



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Customer Service Benutzerhandbuch (Schnelleinstieg)

Version 6.16

Inhalt

1	CM/Customer Service	3
1.1	Dieses Handbuch	3
1.2	Das System CM/Customer Service	3
1.3	Logins der Standardbearbeiter	4
1.4	Integriertes Tutorial	6
1.5	Benutzeroberfläche	7
1.5.1	Übersicht-Dashboard	7
1.5.2	Überblick Anfragen	7
1.5.3	Arbeitsbereich	9
1.5.4	Vorgangsbereiche	11
1.5.5	Kundenportal CM/Track	14
1.6	Arbeitsschritte	17
1.6.1	Anfrage erstellen	17
1.6.2	Aufgabe erstellen	19
1.6.3	Neuigkeit erstellen	20
1.6.4	FAQ erstellen	22
1.6.5	Kontakt erstellen	23
1.6.6	Kunden-Login erstellen	24

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 abuarbeiten.

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.

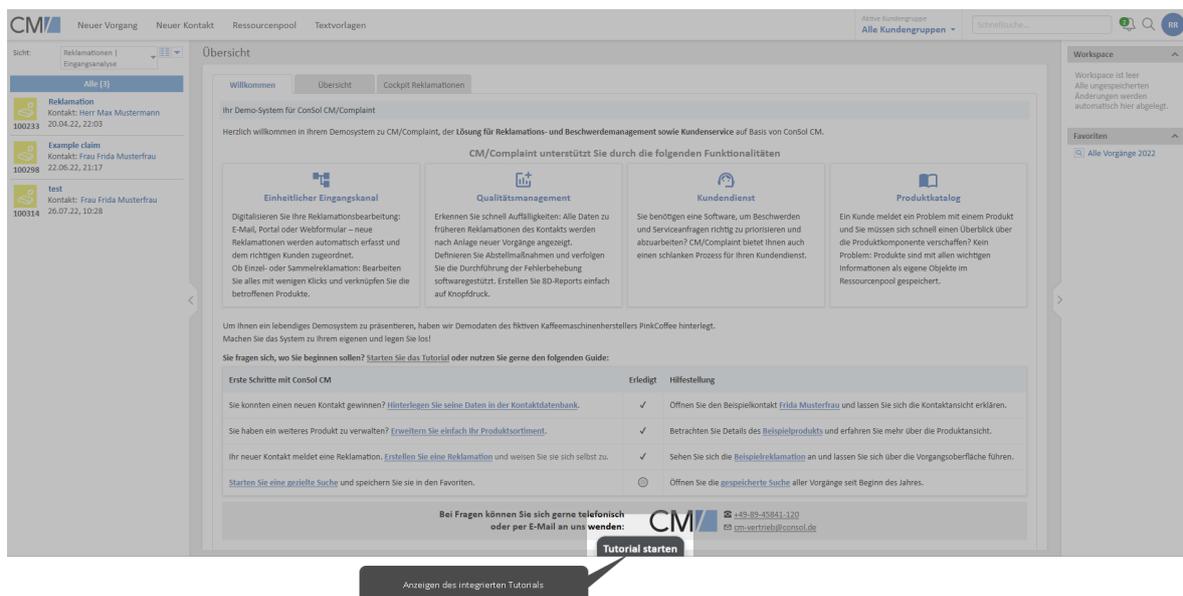


Abbildung 2: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe im unteren Bereich

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.

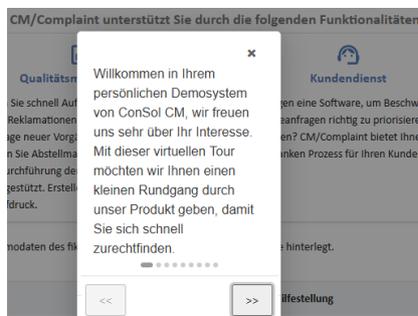


Abbildung 3: Start der integrierten Hilfe

1.5 Benutzeroberfläche

1.5.1 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.

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 Reksa
07.04.2022 12:04	Beispielreklamation	Reklamation	Normal	Reklamation - Berechtigung?	Rainer Reksa

Abbildung 4: Dashboard für Standardbenutzer im zweiten Tab

1.5.2 Überblick Anfragen

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

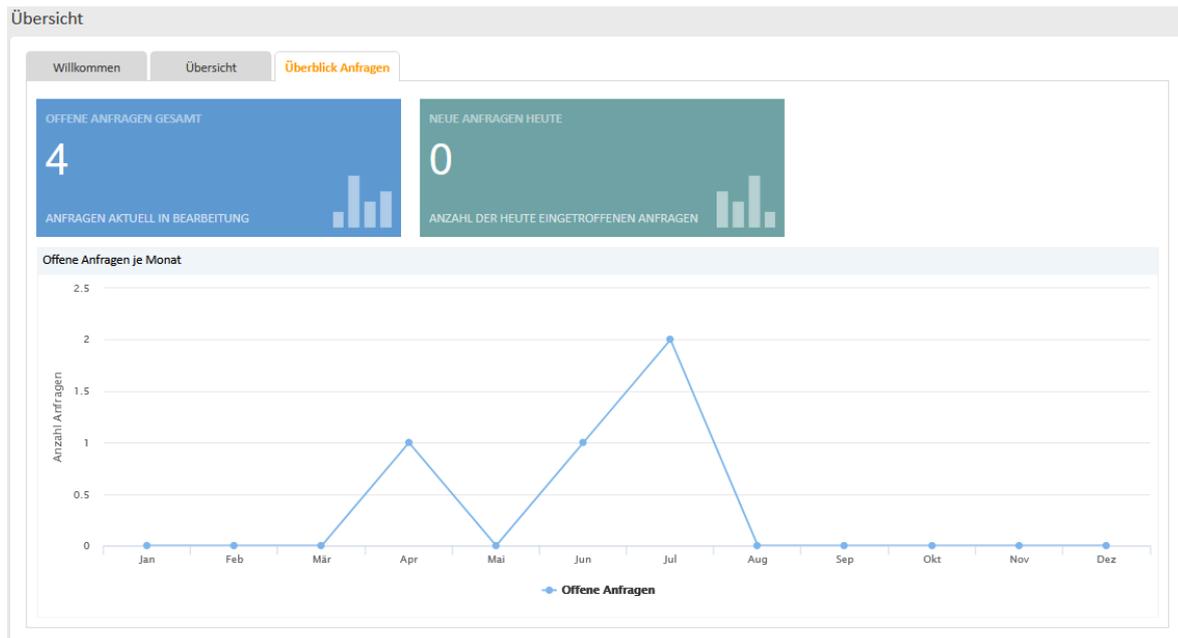


Abbildung 5: Dashboard Überblick Anfragen

1.5.3 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.

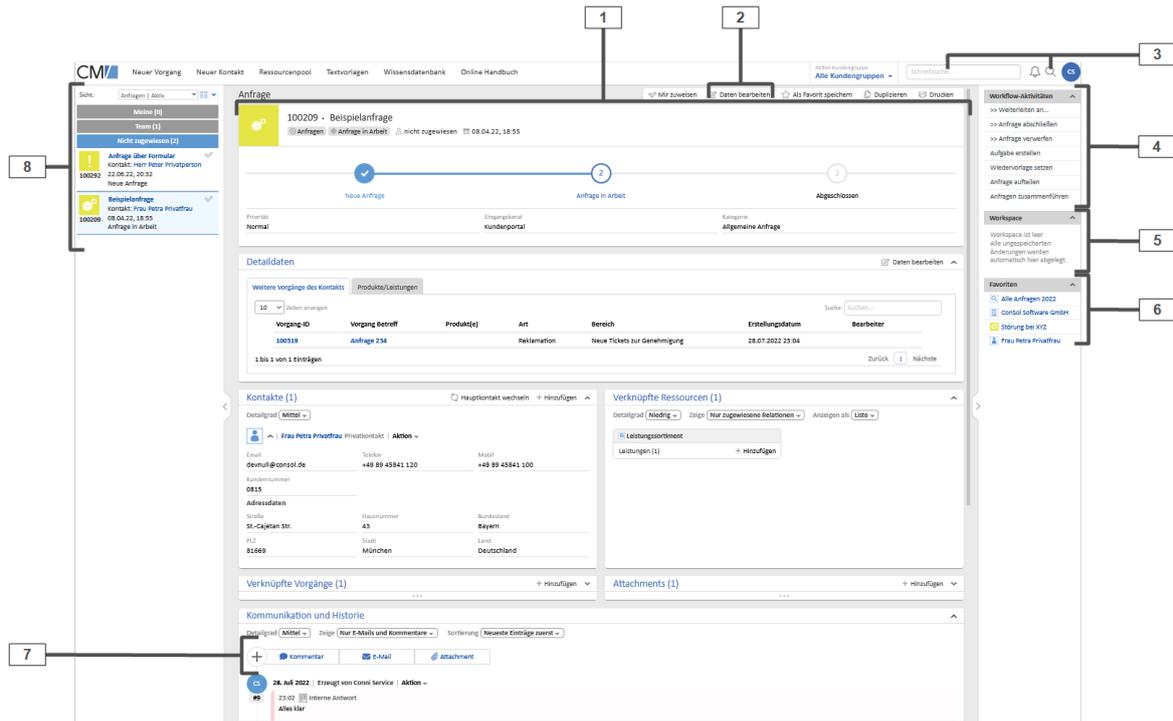


Abbildung 6: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

1.5.4 Vorgangsbereiche

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

1.5.4.1 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.

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

1.5.4.2 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.

- **Verknüpfte Vorgänge (5)**

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

- **Kontakte (6)**

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

The screenshot displays a CRM interface for a case titled 'Beispiel'. The main section, 'Detaildaten', shows a table of similar cases with columns for 'Betreff', 'Produkt(e)', 'Status', 'Bearbeiter', 'Erstelldatum', 'Priorität', and 'Match'. Below this are sections for 'Kontakte (1)', 'Verknüpfte Ressourcen (1)', 'Verknüpfte Vorgänge (2)', and 'Attachments (1)'. The 'Kommunikation und Historie' section shows a timeline of events, including comments, emails, and attachments, with a search bar and filters. Numbered callouts 1-6 point to various UI elements: 1 (top right 'Daten bearbeiten'), 2 (right side of 'Verknüpfte Ressourcen'), 3 (right side of 'Attachments'), 4 (left side of 'Kommunikation und Historie'), 5 (left side of 'Verknüpfte Vorgänge'), and 6 (left side of 'Kontakte').

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

1.5.5 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](#).

1.5.5.1 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.

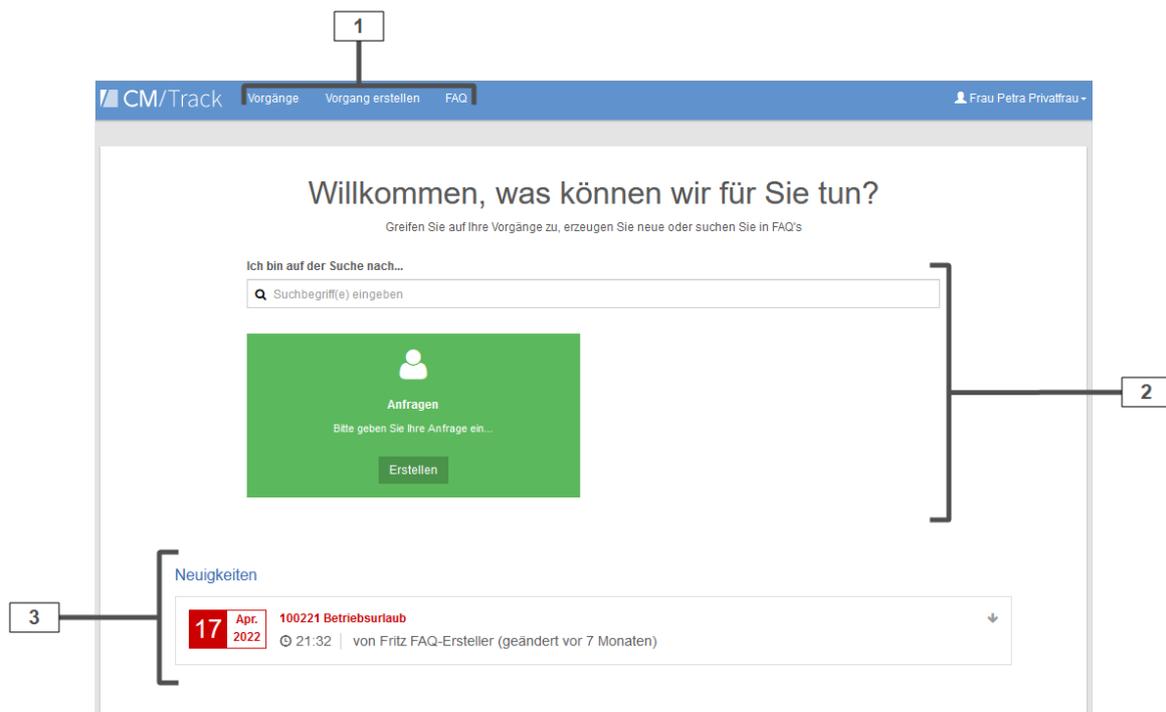


Abbildung 9: Startseite CM/Track

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)

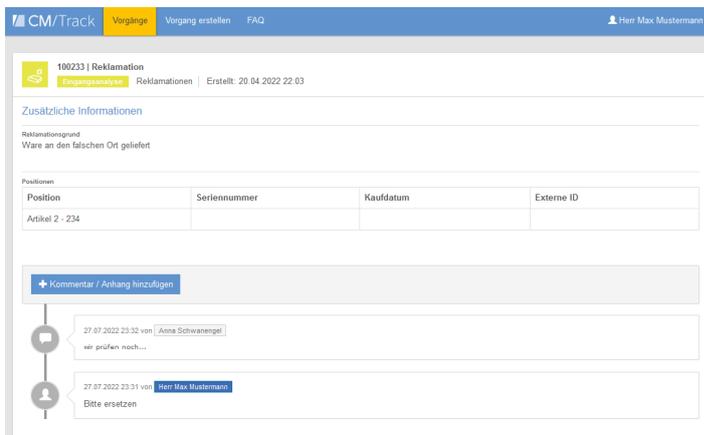
Außerdem kann die Liste der Vorgänge sortiert werden nach Erstellungsdatum, Thema, ID, etc.



Abbildung 10: *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' (Please select) 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, image, video, table, table border, table width, table height, table border style, table border color, table border width, table border collapse, table border separate, table border none).
- Positionen:** A table with columns: 'Position*', 'Abweichender Reklamationsgrund', 'Seriennummer', 'Kaufdatum', and 'Externe ID'. The first row is pre-filled with 'Position*' (dropdown), 'Bitte wählen' (dropdown), 'Seriennummer' (text), 'Kaufdatum' (calendar), and 'Externe ID' (text with a delete icon).
- Kommentar:** A rich text editor with the same formatting options as the 'Problembeschreibung' section.
- Anhang:** A dashed box with the text 'Datei auswählen' (Select file).

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

Abbildung 11: 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' (Frequently Asked Questions) page in CM/Track. The page has a blue header with 'CM/Track' and 'FAQ' tabs. Below the header, there is a search bar with the text 'Suche' and a 'Suche' button. To the right of the search bar, there is a link 'Alle FAQ Listen' and a 'Suche' button. Below the search bar, there is a list of FAQ items:

ID	Titel	Status	Typ	Erstellt
100276	Anzeigen der Vorgangsliste als Grid	Veröffentlicht	FAQ (extern)	16.03.2021 18:25
100275	WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen	Veröffentlicht	FAQ (extern)	16.03.2021 18:23
100274	HP LaserJet Pro Toner Tauschen	Veröffentlicht	FAQ (extern)	16.03.2021 18:21

At the bottom right of the list, there is a dropdown menu for 'Einträge pro Seite' (Entries per page) set to '20'.

Abbildung 12: FAQ-Liste in CM/Track

1.6 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](#)).

1.6.1 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“.

1.6.2 Aufgabe erstellen

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

1.6.2.1 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.

1.6.2.2 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.

1.6.3 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)*.

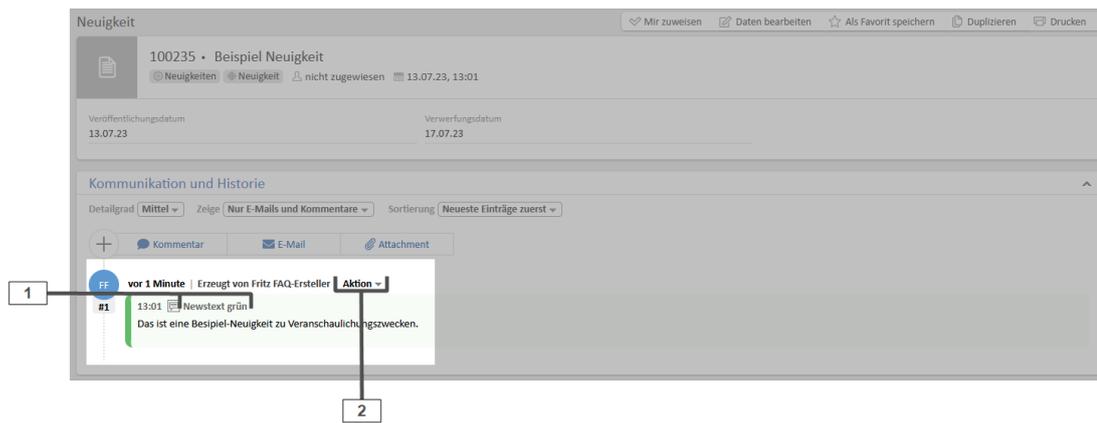


Abbildung 13: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

1.6.4 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.

1.6.5 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.

1.6.6 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).

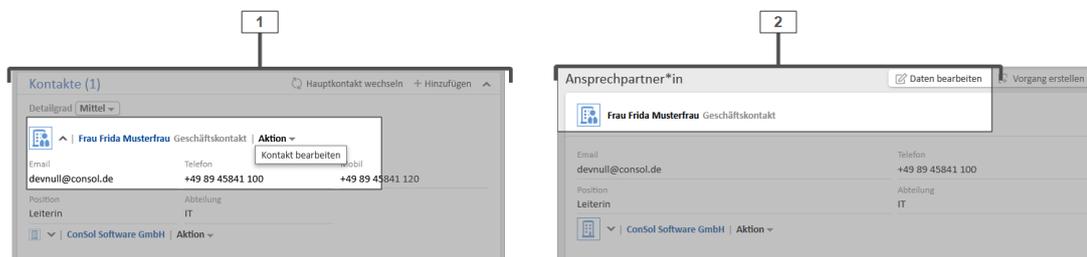
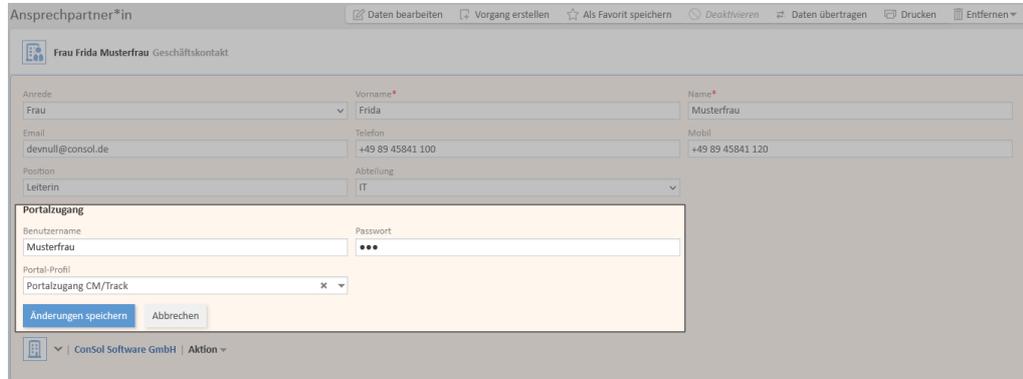


Abbildung 14: Bearbeiten einer Kontaktperson

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

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

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



The screenshot shows the 'Anspruchspartner*in' (Contact) management interface. The contact details for 'Frau Frida Musterfrau' are visible, including her email 'devnull@consol.de', phone number '+49 89 45841 100', and mobile number '+49 89 45841 120'. Her position is 'Leiterin' and her department is 'IT'. A 'Portalzugang' (Portal Access) section is highlighted, showing the username 'Musterfrau' and a masked password. The 'Portal-Profil' (Portal Profile) is set to 'Portalzugang CM/Track'. At the bottom of this section are buttons for 'Änderungen speichern' (Save Changes) and 'Abbrechen' (Cancel). The interface also includes a top navigation bar with options like 'Daten bearbeiten', 'Vorgang erstellen', and 'Als Favorit speichern', and a footer with 'ConSol Software GmbH | Aktion'.

Abbildung 15: 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.