorgängen

Sie können eine Kopie eines Vorgangs erstellen, indem Sie in der Kopfzeile des Vorgangs auf den Button *Duplizieren* klicken. Die Vorgangsdaten und die Kontaktdaten werden vom ursprünglichen Vorgang in den duplizierten Vorgang kopiert. Anderer Inhalt, wie Attachments, Kommentare, E-Mails und Zeitbuchungen, wird nicht in den neuen Vorgang übernommen. Es gibt keine Vorgangsverknüpfung oder andere technische Verknüpfung zwischen den beiden Vorgängen. Sie können die Vorgangsdaten vor dem Speichern bearbeiten.

### 2.3.2.4 Drucken von Vorgängen

Sie können einen Vorgang drucken, indem Sie in der Kopfzeile des Vorgangs auf den Button *Drucken* klicken. Es wird ein Pop-up-Fenster geöffnet, in dem Sie den gewünschten Drucker auswählen können.

### 2.3.2.5 Wiedereröffnen von Vorgängen

Einige Geschäftsprozesse beinhalten Aktivitäten zur Wiedereröffnung, mit denen bereits geschlossene Vorgänge wieder eröffnet werden können. Dies sind Workflow-Aktivitäten, die für geschlossene Vorgänge angezeigt werden. Sie können eine solche Aktivität ausführen, um den Vorgang wieder zu eröffnen. Danach können Sie den [Vorgang wieder bearbeiten](#) und seinen [Prozess](#) fortsetzen.

### 2.3.2.6 Textklassen

Textklassen werden zur Hervorhebung von E-Mail-, Kommentar- und Attachment-Einträgen in der Vorgangshistorie verwendet. Der Eintrag wird mit einer bestimmten Farbe und einem Icon hervorgehoben.

Textklassen haben mehrere Funktionen:

- Hilfe für den Benutzer, einen Eintrag zu finden
- Kontrolle der Sichtbarkeit eines Eintrags in CM/Track, siehe [Teilen von Informationen mit Kunden über CM/Track](#)
- Kontrolle des Geschäftsprozesses, z. B. eine Aktivität kann nur ausgeführt werden, wenn mindestens ein Eintrag mit einer bestimmten Textklasse markiert ist

Sie können die Textklasse ändern, indem Sie auf das Icon der Textklasse klicken.

### 2.3.2.7 Zeitbuchung

Zeitbuchungen werden verwendet, um die Zeit zu erfassen, die die Benutzer für die Bearbeitung von Vorgängen in Projekten aufgewendet haben.

Sie können eine manuelle Zeitbuchung im Benutzerprofil erstellen oder indem Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf den Button *Zeitbuchung* klicken. Sie können die Zeit entweder manuell eingeben, indem Sie das Feld *Dauer* ausfüllen, oder Sie können eine Aktion auswählen, die mit einer Dauer versehen ist. Wählen Sie anschließend ein Projekt aus und klicken Sie auf den Button *Zeitbuchung speichern*. Wenn Sie eine Zeitbuchung korrigieren wollen, müssen Sie eine neue Buchung mit negativer Dauer anlegen. Diese Zeit wird von der an diesem Tag gebuchten Gesamtzeit abgezogen.

Wenn automatische Zeitbuchungen aktiviert sind, wird die Zeit, die Sie mit dem Anlegen oder dem Bearbeiten eines Vorgangs verbringen (indem Sie den Rich-Text-Editor verwenden, um Kommentare hinzuzufügen oder E-Mails zu schreiben), automatisch auf den Vorgang gebucht.

Sie können sich Ihre Zeitbuchungen im [Benutzerprofil](#) ansehen.

### 2.3.2.8 CM/Archive

Alte Vorgänge, die im Web Client nicht mehr benötigt werden, aber als Referenz oder aus gesetzlichen Gründen aufbewahrt werden müssen, können archiviert werden. Das bedeutet, dass sie entweder ganz aus dem Web Client entfernt werden oder dass die grundlegenden Vorgangsdaten erhalten bleiben, aber die Vorgangshistorie oder ein Teil davon entfernt wird. Sie können einen archivierten Vorgang in CM/Archiv ansehen, indem Sie in der Kopfzeile des Vorgangs auf *In Archiv-Applikation öffnen* klicken. Andere Aktionen sind nicht möglich.

## 2.3.3 Kontakte

Der Kontakt ist der Grund, einen Vorgang zu öffnen. In der Regel handelt es sich um einen Kunden, der eine Anfrage stellt. Ein Vorgang kann einen Hauptkontakt und mehrere zusätzliche Kontakte haben.

### 2.3.3.1 Datenmodelle

Ein Kontakt kann entweder eine Firma oder eine Person sein. Es gibt zwei Arten von Datenmodellen für Kontakte:

- **Hierarchisches Modell:** Auf der oberen Hierarchiestufe gibt es Firmen, auf der unteren Hierarchiestufe Personen. Eine Person gehört immer zu einer Firma und eine Firma kann mehrere Personen haben.
- **Einfaches Modell:** Es gibt nur eine Ebene, die entweder Firmen oder Personen enthält.

Ein Kontakt gehört immer zu einer [Kundengruppe](#).

### 2.3.3.2 Kundengruppen

Die Kundengruppe bestimmt das [Datenmodell](#) sowie die für ihre Kontakte verfügbaren Aktivitäten und Verknüpfungen. Den Zugriff auf die Kontakte erhalten Sie über die Kundengruppe, siehe [Berechtigungen](#). Wenn Sie Zugriff auf mehrere Kundengruppen haben, können Sie die Gruppe, mit der Sie arbeiten möchten, im [Kundengruppenfilter](#) im Hauptmenü auswählen.

### 2.3.3.3 Erstellen von Kontakten

Kontakte können im Hauptmenü, auf der Firmenseite oder innerhalb eines Vorgangs erstellt werden. Klicken Sie im Hauptmenü auf *Neuer Kontakt* oder klicken Sie im Abschnitt *Personen* einer Firma auf den Button *Hinzufügen* oder klicken Sie im Abschnitt *Kontakte* eines Vorgangs auf den Button *Hinzufügen* oder *Hauptkontakt wechseln*. Füllen Sie die Daten für den neuen Kontakt aus. In einem zweistufigen [Datenmodell](#) müssen Sie zunächst eine Firma angeben, bevor Sie die Daten für die Person eingeben können. Sie können entweder über die [Autocomplete-Suche](#) eine bestehende Firma auswählen oder eine neue Firma erstellen, indem Sie auf den Link *Erstellen* klicken.

### 2.3.3.4 Bearbeiten von Kontakten

Mit folgenden Aktionen können Sie einen Kontakt bearbeiten:

- **Bearbeiten von Kontaktdaten:** Sie können Kontaktdaten über den Button *Bearbeiten* in der Kopfzeile des Kontakts oder im Abschnitt *Details* bearbeiten. Bearbeiten Sie die gewünschten Kontaktdaten und speichern Sie Ihre Änderungen.

- **Erstellen eines Vorgangs:** Sie können einen Vorgang für einen Kontakt erstellen, indem Sie in der Kopfzeile des Kontakts auf den Button *Vorgang erstellen* klicken. Füllen Sie die erforderlichen Daten auf der Seite *Vorgang erstellen* aus und klicken Sie auf *Vorgang erstellen*. Der Button *Vorgang erstellen* ist für Firmen in einem zweistufigen Datenmodell, in dem Vorgänge nur für Personen erstellt werden können, nicht verfügbar.
- **Durchführen von Kontaktaktivitäten:** Sie können die Aktionen, die für den aktuellen Kontakt verfügbar sind, in der Box *Aktivitäten* im rechten Bereich der Seite ausführen. Kontaktaktivitäten können ein Formular enthalten, in dem Sie bestimmte Daten ausfüllen müssen, bevor Sie fortfahren können, siehe [Aktivitäten und Aktivitätsformulare](#).
- **Hinzufügen eines Kommentars:** Sie können im Abschnitt *Kommentare und Attachments* des Kontakts einen Kommentar hinzufügen. Wählen Sie den Tab *Kommentare* aus, geben Sie Ihren Kommentar ein und klicken Sie auf den Button *Hinzufügen*.
- **Hinzufügen eines Attachments:** Sie können im Abschnitt *Kommentare und Attachments* des Kontakts ein Attachment hinzufügen. Wählen Sie den Tab *Attachments* aus, wählen Sie die Datei aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf den Button *Hinzufügen*.

### 2.3.3.5 Löschen von Kontaktdaten

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Kontaktdaten zu löschen:

- **Deaktivieren eines Kontakts:** Sie können einen Kontakt deaktivieren, indem Sie in der Kopfzeile des Kontakts auf den Button *Deaktivieren* klicken. Der Kontakt kann nur deaktiviert werden, wenn er nicht der Hauptkontakt eines offenen Vorgangs ist. Der Kontakt wird kursiv dargestellt und kann weiterhin angezeigt und bearbeitet werden, aber es können keine Vorgänge mehr für den Kontakt erstellt werden und der Kontakt wird in der Suche nicht gefunden, es sei denn, die Option *Deaktivierte einschließen* ist ausgewählt. Wenn Sie eine Firma deaktivieren, werden auch alle Personen der Firma deaktiviert.

Sie können einen deaktivierten Kontakt wieder verfügbar machen, indem Sie in der Kopfzeile des Kontakts auf den Button *Aktivieren* klicken. Wenn es sich bei dem Kontakt um eine Firma handelt, bleiben die zugehörigen Personen deaktiviert. Sie müssen diese einzeln aktivieren.

- **Anonymisieren einer Person:** Sie können die persönlichen Daten von einer Person und aus Vorgängen der Person entfernen, indem Sie in der Kopfzeile des Kontakts auf den Button *Entfernen* klicken und die Option *Anonymisieren* auswählen. Felder mit persönlichen Daten, Historieneinträge, Kommentare, Attachments und Verknüpfungen der Person und ihrer Vorgänge werden entfernt. Die Person und ihre Vorgänge können weiter in Reports verwendet werden.
- **Löschen eines Kontakts:** Sie können einen Kontakt löschen, indem Sie in der Kopfzeile des Kontakts auf den Button *Entfernen (Person)* oder *Löschen (Firma)* klicken. Der Kontakt kann nur gelöscht werden, wenn er nicht der Hauptkontakt oder ein Zusatzkontakt eines offenen oder geschlossenen Vorgangs ist.

Wenn der Kontakt eine Person ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Löschen (verknüpfte Daten behalten):** Bevor der Kontakt aus dem System entfernt wird, müssen seine Vorgänge und Verknüpfungen an einen anderen Kontakt übertragen werden, siehe [Übertragen von Kontaktdaten](#).

- **Löschen (mit allen verknüpften Daten):** Die Person wird vollständig aus dem System entfernt, einschließlich aller Vorgänge und Verknüpfungen. Die Person wird in den entsprechenden Historieneinträgen dieser Objekte anonymisiert.

Bei Firmen bedeutet Löschen immer, dass die zugehörigen Daten, z. B. die Personen der Firma, erhalten bleiben und an eine andere Firma übertragen werden müssen, siehe [Übertragen von Kontaktdaten](#).

### 2.3.3.6 Übertragen von Kontaktdaten

Sie können die Daten eines Kontakts an einen anderen Kontakt übertragen, z. B. bevor Sie den Kontakt löschen.

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Kontakts auf den Button *Daten übertragen*.
2. Wählen Sie den Kontakt, der die Daten erhalten soll, mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus. Markieren Sie die Checkbox *Nur offene Vorgänge übertragen*, wenn Sie nur offene Vorgänge übertragen wollen.
3. Klicken Sie auf *Daten übertragen und weiter*, um die Übertragung zu starten.

### 2.3.3.7 Verknüpfungen zwischen Kontakten

Verknüpfungen zwischen zwei Kontakten, die zur selben oder zu verschiedenen Kundengruppen gehören können, können Sie im Abschnitt *Verknüpfte Firmen und Personen* eines Kontakts erstellen.

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Abschnitts auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Rolle des aktuellen Kontakts in der Verknüpfung aus der Drop-down-Liste aus.
3. Wählen Sie den Kontakt, der verknüpft werden soll, mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.

Vorgänge, die Sie zuvor im System betrachtet haben, werden hier als Vorschläge angezeigt, sobald Sie in das Suchfeld klicken.

4. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

### 2.3.3.8 Verknüpfungen zwischen Kontakten und Ressourcen

Verknüpfungen zwischen Kontakten und Ressourcen können Sie im Abschnitt *Verknüpfte Ressourcen* eines Kontakts erstellen.

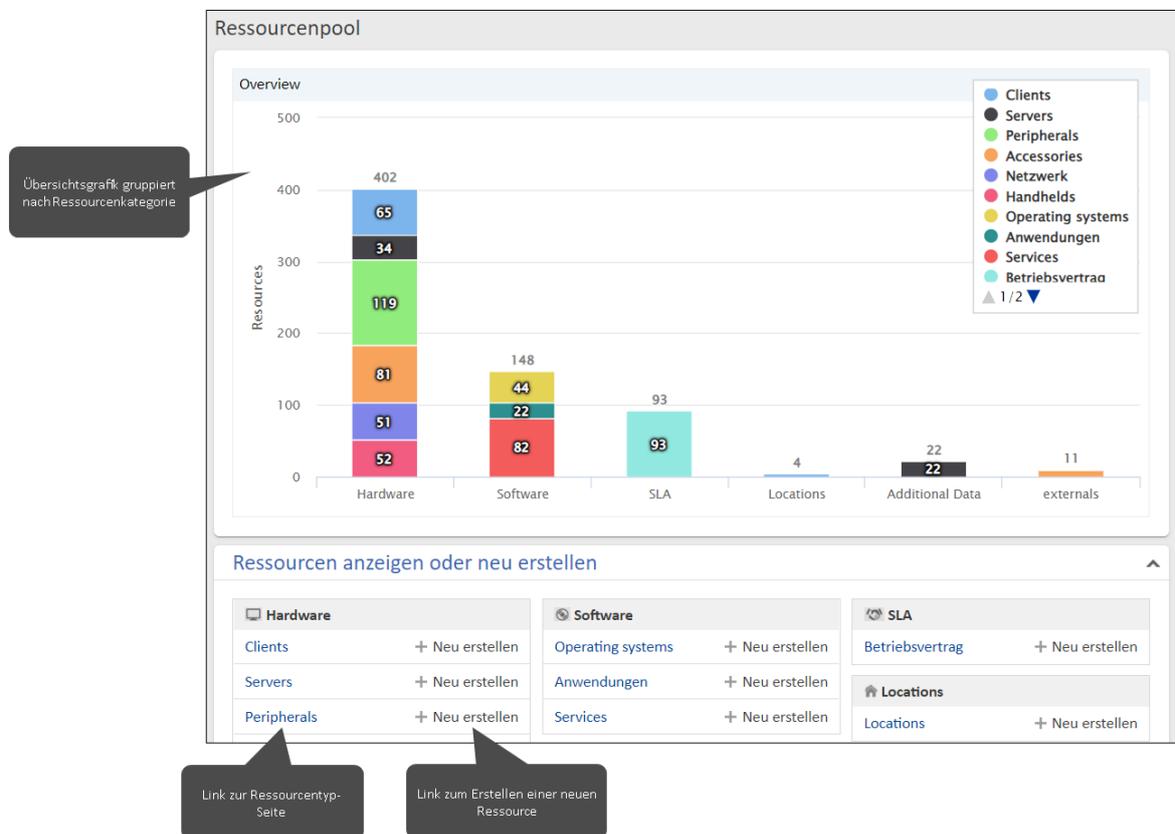
1. Klicken Sie neben dem Ressourcentyp in der entsprechenden Ressourcenkategorie auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Ressource, die verknüpft werden soll, mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.
3. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

## 2.3.4 Ressourcen

Ressourcen werden in CM/Resource Pool verwaltet, einem optionalen Modul, mit dem die ConSol CM-Datenbank erweitert wird, sodass dort zusätzliche Datenobjekte verwaltet werden können. Sie werden zur Speicherung von Assets verwendet, die für den Geschäftsprozess relevant sind.

### 2.3.4.1 Ressourcen-Dashboard

Das Ressourcen-Dashboard bietet einen Überblick über alle Ressourcen. Es wird angezeigt, wenn Sie in der Menüleiste auf *Ressourcenpool* klicken. Eine Ressource gehört immer zu einem Ressourcentyp. Die Ressourcentypen sind in Ressourcenkategorien gruppiert. Die Ressourcentyp-Seite, die Sie durch Anklicken des Ressourcentyps auf dem Dashboard aufrufen können, enthält eine Tabelle, in der alle Ressourcen aufgelistet sind, die zu diesem Typ gehören.



### 2.3.4.2 Ressourcen-Aktionen

Folgende Aktionen sind für Ressourcen verfügbar:

- **Erstellen einer Ressource:** Ressourcen können auf dem Ressourcen-Dashboard oder auf der Ressourcentyp-Seite erstellt werden. Klicken Sie entweder auf dem Dashboard auf den Button *Neu erstellen* neben dem entsprechenden Ressourcentyp oder in der Kopfzeile der Ressourcentyp-Seite auf den Button *Erstellen*. Füllen Sie die Datenfelder aus und klicken Sie auf den Button *Ressource erstellen*.
- **Bearbeiten von Ressourcendaten:** Sie können Ressourcendaten bearbeiten, indem Sie in der Kopfzeile oder im Abschnitt *Details* auf den Button *Bearbeiten* klicken. Bearbeiten Sie die gewünschten Ressourcendaten und speichern Sie Ihre Änderungen.
- **Hinzufügen eines Kommentars:** Sie können im Abschnitt *Kommentare und Attachments* der Ressource einen Kommentar hinzufügen. Wählen Sie den Tab *Kommentar* aus, geben Sie Ihren Kommentar ein und klicken Sie auf den Button *Hinzufügen*.

- **Hinzufügen eines Attachments:** Sie können im Abschnitt *Kommentare und Attachments* der Ressource ein Attachment hinzufügen. Wählen Sie den Tab *Attachments* aus, wählen Sie die Datei aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf den Button *Hinzufügen*.
- **Durchführen von Ressourcenaktivitäten:** Sie können die Aktionen, die für die aktuelle Ressource verfügbar sind, in der Box *Aktivitäten* im rechten Bereich der Seite ausführen. Ressourcenaktivitäten können ein Formular enthalten, in dem Sie bestimmte Daten ausfüllen müssen, bevor Sie fortfahren können, siehe [Aktivitäten und Aktivitätsformulare](#).
- **Deaktivieren / Aktivieren einer Ressource:** Sie können eine Ressource deaktivieren, indem Sie in der Kopfzeile der Ressource auf den Button *Deaktivieren* klicken. Die Ressource wird kursiv dargestellt und kann weiterhin angezeigt und bearbeitet werden, aber sie wird in der Suche nicht mehr gefunden, es sei denn, die Option *Deaktivierte einschließen* ist ausgewählt. Außerdem kann die Ressource nicht mehr in Verknüpfungen verwendet werden. Sie können eine deaktivierte Ressource wieder verfügbar machen, indem Sie in der Kopfzeile der Ressource auf den Button *Aktivieren* klicken.
- **Löschen einer Ressource:** Sie können eine Ressource löschen, indem Sie in der Kopfzeile der Ressource auf den Button *Entfernen* klicken. Wenn die Ressource Verknüpfungen hat, müssen Sie entweder die Verknüpfungen an eine andere Ressource desselben Typs übertragen, bevor Sie die Ressource löschen, oder die Verknüpfungen zusammen mit der Ressource löschen.

### 2.3.4.3 Verknüpfungen zwischen Ressourcen

Verknüpfungen zwischen zwei Ressourcen können Sie im Abschnitt *Verknüpfte Ressourcen* einer Ressource erstellen.

1. Klicken Sie neben dem Ressourcentyp in der entsprechenden Ressourcenkategorie auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Ressource, die verknüpft werden soll, mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.

Vorgänge, die Sie zuvor im System betrachtet haben, werden hier als Vorschläge angezeigt, sobald Sie in das Suchfeld klicken.

3. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

### 2.3.4.4 Verknüpfungen zwischen Ressourcen und Kontakten

Verknüpfungen zwischen einer Ressource und einem Kontakt können Sie im Abschnitt *Verknüpfte Firmen und Personen* einer Ressource erstellen.

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Abschnitts auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Rolle der aktuellen Ressource in der Verknüpfung aus der Drop-down-Liste aus.
3. Wählen Sie den Kontakt mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.

Vorgänge, die Sie zuvor im System betrachtet haben, werden hier als Vorschläge angezeigt, sobald Sie in das Suchfeld klicken.

4. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

### 2.3.4.5 Verknüpfungen zwischen Ressourcen und Vorgängen

Verknüpfungen zwischen einer Ressource und einem Vorgang können Sie im Abschnitt *Verknüpfte Vorgänge* einer Ressource erstellen.

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Abschnitts auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Rolle der aktuellen Ressource in der Verknüpfung aus der Drop-down-Liste aus.
3. Wählen Sie den Vorgang mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.

Vorgänge, die Sie zuvor im System betrachtet haben, werden hier als Vorschläge angezeigt, sobald Sie in das Suchfeld klicken.

4. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

## 2.3.5 CM/Track

CM/Track ist der primäre Zugangspunkt zum System für externe Benutzer. Dies können entweder Ihre Kunden oder Kollegen sein, die nicht mit dem Web Client arbeiten. CM/Track ermöglicht es den externen Benutzern, Anfragen zu erstellen und deren Status zu überprüfen.

### 2.3.5.1 Anmeldedaten für CM/Track-Benutzer

Die Anmeldedaten für das Anmelden bei CM/Track werden auf der Kontaktseite des Benutzers verwaltet, der Zugang zu CM/Track benötigt. Gehen Sie wie folgt vor, um einem Kontakt Zugriff auf CM/Track zu gewähren:

1. Öffnen Sie die Kontaktseite und klicken Sie in der Kopfzeile auf den Button *Daten bearbeiten*.
2. Füllen Sie die Felder für den CM/Track-Benutzernamen und das Passwort aus.

Der Benutzer kann sein Passwort danach in CM/Track ändern.

3. Wählen Sie im Feld *Portal-Profil* ein Profil aus, das die Zugriffsberechtigungen enthält. Wenn das Feld nicht angezeigt wird, wird das Profil automatisch zugewiesen.

## 2.3.6 Prozesse

### 2.3.6.1 Aktivitäten und Aktivitätsformulare

Aktivitäten sind Aktionen, die der Benutzer dem definierten Prozess gemäß ausführt. Sie sind für die folgenden Objekte verfügbar:

- **Vorgänge:** Mit Workflow-Aktivitäten können Sie den aktuellen Vorgang durch den Geschäftsprozess bewegen. Die Aktivitäten hängen von der aktuellen Position des Vorgangs im Prozess ab.
- **Kontakte:** Mit Kontaktaktivitäten können Sie bestimmte Aktionen für den aktuellen Kontakt durchführen. Die Aktivitäten hängen von der Kundengruppe ab, zu der der Kontakt gehört. Sie können eine Kontaktaktivität jederzeit ausführen.

- **Ressourcen:** Mit Ressourcenaktivitäten können Sie bestimmte Aktionen für die aktuelle Ressource durchzuführen. Die Aktivitäten hängen vom Ressourcentyp ab, zu dem die Ressource gehört. Sie können eine Ressourcenaktivität jederzeit ausführen.
- **Detailsuchen:** Mit Suche-Aktivitäten können Sie bestimmte Aktionen für den aktuellen Satz an Suchergebnissen durchführen. Der Satz an Suchergebnissen enthält entweder Vorgänge oder Kontakte einer bestimmten Kundengruppe oder Ressourcen eines bestimmten Ressourcentyps. Die Aktivität wird für alle ausgewählten Elemente auf der aktuellen Seite ausgeführt.

Wenn die Aktivität ein Formular enthält, wird dieses nach dem Anklicken der Aktivität angezeigt. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf *Speichern und weiter*, um fortzufahren. Einige Felder sind möglicherweise bereits mit Standardwerten oder Daten aus dem aktuellen Objekt gefüllt. Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen, sind mit einem roten Sternchen gekennzeichnet. Wenn Sie das Formular abbrechen, wird die Aktivität nicht ausgeführt.

### 2.3.6.2 Genehmigungsprozesse

Manche Geschäftsprozesse enthalten Genehmigungsprozesse, in denen eine autorisierte Person, „Genehmiger“ genannt, eine Entscheidung über die weitere Behandlung eines Vorgangs trifft. Der Genehmiger muss als [Beteiligter](#) hinzugefügt werden. Dies kann entweder automatisch in einer Workflow-Aktivität oder manuell geschehen. Je nach Status des Genehmigungsprozesses kann das Icon des Genehmigers eines der folgenden Symbole haben:

	Entscheidung steht noch aus
	Genehmigt
	Abgelehnt

### 2.3.6.3 Vertretungen

Vertretungen sind vorübergehende Vertretungen zwischen Kollegen. Sie haben die folgenden Auswirkungen:

- **E-Mails**  
Der vertretende Benutzer kann eine Kopie der E-Mails erhalten, die von ConSol CM an die E-Mail-Adresse des vertretenen Benutzers gesendet werden. Es hängt von der Systemkonfiguration ab, welche E-Mails Sie erhalten.
- **Vorgangsliste**  
Eine Option, die Sicht durch die Augen des vertretenen Benutzers zu sehen, wurde zur Vorgangsliste des vertretenden Benutzers hinzugefügt, d. h. wenn Sie jemanden vertreten, können Sie die Vorgänge des vertretenen Benutzers in der Vorgangsliste sehen, indem Sie diesen Benutzer im Feld *Bearbeiter* auswählen.

Vertretungen haben keine Auswirkungen auf die folgenden Aspekte:

- **Berechtigungen**  
Der vertretende Benutzer erhält nicht die [Berechtigungen](#) des vertretenen Benutzers, d. h. auch wenn Sie jemanden vertreten, sehen Sie nur die Vorgänge, die Sie sehen dürfen.

- **Historie**  
Der vertretende Benutzer handelt immer in seinem eigenen Namen, d. h. auch wenn Sie jemanden vertreten, werden alle Ihre Aktionen unter Ihrem Namen protokolliert.
- **Vorgangsliste**  
Der vertretende Benutzer erhält nicht die Sichten des vertretenen Benutzers, d. h. auch wenn Sie jemanden vertreten, haben Sie nur Ihre eigenen Sichten.

Sie können Ihre Vertretungen im [Benutzerprofil](#) sehen. Normalerweise wählen Sie im Feld *Kollegen, die mich vertreten* im Abschnitt *Vertretung* jemanden aus, der Sie vertreten soll. Wenn Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen, können Sie sich im Feld *Kollegen, die ich vertrete* auch als Vertreter eines Kollegen eintragen. Sie können Vertretungen beenden, indem Sie im Kontextmenü neben dem Benutzernamen auf *Vertretung beenden* klicken.

## 2.3.7 Benutzeroberfläche

### 2.3.7.1 Kalender

Kalender sind integrierte Microsoft Outlook-Kalender, die auf Vorgangs-, Kontakt- und Ressourcenseiten sowie auf dem Dashboard angezeigt werden können. Sie können Ihre Termine ansehen und einen Termin hinzufügen oder entfernen.

### 2.3.7.2 Dashboard

Das Dashboard wird nach dem Anmelden und, wenn Sie auf das Produkt-Icon in der oberen linken Ecke klicken, im Hauptbereich angezeigt. Es besteht aus verschiedenen Widgets, die in einem oder mehreren Tabs angeordnet sein können.

Die folgenden Standard-Widgets können angezeigt werden:

- Diagramme, z. B. Balkendiagramme, Tortendiagramme oder Trichterdiagramme
- Tabellen
- KPIs
- Zuletzt angezeigte Objekte: zeigt eine Liste der Elemente, die der aktuelle Benutzer zuletzt angesehen hat
- Letzte Änderungen: zeigt eine Liste der Elemente, die zuletzt geändert wurden
- Kalender
- News

### 2.3.7.3 Tastaturkürzel

Sie können die folgenden Tastaturkürzel verwenden:

- Springen Sie zur [Schnellsuche](#), indem Sie die Taste f drücken.
- Führen Sie eine [Aktivität](#) für das aktuelle Objekt (Vorgang, Kontakt, Ressource oder Suche) aus. Drücken Sie Alt+1 für die erste Aktivität in der Liste, Alt+2 für die zweite Aktivität und so weiter.

#### 2.3.7.4 Relationsgraphen

Objektabschnitte, die verknüpfte Objekte zeigen, können entweder als Liste (Standard) oder als Graph angezeigt werden. Sie können in der Kopfzeile des Abschnitts auf den Link *Graph* klicken, um den Abschnitt als Graph anzuzeigen. Jedes Objekt wird durch sein Icon dargestellt und verknüpfte Objekte sind durch Pfeile verbunden. Sie können die Seite eines Objekts des Graphen mit einem Doppelklick auf sein Icon öffnen.



## 2.4 Fehlerbehebung

### 2.4.1 CM/Doc

#### 2.4.1.1 Installation von CM/Doc

Bevor Sie Dokumentvorlagen verwenden können, müssen Sie die Anwendung CM/Doc auf Ihrem Computer installieren. Führen Sie dafür die folgenden Schritte aus:

1. Gehen Sie in Ihrem [Benutzerprofil](#) zum Abschnitt *Downloads*.
2. Laden Sie das *CM/Doc-Installationsprogramm* herunter.
3. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten, um CM/Doc auf Ihrem Computer zu installieren.

Wenn Sie CM/Doc mit OpenOffice verwenden, müssen Sie den Pfad zu Ihrer OpenOffice-Installation konfigurieren:

1. Wenn CM/Doc noch nicht läuft, d. h. kein CM/Doc-Icon im Infobereich vorhanden ist, starten Sie die CM/Doc-Anwendung, indem Sie ein Dokument-Attachment auswählen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Infobereich auf das CM/Doc-Icon und öffnen Sie *Einstellungen* -> *Open Office*.
3. Wählen Sie hier den Ort Ihrer OpenOffice-Installation.

Wenn Sie CM/Doc mit Internet Explorer oder Microsoft Edge verwenden, führen Sie folgende zusätzliche Schritte aus:

1. Öffnen Sie Internet Explorer.
2. Gehen Sie zu *Internetoptionen* -> *Sicherheit* -> *Lokales Intranet*.
3. Klicken Sie auf *Sites*.
4. Klicken Sie auf *Erweitert*.
5. Fügen Sie die URL des ConSol CM-Systems zur Zone *Lokales Intranet* hinzu.

Wenn Sie CM/Doc mit Microsoft Edge verwenden, führen Sie folgende zusätzliche Schritte aus:

1. Öffnen Sie ein Befehlszeilenfenster als Administrator.
2. Führen Sie folgenden Befehl aus:

```
CheckNetIsolation LoopbackExempt -a -n="Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe"
```

Wenn Sie CM/Doc mit HTTPS verwenden, können je nach Browser einige zusätzliche Schritte erforderlich sein, siehe [Verwenden von CM/Doc mit HTTPS](#).

#### 2.4.1.2 Verwenden von CM/Doc mit HTTPS

Wenn Sie CM/Doc mit HTTPS verwenden, d. h. die URL des Web Clients beginnt mit `https://`, müssen Sie dem Zertifikat von CM/Doc vertrauen. Dies erfordert einige zusätzliche Schritte, wenn Sie als Browser Firefox oder Internet Explorer verwenden.

Führen Sie sowohl für Firefox als auch für Internet Explorer folgende Schritte aus:

1. Öffnen Sie im Infobereich das Kontextmenü der CM/Doc-Applikation.
2. Gehen Sie zu *Einstellungen -> Webbrowser*. Es wird ein Pop-up-Fenster mit einer Erklärung geöffnet.
3. CM/Doc öffnet eine Seite in Ihrem Standard-Browser und der Browser zeigt eine Warnmeldung über das Zertifikat an. Sie müssen die Warnmeldung bestätigen und dem Zertifikat vertrauen.

Wenn die Seite nicht automatisch geöffnet wird, klicken Sie im Pop-up-Fenster auf den entsprechenden Link. Wenn Sie den Web Client nicht in Ihrem Standard-Browser verwenden, kopieren Sie den Link und öffnen Sie ihn in dem Browser, den Sie verwenden. Der Link hat folgendes Format: [https://<URL\\_Ihres\\_CM-Systems>:30333](https://<URL_Ihres_CM-Systems>:30333).

4. Die Meldung *CM/Doc erfolgreich für diesen Browser aktiviert* wird im Browser angezeigt.

Führen Sie für Internet Explorer folgende zusätzliche Schritte aus:

1. Gehen Sie zu *Internetoptionen -> Inhalte -> Zertifikate -> Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen*.
2. Klicken Sie auf *Importieren*.
3. Importieren Sie das CM/Doc-Zertifikat, d. h. die Datei [public.crt](#) in [C:\Benutzer\\AppData\Local\cmdoc\security](#), in den Zertifikatsspeicher *Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen*.

## 3 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

### 3.1 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](#)

## 3.2 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.

