



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Helpdesk Benutzerhandbuch

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	baramundi-Integration	41
1.7.1	baramundi-Endgeräte	43
1.7.2	Ausführen von Jobs auf Endgeräten	44
1.8	Vulnerability Management	46
1.8.1	Benutzeroberfläche Vulnerability Management	47
1.8.2	Mit dem Vulnerability-Management arbeiten	49
1.9	Handlungen in den Prozessen	57
1.9.1	Ticket erstellen	58
1.9.2	Problem erstellen	59
1.9.3	Change erstellen	60

1.9.4	Aufgabe erstellen	61
1.9.5	Neuigkeit erstellen	62
1.9.6	FAQ erstellen	63
1.9.7	Kontakt erstellen	64
1.9.8	Kunden-Login erstellen	65
2	Allgemeines Benutzerhandbuch	67
2.1	Erste Schritte	68
2.1.1	Zweck von ConSol CM	68
2.1.2	Web Client	68
2.1.3	Benutzeroberfläche von ConSol CM	69
2.1.4	Objekte in ConSol CM	72
2.2	Tägliche Arbeit mit ConSol CM	74
2.2.1	Anmelden und Abmelden	74
2.2.2	Finden von Objekten	75
2.2.3	Bearbeiten von Vorgängen	79
2.2.4	Kommunikation in Vorgängen	86
2.2.5	Nutzung von Funktionen der Benutzeroberfläche	89
2.3	Erweiterte Funktionen	93
2.3.1	Allgemein	93
2.3.2	Vorgänge	93
2.3.3	Kontakte	96
2.3.4	Ressourcen	98
2.3.5	CM/Track	101
2.3.6	Prozesse	101
2.3.7	Benutzeroberfläche	103
2.4	Fehlerbehebung	105
2.4.1	CM/Doc	105
3	Appendix	107
3.1	Marken	107
3.2	Glossar	109

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

Dieses Handbuch besteht aus zwei Bereichen:

Bereich 1 - 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](#).

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

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

1.2 Das System CM/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.

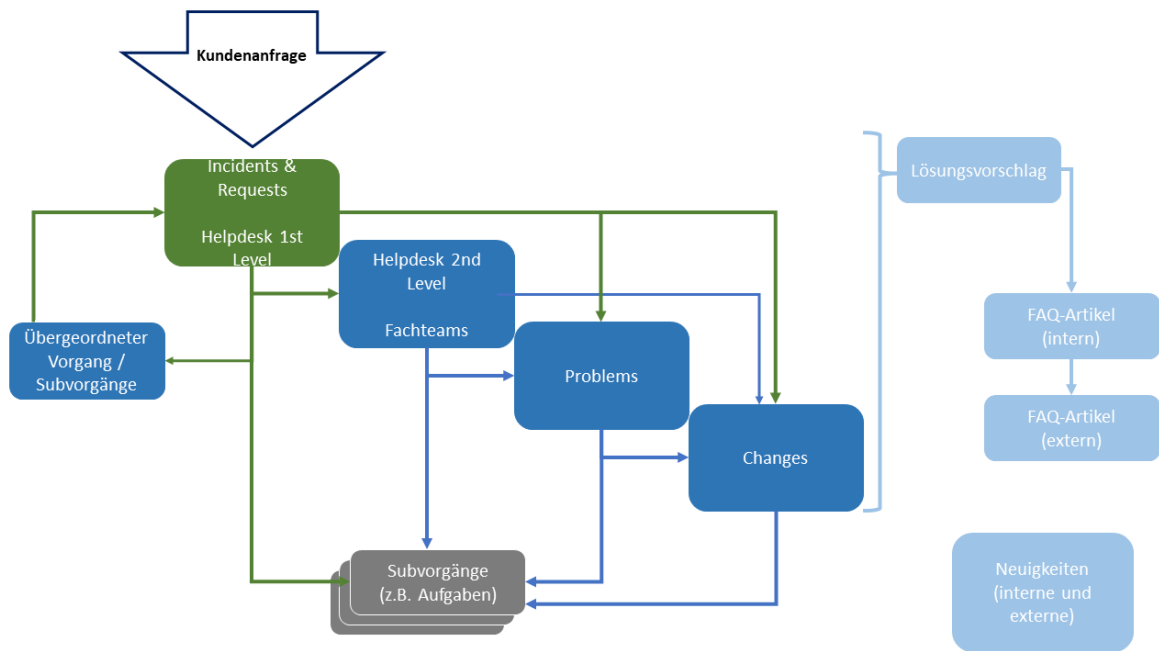


Abbildung 1: Vorgangstypen bzw. Queues im CM/Helpdesk-System

1.3 Prozesse

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

1.3.1 Incident Management

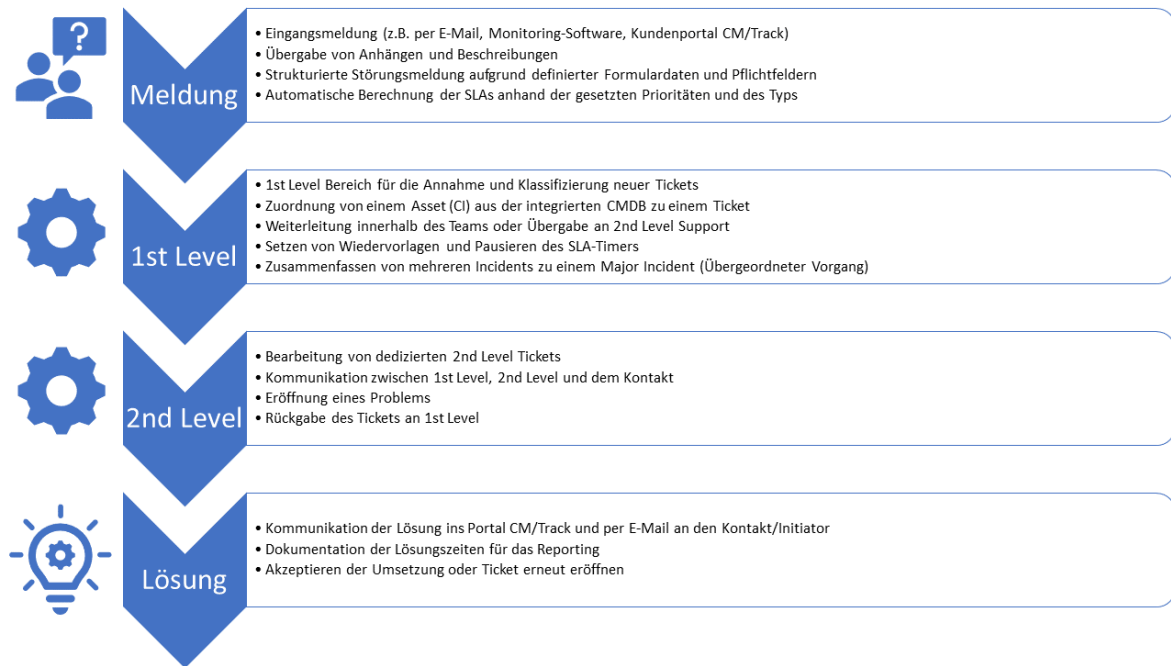


Abbildung 2: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Incident-Management

1.3.2 Problem Management

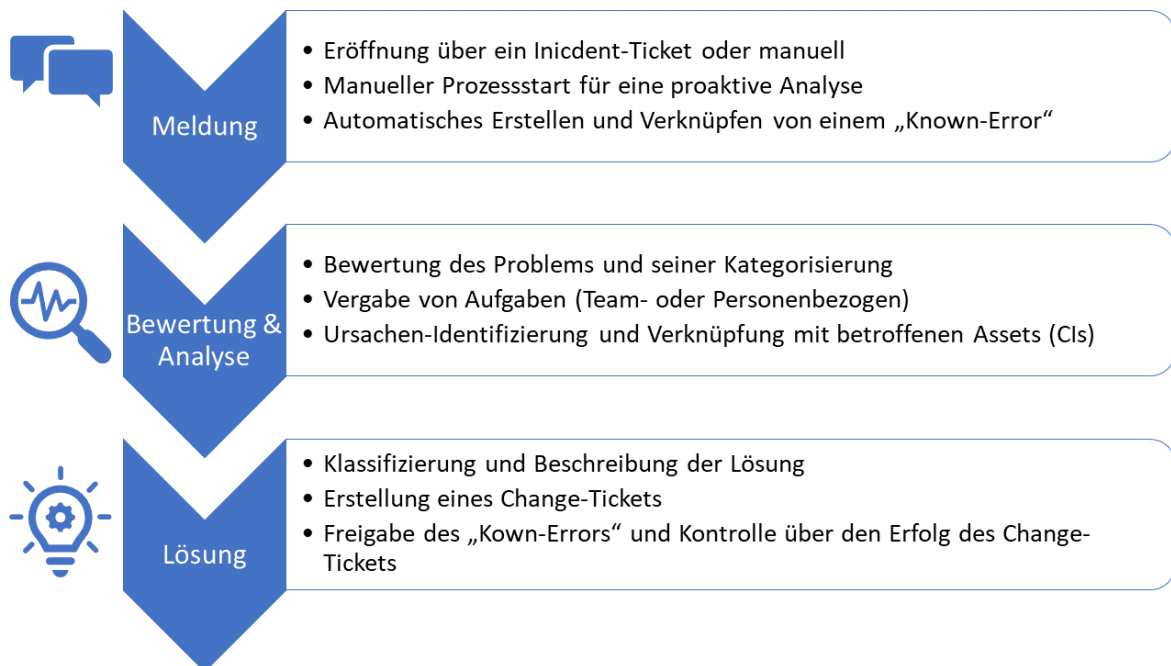


Abbildung 3: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Problem-Management

1.3.3 Change Management

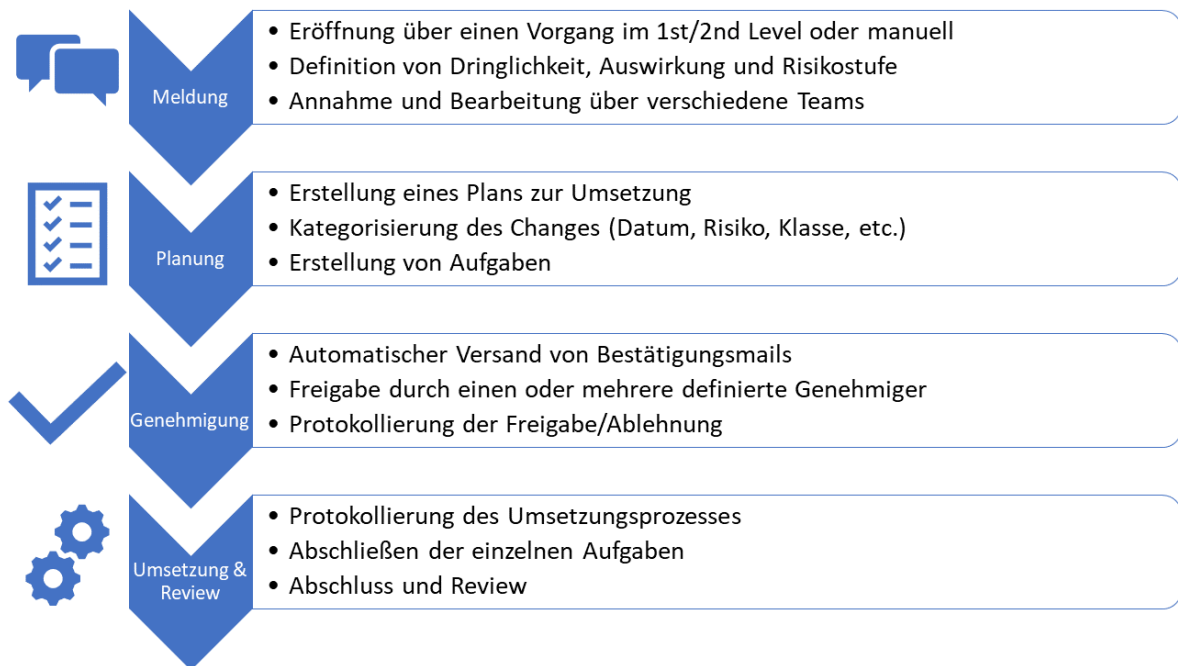


Abbildung 4: Prozessumfang von CM/Helpdesk im Change Management

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.

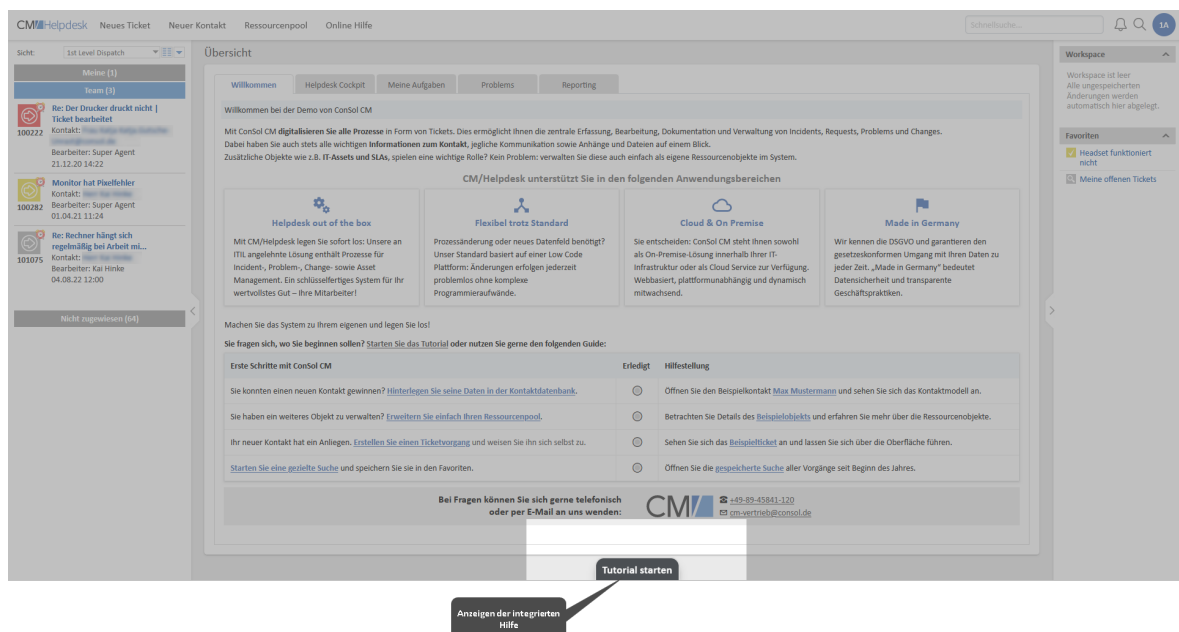


Abbildung 5: Übersichtsseite mit Willkommenstext und integriertem Tutorial

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 ticket list. It features a close button (X) in the top right corner. The text inside the overlay 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. At the bottom of the overlay are two navigation buttons: "<<" and ">>".

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)

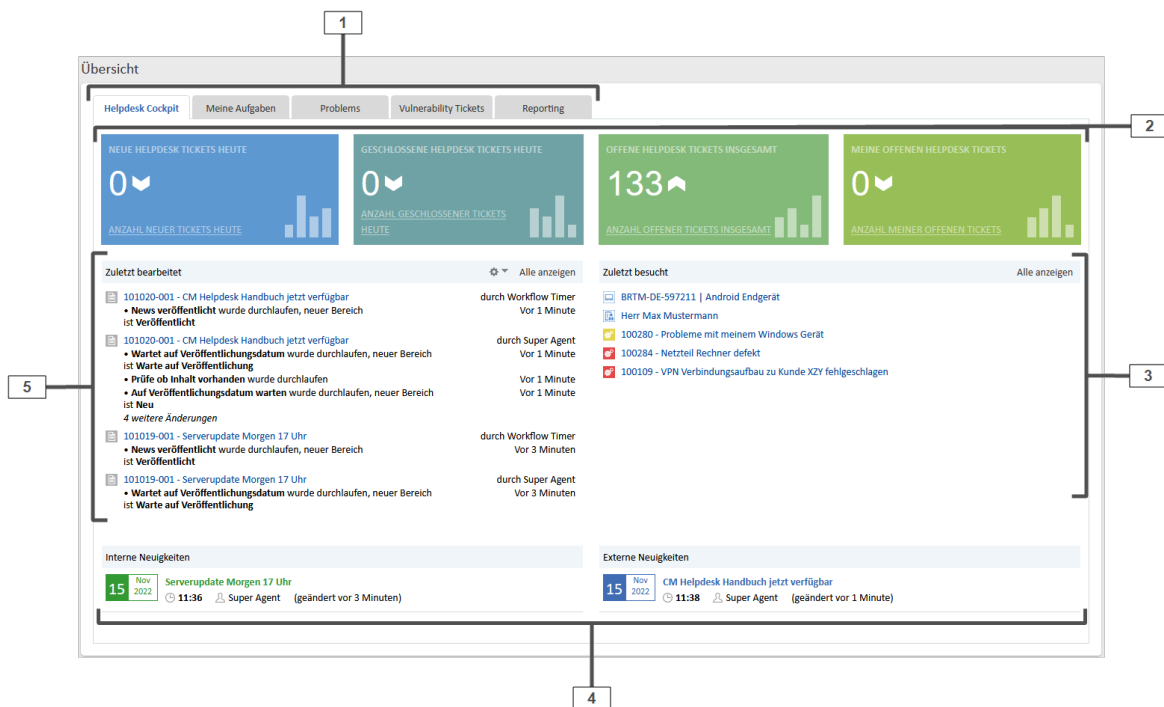


Abbildung 7: CM/Helpdesk Dashboard

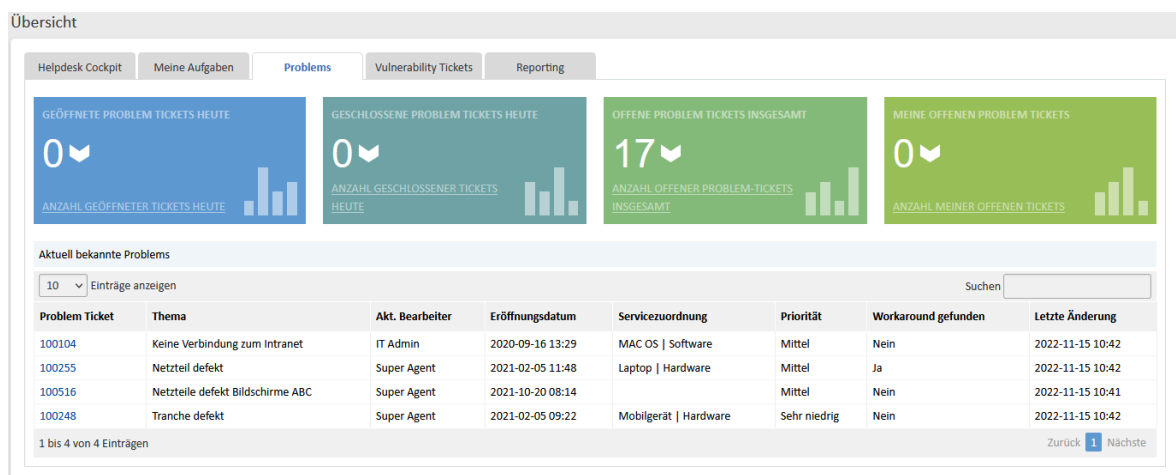


Abbildung 8: *Dashboard, Problems-Tab mit KPIs und einer Liste der bekannten Problems*

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 (siehe [Finden von Objekten](#)).

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 (siehe [Einstellungen der Vorgangsliste](#)).

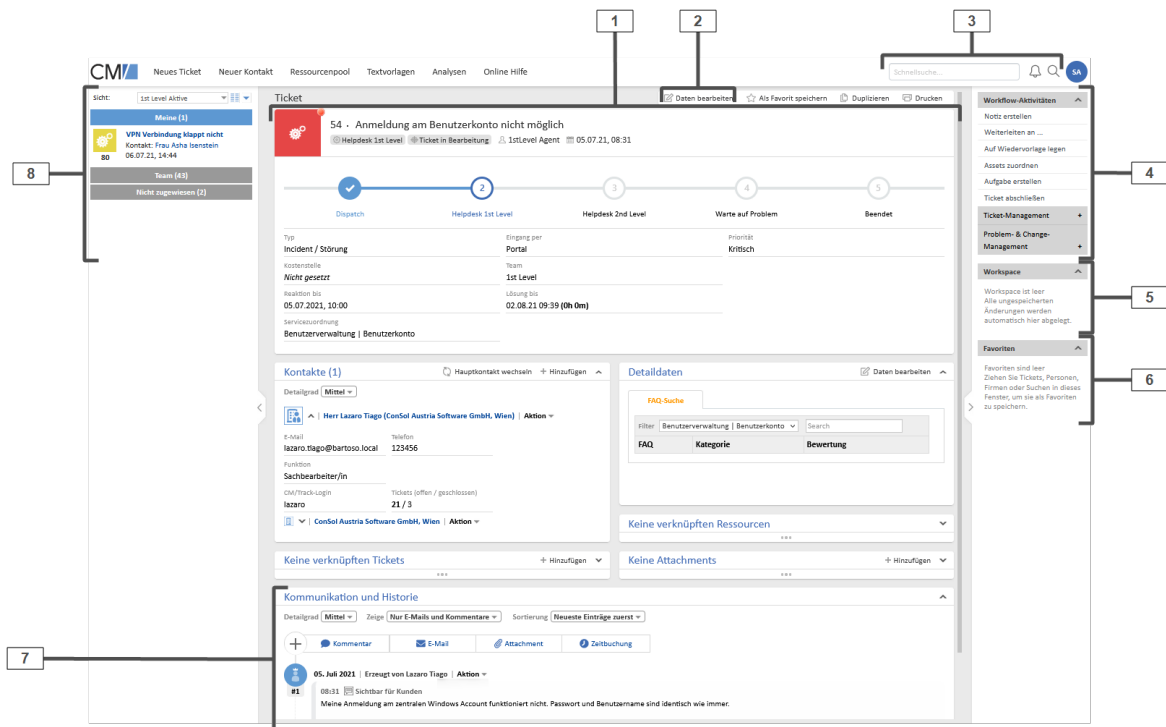


Abbildung 9: Arbeitsoberfläche im Web Client von CM/Helpdesk

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:** A 5-step process bar where step 2 (Helpdesk 1st Level) is active.
- Basic Data Table:**

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				

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

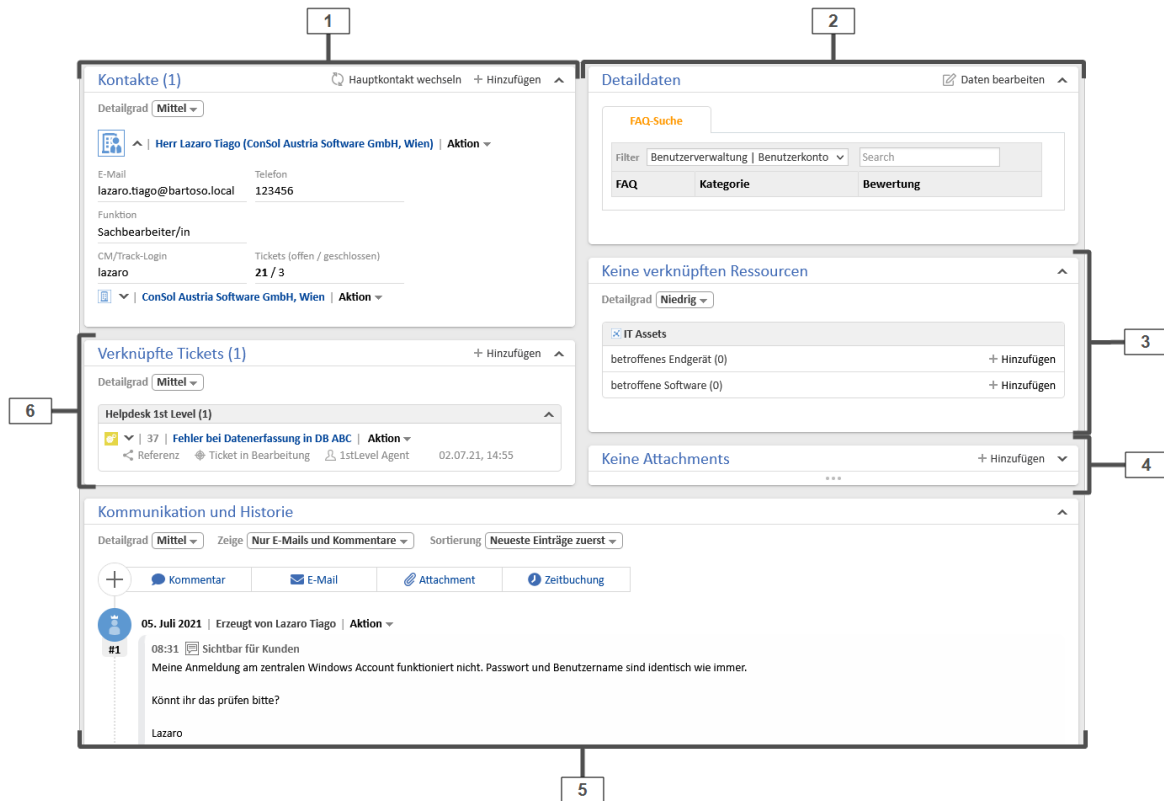


Abbildung 11: Sektionen eines Vorgangs



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“:

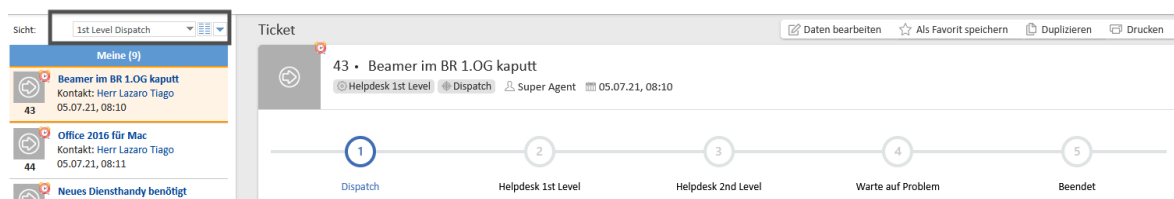


Abbildung 13: Incident im Dispatch

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“):

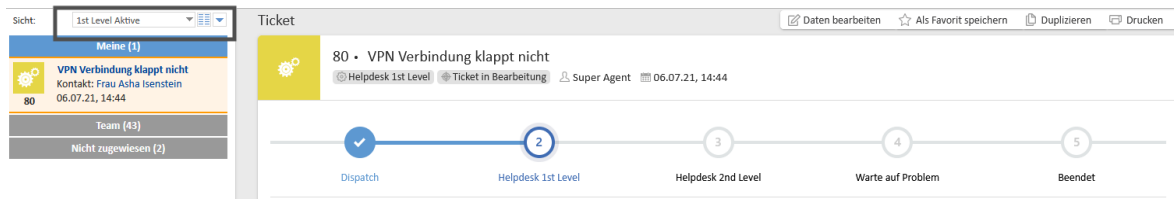


Abbildung 14: Incident in Bearbeitung

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 Wiedervorlagendatum 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 (siehe Abschnitt baramundi-Integration).</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 1377 969" 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 (siehe 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: 10px; 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“:

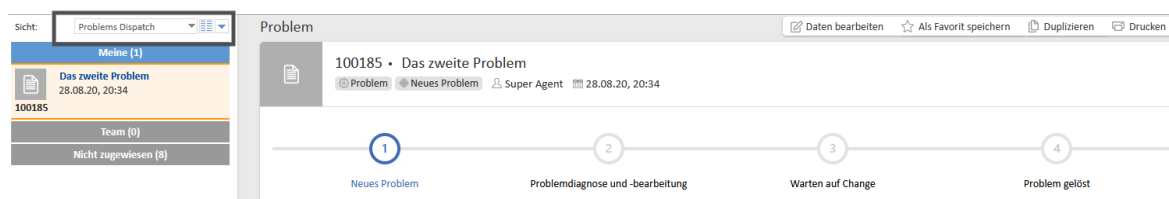


Abbildung 15: *Problem im Dispatch*

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“:

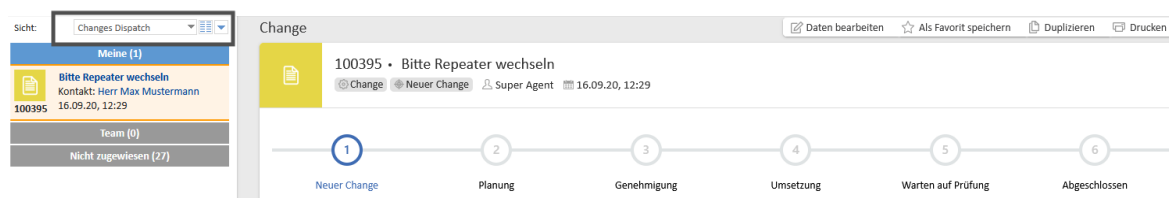


Abbildung 17: Change im Dispatch

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“:

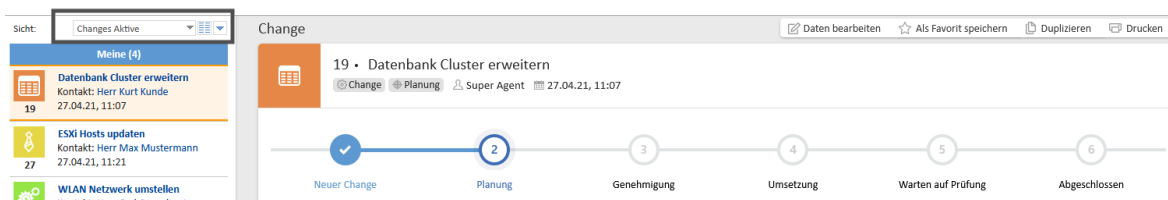


Abbildung 18: *Change in Planung*

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>	Überspringt bei vorgenehmigten Changes die Anforderung der Genehmigung.
<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“:

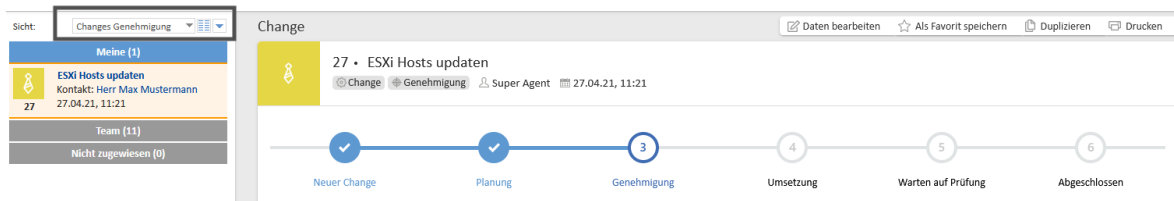


Abbildung 19: Change in Genehmigung

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“:

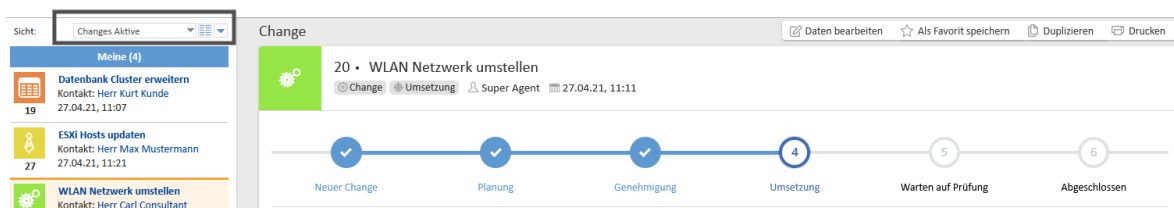


Abbildung 20: Change in Umsetzung

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“:

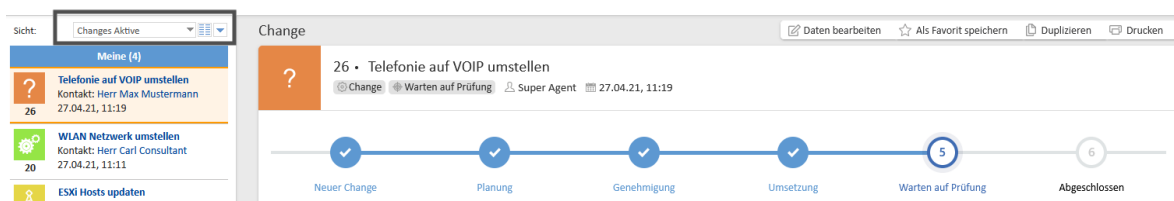


Abbildung 21: Change: Warten auf Prüfung

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

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.

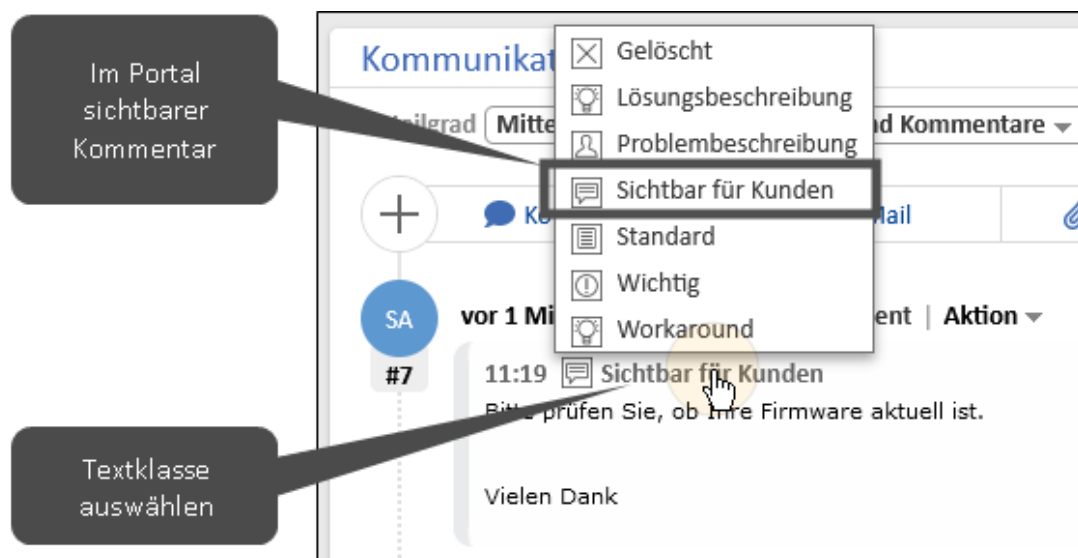


Abbildung 22: Setzen von Textklassen

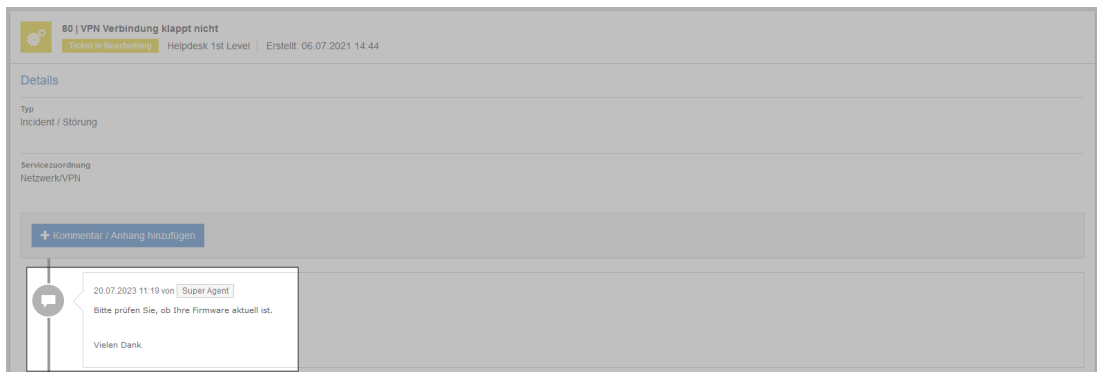


Abbildung 23: Kommentar im Portal CM/Track

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 (siehe [Kommentare und Erwähnungen](#)).

- **Benachrichtigungen**

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

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, manuell Benachrichtigungen zu schreiben (siehe [Benachrichtigungen](#)).

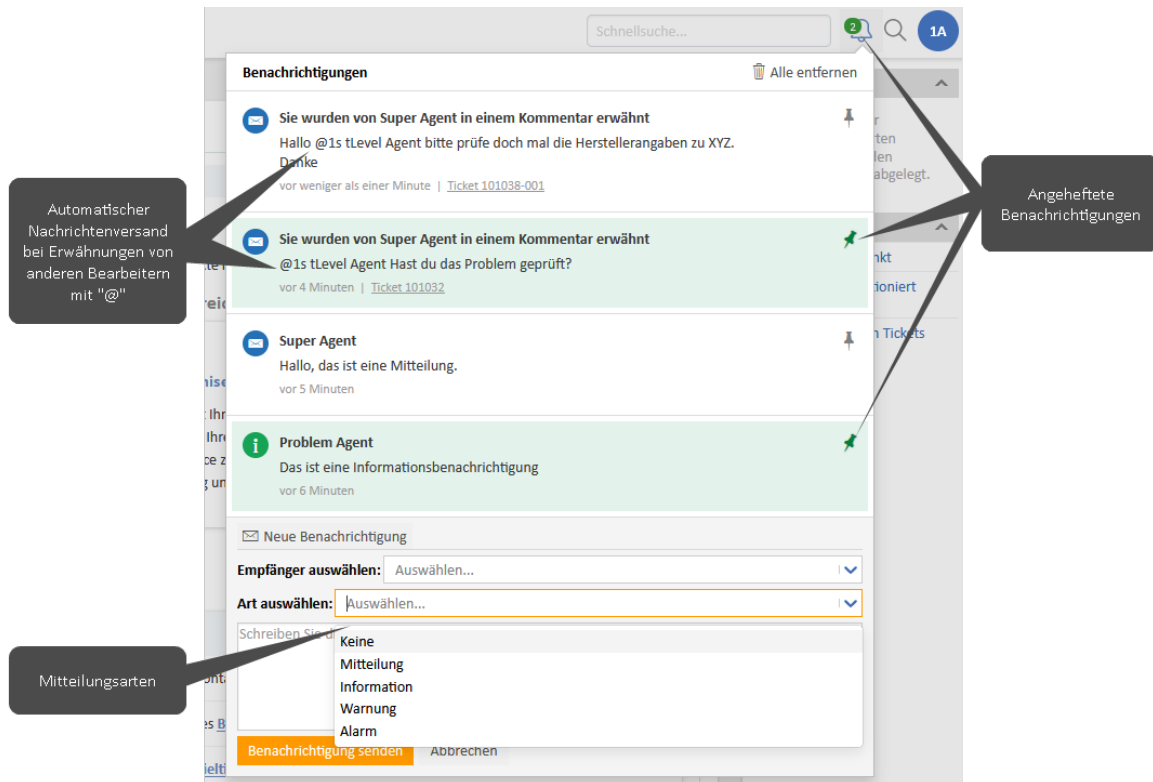


Abbildung 24: Systembenachrichtigungen im Web Client

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.

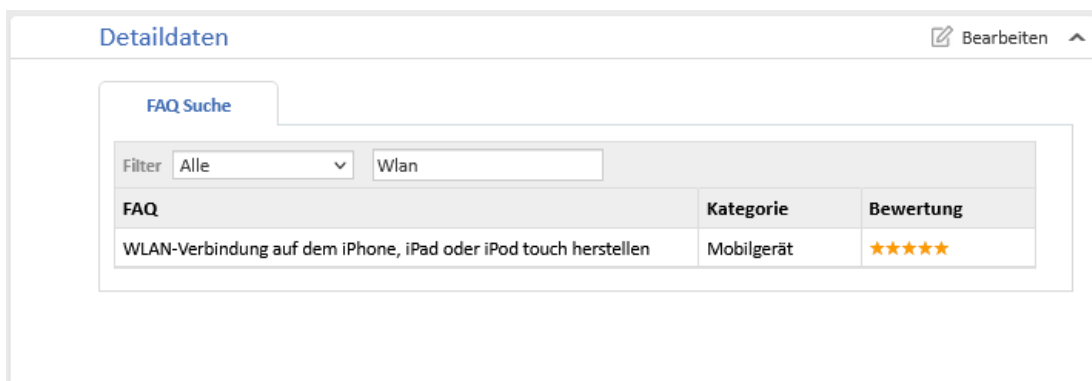


Abbildung 25: FAQs im Ticket


- **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](#).

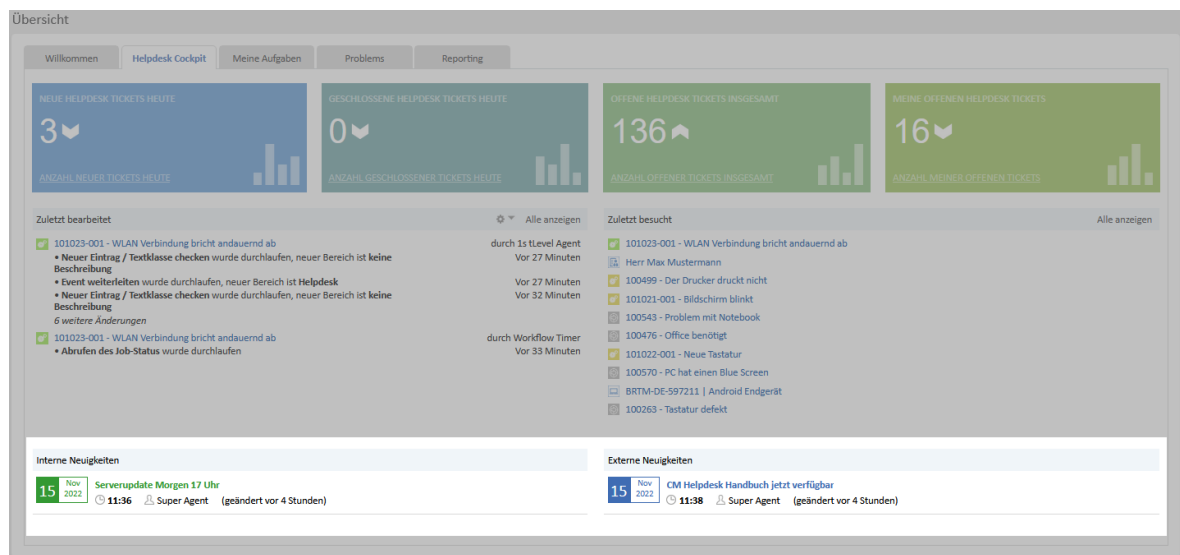


Abbildung 27: Dashboard im Web Client mit internen und externen Neuigkeiten

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



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](#))

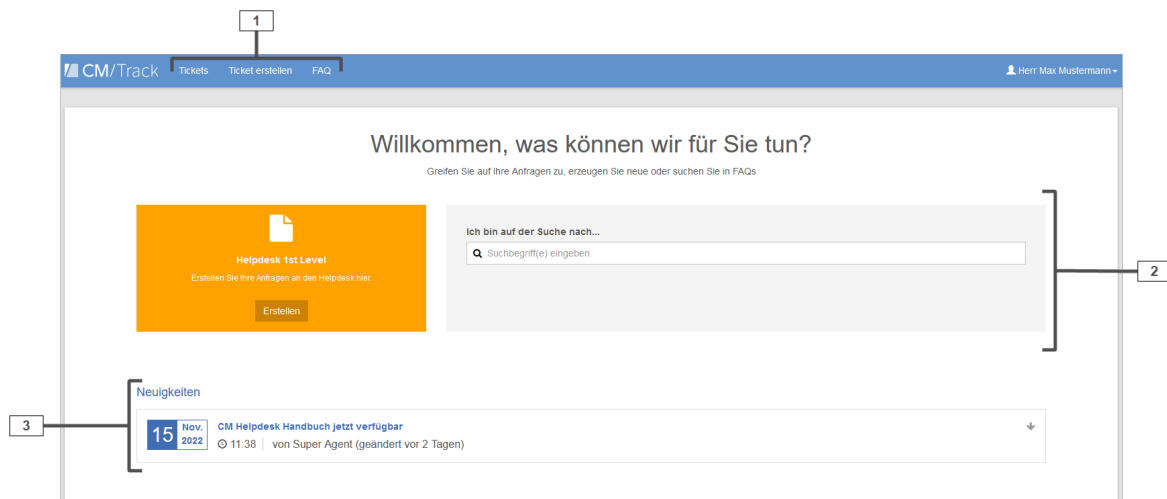


Abbildung 29: Startseite in CM/Track

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.).

Anzeigen	Meine Tickets	Filtern nach	Helpdesk 1st Level	Ticket in Bearbeitung	Offen	Sortiert nach	Erstellungsdatum	Suche...	Einträge pro Seite	20
	101023-001	WLAN Verbindung bricht andauernd ab	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 15.11.2022 15:19					
	101069	Rechner hängt sich regelmäßig bei Arbeit mit PP auf	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 22.07.2022 11:03					
	100565	Laptop funktioniert nicht mehr	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 15.12.2021 09:33					
	100499	Der Drucker druckt nicht	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 02.08.2021 16:04					
	100456	Microsoft Office Viewer benötigt	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 29.06.2021 11:41					
	100240	Netzteil Laptop defekt	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 20.01.2021 11:11					
	100226	VPN funktioniert nicht	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 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](#)).

CM/Track	Tickets	Ticket erstellen	FAQ	Herr Max Mustermann	
	101023-001	WLAN Verbindung bricht andauernd ab	Ticket in Bearbeitung	Helpdesk 1st Level	Erstellt: 15.11.2022 15:19
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 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 set to 'Incident / Störung'.
- 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 set to 'Laptop'.
- Kommentar**: A rich text editor containing the text 'Mein Laptop kann keine Verbindung über LAN oder WLAN aufbauen.'
- Anhang**: A dashed box with the text 'Datei auswählen' for attaching files.

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

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

1.7 baramundi-Integration

ConSol CM bietet für IT-Umgebungen, in denen die **baramundi Management Suite** (mit bConnect) im Einsatz ist, eine Integration im CM/Helpdesk-System an.

Wenn Sie die Version CM/Helpdesk mit baramundi-Integration nutzen, stehen Ihnen zwei weitere spezifische Funktionsbereiche zur Verfügung:

- Synchronisation der Endgeräte-Daten aus dem baramundi- in das ConSol CM-System
- Ausführen von Jobs auf baramundi-Endgeräten direkt aus dem CM/Helpdesk-System

Basierend auf der bConnect REST-Schnittstelle können Daten aus der baramundi MIB (Management Information Base) in das ConSol CM-System synchronisiert und mit Incident-Tickets und auch mit Kontakten verknüpft werden.

Um die baramundi-CM-Integration zu nutzen, benötigen Sie einen funktionsfähigen baramundi-Server der baramundi Management Suite, in dessen Datenbank (MIB, Management Information Base) die Geräte erfasst sind, die auch für ihre Helpdesk-Prozesse relevant sind. Lesen Sie dazu auch die [baramundi Webseite zu ConSol CM](#).

Die Integration des ConSol CM-Systems mit einem baramundi-Server basiert auf einem Mapping von Ressourcen im CM/Resource Pool zu Geräten, die in baramundi angelegt sind. Diese werden hier auch als *Endpoints* bzw. *Endgeräte* bezeichnet.

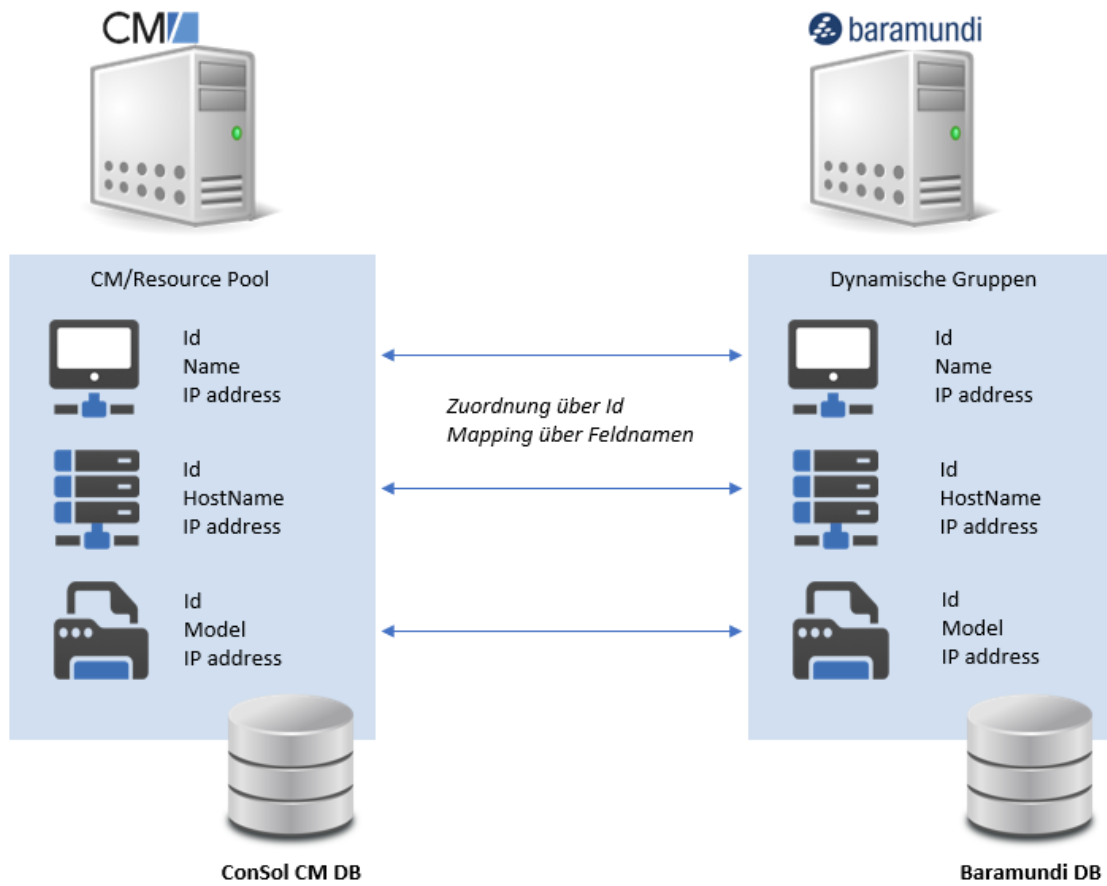


Abbildung 33: Grundprinzip der ConSol CM/baramundi-Integration

1.7.1 baramundi-Endgeräte

Sie können in CM/Helpdesk Endgeräte (IT-Assets) mit einem Incident-Ticket verknüpfen.

Im Web Client finden sich alle Daten zu einem Asset des Typs *Endgerät* auf der Ressourcen-Detailseite.

Die Ressourcenfelder, die für die Synchronisation konfiguriert sind (z.B. *Seriennummer* und *Anzeigename*) werden beim Synchronisationsvorgang aus dem baramundi-System in das ConSol CM-System in die Ressourcenfelder übernommen.

Weiterhin werden alle Werte der Felder, die für die Synchronisation freigeschaltet sind (also per REST-Schnittstelle verfügbar sind), als Text im Bereich *Detailldaten* angezeigt, also auch die Felder, die nicht in Ressourcenfeldern zu finden sind.

Falls im baramundi-System für das Endgerät ein „Registrierter Benutzer“ angegeben ist, wird das Endgerät in ConSol CM direkt mit dem angegebenen Kontakt verknüpft. Der Kontakt wird dabei über seine E-Mail-Adresse identifiziert. So können Sie bei der Meldung eines Incidents durch einen Kontakt direkt sehen, welche Endgeräte potenziell betroffen sind.

Die Verknüpfung kann nur stattfinden, wenn der Wert in beiden Datenfeldern (baramundi-Daten sowie E-Mail eines Kontaktes im CM) übereinstimmt.

The screenshot displays the 'Ressource' (Resource) page in the ConSol CM Web Client. The resource is identified as 'Siemens SIMATIC S7 CPU-1200 (E9950C09CB67) | Industrielles Endgerät'. The main data table shows the following fields:

Anzeigename	Endgerätyp	Modell
Siemens SIMATIC S7 CPU-1200 (E9950C09CB67)	Industrielles Endgerät	Nicht gesetzt
Seriennummer S C-HDMS9275	Hostname MyMachine	Primäre MAC Adresse Nicht gesetzt
Primäre IP 192.167.6.241	Primärnutzer/in Nicht gesetzt	

Below the table, the 'Detailldaten' (Detailed Data) section is expanded to show 'Endpoint Metadaten' (Endpoint Metadata). The details include:

- Comments: Automatically created by SNMP scan result import of 'Manufacturing Network' on 5/6/2020 10:55:25 AM (UTC).
- DisplayName: Siemens SIMATIC S7 CPU-1200 (E9950C09CB67)
- GuidGroup: F4AC4655-5665-4123-B0BB-AA8EF939AB1F
- GuidOrgUnit: F4AC4655-5665-4123-B0BB-AA8EF939AB1F
- HostName:
 - Id: 6C54DA90-01CB-40C0-9600-EEB39451A1B3
- IndustrialData:
 - LastSeen: 2020-05-06T08:55:48Z
 - Manufacturer: Siemens
 - PrimaryIP: 192.167.6.241
 - PrimaryMAC: E9-95-0C-09-CB-67
 - SerialNumber: S C-HDMS9275
 - Type: 18

Abbildung 34: Für die baramundi-Synchronisation konfigurierte Ressource im Web Client

1.7.2 Ausführen von Jobs auf Endgeräten

Für Tickets, denen ein Endgerät zugeordnet ist, besteht die Möglichkeit, aus dem Ticket heraus einen Job auf diesem Endgerät zu starten. Beispielsweise, um eine erforderliche Software zu installieren.

Nutzen Sie zu diesem Zweck die Workflow-Aktivität *Job für Endpunkt starten*.

Wählen Sie anschließend im Formular den gewünschten Job aus.

Hierbei ist ausschließlich eine Liste von Jobs verfügbar, die im baramundi-System für dieses Endgerät definiert sind. Es können **keine** neuen Jobs über ConSol CM angelegt werden.

Sie können einen Job nur einmal pro Endgerät ausführen. Sollte aus einem anderen Ticket derselbe Job auf demselben Gerät gestartet werden, stoppt der Prozess mit einer Warnung.

Sie müssen dann explizit bestätigen, dass der Job nochmals auf diesem Gerät ausgeführt werden soll.

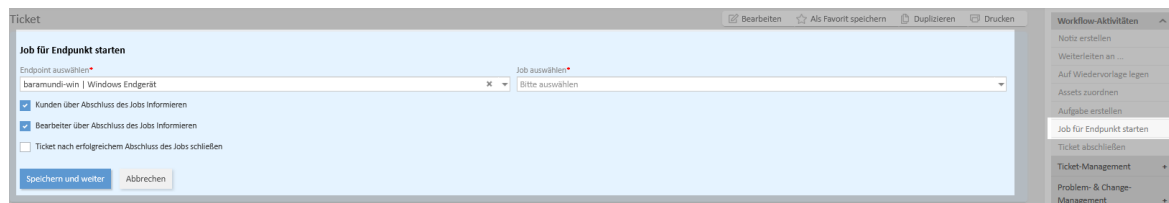


Abbildung 35: Start eines baramundi-Jobs für das verknüpfte Asset aus einem Ticket heraus

Status	Job Name	Timestamp
Green circle	baramundi-win Wait 360 Sec (~5 Min)	18.11.2022 16:40:36
Green circle	Finished successfully	18.11.2022 16:40:36
Blue circle	Running (Interval between status-requests set to 10 minutes)	18.11.2022 16:30:31
Blue circle	Active (Manual request)	18.11.2022 16:17:51
Blue circle	Active (Manual request)	18.11.2022 16:14:33
Blue circle	Active (Interval between status-requests set to 3 minutes)	18.11.2022 16:08:06
Teal circle	Restarted	18.11.2022 16:05:02

Abbildung 36: Jobstatus der baramundi-Jobs in den Detaildaten des Tickets

Im Tab *Job Status* unter *Detaildaten* wird der Status der Jobs angezeigt.

Die Farben haben folgende Bedeutungen:

- **rot:** Der Job ist fehlgeschlagen
- **grün:** Der Job wurde erfolgreich ausgeführt
- **türkis:** Der Job steht in der Warteschlange

Während der Job läuft, können Sie mit der Workflow-Aktivität *Job Status aktualisieren* den Status manuell abrufen.

Beachten Sie, dass der Job-Status automatisch in regelmäßigen, ansteigenden Intervallen abgefragt wird:

- Im drei Minuten Intervall für 15 Minuten
- Anschließend im 10 Minuten Intervall für eine Stunde
- Zuletzt im 60 Minuten Intervall für 24 Stunden

Läuft der Job auf einen Fehler oder ist auch nach Ablauf des letzten Abfrageintervalls (also nach insgesamt 25 Stunden und 15 Minuten) nicht abgeschlossen, wird er abgebrochen.



Abbildung 37: Anzeige des Jobstatus für einen baramundi-Job (hier ein Test-Job "wait")

1.8 Vulnerability Management

Mit dem Vulnerability Management im CM/Helpdesk können Sie nach aktuellen **Sicherheitslücken** in den von Ihnen verwendeten Systemen scannen.

Wenn der Scan des Vulnerability Managements erkennt, dass ein neuer CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) veröffentlicht wurde, kann mit diesen Informationen im CM/Helpdesk automatisch ein Ticket eröffnet werden.

Für die Arbeit im Vulnerability Management gibt es im System zwei Rollen, sowie einen Bearbeiter (siehe auch Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)):

- `hd_vulnMgmtAdmin`
- `hd_vulnMgmtUser`
- `hd_vulnMgmtAgent`

Wenn Sie sich als Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen im System anmelden, erhalten Sie auf dem Dashboard einen zusätzlichen Tab *Vulnerability Tickets*. Hier sehen Sie eine Übersicht aller Schwachstellen-Tickets im System.

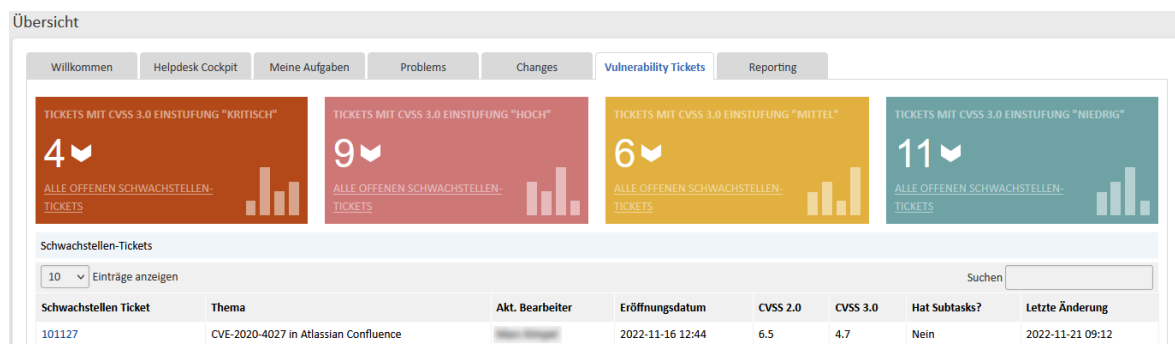


Abbildung 38: *Vulnerability Management - Dashboard*

1.8.1 Benutzeroberfläche Vulnerability Management

1.8.1.1 Schwachstellen-Management Konfiguration

Wenn Sie Ihre fertige Konfiguration auswählen, gewährt diese einen Überblick über die Detaildaten.

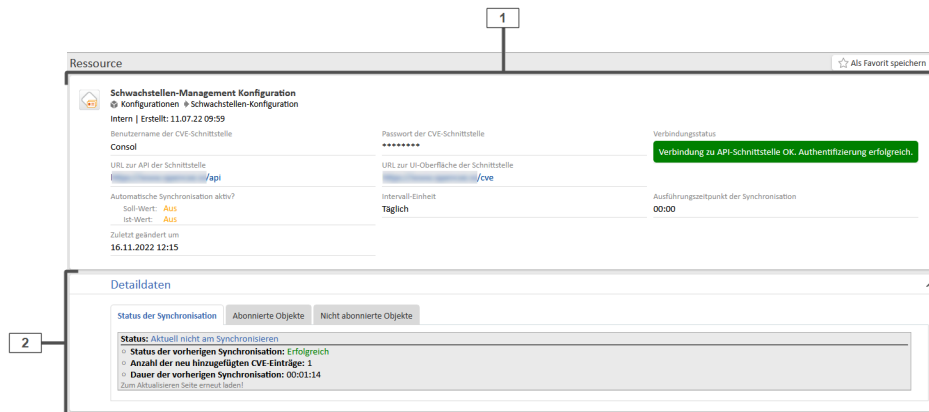


Abbildung 39: Übersicht der Detaildaten einer Schwachstellen-Management Konfiguration

1. Konfigurationsdaten

Diese Daten werden beim Erstellen der Konfiguration angelegt.

2. Detaildaten

- *Status der Synchronisation*

„Aktuell nicht am Synchronisieren“ oder „Synchronisation in Arbeit“

Hier sehen Sie die wichtigsten Details zur aktuellen/letzten Synchronisation.

- *Abonnierte Objekte*

Hier sehen Sie alle **abonnierten** Software-Ressourcen.



Abbildung 40: Abonnierte Objekte in einer Schwachstellen-Management Konfiguration

- *Nicht abonnierte Objekte*

Hier sehen Sie alle **nicht abonnierten** Software-Ressourcen.

1.8.1.2 Software-Ressourcen

Wenn Sie Ihre Software-Ressource ausgewählt haben, gewährt diese einen Überblick über die Detaildaten.

1. Basisdaten zur Software-Ressource

Diese Daten legen Sie beim Erstellen der Ressource an.

2. *Detailldaten*

Hier finden Sie die Detailldaten zu der erstellten Ressource.

- *Schwachstellen-Management Daten*

Diese Daten sind relevant für die Synchronisation mit der Schnittstelle..

- *Bekannte Schwachstellen*

Eine Liste der aktuell bekannten Schwachstellen in der CM Datenbank.



Abbildung 41: *Übersicht einer Ressource-Software*

1.8.2 Mit dem Vulnerability-Management arbeiten

Sie haben im Rahmen des Vulnerability-Managements in Ihrem CM/Helpdesk-System verschiedene Handlungsmöglichkeiten.

- [CVE-Einträge abfragen](#)

Synchronisieren Sie Ihre angelegte Ressourcen-Software mit der OpenCVE Datenbank um Schwachstellen aufzudecken und zu behandeln.

- [CVE-Einträge entfernen](#)

Es ist möglich, dass Sie sich bei einer Synchronisation gegen eine Ticketerstellung entschieden haben, allerdings im Nachhinein feststellen, dass Sie zu einem CVE-Eintrag doch ein Ticket erstellen möchten. In diesem Fall können Sie den betroffenen CVE-Eintrag löschen und eine neue Synchronisation durchführen, bei der Sie die Ticketerstellung aktivieren.

- [Schwachstellen-Management-Tickets](#)

Erstellen Sie Tickets in Ihrem CM/Helpdesk-System, um sofort Maßnahmen gegen erkannte Sicherheitslücken und Schwachstellen zu ergreifen.

1.8.2.1 CVE-Einträge abfragen

Sie haben unterschiedliche Möglichkeiten und Vorgehensweisen um in Ihrem CM/Helpdesk Vulnerability Management neue CVE-Einträge abzufragen.

- Automatische Synchronisation aller abonnierten Ressourcen-Software
- Manuelle Synchronisation der abonnierten Ressourcen-Software
- Manuelle Synchronisation von einzelner Ressourcen-Software

Automatische Synchronisation aktivieren

Voraussetzung: die Felder „Intervall-Einheit“ und „Ausführungszeitpunkt der Synchronisation“ müssen belegt sein.

Sie können Ihre Schwachstellen-Management Konfiguration auch über die Suchfunktionen finden.

1. Klicken Sie auf *Ressourcenpool* in der Navigationsleiste.
2. Klicken Sie im Bereich *Konfigurationen* auf *Schwachstellen-Konfiguration*.



Abbildung 42: Schwachstellen-Konfiguration auswählen

3. Wählen Sie mit einem Klick Ihre Konfiguration aus der Liste aus.

4. Wählen Sie die Workflow-Aktivität *Automatische Synchronisation starten* auf der rechten Seite.

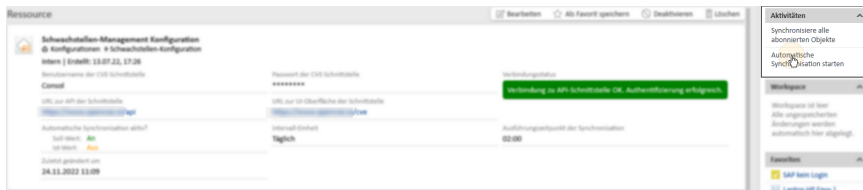


Abbildung 43: Workflow-Aktivitäten für die Schwachstellen-Management Konfiguration

Die automatische Synchronisation ist nun aktiv.

Klicken Sie die Workflow-Aktivität *Automatische Synchronisation stoppen*, um die automatische Synchronisierung zu deaktivieren.

Abonnierte Software synchronisieren

Sie können Ihre Schwachstellen-Management Konfiguration auch über die Suchfunktionen finden.

1. Klicken Sie auf *Ressourcenpool* in der Navigationsleiste.
2. Klicken Sie im Bereich *Konfigurationen* auf *Schwachstellen-Konfiguration*.



Abbildung 44: Schwachstellen-Konfiguration auswählen

3. Wählen Sie mit einem Klick Ihre Konfiguration aus der Liste aus.
4. Wählen Sie in den *Detaildaten* den Reiter „Abonnierte Objekte“ aus um zu prüfen ob und wie viele Ressourcen abonniert sind.

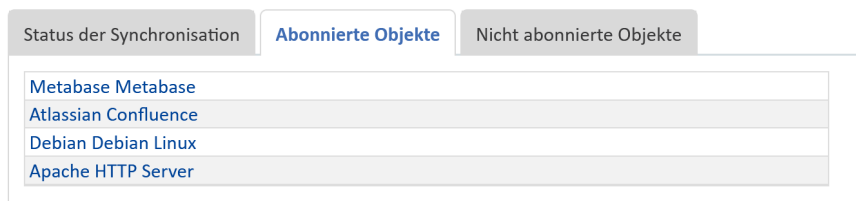


Abbildung 45: Abonnierte Ressourcen

Es muss mindestens eine Software in der Liste erscheinen, also im Vorfeld von Ihnen abonniert worden sein, andernfalls ist die Synchronisation wirkungslos.

- Wählen Sie die Workflow-Aktivität *Synchronisiere alle abonnierten Objekte* oben rechts aus.

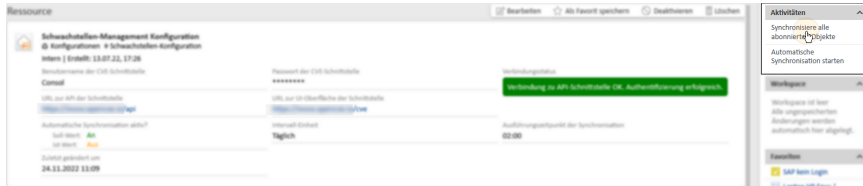


Abbildung 46: Workflow-Aktivitäten für die Schwachstellen-Management Konfiguration

- Wählen Sie im Formular aus, ob ein Ticket für neu gefundene CVE-Einträge eröffnet werden soll.
- Klicken Sie *Speichern und Weiter*.

Die Synchronisation beginnt. Sie können den aktuellen Fortschritt in den *Detailldaten* im Tab „Status der Synchronisation“ einsehen.

Einzelne Software synchronisieren

Sie können Ihre einzelne Software auch über die Suchfunktionen finden.

- Klicken Sie auf *Ressourcenpool* in der Navigationsleiste.
- Klicken Sie im Bereich *IT-Assets* auf *Software*.

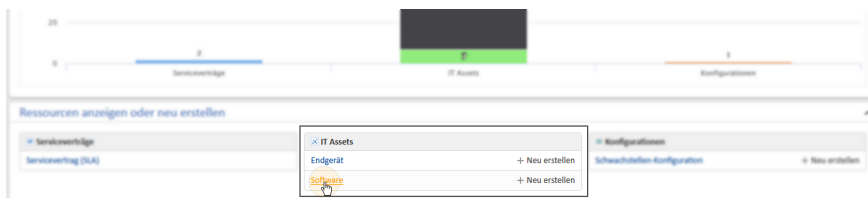


Abbildung 47: Ressourcen-Software auswählen

- Wählen Sie mit einem Klick die gewünschte Ressource aus der Liste aus.
- Wählen Sie die Workflow-Aktivität *Software mit Schwachstellen-Datenbank abgleichen* auf der rechten Seite.

Beachten Sie, dass dafür die Felddaten im Tab *Schwachstellen-Management Daten* beim Anlegen/Bearbeiten der Software ausgefüllt werden müssen.



Abbildung 48: Workflow-Aktivitäten für Ressourcen-Software

- Wählen Sie im Formular aus, ob Sie Tickets für die neu gefundenen CVE-Einträge erstellen wollen.

Wenn Sie die Software zum ersten Mal synchronisieren, ist es ratsam „Nein“ auszuwählen, da potentiell sehr viele ältere Einträge gefunden werden.

- Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Die Synchronisation beginnt. Sie können den aktuellen Status in den *Detaildaten* im Tab „Schwachstellen-Management Daten“ einsehen.

1.8.2.2 CVE-Einträge entfernen

Einzelne CVE-Einträge löschen

Sie können Ihre Ressourcen-Software auch über die Suchfunktionen finden.

- Klicken Sie auf *Ressourcenpool* in der Navigationsleiste.
- Klicken Sie im Bereich *IT-Assets* auf *Software*.

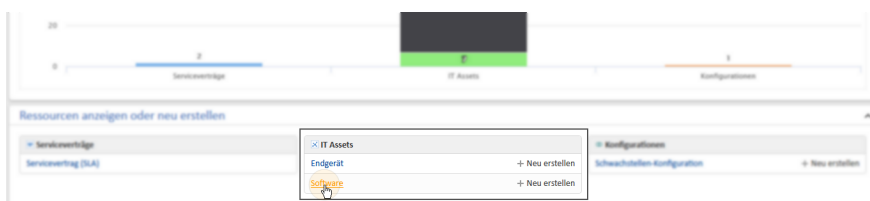


Abbildung 49: Ressourcen-Software auswählen

- Wählen Sie mit einem Klick die gewünschte Ressource aus der Liste aus.
- Wählen Sie die Workflow-Aktivität *Schwachstelle aus Liste entfernen* auf der rechten Seite.



Abbildung 50: Workflow-Aktivitäten für Ressourcen-Software

5. Geben Sie im Formular die CVE-ID des CVE-Eintrags ein, den Sie löschen möchten.

Sie können nicht mehrere CVE-IDs in das Formularfeld eingeben.

6. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Der CVE-Eintrag wurde aus der Liste gelöscht und wird bei der nächsten Synchronisation wieder hinzugefügt.

Alle CVE-Einträge einer Software löschen

Sie können Ihre Ressourcen-Software auch über die Suchfunktionen finden.

1. Klicken Sie auf *Ressourcenpool* in der Navigationsleiste.
2. Klicken Sie im Bereich *IT-Assets* auf *Software*.

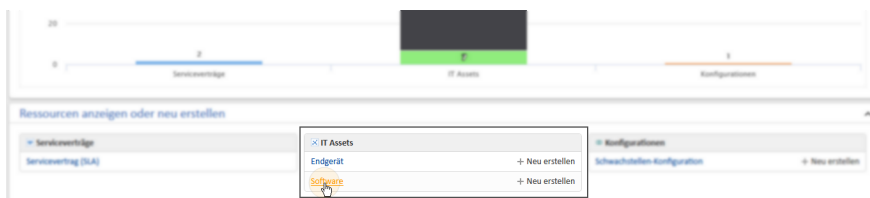


Abbildung 51: Ressourcen-Software auswählen

3. Wählen Sie mit einem Klick die gewünschte Ressource aus der Liste aus.
4. Wählen Sie die Workflow-Aktivität *Alle Schwachstellen aus Liste entfernen* auf der rechten Seite.



Abbildung 52: Workflow-Aktivitäten für Ressourcen-Software

5. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Alle CVE-Einträge zu der Software wurden aus der Liste gelöscht und werden bei der nächsten Synchronisation wieder hinzugefügt.

1.8.2.3 Schwachstellen-Management-Tickets

Voraussetzung zur Arbeit mit Schwachstellen-Management-Tickets: Standardbenutzer „hd_vulnMgmtAgent“

Ein Schwachstellen-Ticket gewährt Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Daten zur Einschätzung des Risikos der Schwachstelle.

1. **Basisdaten des Tickets**

Ticketnummer, Queue, Bearbeitungsstatus, der aktuelle Bearbeiter sowie das Erstellungsdatum

2. **Workflow-Aktivitäten**

Hier finden Sie die Workflow-Aktivitäten mit denen Sie das Schwachstellen-Management-Ticket durch den Prozess leiten können.

3. **Ticketdaten**

Hier finden Sie beispielweise die ID des CVE-Eintrages, die betroffenen Produkte, eine Einschätzung über die schwere sowie eine Zusammenfassung der Sicherheitslücke.

4. **Verknüpfte Ressourcen**

Die Ressourcen-Software, die mit dem CVE-Eintrag verknüpft ist.

5. **Detailldaten**

Hier sehen Sie die ausführliche, von der Schnittstelle abgerufene Antwort im JSON-Format.

Abbildung 53: Ansicht eines Schwachstellen-Management-Tickets

Schwachstellen-Tickets bearbeiten

1. Nehmen Sie das Ticket über die Workflow-Aktivität *Annehmen* an, um es weiter zu bearbeiten.

Bewerten Sie anhand der Ticketdaten, ob Ihre Systeme von der Schwachstelle betroffen sind. Lehnen Sie das Ticket ab, wenn das nicht der Fall ist.

2. Sie erhalten nun bei den Workflow-Aktivitäten neue Möglichkeiten zur Bearbeitung.

- *Wichtigen Kommentar hinzufügen*

Über diese Aktivität können Sie einen Kommentar an das Ticket anhängen.

Dieser Kommentar wird automatisch auch an Subvorgänge angehängt.

- *Ticket schließen*

Sie können das Ticket abschließen und haben dabei außerdem die Möglichkeit, alle Subvorgänge mit abzuschließen.

- *Sub-Tasks erstellen*

Erstellen Sie beispielsweise ein Sub-Task pro betroffenem Endgerät, um den zugewiesenen Bearbeiter zu informieren, dass hier Handlungsbedarf besteht.



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 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.

1.9.2.2 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 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.

1.9.3 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).

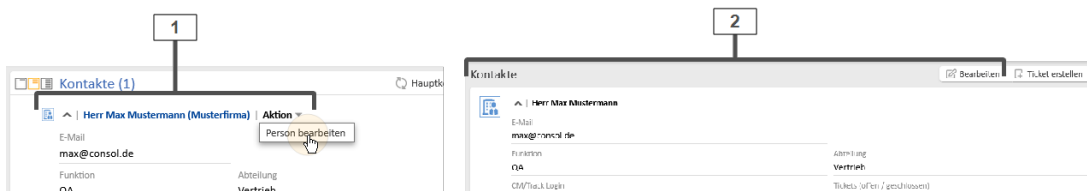


Abbildung 54: Bearbeiten einer Kontaktperson

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*.

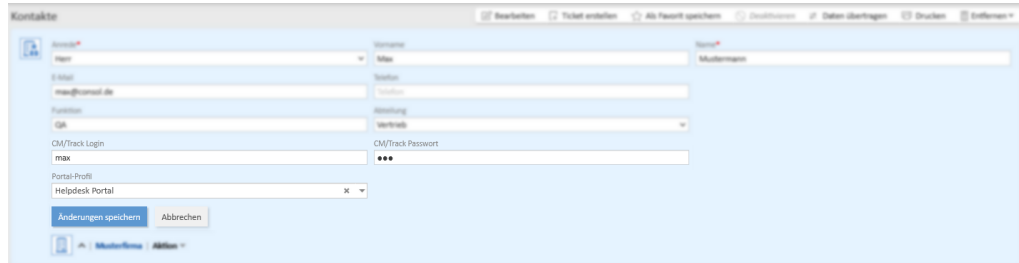


Abbildung 55: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

4. Klicken Sie auf *Änderungen speichern*.

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

2 Allgemeines Benutzerhandbuch

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



2.1 Erste Schritte

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

2.1.1 Zweck von ConSol CM

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

2.1.2 Web Client

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

2.1.3 Benutzeroberfläche von ConSol CM

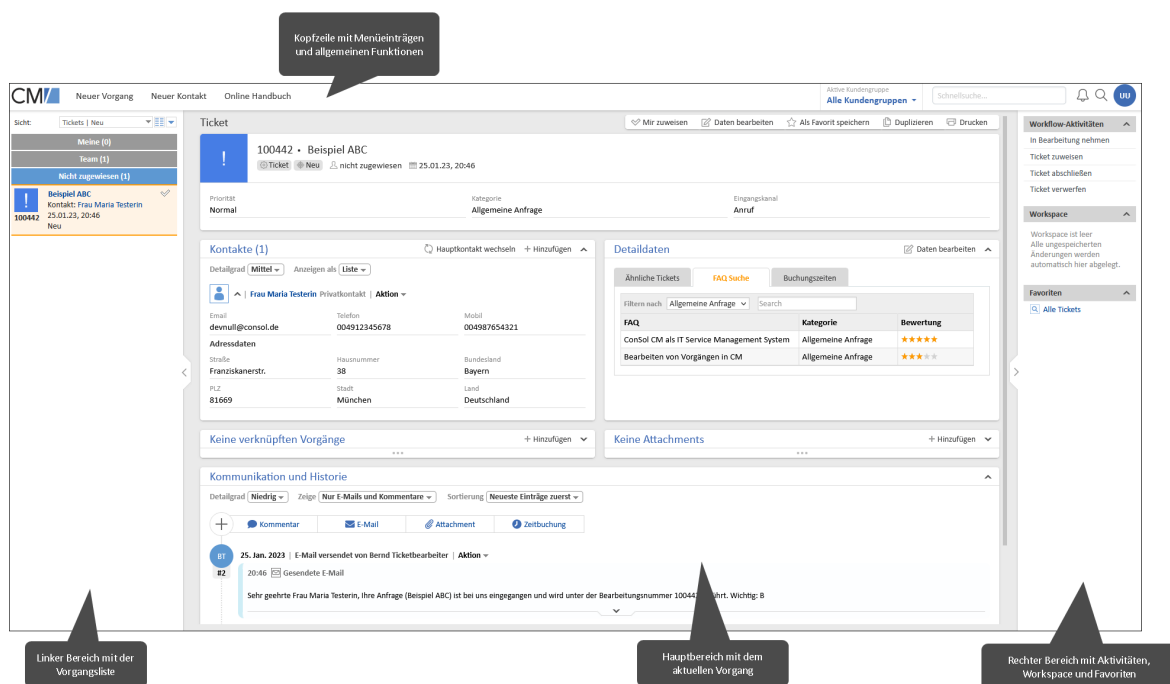
Dieser Abschnitt beschreibt die Benutzeroberfläche des ConSol CM Web Clients.

2.1.3.1 Grundlagen

Elemente einer Seite

Die Benutzeroberfläche des Web Clients ist in vier Bereiche gegliedert:

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



Gestaltungsprinzip

Objektbereiche

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

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

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

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

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

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

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

- Objektaktionen:** Buttons at the top right for 'Daten bearbeiten', 'Als Favorit speichern', 'Duplizieren', and 'Drucken'.
- Vorgangs-Icon:** A gear icon in the top left of the ticket header.
- Grundlegende Daten:** Ticket details including ID (100149), title (Anfrage von ABC), priority (Normal), category (Allgemeine Anfrage), and date (15.03.22, 10:41).
- Kontaktabschnitt mit Link zum Hauptkontakt:** A section for 'Kontakte (1)' showing contact details for 'Herr Anton Abteilungsleiter'.
- Aktionen für den Kontakt:** A dropdown menu next to the contact name.
- Aktionen für den Kontaktabschnitt:** Buttons for 'Hauptkontakt wechseln' and '+ Hinzufügen'.
- Verknüpfte Vorgänge (1):** A section showing a linked ticket (100442) with a reference link.
- Historie mit Kommentaren, E-Mails und ausgeführten Aktionen:** A 'Kommunikation und Historie' section showing a comment from 'Ute User' on 15. März 2022.
- Kommunikationsfunktionen:** Buttons for '+', 'Kommentar', 'E-Mail', 'Attachment', and 'Zeitbuchung'.

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

Drag-and-Drop

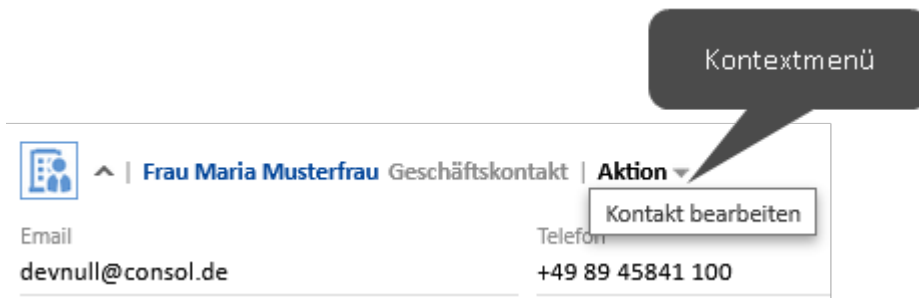
Drag-and-Drop ist für mehrere Aktionen möglich:

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

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

Kontextmenüs

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



2.1.3.2 Experten

Warum sieht mein ConSol CM-System anders aus?

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

Darüber hinaus können die folgenden allgemeinen Aspekte angepasst werden:

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

2.1.4 Objekte in ConSol CM

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

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

verknüpft.

- **Benutzer**

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

- **Workflow**

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

- **Prozess**

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

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

2.2 Tägliche Arbeit mit ConSol CM

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

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

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

2.2.1 Anmelden und Abmelden

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

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

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

2.2.2 Finden von Objekten

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

2.2.2.1 Grundlagen

Vorgangsliste

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

The screenshot displays the ConSol CM interface for the task list. At the top, there are navigation links for 'Neuer Vorgang' and 'Neuer Kontakt'. Below these are filter and sorting options:

- Sicht: Tickets | Alle
- Filter: Alle Vorgänge
- Gruppierung: Bearbeiter
- Sortierung: Priorität

The task list is organized into groups:

- Meine (5)
- Team (2)

Two individual task items are shown:

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

At the bottom, there is a group for 'Nicht zugewiesen (1)'. Three callout boxes on the left point to specific parts of the interface: 'Sicht und Einstellungen' points to the filter and sorting options; 'Gruppen der Vorgangsliste' points to the group headers; 'Elemente der Vorgangsliste' points to the individual task items.

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

Schnellsuche

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



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

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

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

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

Der folgende Objektinhalt wird bei der Schnellsuche berücksichtigt:

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

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

Detailsuche

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

The screenshot shows the search interface in the ConSol CM/Helpdesk system. The main search area is titled 'Suche' and includes a search bar with 'Schnellsuche...' and a 'Suche' button. Below the search bar, there are search criteria (Suchkriterien) and a 'Suche' button. The search results are displayed in a table with columns for 'Bearbeiter', 'Hauptkontakt', 'Name', and 'Thema'. The results list 9 items, including tickets for 'Computer purchase', 'Attachments not visible', 'New laptop', 'Problem bei ABC', 'Reparatur von 123', 'Beschwerde zu XYZ', 'Rückfrage zu Beispiel', 'Anfrage von ABC', and 'Beispielticket'. The right sidebar contains sections for 'Aktivitäten', 'Workspace', and 'Favoriten'.

Es gibt folgende Suchkriterien:

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

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

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

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

Die folgenden Aktionen können Sie mit den Suchergebnissen durchführen:

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

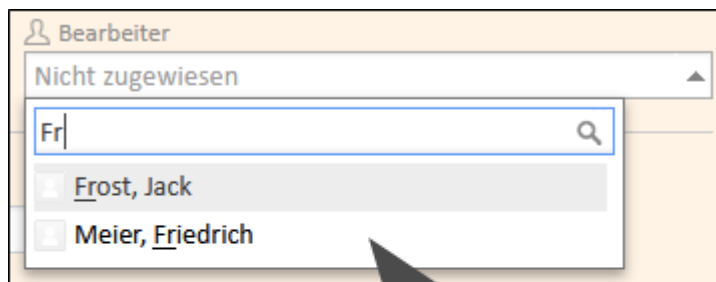
- Die Seite eines Objekts durch Anklicken seines Links öffnen.
- Eine Vorschau durch Anklicken einer Zeile, die kein Link ist, öffnen.
- Die Ergebnisse als [Grid](#) anzeigen.
- Eine Aktivität für die Ergebnisse im aktuell ausgewählten Tab ausführen. Die Aktivität wird für alle ausgewählten Elemente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

Autocomplete-Suche

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

Beispiele:

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



Ergebnisse der Autocomplete
-Suche

2.2.2.2 Experten

Berechtigungen

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

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

2.2.3 Bearbeiten von Vorgängen

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

2.2.3.1 Grundlagen

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

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

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

The screenshot shows the 'Ticket' view for '100152 - Reparatur von 123'. The interface includes a header with actions like 'Daten bearbeiten', 'Als Favorit speichern', 'Duplizieren', and 'Drucken'. The main content area is divided into sections: 'Kontakte (1)' with a link to 'Frau Maria Musterfrau', 'Verknüpfte Vorgänge (2)' with task cards, and 'Kommunikation und Historie' with a list of actions and comments. A right-hand sidebar shows 'Workflow-Aktivitäten' and 'Favoriten'. Callouts point to specific elements: 'Allgemeine Aktionen für den Vorgang' (header), 'Kopfzeile und Datenfelder' (ticket details), 'Aktivitäten, um den Vorgang durch den Prozess zu bewegen' (workflow sidebar), 'Aktionen für den Kontakt des Vorgangs' (contact sidebar), 'Link zum Kontakt, Pfeil zum Anzeigen von Details im Vorgang' (contact link), 'Historie' (history section), and 'Kommunikationsfunktionen' (communication actions).

Erstellen von Vorgängen

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

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

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

Füllen Sie die erforderlichen Felder in den drei Abschnitten aus:

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

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

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

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen gekennzeichnet.

Bearbeiten von Vorgängen

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

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

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

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

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

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

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

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

Bewegen von Vorgängen durch den Prozess

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

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

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

Hinzufügen von Attachments

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

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

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

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

2.2.3.2 Experten

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

Die folgenden Aktionen sind allgemein verfügbar:

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

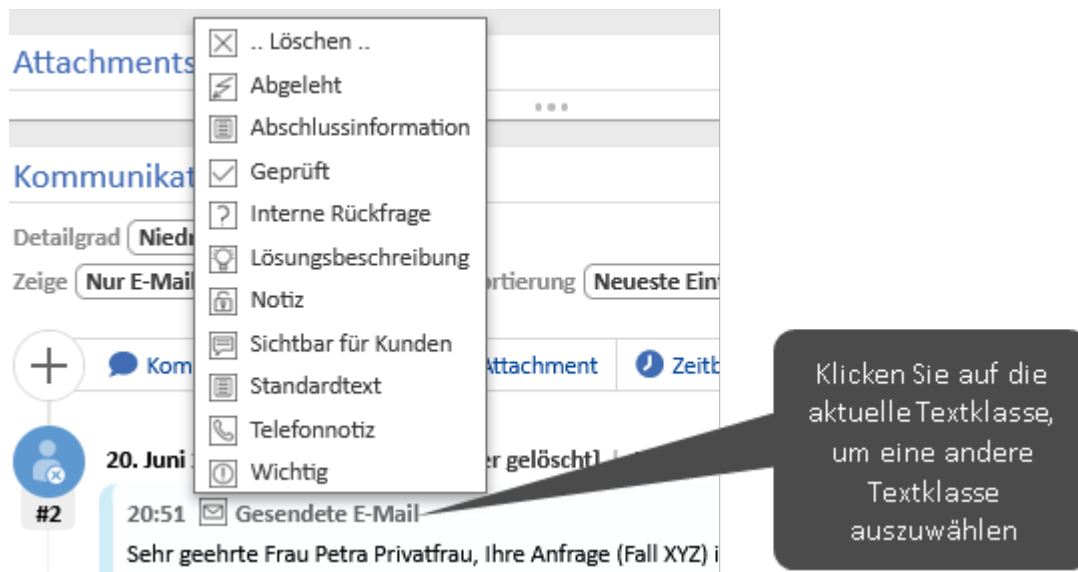
Die folgenden Aktionen sind verfügbar, wenn die entsprechenden Komponenten in Ihrem System im Einsatz sind:

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

Teilen von Informationen mit Kunden über CM/Track

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

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



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

Verwenden von Dokumentvorlagen mit CM/Doc

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

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

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

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

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

Speichern des Dokuments

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

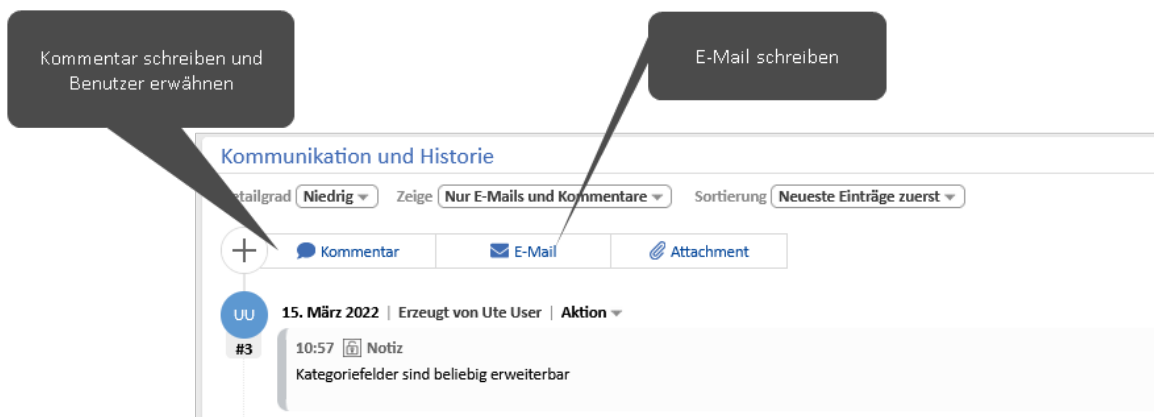
2.2.4 Kommunikation in Vorgängen

2.2.4.1 Grundlagen

Der Web Client bietet die folgenden Funktionen zur Kommunikation:

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

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



E-Mail

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

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

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

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

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

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

Kommentare und Erwähnungen

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

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

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

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

Benachrichtigungen

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



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

Benachrichtigungen werden auf verschiedene Weise verwendet:

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

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

2.2.4.2 Experten

Verwenden von Vorlagen für E-Mails und Kommentare

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

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

Der Text der Vorlage kann folgende Funktionen enthalten:

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

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

2.2.5 Nutzung von Funktionen der Benutzeroberfläche

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

2.2.5.1 Grundlagen

Favoriten

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

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

Workspace

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

2.2.5.2 Experten

Einstellungen der Vorgangsliste

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

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

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

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

Historieneinstellungen

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

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

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

Objektabschnitte

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

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

Detailgrad

Verknüpfte Vorgänge (2) + Hinzufügen ^

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

Aufgabe (2)

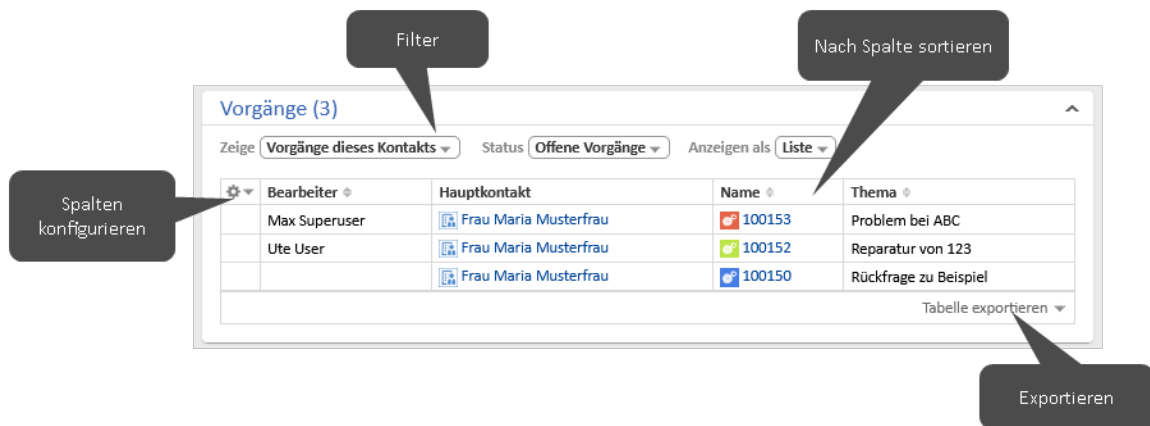
▼ 100332 Aufgabe: Problem lösen Aktion ▼
Subvorgang In Bearbeitung Anton Admin 28.09.22, 21:28
▼ 100155 Aufgabe: Teile nachbestellen
Subvorgang (fest) In Bearbeitung Ute User 15.03.22, 11:00

Tabellen

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

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

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



Grid

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

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

Benutzerprofil

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

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

Sie können die folgenden Aktionen im Benutzerprofil durchführen:

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

Kundengruppenfilter

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

2.3 Erweiterte Funktionen

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

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

2.3.1 Allgemein

2.3.1.1 Zurücksetzen des Passworts

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

2.3.1.2 Session

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

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

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

2.3.2 Vorgänge

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

2.3.2.1 Verknüpfungen zwischen Vorgängen

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

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

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

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

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

2.3.2.2 Verknüpfungen zwischen Vorgängen und Ressourcen

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

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

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

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

2.3.2.3 Duplizieren von Vorgängen

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

2.3.2.4 Drucken von Vorgängen

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

2.3.2.5 Wiedereröffnen von Vorgängen

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

2.3.2.6 Textklassen

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

Textklassen haben mehrere Funktionen:

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

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

2.3.2.7 Zeitbuchung

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

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

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

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

2.3.2.8 CM/Archive

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

2.3.3 Kontakte

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

2.3.3.1 Datenmodelle

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

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

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

2.3.3.2 Kundengruppen

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

2.3.3.3 Erstellen von Kontakten

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

2.3.3.4 Bearbeiten von Kontakten

Mit folgenden Aktionen können Sie einen Kontakt bearbeiten:

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

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

2.3.3.5 Löschen von Kontaktdaten

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Kontaktdaten zu löschen:

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

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

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

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

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

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

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

2.3.3.6 Übertragen von Kontaktdaten

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

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

2.3.3.7 Verknüpfungen zwischen Kontakten

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

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

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

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

2.3.3.8 Verknüpfungen zwischen Kontakten und Ressourcen

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

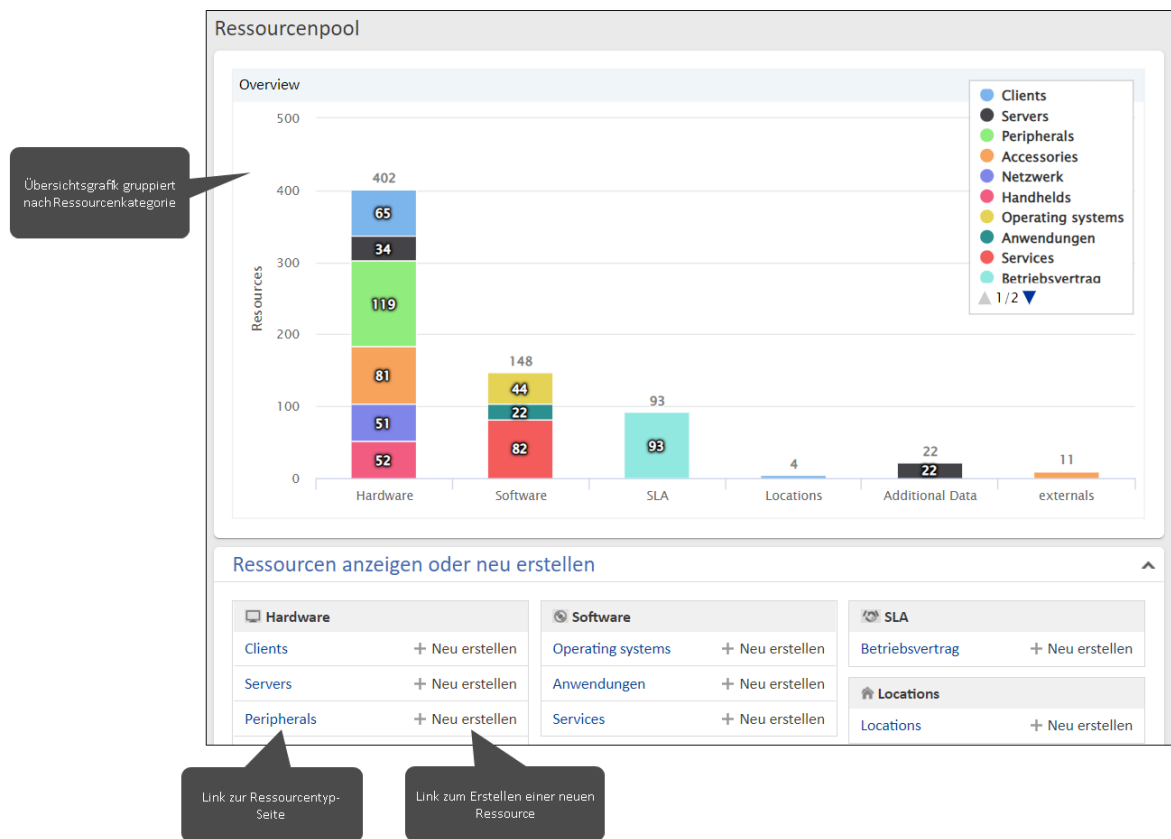
1. Klicken Sie neben dem Ressourcentyp in der entsprechenden Ressourcenkategorie auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Ressource, die verknüpft werden soll, mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.
3. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

2.3.4 Ressourcen

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

2.3.4.1 Ressourcen-Dashboard

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



2.3.4.2 Ressourcen-Aktionen

Folgende Aktionen sind für Ressourcen verfügbar:

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

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

2.3.4.3 Verknüpfungen zwischen Ressourcen

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

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

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

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

2.3.4.4 Verknüpfungen zwischen Ressourcen und Kontakten

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

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

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

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

2.3.4.5 Verknüpfungen zwischen Ressourcen und Vorgängen

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

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

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

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

2.3.5 CM/Track

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

2.3.5.1 Anmeldedaten für CM/Track-Benutzer

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

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

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

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

2.3.6 Prozesse

2.3.6.1 Aktivitäten und Aktivitätsformulare

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




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

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

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

2.3.6.2 Genehmigungsprozesse

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

	Entscheidung steht noch aus
	Genehmigt
	Abgelehnt

2.3.6.3 Vertretungen

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

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

Vertretungen haben keine Auswirkungen auf die folgenden Aspekte:

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

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

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

2.3.7 Benutzeroberfläche

2.3.7.1 Kalender

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

2.3.7.2 Dashboard

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

Die folgenden Standard-Widgets können angezeigt werden:

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

2.3.7.3 Tastaturkürzel

Sie können die folgenden Tastaturkürzel verwenden:

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

2.3.7.4 Relationsgraphen

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



2.4 Fehlerbehebung

2.4.1 CM/Doc

2.4.1.1 Installation von CM/Doc

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.1.2 Verwenden von CM/Doc mit HTTPS

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

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

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

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

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

Führen Sie für Internet Explorer folgende zusätzliche Schritte aus:

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

3 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

3.1 Marken

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

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

3.2 Glossar

A

ACF

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

Aktivität

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

B

Bearbeiter

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

Benutzerprofil

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

Berechtigung

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

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

Bereich

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

Beteiligter

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

C

CM/Doc

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

CM/Resource Pool

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

CM/Track

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

D

Detailgrad

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

F

Favoriten

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

Firma

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

G

Geschäftsprozess

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

GUI

Graphical User Interface

H

Hauptarbeitsbereich

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

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

Hauptkunde

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

Hauptmenü

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

K

Kontakt

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

Kunde

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

Kundendatenmodell

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

Kundengruppe

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre

Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

L

LDAP

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

O

Overlay

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

P

PCDS

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

Protokoll

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

Q

Queue

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

R

Relation

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

Ressource

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

Ressourcentyp

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

Rolle

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

S

Session

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

Sicht

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

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

V

Vertretung

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

Vorgang

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

Vorgangs-Icon

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

Vorgangsliste

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

Vorlage

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

W

Web Client

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

Workflow

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

Workflow-Aktivität

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

Workspace

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

Z

Zeitbuchung

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

Zusatzkunde

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

