



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Customer Service Benutzerhandbuch

Version 6.16

Inhalt

1	CM/Customer Service	4
1.1	Dieses Handbuch	4
1.2	Das System CM/Customer Service	4
1.3	Logins der Standardbearbeiter	5
1.4	Integriertes Tutorial	7
1.5	Prozesse	8
1.5.1	Aufgaben	8
1.5.2	Neuigkeiten	8
1.5.3	FAQs	8
1.5.4	Anfragen	8
1.6	Benutzeroberfläche	9
1.6.1	Übersicht-Dashboard	9
1.6.2	Überblick Anfragen	9
1.6.3	Arbeitsbereich	11
1.6.4	Vorgangsbereiche	13
1.6.5	Workflow-Aktivitäten	16
1.6.6	Kommunikation	21
1.6.7	FAQs	24
1.6.8	Neuigkeiten	25
1.6.9	Kundenportal CM/Track	27
1.7	Arbeitsschritte	30
1.7.1	Anfrage erstellen	30
1.7.2	Aufgabe erstellen	32
1.7.3	Neuigkeit erstellen	33
1.7.4	FAQ erstellen	35
1.7.5	Kontakt erstellen	36
1.7.6	Kunden-Login erstellen	37

2	Appendix	39
2.1	Marken	39
2.2	Glossar	41



1 CM/Customer Service

Herzlich Willkommen in Ihrem ConSol CM/Customer Service-System.

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

ConSol CM/Customer Service implementiert die folgenden Kernprozesse:

- Anfragen
- Aufgaben
- FAQs
- Neuigkeiten

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

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

1.1 Dieses Handbuch

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

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

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

1.2 Das System CM/Customer Service

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

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 Standard-Variante der CM/Customer Service-Umgebung arbeiten.

Bearbeiter / Login	Rolle(n)	Berechtigungen
serviceUser	requestsUser resourceAdmin complaintTemplateAdmin	Vollzugriff auf Anfragen Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Ressourcen Vollzugriff auf Textvorlagen Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten

Bearbeiter / Login	Rolle(n)	Berechtigungen
serviceApprovalUser	requestsUser resourceAdmin complaintTemplateAdmin	Vollzugriff auf Anfragen Übergabe von Anfragen in Genehmigung Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Textvorlagen Vollzugriff auf Ressourcen Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten
superuser	claimsApprover resourceAdmin complaintTemplateAdmin claimsEbiaAdmin	Vollzugriff auf Anfragen Vollzugriff auf Genehmigungen Vollzugriff auf Aufgaben 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 anmelden, 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 Übersichtsseite empfangen.

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

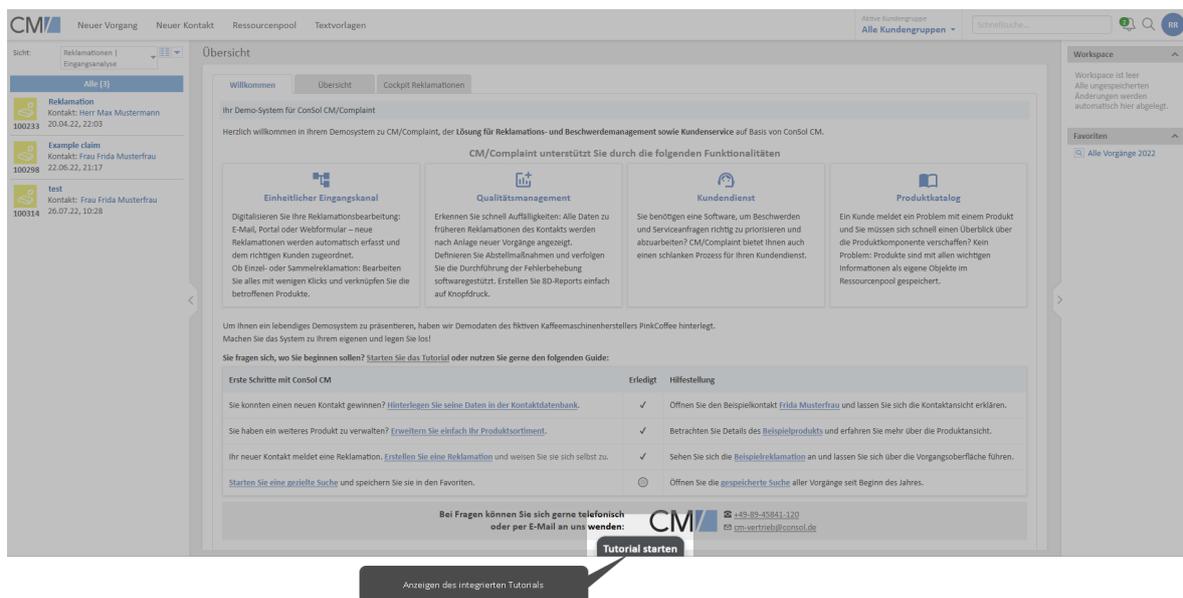


Abbildung 2: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe im unteren Bereich

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.

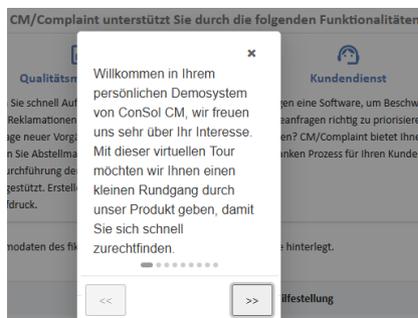


Abbildung 3: Start der integrierten Hilfe

1.5 Prozesse

In den CM/Customer Service-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.

Für jeden Vorgangstyp gibt es einen eigenen Prozess. Die Standardprozesse von CM/Customer Service 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](#)).

CM/Customer Service verfügt über unterschiedliche Eingangskanäle für die Vorgangserstellung:

- **Portal (CM/Track)**

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

- **E-Mail**

Der Kontakt sendet eine E-Mail mit einer Beschreibung des Vorgangs an die für das System festgelegte E-Mail-Adresse. Es wird automatisch ein Vorgang angelegt und der Kontakt erhält eine Eingangsbestätigung.

- **Manuell im Web Client:**

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

1.5.1 Aufgaben

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

1.5.2 Neuigkeiten

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

1.5.3 FAQs

Eine FAQ-Funktion unterstützt das Knowledge Management im Team. Über die Schnellsuche können Sie sehen, ob es schon allgemein gültige Lösungen gibt, die bei der Bearbeitung neuer Reklamationen behilflich sein können. Zudem können FAQs über das Portal CM/Track auch den Kontakten zur Verfügung gestellt werden. Beachten Sie hierzu den Abschnitt [FAQs erstellen](#).

1.5.4 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](#), sowie den Abschnitt [Anfrage erstellen](#).

1.6 Benutzeroberfläche

1.6.1 Übersicht-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.

Erstellungsdatum	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

1.6.2 Überblick Anfragen

In einem weiteren Tab sehen Sie einen Überblick über die Anfragensituation im System.

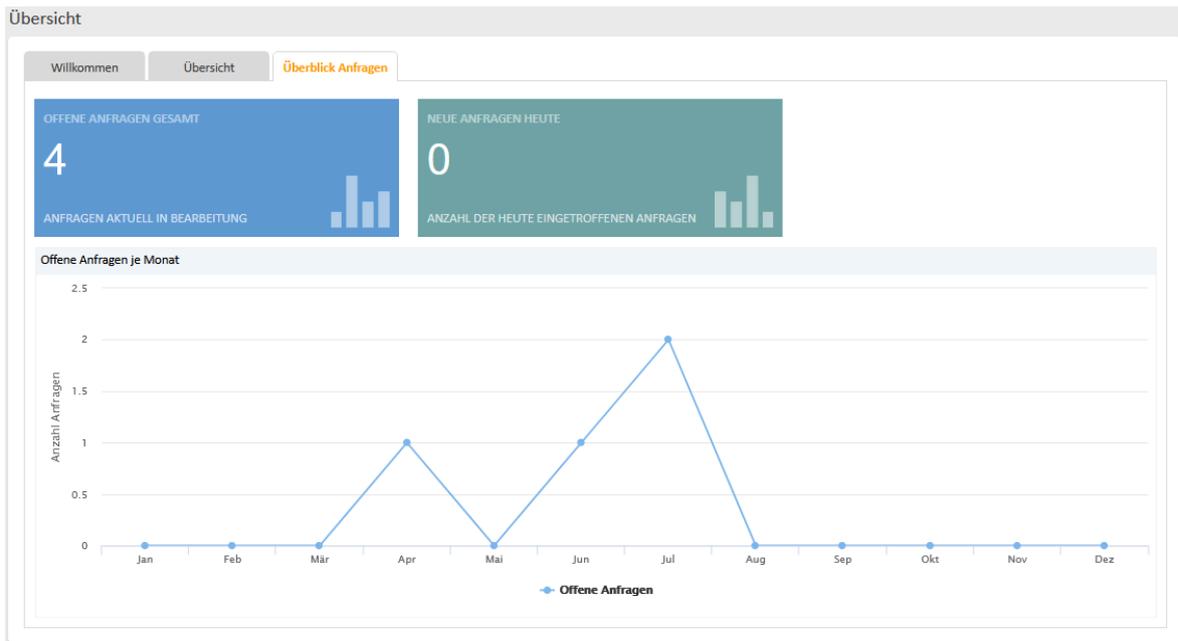


Abbildung 5: Dashboard Überblick Anfragen

1.6.3 Arbeitsbereich

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

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

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

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

- **Daten bearbeiten (2)**

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

- **Workflow-Aktivitäten (4)**

Leiten Sie den Vorgang über die Workflow-Aktivitäten durch den Prozess.

- **Workspace (5)**

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

- **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 der Favoritenliste hinzu.

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

Kommunizieren Sie mit internen und externen Beteiligten.

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

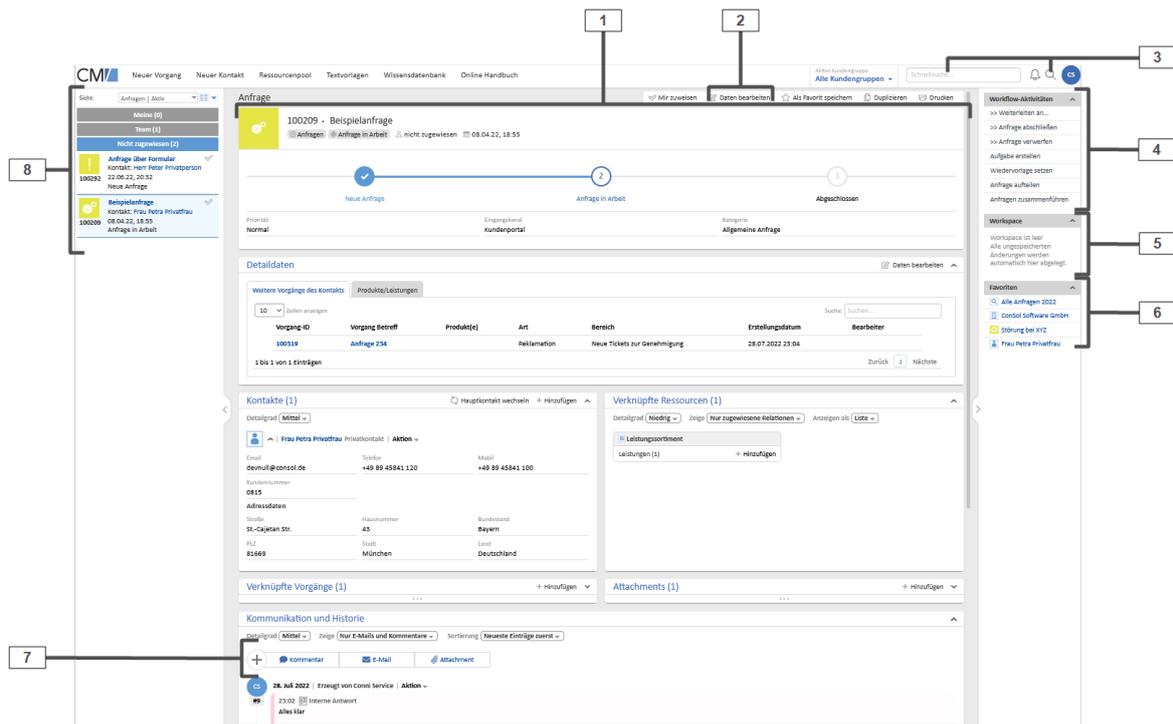


Abbildung 6: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

1.6.4 Vorgangsbereiche

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

1.6.4.1 Basisdaten

Im oberen Bereich des Vorgangs stehen die Basisdaten:

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

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

Reklamation 100213 • Beispiel

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

Eingangsanalyse Reklamation - Berechtigung? Behebung/Abwicklung Abgeschlossen

Priorität Normal Eingangskanal Telefon

1D: Zuständigkeit

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

2D: Problembeschreibung

Reklamationsgrund
Ware zu spät geliefert

Problembeschreibung
Kunde wartet seit 3 Wochen

Vorgangsdaten

Fortschrittsbalken mit den unterschiedlichen Prozessschritten

Abbildung 7: Basisdaten eines Vorgangs

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

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

1.6.4.2 Sektionen

Unterhalb der Basisdaten finden Sie die Sektionen:

- **Detaildaten (1)**

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

- **Verknüpfte Ressourcen (2)**

Mit dem Vorgang verknüpfte Ressourcenobjekte.

- **Attachments (3)**

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

- **Kommunikation und Historie (4)**

Alle Kommentare und E-Mails, die für diesen Vorgang geschrieben wurden, sind hier aufgeführt.

- **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.

1 (Detaildaten)

Betreff	Produkt(e)	Status	Bearbeiter	Erstelldatum	Priorität	Match
Beispiel	Beispielprodukt - 0815	Offen	Bernd Bearbeiter	25.01.2023	Normal	81.25%

2 (Verknüpfte Ressourcen)

3 (Attachments)

4 (Kommunikation und Historie)

5 (Verknüpfte Vorgänge)

6 (Kontakte)

19. Apr. 2023 | Erzeugt von Anton Admin | Aktion
 09:01 4D-Report
 4D-Report generiert und an die Reklamation gehängt
 09:01 Attachment Report (4D-Report_Beispielreklamation_19042023.pdf) hinzugefügt

27. Apr. 2022 | Erzeugt von [Benutzer gelöscht] | (geändert vor 1 Jahr) | Aktion
 12:39 Interne Antwort
 Meine Antwort zu XYZ

07. Apr. 2022 | Erzeugt von Bernd Bearbeiter | Aktion
 12:04 Gesendete E-Mail
 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

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

1.6.5 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.

1.6.5.1 Aktivitäten im Aufgaben-Workflow

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

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Standard Workflow-Aktivitäten	
<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.
	<p>Diese Aktivität ist im gesamten Aufgabenprozess verfügbar.</p> <p>Hat die Aufgabe einen übergeordneten Vorgang, können Sie diesen Vorgang per Kommentareintrag über den Abschluss der Aufgabe informieren.</p>

Für Aufgaben *in Bearbeitung*:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Standard Workflow-Aktivitäten	
<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.

1.6.5.2 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.

1.6.5.3 Aktivitäten im Anfragen-Workflow

Für **neue** Anfragen:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Anfrage annehmen</i>	Öffnet ein Formular, in dem die Anfrage kategorisiert wird. 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. Der Anfragevorgang wird automatisch in den Status <i>Anfrage in Arbeit</i> überführt.
<i>Aufgabe erstellen</i>	Öffnet ein Formular zum Erstellen einer neuen Aufgabe. 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.
<i>Wiedervorlage setzen</i>	Die Anfrage wird in den Bereich Wiedervorlage verschoben, beispielsweise weil Sie auf Informationen vom Kontakt warten. 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.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<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.
Vorgangsverwaltung	
<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>
<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>
<i>Zur Genehmigung</i>	<div data-bbox="507 510 1374 622" style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px;"> <p>Diese Aktivität wird nur angezeigt, wenn Sie sich als Benutzer <i>serviceApprovalUser</i> anmelden.</p> </div> <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>
<i>Anfrage abschließen</i>	<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>

1.6.5.4 Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow

Für **neu erstellte** Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Veröffentlichung vorbereiten</i>	<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**e 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.

1.6.6 Kommunikation

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

1.6.6.1 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.

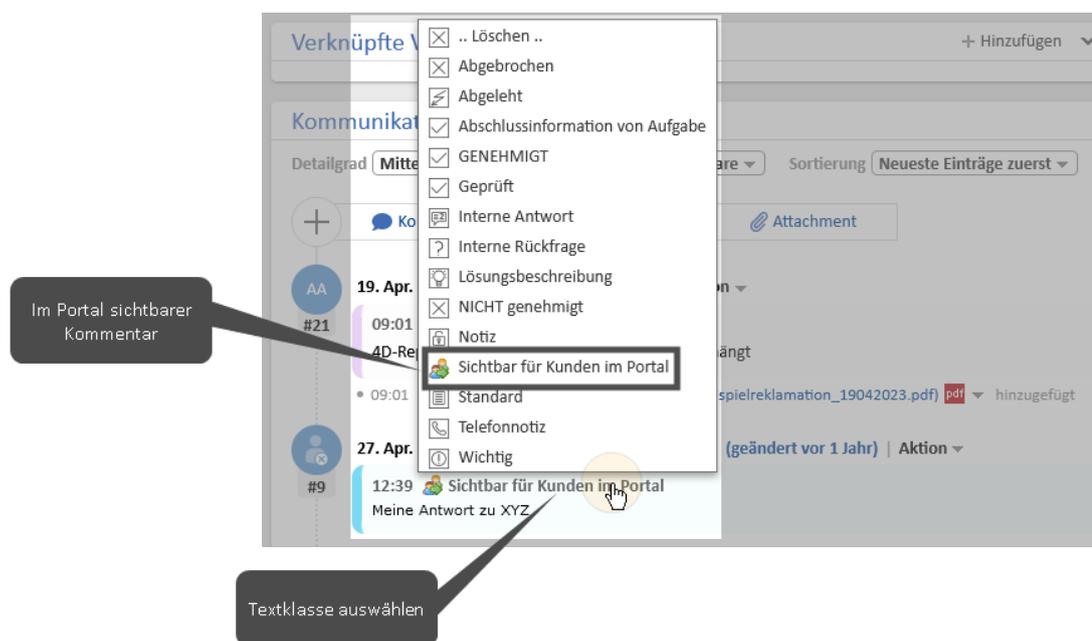


Abbildung 9: Setzen von Textklassen

The screenshot displays a user interface for a complaint entry. At the top, there is a header with a question mark icon, the ID '100206 | Beispielreklamation', a status tag 'Reklamation - Berechtigung?', and the category 'Reklamationen'. The creation date and time are 'Erstellt: 07.04.2022 12:04'. Below this is a section titled 'Zusätzliche Informationen' containing two fields: 'Reklamationsgrund' with the value 'Ware zu spät geliefert' and 'Problembeschreibung' with the value 'Kunde wartet seit 3 Wochen'. A table titled 'Positionen' follows, with columns 'Position' and 'Seriennummer'. The first row contains '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 10: Sichtbarer Kommentar im Portal CM/Track

1.6.6.2 Mit anderen Bearbeitern

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

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

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

- **Benachrichtigungen**

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

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, manuell Benachrichtigungen zu schreiben .

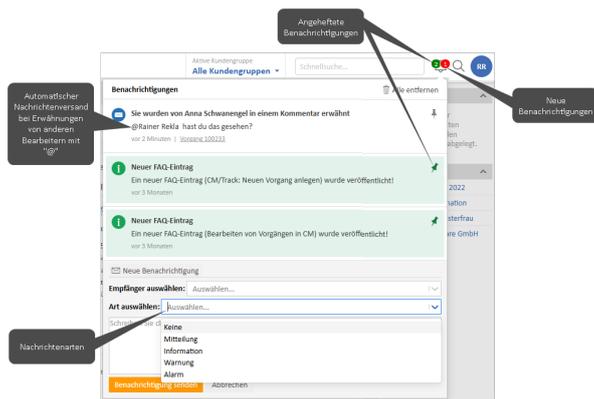


Abbildung 11: Systembenachrichtigungen im Web Client

1.6.7 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](#).

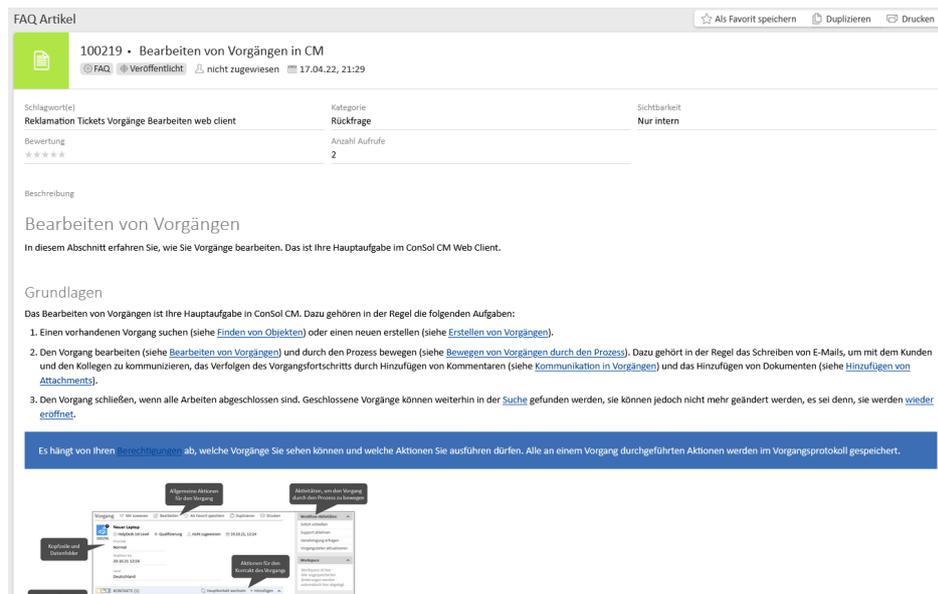


Abbildung 12: FAQ-Ansicht im Web Client



Abbildung 13: FAQs im Portal

1.6.8 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' dashboard with three tabs: 'Willkommen', 'Übersicht', and 'Cockpit Reklamationen'. The 'Neuigkeiten' section displays two items:

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

Below this is a table 'Alle Vorgänge' 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 are sections for 'Zuletzt besucht' and 'Zuletzt geändert' with lists of items and their details.

Abbildung 14: 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 the title 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 15: Detailansicht für interne Neuigkeiten im Web Client



Abbildung 16: Externe Neuigkeiten im Kundenportal CM/Track

1.6.9 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](#).

1.6.9.1 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 und die Kachel *Anfragen* im Hauptbereich **(2)**.

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

- Die externen Neuigkeiten **(3)**.

Diese Neuigkeiten wurden im Web Client erstellt und veröffentlicht.

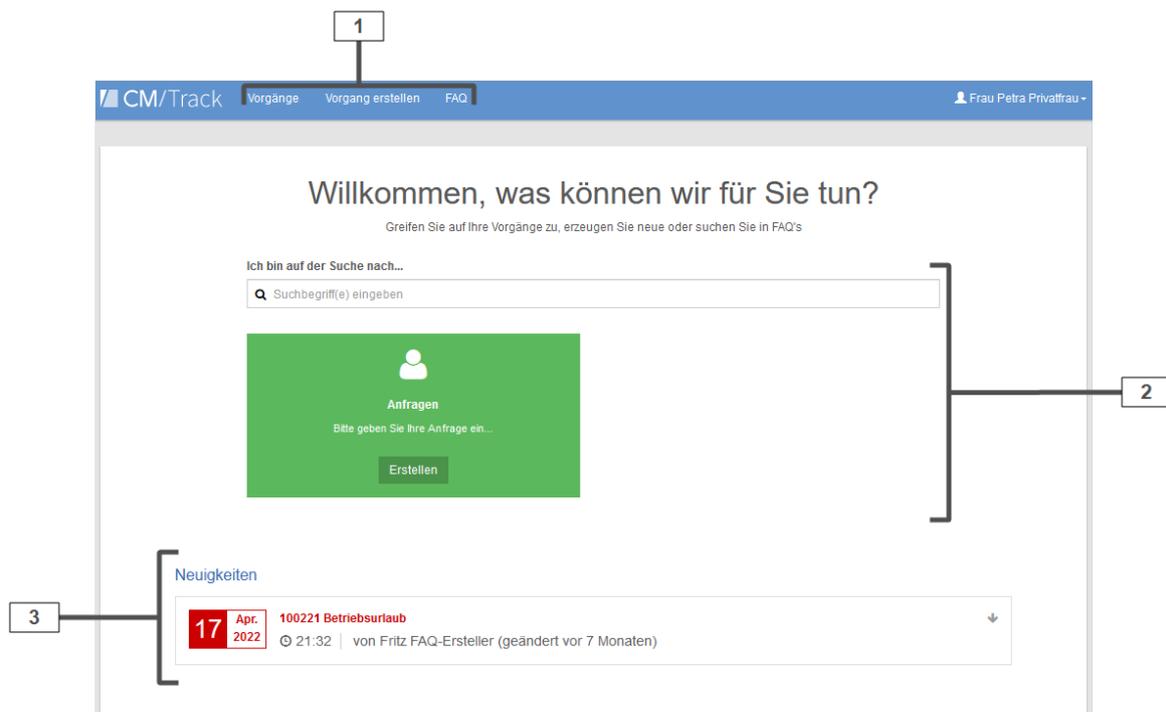


Abbildung 17: Startseite CM/Track

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)

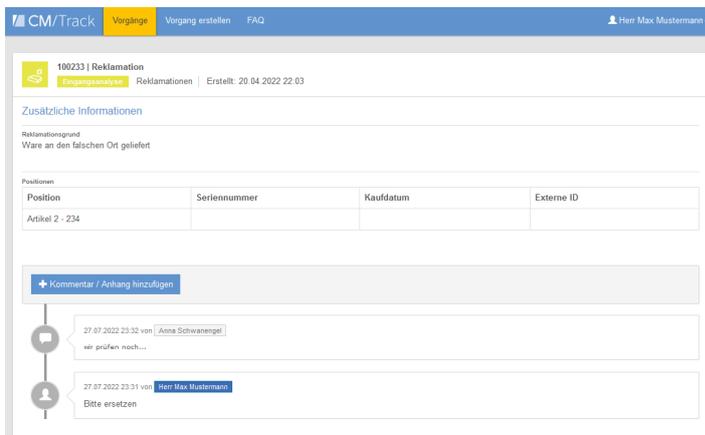
Außerdem kann die Liste der Vorgänge sortiert werden nach Erstellungsdatum, Thema, ID, etc.



Abbildung 18: 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.



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 Case) form in CM/Track. The form is divided into several sections:

- Thema:** A text input field with the placeholder 'Thema' and a 'Queue' dropdown menu set to 'Reklamationen'.
- Reklamationsgrund:** A dropdown menu with a 'Bitte wählen' prompt. A tooltip is visible, listing reasons for complaint: 'Ware zu spät geliefert', 'Ware an den falschen Ort geliefert', 'Falsche Ware', 'Falsche Anzahl der Ware(n)', 'Ware beschädigt', and 'Ware unvollständig'.
- Problembeschreibung:** A rich text editor with standard formatting options (bold, italic, underline, text color, background color, link, unlink, list, ul, indent, outdent, undo, redo).
- Positionen:** A table with columns: 'Position*', 'Abweichender Reklamationsgrund', 'Seriennummer', 'Kaufdatum', and 'Externe ID'. The first row contains a dropdown for 'Position*' (with suggestions like 'Beispielprodukt - 0815', 'Artikel 5 - 567', 'Artikel 4 - 456'), a 'Bitte wählen' dropdown, and input fields for 'Seriennummer', 'Kaufdatum', and 'Externe ID'.
- Kommentar:** Another rich text editor for additional notes.
- Anhang:** A dashed box with the text 'Datei auswählen' for attaching files.

At the bottom, there are two buttons: 'Vorgang erstellen' and 'Abbrechen'.

Abbildung 19: 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.

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

The screenshot shows the 'Häufige Fragen und Antworten' (FAQ) page in CM/Track. 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. Below it, there is a link 'Alle FAQ Listen'.
- FAQ List:** A list of FAQ items, each with a green document icon, a title, and a creation date. The items are:
 - 100276 | Anzeigen der Vorgangsliste als Grid (Veröffentlicht: 16.03.2021 18:25)
 - 100275 | WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen (Veröffentlicht: 16.03.2021 18:23)
 - 100274 | HP LaserJet Pro Toner Tauschen (Veröffentlicht: 16.03.2021 18:21)
- Pagination:** 'Einträge pro Seite' dropdown menus set to '20'.

Abbildung 20: FAQ-Liste in CM/Track

1.7 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:

- **Anfrage erstellen**
- **[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](#)).

1.7.1 Anfrage erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „serviceUser“

1. Klicken Sie in der Kopfleiste auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie *Anfragen* aus.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder aus.
 - **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
 - **Priorität:** Auswirkung und Dringlichkeit sind mit „Mittel“ vorgelegt. Weitere Optionen sind „Niedrig“ und „Hoch“. Die Priorität und SLA-Zeit des Vorgangs wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit automatisch berechnet. Sie können das VIP-Feld anhaken, wenn der Vorgang auf jeden Fall prioritär behandelt werden soll.
 - **Eingangskanal:** Auswahl für dieses Feld: Telefon, E-Mail, Brief, Portal und Formular
 - **Kategorie:** Art der Anfrage (Allgemeine Anfrage, Rückfrage, Beschwerde, oder ähn-

liches)

- **Positionen** (im Bereich *Detailldaten*): Auswahlfeld für die zugrundeliegende Leistung oder das betroffene Produkt

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 Anfrage in der Vorgangsliste unter der Sicht „Anfragen | Neu“.

1.7.2 Aufgabe erstellen

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

1.7.2.1 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.

1.7.2.2 Als neuer Vorgang im Web Client

Voraussetzung: Rolle z.B. „requestsUser“

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

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

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Aufgabe
- **Priorität:** Für die Priorität gibt es Auswahlmöglichkeiten von „Sehr niedrig“ bis „Kritisch“.
- **Datum bis/am:** Im Datumsfeld wird die Deadline für die Aufgabe eingetragen.

4. Geben Sie im Kommentarfeld eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe ein.

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

5. Klicken Sie auf *Vorgang erstellen*.

Ihre Aufgabe wurde erstellt und gespeichert, Sie finden sie im linken Teil unter der Sicht „Aufgaben | Aktiv“ oder über die Suchfunktionen.

1.7.3 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.

Ihre Neuigkeit befindet sich in der Sicht 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)*.

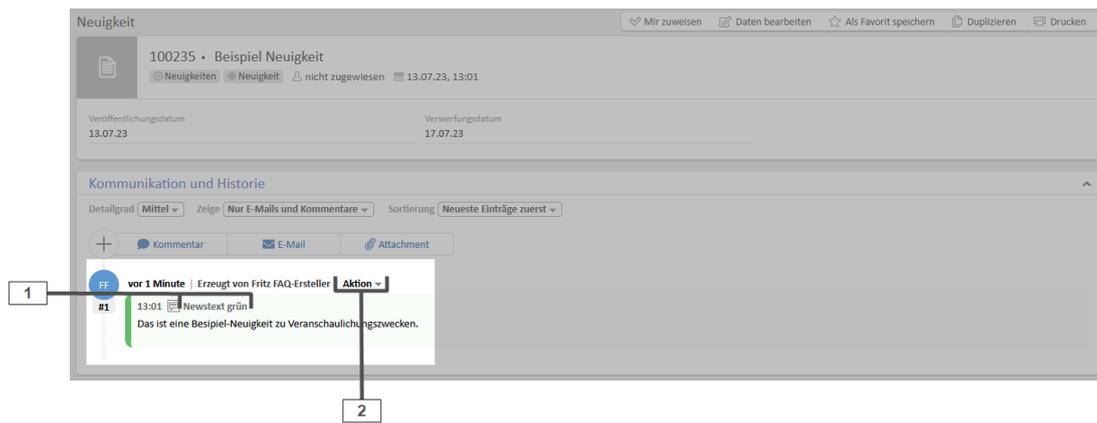


Abbildung 21: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

1.7.4 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.

1.7.5 Kontakt erstellen

Voraussetzung: Rolle „requestsUser“

Sie können einen neuen Kontakt über zwei Wege erstellen:

- Im Formular während Sie eine [Anfrage 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.

1.7.6 Kunden-Login erstellen

Voraussetzung: Rolle „requestsUser“

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).

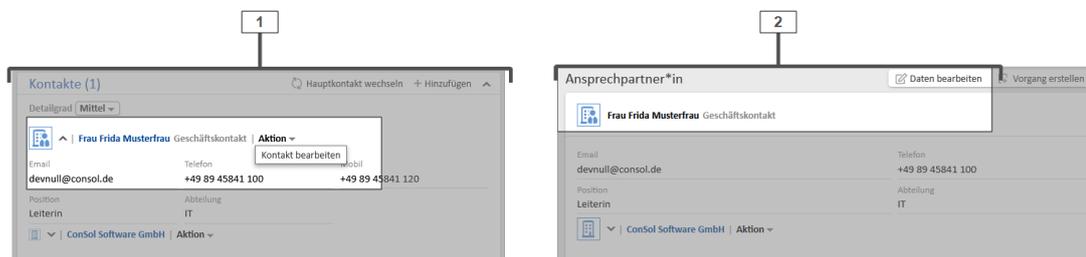
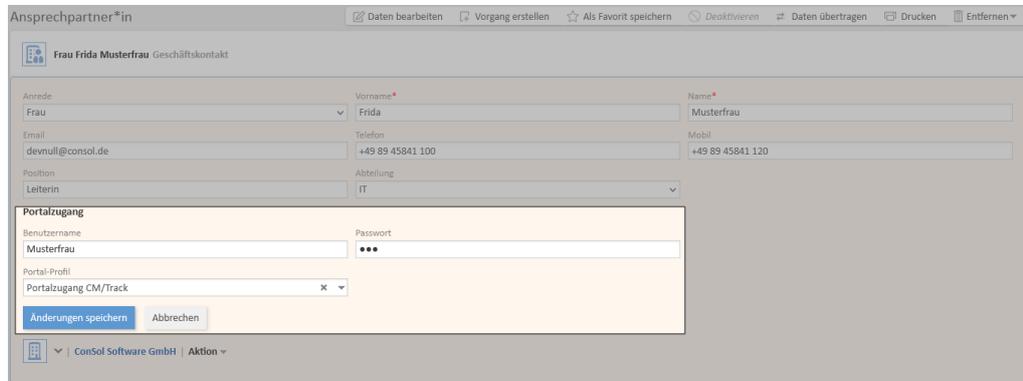


Abbildung 22: Bearbeiten einer Kontaktperson

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 displays the 'Anspruchspartner*in' (Contact) management interface. The contact 'Frau Frida Musterfrau' is selected. The form shows fields for 'Anrede' (Frau), 'Vorname' (Frida), 'Name' (Musterfrau), 'Email' (devnull@consol.de), 'Telefon' (+49 89 45841 100), 'Mobil' (+49 89 45841 120), and 'Position' (Leiterin). A 'Portalzugang' (Portal Access) section is highlighted, containing a 'Benutzername' (Musterfrau) field, a 'Passwort' field with masked characters, and a 'Portal-Profil' dropdown menu set to 'Portalzugang CM/Track'. At the bottom of this section are 'Änderungen speichern' (Save Changes) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons. The footer shows 'ConSol Software GmbH | Aktion'.

Abbildung 23: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

4. Klicken Sie auf *Änderungen speichern*.

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

2 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

2.1 Marken

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

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

2.2 Glossar

A

ACF

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

Aktivität

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

B

Bearbeiter

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

Benutzerprofil

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

Berechtigung

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

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

Bereich

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

Beteiligter

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

C

CM/Doc

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

CM/Resource Pool

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

CM/Track

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

D

Detailgrad

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

F

Favoriten

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

Firma

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

G

Geschäftsprozess

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

GUI

Graphical User Interface

H

Hauptarbeitsbereich

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

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

Hauptkunde

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

Hauptmenü

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

K

Kontakt

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

Kunde

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

Kundendatenmodell

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

Kundengruppe

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre

Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

L

LDAP

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

O

Overlay

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

P

PCDS

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

Protokoll

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

Q

Queue

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

R

Relation

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

Ressource

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

Ressourcentyp

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

Rolle

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

S

Session

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

Sicht

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

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

V

Vertretung

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

Vorgang

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

Vorgangs-Icon

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

Vorgangsliste

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

Vorlage

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

W

Web Client

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

Workflow

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

Workflow-Aktivität

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

Workspace

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

Z

Zeitbuchung

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

Zusatzkunde

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

