



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Helpdesk Benutzerhandbuch (Kurz- version)

Version 6.16

Inhalt

1	CM/Helpdesk	4
1.1	Dieses Handbuch	4
1.2	Das System CM/Helpdesk	4
1.3	Prozesse	7
1.3.1	Incident Management	7
1.3.2	Problem Management	7
1.3.3	Change Management	8
1.4	Logins der Standardbearbeiter	8
1.5	Integriertes Tutorial	12
1.6	Benutzeroberfläche	14
1.6.1	Dashboard	14
1.6.2	Arbeitsbereich	15
1.6.3	Vorgangsbereiche	17
1.6.4	Eingangskanäle	19
1.6.5	Workflow-Aktivitäten	20
1.6.6	Kommunikation	32
1.6.7	FAQs	35
1.6.8	Neuigkeiten	37
1.6.9	Kundenportal CM/Track	38
1.7	Handlungen in den Prozessen	41
1.7.1	Ticket erstellen	42
1.7.2	Problem erstellen	43
1.7.3	Change erstellen	44
1.7.4	Aufgabe erstellen	45
1.7.5	Neuigkeit erstellen	46
1.7.6	FAQ erstellen	47
1.7.7	Kontakt erstellen	48
1.7.8	Kunden-Login erstellen	49

2	Appendix	51
2.1	Marken	51
2.2	Glossar	53



1 CM/Helpdesk

Herzlich Willkommen in Ihrem ConSol CM/Helpdesk-System.

Diese Umgebung wurde basierend auf der Business-Prozess-Management-Applikation ConSol CM entwickelt und bietet Ihnen eine pragmatische Lösung für die **Kernprozesse im IT-Service-Management**. Die implementierten [Prozesse](#) orientieren sich am „Best-Practice-Leitfaden“ im Bereich IT-Service-Management **ITIL**:

- Incidents
- Problems
- Changes

1.1 Dieses Handbuch

CM/Helpdesk bietet Ihnen einen Überblick über das ConSol CM/Helpdesk-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 im 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/Helpdesk

Mit ConSol CM/Helpdesk beschleunigen Sie in Ihrem Helpdesk & Support die IT-Organisation nach bewährten ITIL-Standards. Leiten Sie Anfragen und Störmeldungen gezielt in die verantwortlichen 1st- und 2nd-Level-Teams in Ihrem IT Service und verknüpfen Sie sie mit hinterlegten Configuration Items (CIs) bzw. Assets. SLA-Berechnungen führt die IT-Helpdesk-Software im Hintergrund automatisch durch. Erzeugen Sie gezielt Problems und Changes zur Nachverfolgung und werten Sie Störungen aus – zum Beispiel nach Ursachen oder CIs.

In den CM/Helpdesk-Prozessen gibt es mehrere Arten von Vorgängen:

- **Incident/Störung und Request/Bestellung**

Kontakte können diese Vorgänge über das [Kundenportal CM/Track](#) oder per E-Mail melden. Zusätzlich können Sie als Bearbeiter im Web Client manuell Incidents und Requests anlegen, beispielsweise wenn sich der Kontakt telefonisch meldet.

Die Bearbeitung der Incidents ist zusätzlich in 1st Level und 2nd Level aufgeteilt, die von verschiedenen Teams bearbeitet werden können. So können kundenspezifische Fachteams abgebildet werden, die für Vorgänge aus bestimmten Bereichen zuständig sind.

- **Problem**

Ein Problem bildet die Ursache für einen oder mehrere Incidents.

- **Change**

Ein Change ist eine Änderung, die erforderlich ist, um einen Incident oder ein Problem zu beheben.

- **Aufgabe**

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die zur Bearbeitung von einem Incident, Problem oder Change durchgeführt werden müssen.

- **Neuigkeit**

Externe Neuigkeiten für Kunden und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter. Jeder Neuigkeiten-Eintrag ist ein Vorgang.

- **FAQ**

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

Die Vorgänge werden miteinander verknüpft, sodass die Beziehungen direkt ersichtlich sind und bei der Bearbeitung berücksichtigt werden können:

- Wenn beispielsweise ein Workaround für ein bestimmtes Problem gefunden wird, werden automatisch alle Kontakte der verknüpften Vorgänge informiert.
- Der Status der verknüpften Aufgaben wird direkt im Vorgang angezeigt, sodass der Bearbeitungsfortschritt schnell ersichtlich ist.
- Die Verknüpfungen ermöglichen es, eine Hierarchie abzubilden:

Mehrere Incidents werden mit einem Problem verknüpft, das wiederum auf einen Change wartet. Sobald dieser Change erfolgt ist, wird das Problem als gelöst gemeldet und die Kontakte der Incidents darüber informiert.

Jeder Vorgangstyp hat einen eigenen Prozess. Die Standardprozesse von CM/Helpdesk 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](#)).

Neben den Vorgängen verfügt CM/Helpdesk über eine Asset-Datenbank (CMDB). Diese umfasst im Standard ein generisches Datenmodell für Hardware- und Software-Assets. Die Assets können mit den dazugehörigen Kontakten verknüpft werden. Die Datenmodelle können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden.

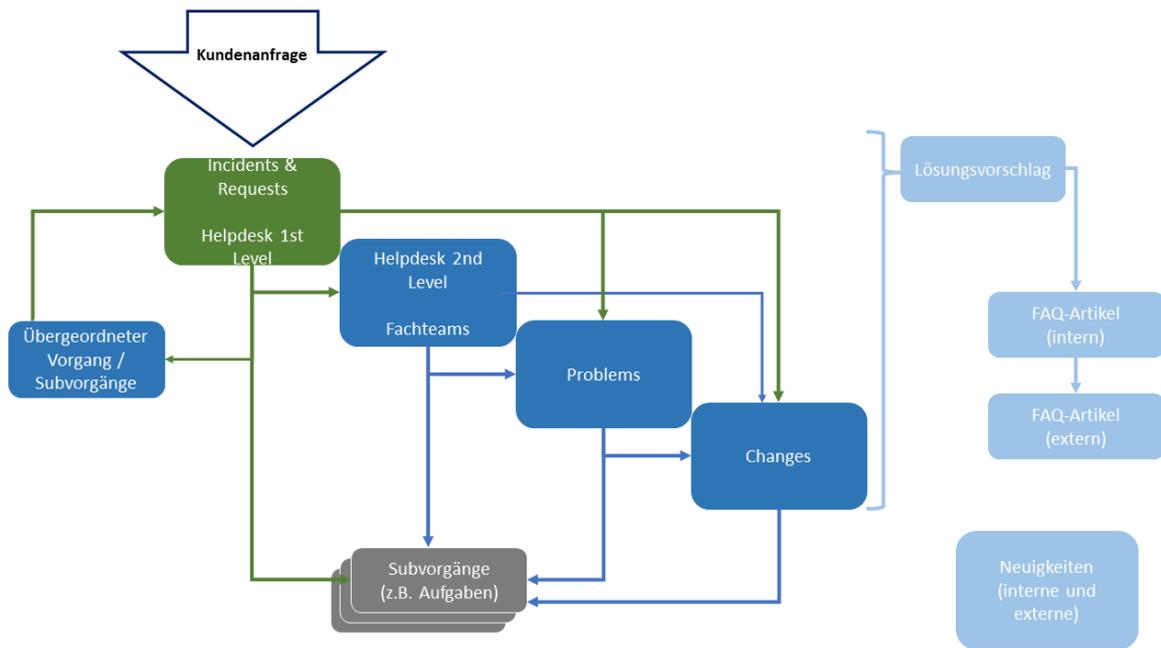


Abbildung 1: Vorgangstypen bzw. Queues im CM/Helpdesk-System

1.3 Prozesse

Je nach Art der Vorgänge, durchlaufen diese im CM/Helpdesk-System unterschiedliche Prozesse.

1.3.1 Incident Management

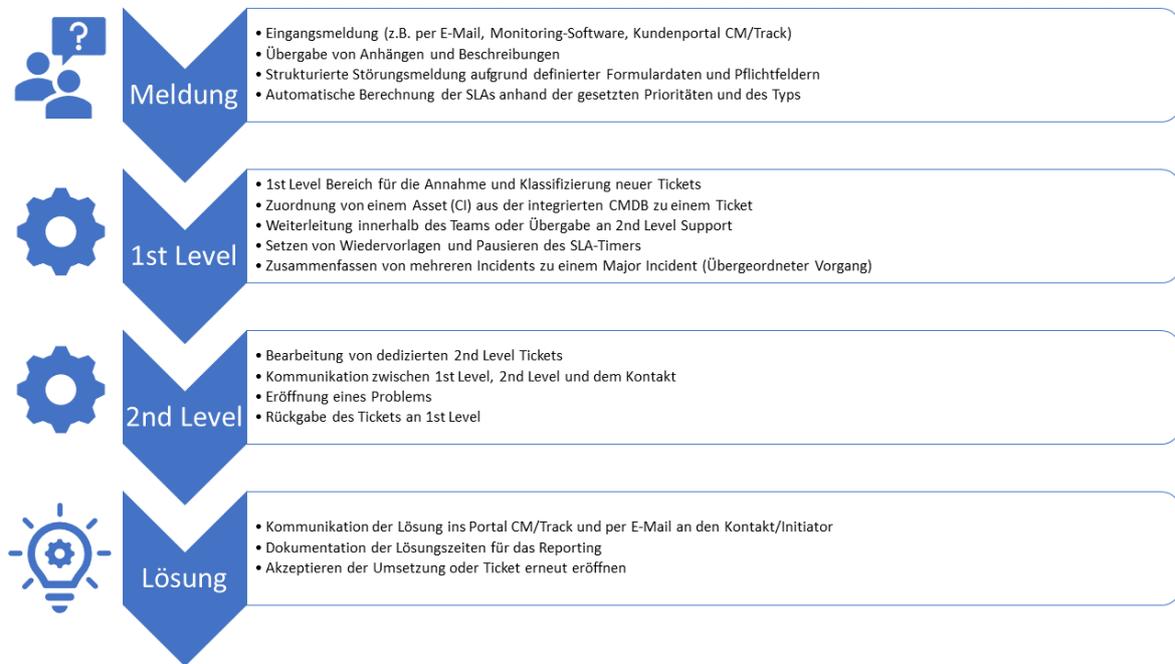


Abbildung 2: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Incident-Management

1.3.2 Problem Management

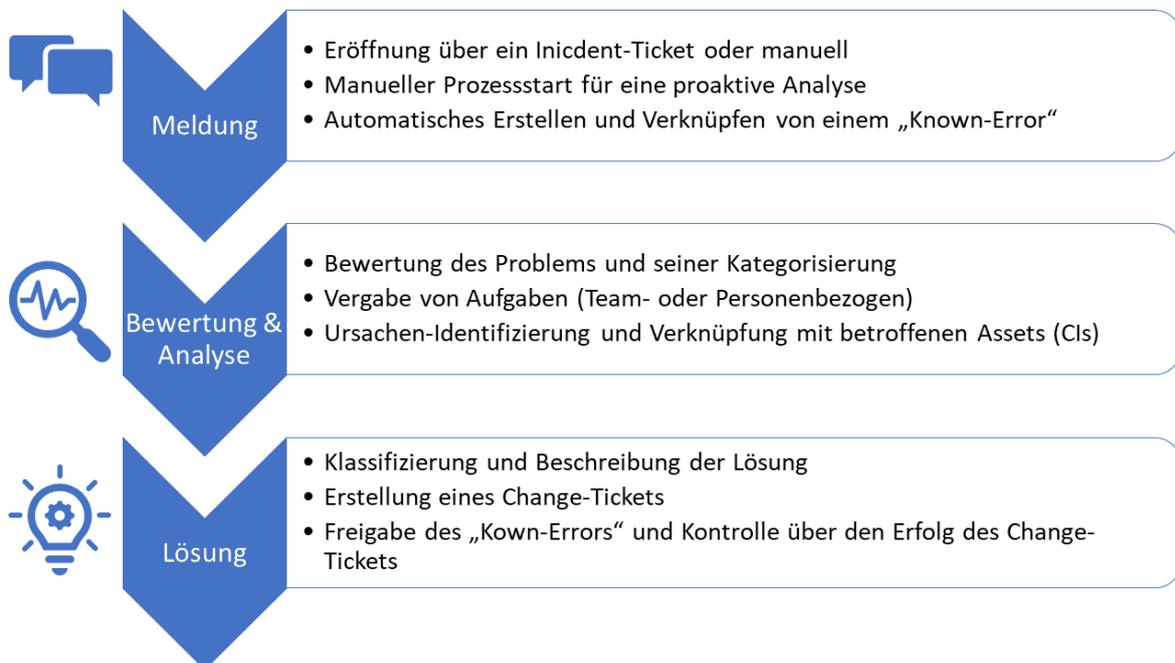


Abbildung 3: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Problem-Management

1.3.3 Change Management

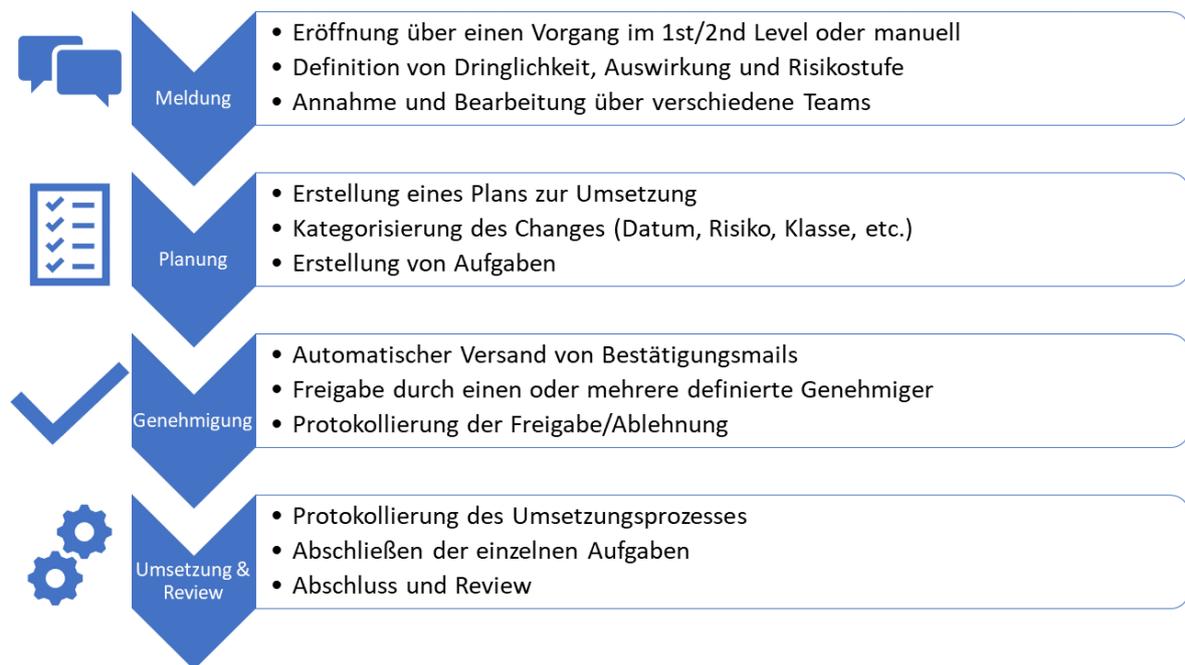


Abbildung 4: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Change Management

1.4 Logins der Standardbearbeiter

Mit den folgenden **Logins** können Sie in der Standardvariante der Helpdesk-Umgebung arbeiten:

Bearbeiter	Rolle(n)	Berechtigungen
hd_1stAgent	hd_1stLevel hd_customerAdmin hd_demoHelp	Vollzugriff auf 1st Level Lesen, referenzieren und ausführen in 2nd Level Lesen von Changes und Problems Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten Lesen von Ressourcen Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks) Anzeige der integrierten Hilfe

Bearbeiter	Rolle(n)	Berechtigungen
hd_2ndAgent	hd_2ndLevel hd_customerAdmin	Vollzugriff auf 2nd Level Lesen, referenzieren und ausführen in 1st Level Lesen von Changes und Problems Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten Lesen von Ressourcen Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks)
hd_approver	hd_changeApprover hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Changes Lesen von 1st Level Tickets Lesen von 2nd Level Tickets Lesen von Problems Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten Lesen von Ressourcen Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks) *zusätzlich werden Mitglieder dieser Gruppe im Change-Freigabeprozess zur Auswahl gelistet
hd_changeAgent	hd_changeManagement hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Changes Lesen von 1st Level-Tickets Lesen von 2nd Level-Tickets Lesen von Problems Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten Lesen von Ressourcen Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks)

Bearbeiter	Rolle(n)	Berechtigungen
hd_problemAgent	hd_pro- blemManagement hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Problems Lesen von 1st Level-Tickets Lesen von 2nd Level-Tickets Lesen von Changes Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten Lesen von Ressourcen Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks)
hd_vulnMgmtAgent	hd_vulnMgmtUser hd_vulnMgmtAdmin hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Vulnerability Management Vollzugriff auf Ressourcen Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks)
hd_SuperAgent	alle Rollen	Mitglied aller Rollen *Kann verwendet werden für die Administration von: <ul style="list-style-type: none"> • Assets • SLAs • News • FAQs • Textvorlagen • EBIA

Zusätzliche **Rollen** und **administrative Benutzer**:

Bearbeiter	Rolle(n)	Notizen
	hd_assetAdmin	Vollzugriff auf Endgeräte (Ressourcen) Vollzugriff auf Software (Ressourcen)
	hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Kundendaten
	hd_ebiaAdmin	Vollzugriff auf CM/EBIA
	hd_faqAdmin	Vollzugriff auf interne FAQs Vollzugriff auf externe FAQs

Bearbeiter	Rolle(n)	Notizen
	hd_newsAdmin	Vollzugriff auf externe Neuigkeiten Vollzugriff auf interne Neuigkeiten
	hd_slaAdmin	Vollzugriff auf SLAs (Ressourcen)
	hd_templateAdmin	Vollzugriff auf Textvorlagen
	hd_vulnMgmtAdmin	Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Vulnerability Management Vollzugriff auf Ressourcen
	hd_vulnMgmtUser	Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Vulnerability Management Lesen von Ressourcen
Helpdesk Portal	hd_track	Lesen, schreiben, erstellen und hinzufügen in 1st Level Lesen, schreiben und hinzufügen in 2nd Level Lesen externer News Lesen externer FAQs *Kein Bearbeiter, sondern Benutzerprofil für den Zugriff über das Portal, CM/Track
Nagios	keine Rolle	Monitoring-Bearbeiter, wird nur von Monitoring-Tools genutzt

1.5 Integriertes Tutorial

Wenn Sie sich zum ersten Mal in ConSol CM anmelden, bietet das System ein integriertes Tutorial für Sie zur Orientierung an.

Nutzen Sie das Standard-Login `hd_1stAgent` für einen Benutzer, der im 1st Level Tickets bearbeiten kann (siehe dazu auch den Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

Ihnen steht zu jeder wichtigen Seite des Systems (also Startseite, Tickets, Kontakte, Assets) eine gezielte Unterstützung zur Verfügung. Nutzen Sie das Tutorial für einen ersten Einstieg - dann können Sie selbst in die Arbeit mit dem System starten.

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

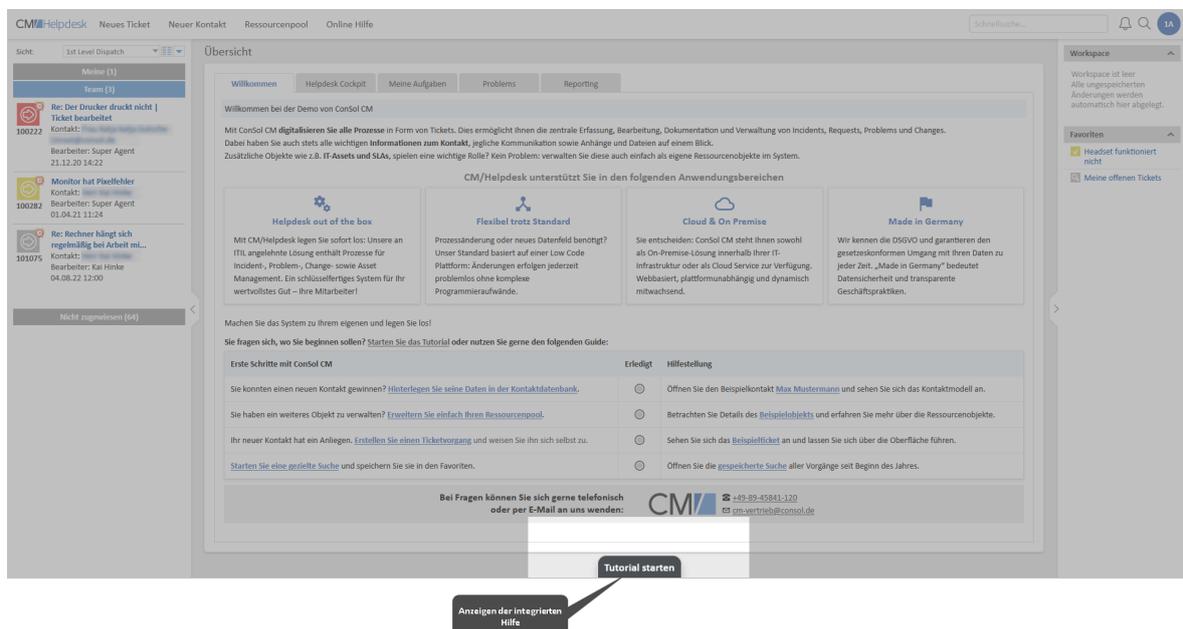


Abbildung 5: Übersichtsseite mit Willkommenstext und integriertem Tutorial

Wenn Sie das Tutorial starten, führt Sie das System durch alle wichtigen Bereiche der Benutzeroberfläche.

The screenshot displays the ConSol CM/Helpdesk interface. At the top, there are navigation links: "CM/Helpdesk", "Neues Ticket", "Neuer Kontakt", "Ressourcenpool", and "Online Hilfe". Below this, a "Sicht:" dropdown menu is set to "1st Level Dispatch". The main content area is divided into sections: "Meine (1)", "Team (3)", and "Nicht zugewiesen (64)". The "Team (3)" section contains three tickets:

- 100222**: Re: Der Drucker druckt nicht | Ticket bearbeitet. Kontakt: [redacted]. Bearbeiter: Super Agent. 21.12.20 14:22.
- 100282**: Monitor hat Pixelfehler. Kontakt: [redacted]. Bearbeiter: Super Agent. 01.04.21 11:24.
- 101075**: Re: Rechner hängt sich regelmäßig bei Arbeit mi... Kontakt: [redacted]. Bearbeiter: [redacted]. 04.08.22 12:00.

An integrated tutorial overlay is positioned over the right side of the interface. It features a close button (X) in the top right corner. The text reads: "Organisieren Sie Ihre Arbeit: Mit Hilfe der Sichten können Sie einstellen, welche Art von Tickets (z.B. Neue, Aktive, Wiedervorlagen, etc.) Sie sehen wollen. So werden Ihnen alle Tickets und Aufgaben aufgelistet, die zur Bearbeitung anstehen." Below the text is a progress indicator with seven dots, the first of which is filled. Navigation buttons "<<" and ">>" are located at the bottom of the overlay. The background of the interface is dimmed, showing parts of the ticket details and a sidebar with a search box and a "Management" section.

Abbildung 6: Integriertes Tutorial zur Vorgangsliste

1.6 Benutzeroberfläche

1.6.1 Dashboard

Wenn Sie sich angemeldet haben, sehen Sie im Hauptarbeitsbereich zunächst das Dashboard.

- Tabs mit weiteren Informationen (variieren je nach Berechtigung des Nutzers) (1)
- Überblick über die Ticketsituation im System (2)
- Zuletzt besuchte Vorgänge (3)
- Interne und externe [Neuigkeiten](#) (4) (externe Neuigkeiten werden auch im [Kundenportal CM/Track](#) angezeigt)
- Zuletzt bearbeitete Vorgänge im System (5)

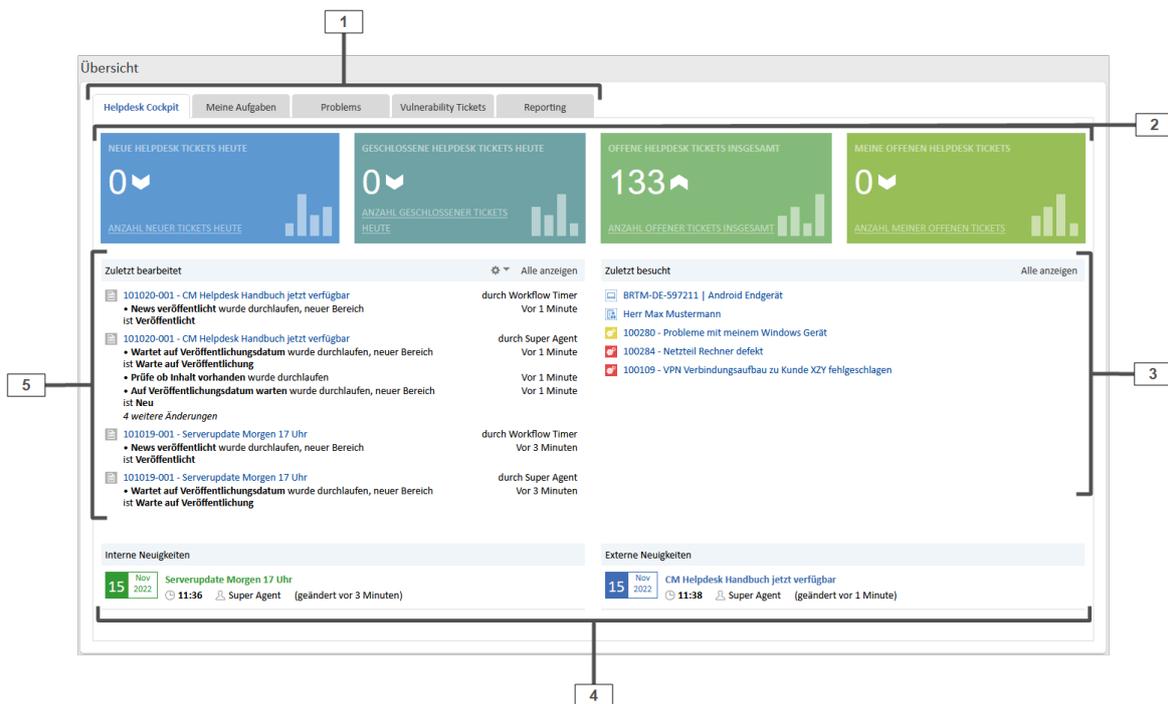


Abbildung 7: CM/Helpdesk Dashboard

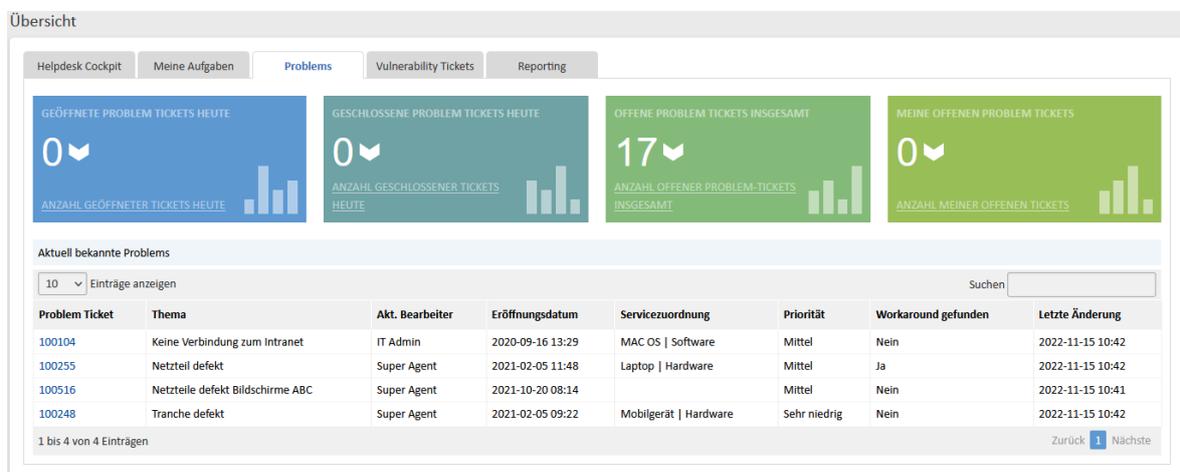


Abbildung 8: *Dashboard, Problems-Tab mit KPIs und einer Liste der bekannten Problems*

1.6.2 Arbeitsbereich

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

- Einen Vorgang
- Einen Kontakt oder eine Firma
- Eine Ressource (z.B. ein Asset wie Monitor, PC o.ä.)

Wenn Sie einen Vorgang ausgewählt haben, können Sie ihn über die folgenden Aktivitäten bearbeiten:

- **Daten bearbeiten (2)**
Bearbeiten Sie die Daten des Vorgangs (Thema, Prozess, Datum, etc.).
- **Workflow-Aktivitäten (4)**
Leiten Sie den Vorgang mit den Workflow Aktivitäten durch den Prozess (siehe Abschnitt [Workflow-Aktivitäten](#)).
- **Workspace (5)**
Ein Zwischenspeicher, falls Sie die Bearbeitung eines Vorgangs zwischenzeitlich unterbrechen müssen.
- **Favoriten (6)**
Sie können alle Objekte im System (Tickets, konfigurierte Suchen, Kontakte, etc.) zur schnellen Verfügbarkeit als Favoriten speichern.
- **Kommentar erstellen oder E-Mail schreiben (7)**
Kommunizieren Sie mit internen und externen Beteiligten (siehe Abschnitt [Kommunikation](#)).

Nutzen Sie die Schnellsuche oder die Detailsuche **(3)**, um Daten einfach und zielgerichtet zu finden.

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

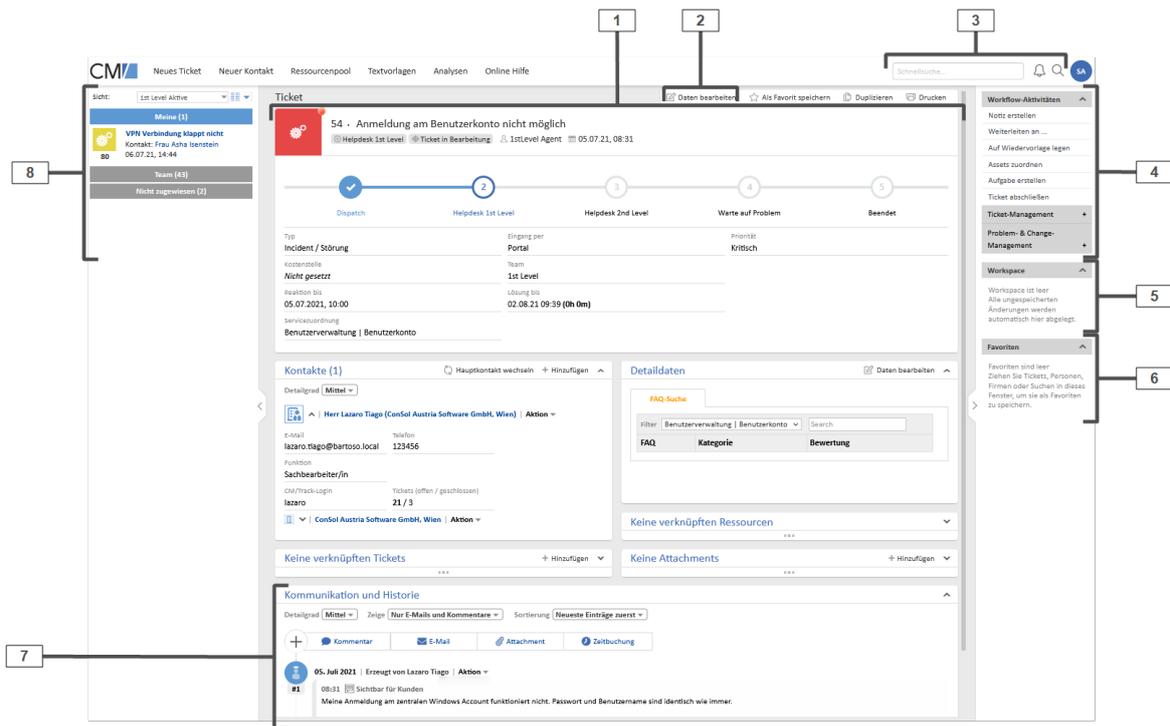


Abbildung 9: Arbeitsoberfläche im Web Client von CM/Helpdesk

1.6.3 Vorgangsbereiche

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

1.6.3.1 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

The screenshot shows a ticket interface with the following details:

- Title:** 54 • Anmeldung am Benutzerkonto nicht möglich
- Status:** Ticket in Bearbeitung
- Agent:** 1stLevel Agent
- Created:** 05.07.21, 08:31
- Progress Bar:** 5 steps: 1. Dispatch (checked), 2. Helpdesk 1st Level (active), 3. Helpdesk 2nd Level, 4. Warte auf Problem, 5. Beendet.
- Table of Basic Data:**

Typ	Incident / Störung	Eingang per	Portal	Priorität	Krittsch
Kostenstelle	Nicht gesetzt	Team	1st Level		
Reaktion bis	05.07.2021, 10:00	Lösung bis	Abgelaufen		
Servicezuordnung	Benutzerverwaltung Benutzerkonto				

Abbildung 10: *Basisdaten eines Vorgangs*

1.6.3.2 Sektionen

Unterhalb der Basisdaten finden Sie die Sektionen:

- **Kontakte (1)**
Hinterlegte Kontakte wie z. B. Ansprechpartner..
- **Detailldaten (2)**
Details zum Vorgang. Hier können Sie beispielsweise eine FAQ-Suche durchführen (siehe Abschnitt [FAQs](#)), den Genehmigungsstatus für einen Change einsehen oder den Status von Aufgaben beobachten.
- **Verknüpfte Ressourcen (3)**
Mit dem Vorgang verknüpfte Assets (Ressourcen).
- **Attachments (4)**
An den Vorgang angehängte Dateien.
- **Kommunikation und Historie (5)**

Dieser Abschnitt enthält alle Kommentare und E-Mails, die für den Vorgang geschrieben wurden, sodass die gesamte Kommunikation, sowohl intern als auch mit dem Kontakt, schnell ersichtlich ist.

- **Verknüpfte Tickets (6)**

Mit dem Vorgang verknüpfte Vorgänge wie z.B. Aufgaben und Subtickets.

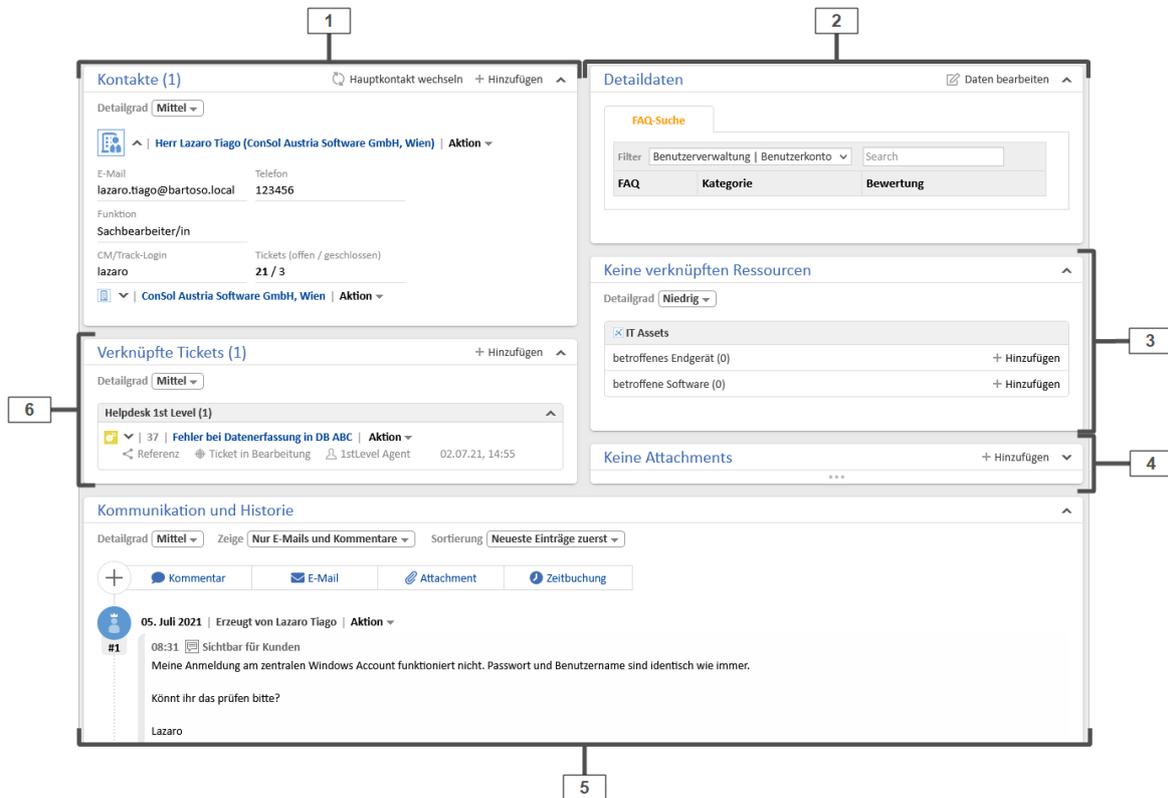


Abbildung 11: Sektionen eines Vorgangs

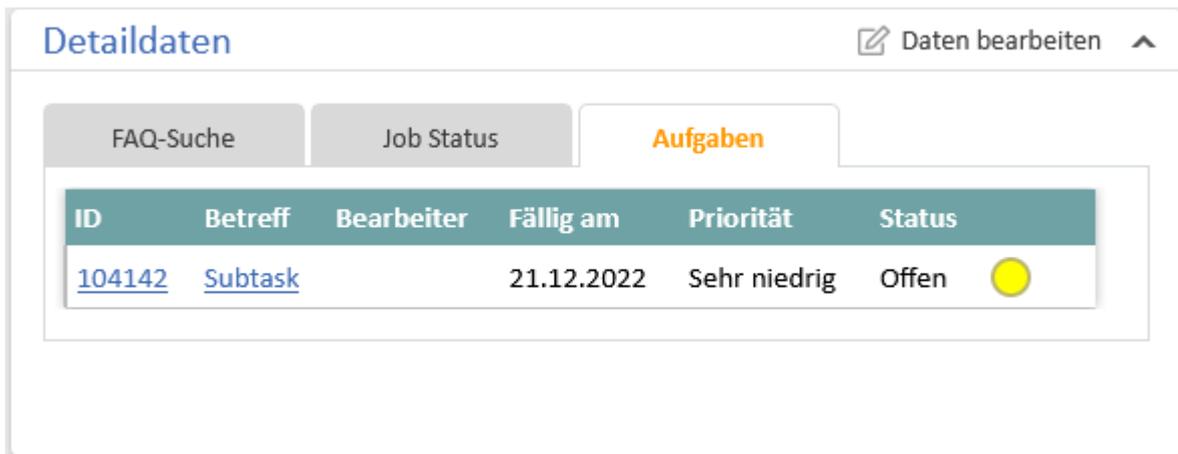


Abbildung 12: Aufgaben-Tab mit Status-Ampel in der Detailsektion

1.6.4 Eingangskanäle

CM/Helpdesk verfügt über drei Eingangskanäle für die Ticketerstellung:

- **Kundenportal (CM/Track)**

Der Kontakt legt über das Portal CM/Track ein neues Ticket an (siehe dazu Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#)).

- **E-Mail**

Der Kontakt sendet eine E-Mail mit einer Beschreibung der Anfrage an die, für das Ticket-system festgelegte E-Mail-Adresse. Es wird automatisch ein Ticket angelegt und der Kontakt erhält eine Eingangsbestätigung.

- **Manuell im Web Client**

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

Neu erstellte oder eingegangene Tickets befinden sich zunächst im Dispatch-Bereich „Offen“. Das bedeutet, Sie finden diese Tickets beispielsweise in der Sicht *1st Level Dispatch*. Anschließend können Sie als Bearbeiter die Tickets bearbeiten und mithilfe der [Workflow-Aktivitäten](#) durch den Prozess bewegen.

1.6.5 Workflow-Aktivitäten

Mit den Workflow-Aktivitäten auf der rechten Seite ([4] in der [Abbildung](#)) können Sie die Vorgänge im CM/Helpdesk-System bearbeiten und durch den Prozess bewegen. Die Workflow-Aktivitäten variieren je nach Status des Vorgangs bzw. aktuellem Prozessschritt.

Jeder Vorgang hat eigene, anpassbare Workflow-Aktivitäten.

Um die Bearbeitung zu erleichtern, sind die Workflow-Aktivitäten thematisch nach **Gruppen** (z.B. Ticket-Management) geordnet. Sie können diese im Web Client mit +/- aus- und einklappen.

1.6.5.1 Aktivitäten im Incident/Request-Workflow

Für **neu eingegangene** Incidents/Requests in der Sicht „1st Level Dispatch“:

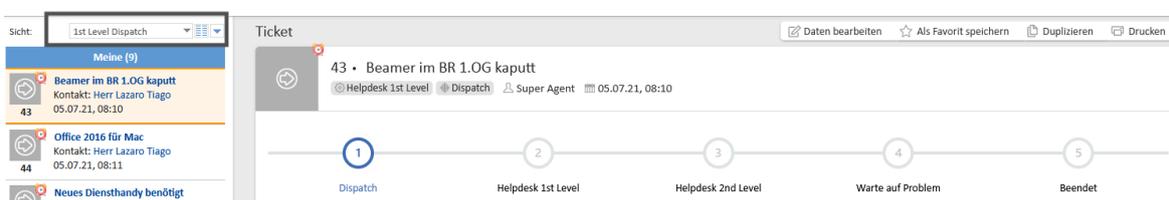


Abbildung 13: Incident im Dispatch

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Ticket annehmen und bearbeiten</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem das Ticket kategorisiert wird.</p> <p>Wählen Sie den Typ der Anfrage aus und setzen Sie die Auswirkung und Dringlichkeit zur Berechnung von Priorität und SLA-Zeit.</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Tabelle <i>Auswahl aus IT Assets des Erstellers</i> enthält automatisch die Assets, die dem Kontakt des Tickets zugeordnet sind. In der Tabelle <i>Freie Suche nach Assets</i> können Sie global in allen Assets suchen. Für die <i>Kostenstelle</i> sind Beispielwerte hinterlegt, hier können Ihre Kostenstellen hinterlegt werden. Wenn Sie das Ticket als VIP markieren möchten, setzen Sie die entsprechende Checkbox. <p>Das Ticket wird automatisch an den Helpdesk 1st Level weitergeleitet.</p>
<i>verwerfen – schließen</i>	Schließt das Ticket endgültig.

Für Incidents im **Helpdesk 1st Level** und im **Helpdesk 2nd Level** (Sichten „1st Level Aktive“ und „2nd Level Aktive“):

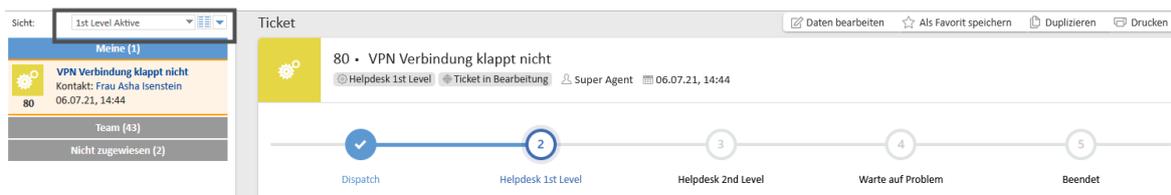


Abbildung 14: Incident in Bearbeitung

Im 1st Level Helpdesk und 2nd Level Helpdesk sind die gleichen Aktivitäten verfügbar, mit dem einzigen Unterschied, dass die Weiterleitung jeweils an das andere Team erfolgt.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Notiz erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einem Rich-Text-Editor.</p> <p>Die Notiz wird nach der Erstellung im Ticketprotokoll <i>Kommunikation und Historie</i> angezeigt.</p>
<i>Weiterleiten an</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie das Ticket weiterleiten können.</p> <p>Wählen Sie ein Team in der Liste aus und beschreiben Sie im Rich-Text-Editor was zu tun ist.</p> <p>Die Liste der Teams kann kundenspezifisch erweitert werden.</p>
<i>Auf Wiedervorlage legen</i>	<p>Das Ticket wird in den Bereich Wiedervorlage verschoben, beispielsweise, weil Sie auf Informationen vom Kunden warten.</p> <p>Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, ausgewählt wird. Zusätzlich können Sie entscheiden, ob die SLAs pausiert werden sollen, und ob die Bearbeiterzuweisung entfernt werden soll.</p> <p>Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn entweder das Wiedervorlagedatum erreicht ist, zu dem Ticket eine E-Mail eingegangen ist, oder der Kontakt im Portal einen Kommentar geschrieben hat. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen.</p>
<i>Assets zuordnen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie die dem Ticket zugeordneten Assets auswählen können.</p> <p>Die Tabelle <i>Auswahl aus IT Assets des Erstellers</i> enthält automatisch die Assets, die dem Kontakt des Tickets zugeordnet sind. In der Tabelle <i>Freie Suche nach Assets</i> können Sie global in allen Assets suchen.</p>
<i>Aufgabe erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Tickets.</p> <p>Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Incidents nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Das Aufgaben-Ticket wird automatisch mit dem Incident verknüpft.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Job für Endpunkt starten</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem ein Job für ein Endgerät gestartet werden kann.</p> <p>Hier können Sie über die Baramundi-Schnittstelle verbundene Endgeräte ansprechen und so beispielsweise Software-Updates direkt über den CM/Helpdesk Web Client durchführen.</p> <p>Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn die Baramundi Schnittstelle installiert und das betroffene Endgerät verbunden ist.</p>
<i>E-Mail gelesen</i>	<p>Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist.</p> <p>Diese Aktivität wird nur angezeigt, wenn eine E-Mail zu dem Ticket eingegangen ist.</p>
<i>Ticket abschließen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Abschließen des Tickets.</p> <p>Hier haben Sie die folgenden Auswahlmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einen FAQ-Eintrag erstellen • Die verknüpften Subtickets automatisch schließen • Den Kontakt automatisch über den Abschluss des Tickets informieren
Ticket-Management	
<i>Übergeordnetes Ticket auswählen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion.</p> <p>Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als übergeordnetes Ticket des aktuellen Tickets verknüpft wird.</p> <p>Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Incidents zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, und die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen.</p>
<i>Übergeordnetes Ticket ändern</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie die Relation zum übergeordneten Ticket entfernen und, bei Bedarf, ein neues übergeordnetes Ticket auswählen können.</p> <p>Diese Aktivität wird nur angezeigt, wenn eine Verknüpfung zu einem übergeordneten Ticket besteht.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Subticket hinzufügen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion.</p> <p>Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als Subticket des aktuellen Tickets verknüpft wird.</p> <p>Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Incidents zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, und die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen. Die Subtickets werden in den Bereichen <i>Detailldaten</i> und <i>Verknüpfte Tickets</i> angezeigt.</p>
<i>Subtickets entfernen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Liste der verknüpften Subtickets.</p> <p>Sie können für die Tickets, deren Verknüpfung gelöscht werden soll, einen Haken bei <i>Entfernen</i> setzen. Die Verknüpfungen werden beim Bestätigen des Formulars gelöscht.</p> <div data-bbox="464 891 1374 965" style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Diese Aktivität wird nur angezeigt, wenn Subtickets vorhanden sind.</p> </div>
<i>Mehrere Sub-Tickets zuordnen</i>	<p>Öffnet eine Detailsuche mit den in Frage kommenden Tickets.</p> <p>Sie können die gewünschten Tickets auswählen und dann auf die Aktivität <i>Tickets einem übergeordneten Ticket zuordnen</i> klicken. Es wird ein Formular geöffnet, in dem Sie das übergeordnete Ticket auswählen können.</p> <p>Die in der Tabelle ausgewählten Tickets werden als Subtickets mit dem im Formular ausgewählten Ticket verknüpft.</p>
<i>Zusätzliches Ticket erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Incident-Tickets.</p> <p>Diese Option ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn ein Kontakt mehr als einen Incident in der gleichen E-Mail gemeldet hat. Je nach ausgewähltem Team wird das Ticket im 1st oder 2nd Level Helpdesk erstellt.</p>
Probleme- und Change-Management	
<i>Neues Problem erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zur Erstellung eines Problems.</p> <p>Das Problem-Ticket dient dazu, die Ursache des Incidents zu analysieren und zu beheben. Das Problem wird automatisch mit dem Incident verknüpft, sodass der Incident beim Abschluss des Problems automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden kann.</p> <p>Sie können einen Betreff für das Ticket und eine Beschreibung des Problems eingeben. Außerdem können Sie entscheiden, ob die Assets aus dem Incident übernommen werden sollen.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Mit bestehendem Problem verknüpfen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion.</p> <p>Sie können mit der Freitextsuche nach vorhandenen Problem-Tickets suchen, um den Incident mit einem Problem zu verknüpfen. Je nach Bedarf kann die Suche auf Problems, die als „Bekanntes Problem“ deklariert sind und auf offene Tickets eingeschränkt werden.</p>
<i>Auf Lösung des verknüpften Problems warten</i>	<p>Öffnet ein Formular um das Ticket in den Wartezustand zu versetzen, bis das verknüpfte Problem gelöst ist.</p> <p>In dem Formular können Sie entscheiden, ob das Ticket nach der Lösung des Problems automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden soll, oder ob das Ticket lediglich wieder aktiviert und der Bearbeiter über die Aktivierung informiert werden soll.</p> <p>Sie können den Incident auch jederzeit durch Klicken auf die Aktivität <i>Reaktivieren und warten auf Problem beenden</i> wieder aktivieren.</p> <div style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Diese Aktivität wird nur angezeigt, wenn ein verknüpftes Problem vorhanden ist.</p> </div>
<i>Neuen Change erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Change-Tickets.</p> <p>Change-Tickets dienen dazu, die Änderungen, die zum Beheben eines Incidents oder Problems erforderlich sind, zu veranlassen und nachzuverfolgen. Der Change wird automatisch mit dem Incident verknüpft, sodass der Incident beim Abschluss des Changes automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden kann.</p>

1.6.5.2 Aktivitäten im Problem-Workflow

Für **neue** Problems in der Sicht „Problems Dispatch“:

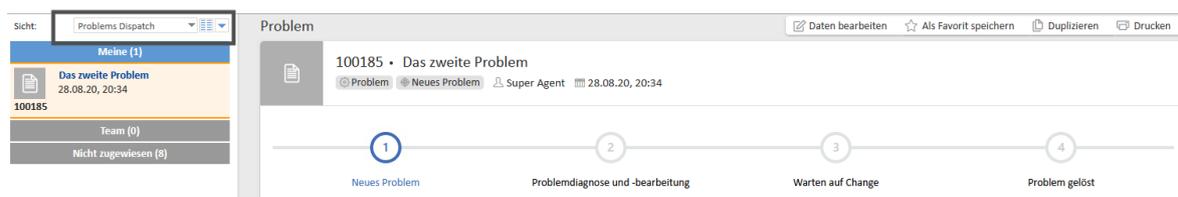


Abbildung 15: *Problem im Dispatch*

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Problem annehmen und bearbeiten</i>	Setzt den aktuellen Bearbeiter als zugewiesenen Bearbeiter für das Problem.
<i>Problem-Vorgang verwerfen</i>	Schließt das Ticket endgültig.

Für **aktive** Problems in der Sicht „Problems Aktive“:



Abbildung 16: Problems in der Problemdiagnose und -bearbeitung

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Auf Wiedervorlage legen</i>	<p>Das Ticket wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben.</p> <p>Sie wählen das Datum aus, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll.</p> <p>Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder zu dem Ticket eine E-Mail eingegangen ist. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen.</p>
<i>Assets zuordnen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie die dem Ticket zugeordneten Assets auswählen können.</p>
<i>Aufgabe erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Tickets.</p> <p>Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Problems nötig sind, nachzuverfolgen. Das Aufgaben-Ticket wird automatisch mit dem Problem verknüpft.</p>
<i>Als bekannten Fehler markieren</i>	<p>Das Problem wird in der Liste der bekannten Probleme auf dem Dashboard veröffentlicht.</p>
<i>Markierung als bekannten Fehler entfernen</i>	<p>Das Problem wird aus der Liste der bekannten Probleme auf dem Dashboard entfernt.</p>
<i>Workaround dokumentieren</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie die Beschreibung des Workarounds eingeben können.</p> <p>Sie können entscheiden, ob alle Benutzer sowie die verknüpften Incident-Tickets über den Workaround informiert werden sollen.</p>
<i>Change erstellen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Change-Tickets.</p> <p>Change-Tickets dienen dazu, die Änderungen, die zum Beheben eines Problems erforderlich sind zu veranlassen und nachzuverfolgen. Der Change wird automatisch mit dem Problem verknüpft, sodass das Problem beim Abschluss des Change automatisch geschlossen und der Bearbeiter informiert wird.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Auf War- tezustand für ver- knüpften Change</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie entscheiden können, ob das Ticket nach der Lösung des Change automatisch geschlossen oder lediglich wieder aktiviert werden soll. Das Problem kann auch jederzeit manuell wieder aktiviert werden.
<i>E-Mail gelesen</i>	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist.
<i>Problem gelöst, Lösung doku- mentieren</i>	Öffnet ein Formular zum Abschließen des Tickets. Hier haben Sie die Möglichkeit, eine Beschreibung zur Lösung des Problems einzugeben.

1.6.5.3 Aktivitäten im Change-Workflow

Für **neue** Changes in der Sicht „Changes Dispatch“:

Abbildung 17: Change im Dispatch

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Change anneh- men und bear- beiten</i>	Öffnet ein Formular, in dem die Basisdaten des Change geändert werden können. Setzt den aktuellen Bearbeiter als zugewiesenen Bearbeiter für den Change.
<i>Change auf Wiedervorlage legen</i>	Das Ticket wird in den Bereich <i>Wiedervorlage</i> verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, auswählen. Außerdem können Sie den zugewiesenen Bearbeiter entfernen. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn entweder das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder zu dem Ticket eine E-Mail eingegangen ist. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen.
<i>Aufgabe erstellen</i>	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Tickets. Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Change nötig sind, nachzuverfolgen. Das Aufgaben-Ticket wird automatisch mit dem Change verknüpft.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Change verwerfen</i>	Schließt das Ticket endgültig.
<i>E-Mail gelesen</i>	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist.

Für Changes in **Planung** in der Sicht „Changes Aktive“:



Abbildung 18: Change in Planung

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Umsetzungsplan bearbeiten</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem die Basisdaten des Changes geändert werden können.</p> <p>Zusätzlich können Sie das Start- und Enddatum der Change-Bearbeitung setzen.</p> <p>In der Tabelle <i>Aufgaben</i> können Aufgaben definiert werden, die für den Change erledigt werden müssen. Diese Aufgaben werden automatisch als Aufgaben-Ticket angelegt und mit dem Change verknüpft. Sie sind in den Detaildaten und im Bereich für verknüpfte Tickets zu sehen.</p>
<i>Umsetzung starten</i>	<p>Überspringt bei vorgenehmigten Changes die Anforderung der Genehmigung.</p>
<i>Genehmigung anfordern</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie die Genehmiger für den Change auswählen können.</p> <p>Zur Auswahl stehen alle Bearbeiter mit der jeweiligen Rolle. Sie können entscheiden, ob es ausreicht, wenn einer der ausgewählten Genehmiger den Change genehmigt, oder ob alle ausgewählten Genehmiger den Change genehmigen müssen.</p> <p>In beiden Fällen gilt der Change als abgelehnt, wenn ihn einer der Genehmiger ablehnt.</p>

Für Changes in **Genehmigung** in der Sicht „Changes Genehmigung“:

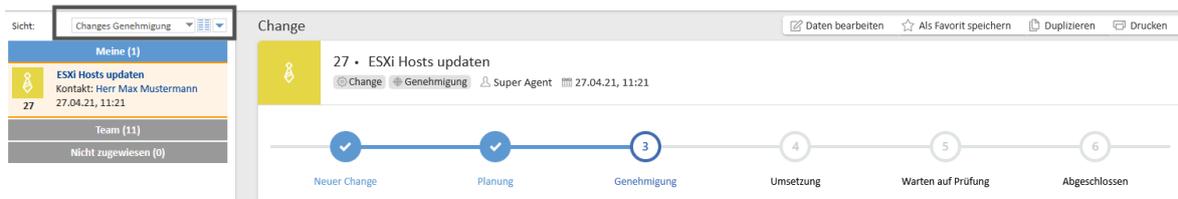


Abbildung 19: Change in Genehmigung

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Change genehmigen	Genehmigt den Change. In den Detaildaten wird ein grünes Icon unter Genehmigungsstatus angezeigt.
Change ablehnen	Lehnt den Change ab. In den Detaildaten wird ein rotes Icon unter Genehmigungsstatus angezeigt.

Für Changes in **Umsetzung** in der Sicht „Changes Aktive“:

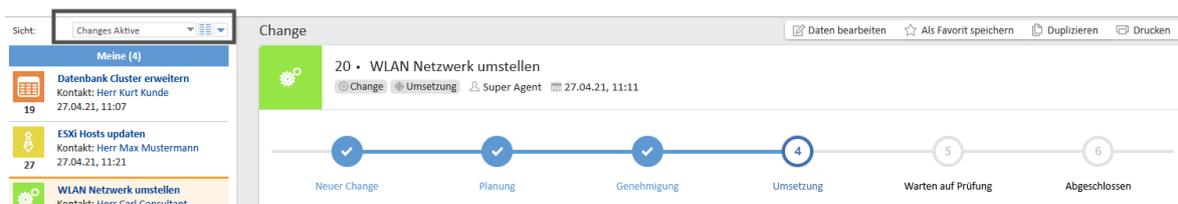


Abbildung 20: Change in Umsetzung

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Umsetzung abgeschlossen	Schließt die Umsetzung des Change ab. Beim Abschluss des Change wird nicht überprüft, ob alle zum Change gehörigen Aufgaben erledigt wurden. Die Erledigung der Aufgaben muss der Bearbeiter vorher in den Detaildaten prüfen.

Für Changes im Bereich **Warten auf Prüfung** in der Sicht „Changes Aktive“:

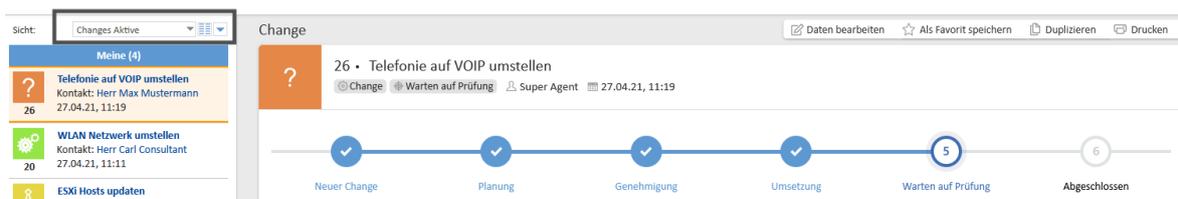


Abbildung 21: Change: Warten auf Prüfung

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Change-Umsetzung erfolgreich</i>	Schließt den Change, wenn dieser erfolgreich umgesetzt wurde.
<i>Change-Umsetzung nicht erfolgreich</i>	Schließt den Change, wenn dieser nicht erfolgreich umgesetzt wurde.

Für **abgeschlossene** Changes:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Diesen Change wiedereröffnen</i>	Das Change-Ticket wird wiedereröffnet und in den Bereich <i>Neuer Change</i> verschoben.

1.6.5.4 Aktivitäten im Aufgaben-Workflow

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Aufgabe auf Wiedervorlage legen</i>	Das Ticket wird in den Bereich <i>Wiedervorlage</i> verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Datum zur Wiedervorlage auswählen können. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen.
<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 das Ticket endgültig, wenn die Aufgabe erledigt wurde.
<i>Aufgabe abbrechen</i>	Schließt das Ticket endgültig, wenn die Aufgabe nicht erledigt wurde.

1.6.5.5 Aktivitäten im FAQ-Workflow

Für **neu erstellte** FAQ-Artikel in der Sicht „FAQ Artikel im Review“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Artikel veröffentlichen</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie entscheiden müssen, ob die FAQ nur intern oder auch extern sichtbar sein soll. Außerdem können Sie Schlagworte vergeben und die Servicezuordnung ändern. Dies ist für die FAQ-Suche wichtig.
<i>Artikel löschen</i>	Sie können den FAQ-Artikel über diese Aktivität löschen.

Für **veröffentlichte** FAQ-Artikel in der Sicht „FAQ Artikel Freigegeben“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Veröffentlichung aufheben</i>	Sie können veröffentlichte FAQ-Artikel nachträglich über diese Aktivität ändern. Danach muss der Eintrag erneut freigegeben werden.
<i>Artikel löschen</i>	Sie können den FAQ-Artikel über diese Aktivität löschen.

1.6.5.6 Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow

Für **neu erstellte** Neuigkeiten in der Sicht „Neuigkeiten Entwurf“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Auf Veröffentlichungsdatum warten</i>	<p>Nutzen Sie eine der folgenden Textklassen, um die Farbe der Neuigkeit zu bestimmen und damit die Wichtigkeit anzuzeigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Neuigkeitstext blau“ • „Neuigkeitstext grün“ • „Neuigkeitstext rot“ <p>Die Neuigkeit wandert in den Bereich <i>Warte auf Veröffentlichung</i>.</p> <div style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dies ist nur möglich, wenn das Ticket einen Text im Kommentar enthält, wenn also die eigentliche Neuigkeit gesetzt ist. Ist dies nicht der Fall verbleibt das Ticket im Bereich <i>Start</i>, bis der Kommentar gefüllt ist.</p> </div>

Für **erstellte** Neuigkeiten in der Sicht „Neuigkeiten Warten auf Veröffentlichung“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit jetzt veröffentlichen</i>	Wenn Sie nicht auf das Veröffentlichungsdatum warten möchten, können Sie mittels dieser Aktivität die Neuigkeit direkt veröffentlichen.
<i>Neuigkeit jetzt verwerfen</i>	Das Neuigkeiten-Ticket wird geschlossen. Es landet im Bereich <i>Verworfen</i> .

Für **veröffentlichte** Neuigkeiten in der Sicht „Neuigkeiten veröffentlicht“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit jetzt verwerfen</i>	Wenn Sie nicht auf das Verwerfungsdatum warten möchten, klicken Sie auf diese Workflow-Aktivität. Das Ticket wird geschlossen, kann aber wiedereröffnet werden, siehe oben.

Für **verworfen**e Neuigkeiten in der Sicht „Neuigkeiten verworfen“:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Wiedereröffnung</i>	Klicken Sie <i>Auf Veröffentlichungsdatum warten</i> . Das Neuigkeiten-Ticket 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 Bereich *Kommunikation und Historie* des Vorgangs 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 [Kundenportal CM/Track](#) verwendet, kann er bestimmte Kommentare in seinen Vorgängen sehen.

Beachten Sie dafür, dass die gewünschten Kommentare im Web Client mit der Textklasse „Sichtbar für Kunden“ markiert sein müssen. Der Kommentar erhält einen grauen Hintergrund und ist im Portal sichtbar.

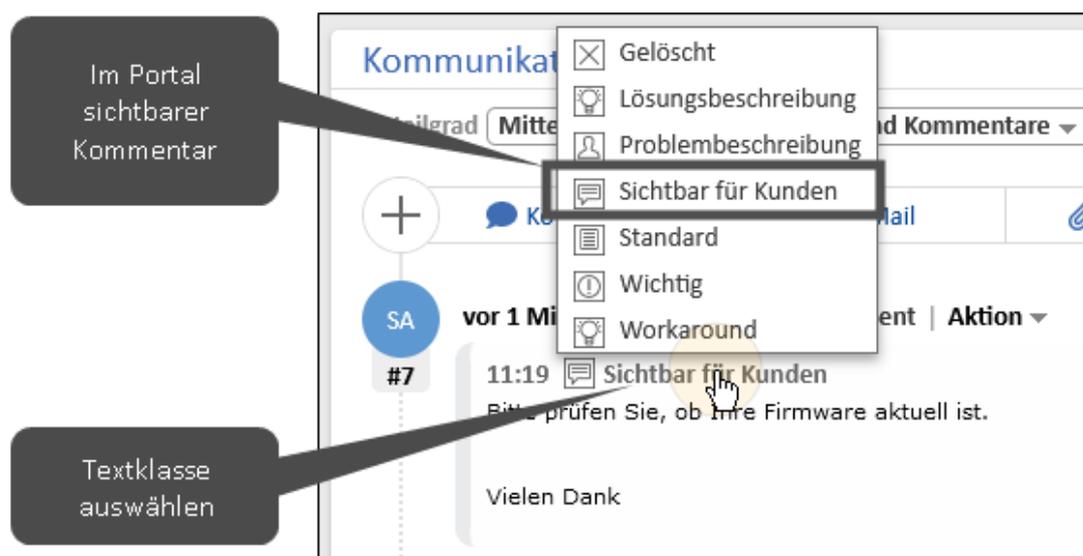


Abbildung 22: Setzen von Textklassen



Abbildung 23: 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.

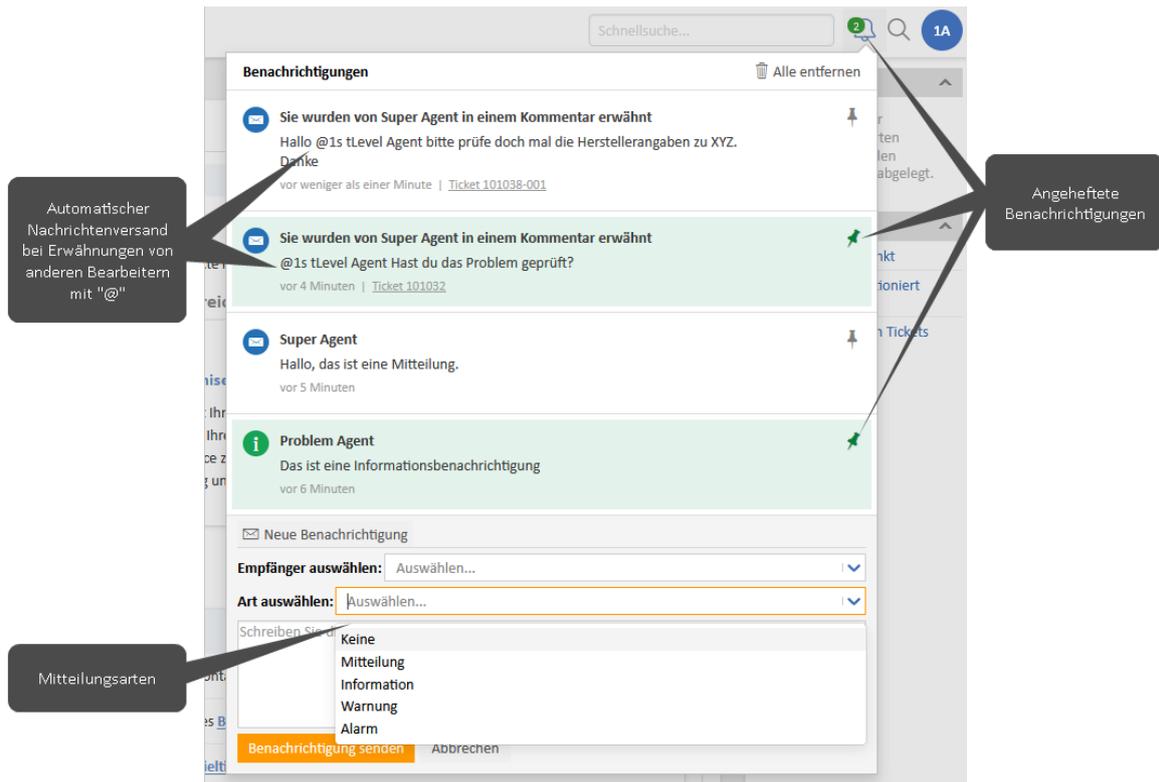


Abbildung 24: Systembenachrichtigungen im Web Client

Angeheftete Benachrichtigungen werden hervorgehoben und nicht gelöscht wenn Sie *alle entfernen* klicken.

1.6.7 FAQs

FAQs sind dokumentierte, beantwortete Fragen, die eine Wissensdatenbank bilden.

Sie können die gewonnenen Erkenntnisse in einem FAQ-Artikel festhalten, wenn ein Ticket abgeschlossen ist, oder als Bearbeiter mit den entsprechenden Berechtigungen einen FAQ-Artikel erstellen. Beachten Sie dazu die Abschnitte [Logins der Standardbearbeiter](#) sowie [FAQ erstellen](#).

Es gibt zwei unterschiedliche Arten von FAQs:

- **Interne FAQs**

Interne FAQs können über die Suche gefunden werden und sind im Web Client in den Detaildaten von Tickets für die Bearbeiter sichtbar. Sie können nach Kategorie gefiltert und nach Stichwort durchsucht werden.

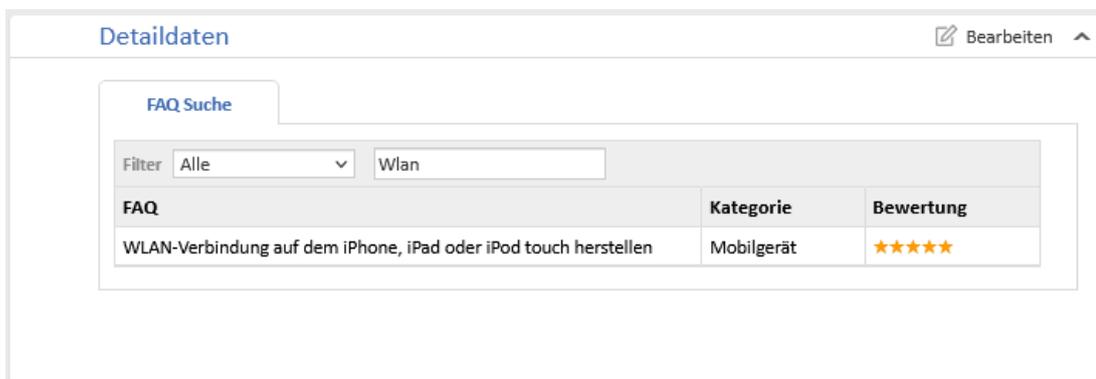


Abbildung 25: FAQs im Ticket

- **Externe FAQs**

Externe FAQs werden zusätzlich im Kundenportal CM/Track veröffentlicht (siehe Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#)). Die externen FAQs sind auch für die Kunden sichtbar und dienen als Wissensbasis, um den Kontakten Lösungsmöglichkeiten für häufig gestellte Anfragen zur Verfügung zu stellen.

Häufige Fragen und Antworten

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.

Alle FAQ Listen ▾ Suche

 **101101 | Test Workshop aus Portal**
Veröffentlicht FAQ (extern) | Erstellt: 22.09.2022 11:39

 **100935 | Outlook Standardschrift umstellen**
Veröffentlicht FAQ (extern) | Erstellt: 18.03.2022 12:13

 **100276 | Anzeigen der Vorgangsliste als Grid**
Veröffentlicht FAQ (extern) | Erstellt: 16.03.2021 18:25

 **100275 | WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen**
Veröffentlicht FAQ (extern) | Erstellt: 16.03.2021 18:23

 **100274 | HP LaserJet Pro Toner Tauschen**
Veröffentlicht FAQ (extern) | Erstellt: 16.03.2021 18:21

Abbildung 26: Externe 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](#) Neuigkeiten veröffentlichen.

Die Neuigkeiten werden für Bearbeiter im Web Client auf dem Dashboard angezeigt, können aber auch über die Suchfunktion gefunden werden. Im Portal CM/Track sind die Neuigkeiten auf dem Dashboard zu finden.

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

The screenshot shows the 'Übersicht' (Overview) dashboard in the CM/Track web client. It features a navigation bar with tabs for 'Willkommen', 'Helpdesk Cockpit', 'Meine Aufgaben', 'Problems', and 'Reporting'. The main area is divided into several sections:

- NEUE HELPDESK TICKETS HEUTE:** 3 tickets, with a bar chart showing the count.
- GESCHLOSSENE HELPDESK TICKETS HEUTE:** 0 tickets, with a bar chart showing the count.
- OFFENE HELPDESK TICKETS INSGESAM:** 136 tickets, with a bar chart showing the total count.
- MEINE OFFENEN HELPDESK TICKETS:** 16 tickets, with a bar chart showing the user's count.

Below these are two columns of 'Zuletzt bearbeitet' (Recently processed) tickets, each with a list of actions and timestamps. At the bottom, there are sections for 'Interne Neuigkeiten' (Internal News) and 'Externe Neuigkeiten' (External News), both showing a news item about a 'Serverupdate Morgen 17 Uhr' (Server update tomorrow 17:00) by 'Super Agent'.

Abbildung 27: Dashboard im Web Client mit internen und externen Neuigkeiten

Klicken Sie auf das Thema der Neuigkeit, um mehr Details mit dem tatsächlichen Text anzuzeigen.

The screenshot shows the 'CM/Track' portal interface. At the top, there are navigation links for 'Tickets', 'Ticket erstellen', and 'FAQ', along with the user name 'Herr Max Mustermann'. The main heading is 'Willkommen, was können wir für Sie tun?' (Welcome, what can we do for you?). Below this is a search bar with the placeholder text 'Ich bin auf der Suche nach...' and a search input field.

The 'Neuigkeiten' (News) section is highlighted, showing a news item with the following details:

- Date:** 15 Nov. 2022
- Title:** CM Helpdesk Handbuch jetzt verfügbar
- Time:** 11:38
- Author:** von Super Agent
- Status:** (geändert vor 4 Stunden)

The content of the news item reads: 'Das Handbuch für das CM Helpdesk System ist jetzt verfügbar. Sie finden es unter: <https://tedoc.consol.de/Solutions.html>'.

Abbildung 28: Detailansicht einer Neuigkeit im Portal CM/Track

1.6.9 Kundenportal CM/Track

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

Kunden können im Portal die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Eigene Tickets erstellen
- Die eigenen Tickets einsehen
- Kommentare und Attachments zu eigenen Tickets hinzufügen
- 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 besteht aus den folgenden Elementen:

- Das Hauptmenü **(1)** in der Kopfleiste
- Die Kachel *Helpdesk 1st Level* und die Suche im Zentrum der Seite **(2)**
Hier kann der Kunde direkt ein neues Ticket in der 1st Level Queue erstellen oder eine Stichwortsuche nach Vorgängen oder FAQ-Artikeln durchführen.
- Die externen *Neuigkeiten* **(3)** am Ende der Seite (siehe [Neuigkeiten](#))

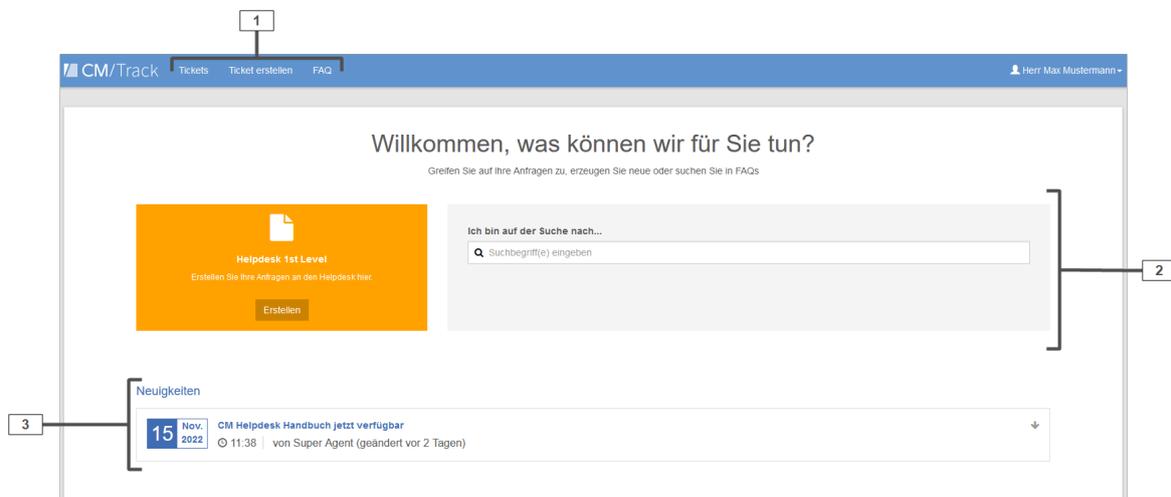


Abbildung 29: Startseite in CM/Track

Tickets einsehen

Über den Menüpunkt *Tickets* im Hauptmenü kann der Kunde die Liste seiner Tickets oder die Tickets seiner Firma einsehen und Anhand der Ticketkriterien filtern (z.B. Queue, Bearbeitungszustand, etc.).

ID	Titel	Status	Priorität	Erstellungsdatum
101023-001	WLAN Verbindung bricht andauernd ab	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	15.11.2022 15:19
101069	Rechner hängt sich regelmäßig bei Arbeit mit PP auf	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	22.07.2022 11:03
100565	Laptop funktioniert nicht mehr	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	15.12.2021 09:33
100499	Der Drucker druckt nicht	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	02.08.2021 16:04
100456	Microsoft Office Viewer benötigt	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	29.06.2021 11:41
100240	Netzteil Laptop defekt	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	20.01.2021 11:11
100226	VPN funktioniert nicht	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	07.01.2021 10:57

Abbildung 30: Ticketliste im CM/Track

Durch Klick auf ein Ticket werden die Details des Tickets angezeigt. Dabei werden nur Kommentare angezeigt, die Sie als Bearbeiter im Web Client für die externe Ansicht durch den Kunden freigeschaltet haben (siehe Abschnitt [Kommunikation mit dem Kontakt](#)).

Abbildung 31: Detailansicht eines Tickets in CM/Track

Ticket-Formular

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

Die folgenden Felder stehen standardmäßig zur Verfügung:

- **Thema**
Kurzbeschreibung der Anfrage
- **Typ**
Auswahl des Vorgangstyps (Incident oder Request)

- **Erstellt für (falls abweichende Person)**

Sollte das Ticket für eine andere Person erstellt werden, kann diese hier referenziert werden

- **Lösung gewünscht bis**

Gewünschter Lösungstermin

- **Servicezuordnung**

Auswahl aus unterschiedlichen Servicezuordnungen, z.B. Hardware > Laptop, wenn es bei dem Ticket um einen Laptop geht

- **Kommentar**

Beschreibung der Anfrage/Störung

Außerdem ist es möglich, Dateien als Anhang an das Ticket anzuhängen.

The screenshot shows the 'Ticket erstellen' (Create Ticket) page in the CM/Track system. The page has a blue header with 'CM/Track' and navigation links for 'Tickets', 'Ticket erstellen', and 'FAQ'. The user 'Herr Max Mustermann' is logged in. The form contains the following fields:

- Thema***: A text input field containing 'Laptop baut keine Verbindung auf'.
- Typ***: A dropdown menu with 'Incident / Störung' selected.
- Erstellt für (falls abweichende Person)**: A text input field containing 'Erstellt für (falls abweichende Person)'. To its right is a date field for 'Lösung gewünscht bis' with the value '18.11.2022'.
- Servicezuordnung**: A dropdown menu with 'Laptop' selected.
- Kommentar**: A rich text editor with a toolbar and the text 'Mein Laptop kann keine Verbindung über LAN oder WLAN aufbauen.'
- Anhang**: A dashed box containing the text 'Datei auswählen'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Ticket erstellen' (highlighted in blue) and 'Abbrechen'.

Abbildung 32: Seite zum Erstellen eines Tickets in CM/Track

1.7 Handlungen in den Prozessen

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

- [Ticket erstellen](#)

Ein Ticket ist ein Vorgang im System (Incident oder Request). Tickets können von Kontakten über das [Kundenportal CM/Track](#) oder automatisch via E-Mail erstellt werden. Zusätzlich können Sie als Bearbeiter im Web Client manuell Tickets anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet.

- [Problem erstellen](#)

Ein Problem kann die Ursache für mehrere Incidents sein. Dementsprechend können die Incidents mit den Problems verknüpft werden. So können alle Incidents gesammelt über das gemeinsame Problem abgeschlossen werden (z.B. bei vielen Meldungen über Serverprobleme).

- [Change erstellen](#)

Ein Change ist eine Änderung, die erforderlich ist, um einen Incident oder ein Problem zu beheben. Er wird entweder direkt aus dem jeweiligen Vorgang erstellt, oder manuell von Ihnen als Bearbeiter im Web Client angelegt.

- [Aufgabe erstellen](#)

Sie können Aufgaben im System anlegen und mit vorhandenen Tickets verknüpfen. Aufgaben sind Einzelschritte, die zur Bearbeitung von einem Incident, Problem oder Change durchgeführt werden.

- [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 hilfreich 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 Tickets verknüpft werden. Es gibt sowohl interne Kontakte (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. Tickets zu erstellen.

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

1.7.1 Ticket erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „hd_1stLevel“

1. Klicken Sie in der Kopfleiste auf *Neues Ticket*.

2. Wählen Sie die Queue aus.

Je nach Anforderungen und Berechtigungen können Sie hier wählen zwischen *Helpdesk 1st Level* und *Helpdesk 2nd Level*.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder aus.

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
- **Typ:** Art der Anfrage (Incident oder Request)
- **Eingangskanal:** Auswahl für dieses Feld: Telefon, E-Mail, etc.
- **Auswirkung und Dringlichkeit:** Auswirkung und Dringlichkeit sind mit „Mittel“ vorgelegt. Die Priorität und SLA-Zeit des Tickets wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit automatisch berechnet. Sie können das VIP-Feld anhaken, wenn das Ticket auf jeden Fall prioritär behandelt werden soll.
- **Servicezuordnung:** Wählen Sie einen passenden Service aus, um das Ticket optimal zu kategorisieren.

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 *Ticket erstellen*.

Sie finden Ihr erstelltes Ticket in der Vorgangsliste unter der Sicht „1st Level Dispatch“ („2nd Level Dispatch“ falls es sich um ein 2nd Level Ticket handelt).

1.7.2 Problem erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „hd_problemManagement“

Sie können ein neues Problem über zwei Wege erstellen:

- Über die Schaltfläche *Neues Ticket* in der **Kopfzeile**
- Im Prozess von Aktiven Tickets im „1st“ und „2nd Level“

1.7.2.1 Innerhalb von aktiven Tickets

1. Klicken Sie die Workflow-Aktivität *Neues Problem erstellen*.
Die Aktivität ist rechts in der Gruppe *Problem- & Change-Management* eingeordnet.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen markiert *.
3. Klicken Sie auf *Speichern und Weiter*.

Ihr neues Problem wurde erstellt und mit dem Ticket verknüpft. Sie können es über die Suchfunktionen und in der Sicht „Problems Dispatch“ finden.

1.7.2.2 Als neuen Vorgang

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neues Ticket* in der Kopfzeile.
2. Wählen Sie die Queue *Problem* aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen markiert *.
4. Klicken Sie auf *Ticket erstellen*.

Ihr neues Problem wurde erstellt. Sie können es über die Suchfunktionen und in der Sicht „Problems Dispatch“ finden.

1.7.3 Change erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „hd_changeManagement“

Sie können ein neuen Change über zwei Wege erstellen:

- Über die Schaltfläche *Neues Ticket* in der **Kopfzeile**
- Im Prozess von aktiven Tickets im „1st“ und „2nd Level“

1.7.3.1 Innerhalb von aktiven Tickets

1. Klicken Sie die Workflow-Aktivität *Neuen Change erstellen*.
Die Aktivität ist rechts in der Gruppe *Problem- & Change-Management* eingeordnet.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen markiert *.
3. Klicken Sie auf *Speichern und Weiter*.

Ihr neuer Change wurde erstellt und mit dem Ticket verknüpft. Sie können ihn über die Suchfunktionen und in der Sicht „Changes Dispatch“ finden.

1.7.3.2 Als neuen Vorgang

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neues Ticket* in der Kopfzeile.
2. Wählen Sie die Queue *Change* aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen markiert *.
4. Fügen Sie den betroffenen Kontakt hinzu.
Wenn es sich um einen neuen Kontakt handelt, beachten Sie den Abschnitt [Kontakt erstellen](#).
5. Klicken Sie auf *Ticket erstellen*.

Ihr neuer Change wurde erstellt. Sie können ihn über die Suchfunktionen und in der Sicht „Changes Dispatch“ finden.

1.7.4 Aufgabe erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „hd_1stLevel“

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

1.7.4.1 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 Tickets*. Außerdem können Sie die Aufgabe über die Suchfunktionen und in der Vorgangsliste in der Sicht „Aufgaben | Aktiv“ finden.

1.7.4.2 Als neuer Vorgang im Web Client

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf die Schaltfläche *Neues Ticket*.
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
- **Bearbeiter:** Der Bearbeiter kann auch später zugewiesen werden.
- **Priorität:** Für die Priorität gibt es Auswahlmöglichkeiten von „Sehr niedrig“ bis „Kritisch“.
- **Kategorie:** Wählen Sie eine Kategorie aus dem Drop-Down-Menü aus.
- **Zu erledigen bis:** 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.

1.7.5 Neuigkeit erstellen

Voraussetzung: Rolle „hd_newsAdmin“

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf *Neues Ticket*.
2. Wählen Sie die Queue *Neuigkeiten* aus.

Wenn Sie **interne** Neuigkeiten erstellen wollen, wählen Sie die Queue *Neuigkeiten (intern)*, für **externe** Neuigkeiten die Queue *Neuigkeiten (extern)*.

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 *Ticket 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. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

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*.

1.7.6 FAQ erstellen

Voraussetzung: Rolle „hd_faqAdmin“

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

Ihr FAQ Artikel wurde erstellt und gespeichert, jedoch noch nicht veröffentlicht. Sie finden den FAQ Artikel in der Sicht „FAQ Artikel im Review“.

1. Wählen Sie die Sicht „FAQ Artikel im Review“ 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 Artikel Freigegeben“ sowie über die Suchfunktionen zu finden.

1.7.7 Kontakt erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „hd_1stLevel“

Sie können einen neuen Kontakt über zwei Wege erstellen:

- Im Formular während Sie ein [Ticket 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 *Kontakt erstellen*.

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

1.7.8 Kunden-Login erstellen

Voraussetzung: Rolle „hd_customerAdmin“

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).

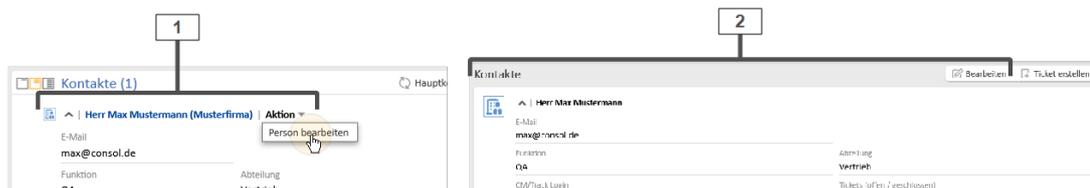


Abbildung 33: Bearbeiten einer Kontaktperson

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, *Helpdesk Portal*.

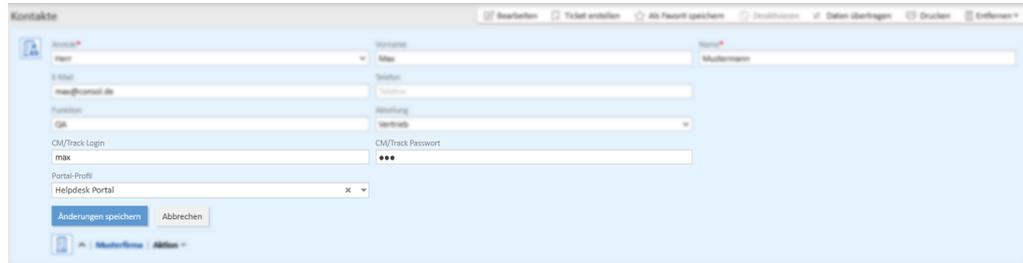
The screenshot shows a web form titled 'Kontakte' in a light blue interface. At the top right, there are several icons for actions like 'Ticket erstellen', 'Ab Passwort speichern', 'Druckversion', 'Daten übertragen', 'Drucken', and 'Entfernen'. The form fields are arranged in two columns. The left column contains: 'Name' (text input), 'E-Mail' (text input with 'max@max.de'), 'Funktion' (text input with 'GM'), 'CM/Track Login' (text input with 'max'), and 'Portal-Profil' (dropdown menu with 'Helpdesk Portal' selected). The right column contains: 'Vorname' (text input with 'Max'), 'Nachname' (text input with 'Müllerstein'), 'Webseite' (text input), 'Webseite' (text input), and 'CM/Track Passwort' (password input with three dots). At the bottom left, there are two buttons: 'Änderungen speichern' (highlighted in blue) and 'Abbrechen'. At the bottom right, there are icons for 'Hilfen' and 'Abmelden'.

Abbildung 34: 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.

