



ConSol Software GmbH

# ConSol CM/Helpdesk Benutzerhandbuch (Schnelleinstieg)

Version 6.16

# Inhalt

1	CM/Helpdesk .....	3
1.1	Dieses Handbuch .....	3
1.2	Das System CM/Helpdesk .....	3
1.3	Prozesse .....	6
1.3.1	Incident Management .....	6
1.3.2	Problem Management .....	6
1.3.3	Change Management .....	7
1.4	Logins der Standardbearbeiter .....	7
1.5	Integriertes Tutorial .....	11
1.6	Benutzeroberfläche .....	13
1.6.1	Dashboard .....	13
1.6.2	Arbeitsbereich .....	14
1.7	Vorgangsbereiche .....	16
1.7.1	Basisdaten .....	16
1.7.2	Sektionen .....	16
1.8	Kundenportal CM/Track .....	18
1.8.1	Benutzeroberfläche CM/Track .....	18
1.9	Handlungen in den Prozessen .....	21
1.9.1	Ticket erstellen .....	22
1.9.2	Problem erstellen .....	23
1.9.3	Change erstellen .....	24
1.9.4	Aufgabe erstellen .....	25
1.9.5	Neuigkeit erstellen .....	26
1.9.6	FAQ erstellen .....	27
1.9.7	Kontakt erstellen .....	28
1.9.8	Kunden-Login erstellen .....	29
2	Appendix .....	31
2.1	Marken .....	31
2.2	Glossar .....	33

# 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.

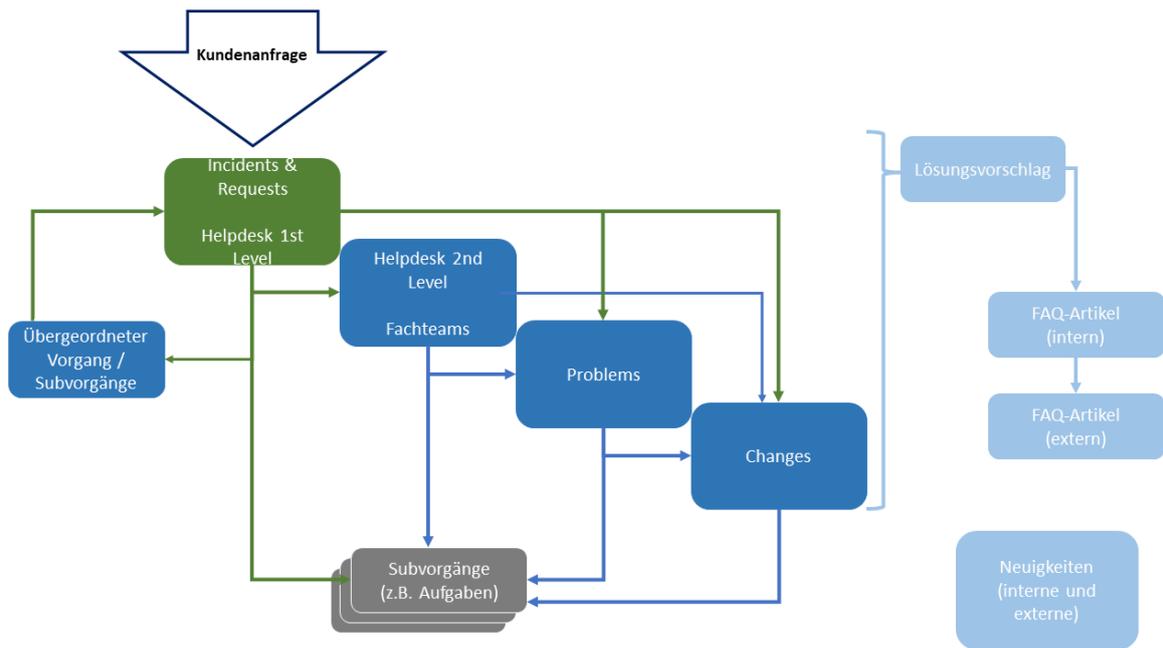


Abbildung 1: Vorgangstypen bzw. Queues im CM/Helpdesk-System

## 1.3 Prozesse

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

### 1.3.1 Incident Management

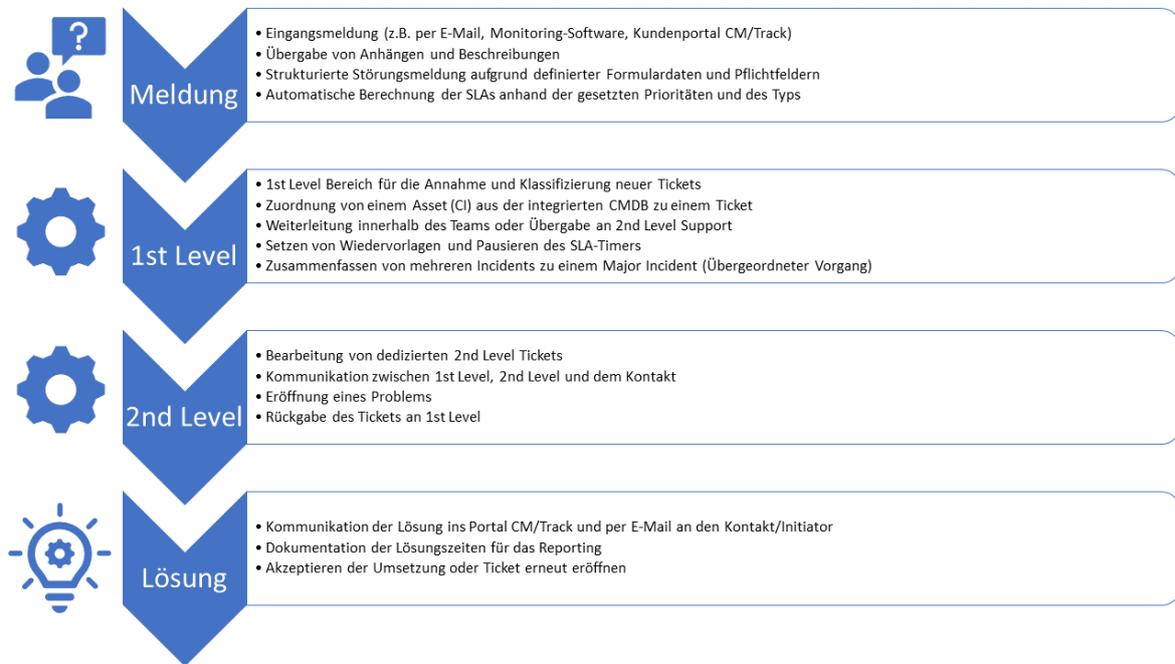


Abbildung 2: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Incident-Management

### 1.3.2 Problem Management

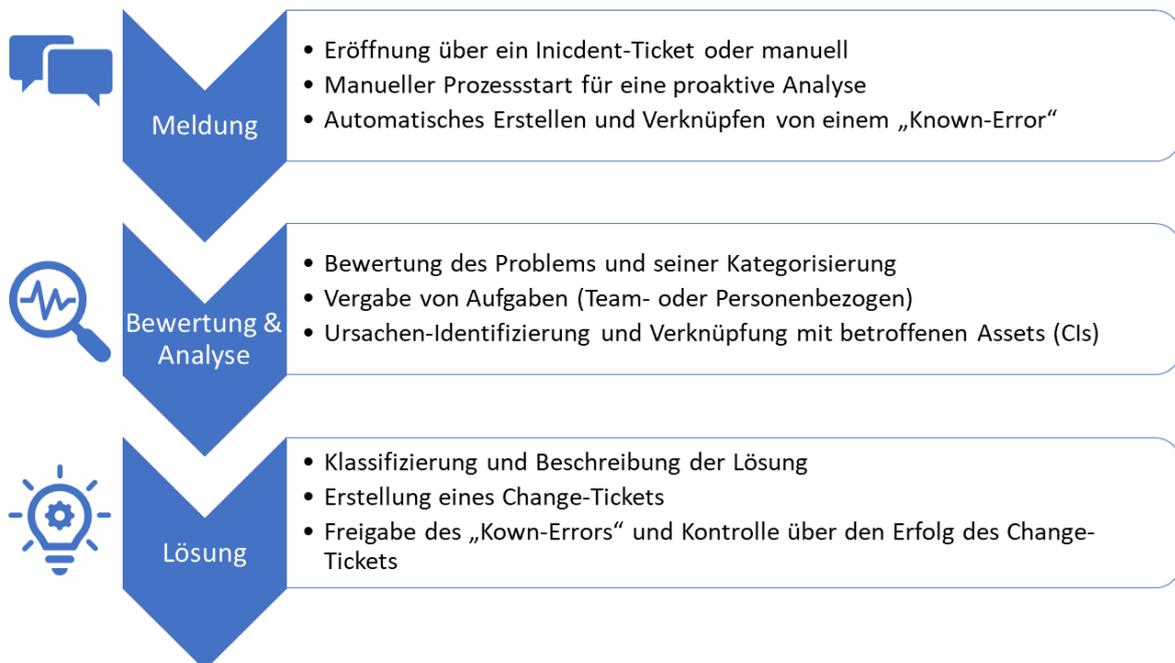


Abbildung 3: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Problem-Management

### 1.3.3 Change Management

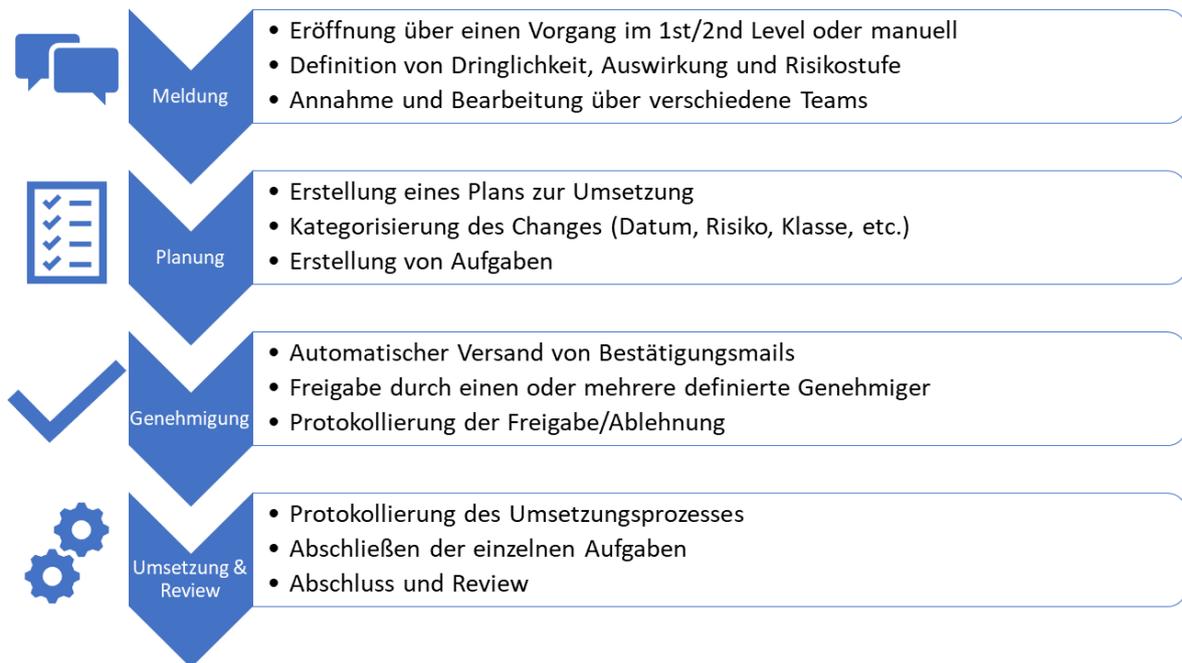


Abbildung 4: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Change Management

## 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"> <li>• Assets</li> <li>• SLAs</li> <li>• News</li> <li>• FAQs</li> <li>• Textvorlagen</li> <li>• EBIA</li> </ul>

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.

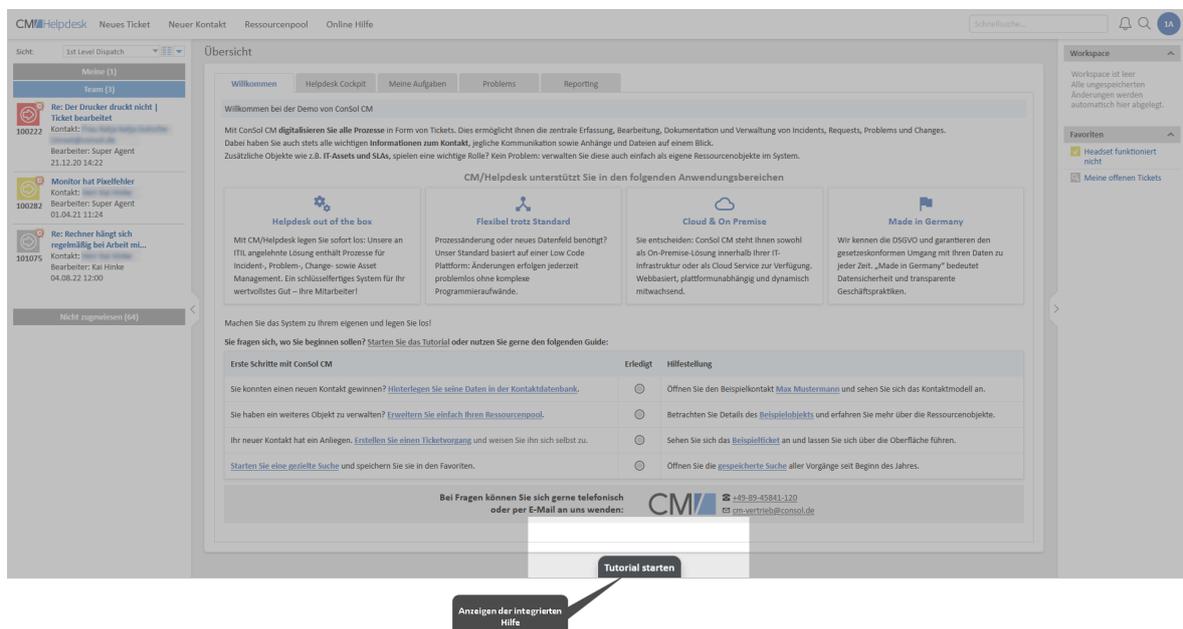


Abbildung 5: Übersichtsseite mit Willkommenstext und integriertem Tutorial

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 is active and shows 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 "Erste Schritte mit ConSol CM" 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)

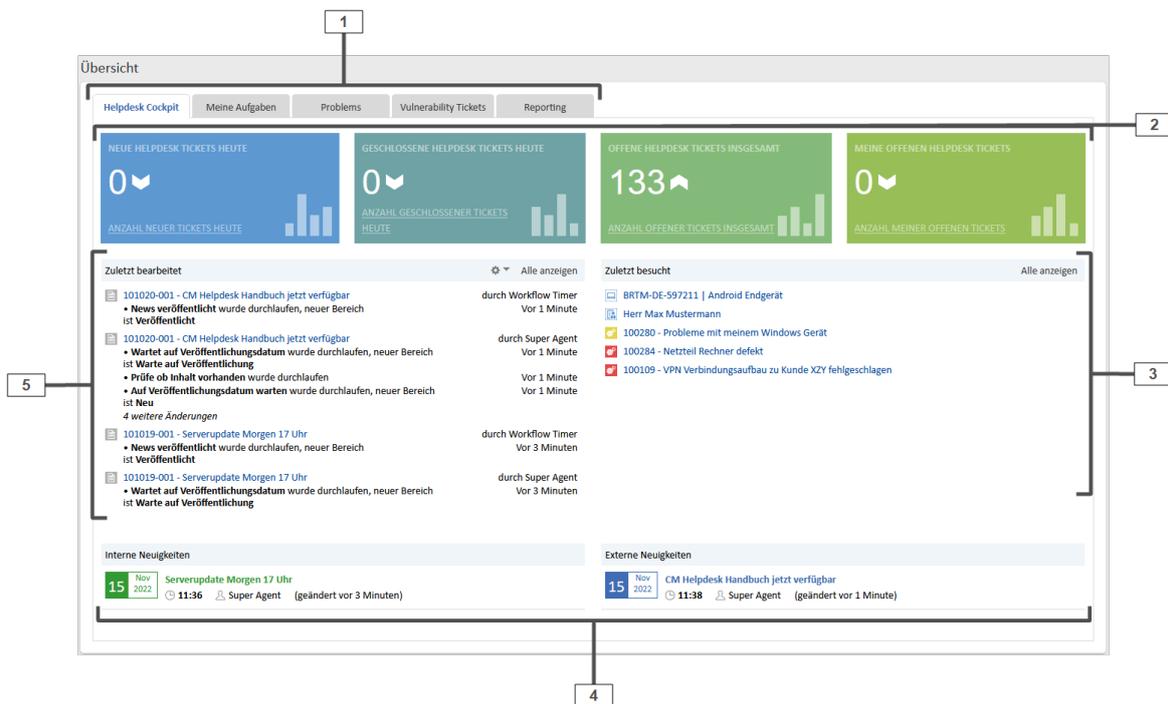


Abbildung 7: CM/Helpdesk Dashboard

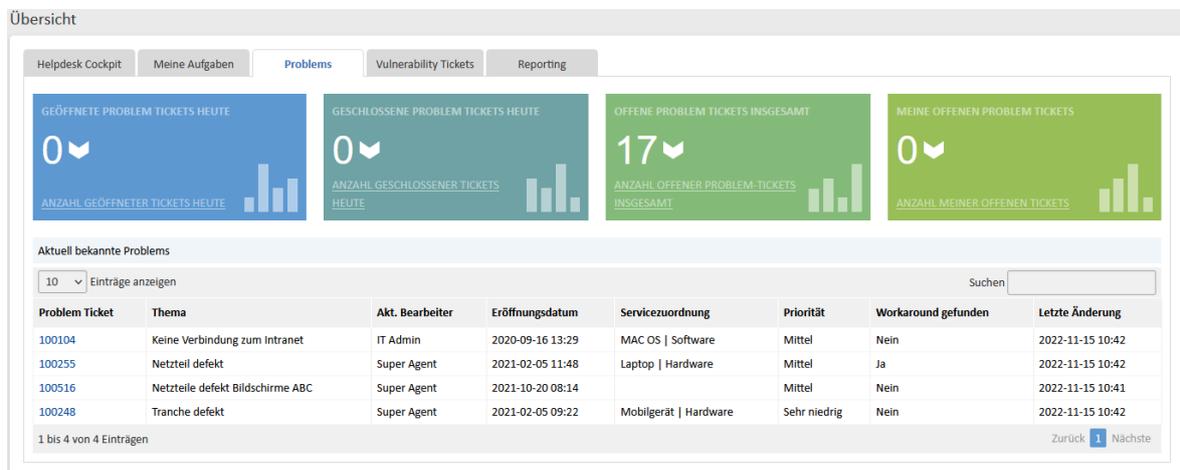


Abbildung 8: *Dashboard, Problems-Tab mit KPIs und einer Liste der bekannten Problems*

## 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.
- **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.

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.

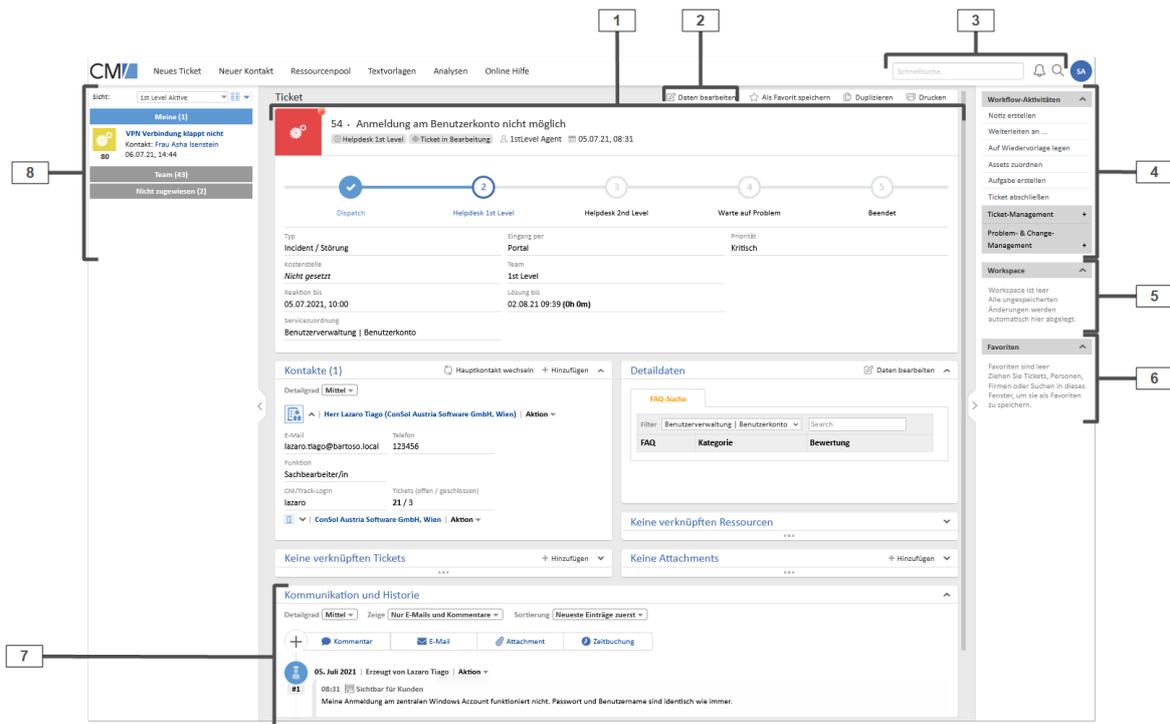


Abbildung 9: Arbeitsoberfläche im Web Client von CM/Helpdesk

## 1.7 Vorgangsbereiche

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

### 1.7.1 Basisdaten

Im oberen Bereich des Vorgangs stehen die Basisdaten:

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

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

Ticket

54 • Anmeldung am Benutzerkonto nicht möglich

Helpdesk 1st Level • Ticket in Bearbeitung • 1stLevel Agent • 05.07.21, 08:31

Dispatch (1) Helpdesk 1st Level (2) Helpdesk 2nd Level (3) Warte auf Problem (4) Beendet (5)

Ticket/Fall-Daten

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

Fortschrittsdarstellung

Abbildung 10: Basisdaten eines Vorgangs

### 1.7.2 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, 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.

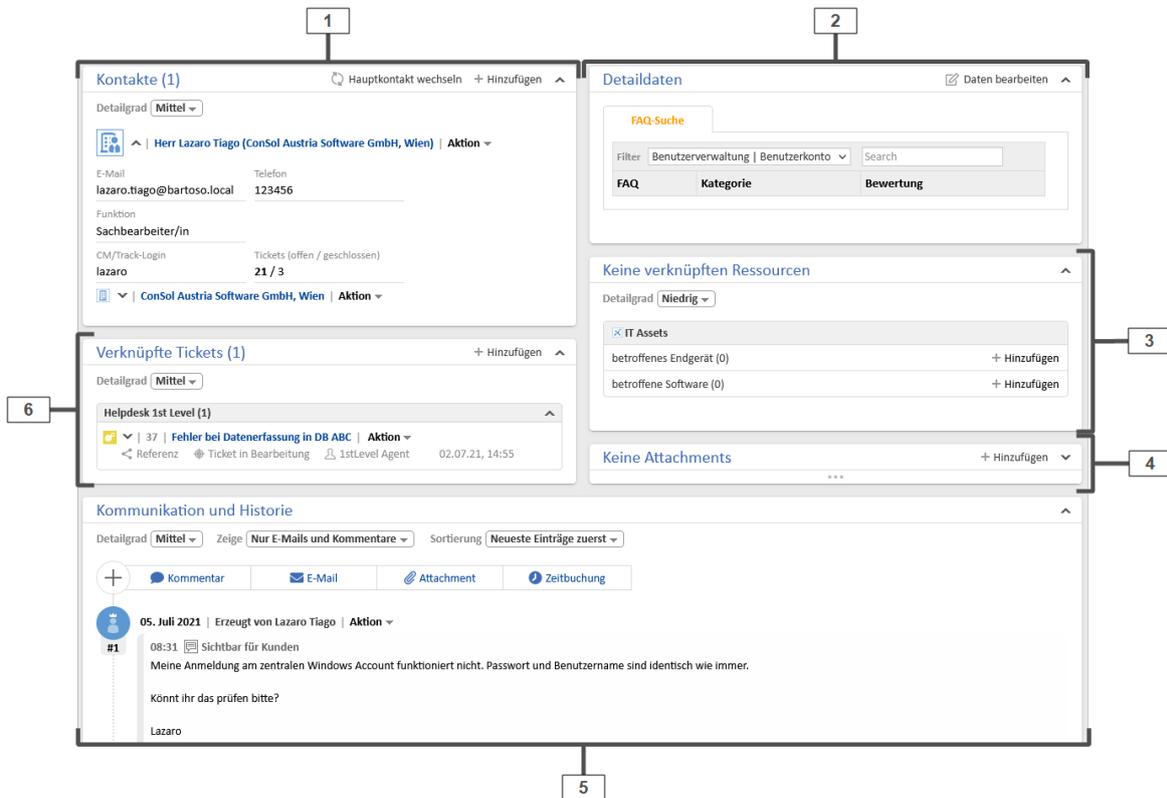


Abbildung 11: Sektionen eines Vorgangs



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

## 1.8 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

### 1.8.1 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

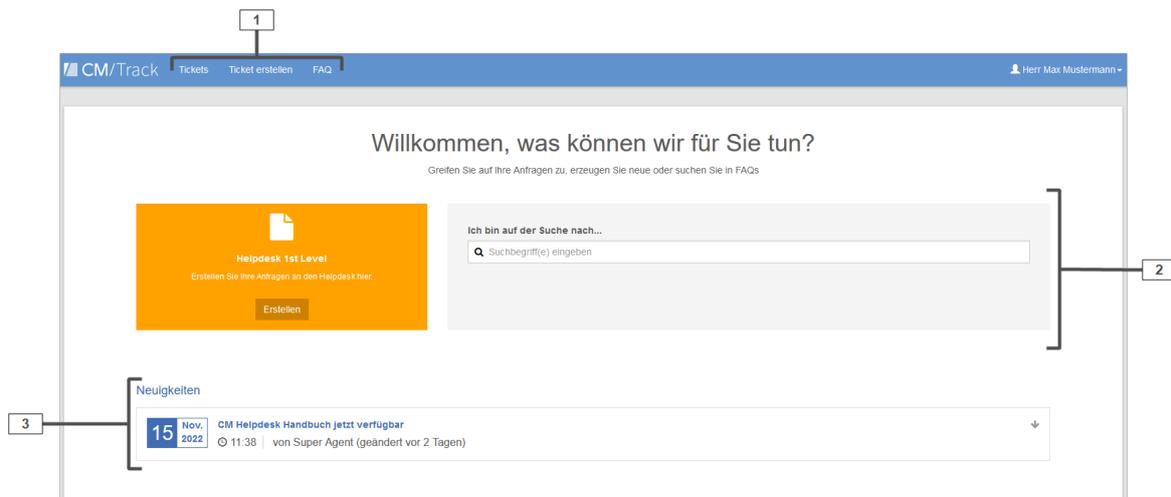


Abbildung 13: Startseite in CM/Track

#### 1.8.1.1 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.).

Status	Titel	Helpdesk 1st Level	Erstellt
Ticket in Bearbeitung	101023-001   WLAN Verbindung bricht andauernd ab	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 15.11.2022 15:19
Ticket in Bearbeitung	101069   Rechner hängt sich regelmäßig bei Arbeit mit PP auf	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 22.07.2022 11:03
Ticket in Bearbeitung	100565   Laptop funktioniert nicht mehr	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 15.12.2021 09:33
Ticket in Bearbeitung	100489   Der Drucker druckt nicht	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 02.08.2021 16:04
Ticket in Bearbeitung	100456   Microsoft Office Viewer benötigt	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 29.06.2021 11:41
Ticket in Bearbeitung	100240   Netzteil Laptop defekt	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 20.01.2021 11:11
Ticket in Bearbeitung	100226   VPN funktioniert nicht	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 07.01.2021 10:57

Abbildung 14: 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.

**Details**

Typ  
Incident / Störung

Servicezuordnung  
Netzwerk/WLAN

+ Kommentar / Anhang hinzufügen

15.11.2022 15:21 von Is tLevel Agent  
Ist die Firmware aktuell?

15.11.2022 15:19 von Herr Max Mustermann  
Meine WLAN Verbindung am Laptop bricht andauernd ab.

Abbildung 15: Detailansicht eines Tickets in CM/Track

### 1.8.1.2 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)'.
- Lösung gewünscht bis**: A date input field containing '18.11.2022'.
- Servicezuordnung**: A dropdown menu with 'Laptop' selected.
- Kommentar**: A rich text editor with a toolbar and a text area containing 'Mein Laptop kann keine Verbindung über LAN oder WLAN aufbauen.'
- Anhang**: A dashed box with a 'Datei auswählen' (Select file) button.

At the bottom of the form are two buttons: 'Ticket erstellen' (Create ticket) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abbildung 16: Seite zum Erstellen eines Tickets in CM/Track

## 1.9 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](#)).

## 1.9.1 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).**

## 1.9.2 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“

### 1.9.2.1 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 **\***.
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.**

### 1.9.2.2 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 **\***.
4. Klicken Sie auf *Ticket erstellen*.

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

## 1.9.3 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“

### 1.9.3.1 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 **\***.
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.**

### 1.9.3.2 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 **\***.
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.**

## 1.9.4 Aufgabe erstellen

Voraussetzung: Rolle z.B. „hd\_1stLevel“

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

### 1.9.4.1 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.**

### 1.9.4.2 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.**

## 1.9.5 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*.

## 1.9.6 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.**

## 1.9.7 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.**

## 1.9.8 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).

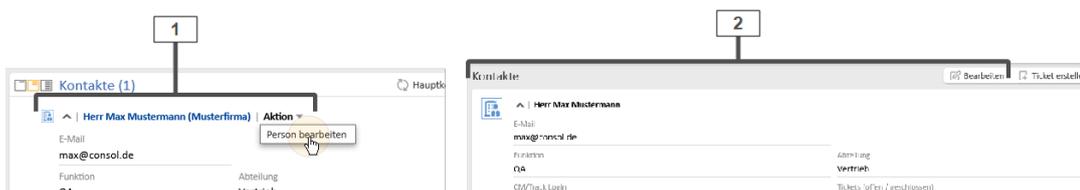


Abbildung 17: Bearbeiten einer Kontaktperson

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*.

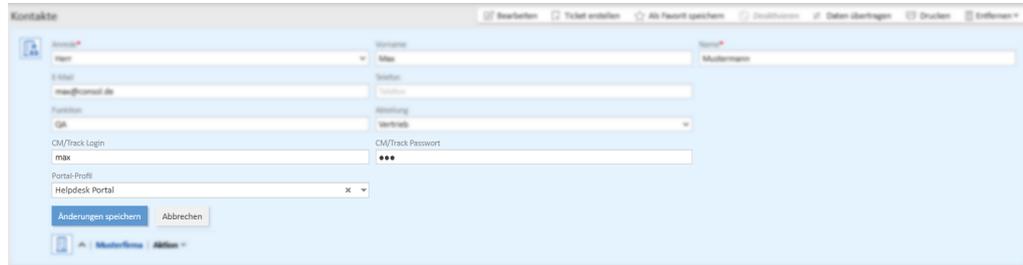


Abbildung 18: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

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.

