



ConSol Software GmbH

# CM/Helpdesk - Vulnerability Management

Version 6.16

# Inhalt

1	Vulnerability Management .....	3
1.1	Benutzeroberfläche Vulnerability Management .....	4
1.1.1	Schwachstellen-Management Konfiguration .....	4
1.1.2	Software-Ressourcen .....	5
1.2	Vulnerability Management einrichten .....	6
1.2.1	Datenbank-Installationskript ausführen .....	6
1.2.2	Konfigurationsressource mit OpenCVE Zugangsdaten einrichten .....	6
1.2.3	Ressource mit CVE-Datenbank verknüpfen .....	8
1.3	Mit dem Vulnerability-Management arbeiten .....	10
1.3.1	CVE-Einträge abfragen .....	11
1.3.2	CVE-Einträge entfernen .....	14
1.3.3	Schwachstellen-Management-Tickets .....	15
2	Appendix .....	18
2.1	Marken .....	18
2.2	Glossar .....	20

# 1 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:

- *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.

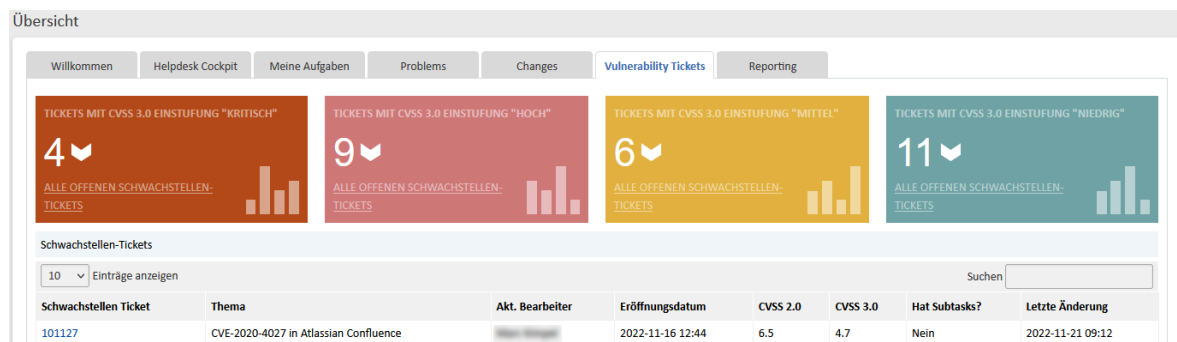


Abbildung 1: *Vulnerability Management - Dashboard*

## 1.1 Benutzeroberfläche Vulnerability Management

### 1.1.1 Schwachstellen-Management Konfiguration

Zum **Einrichten** der Schwachstellen-Management Konfiguration, wechseln Sie zum Abschnitt [Konfigurationsressource mit OpenCVE Zugangsdaten einrichten](#).

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

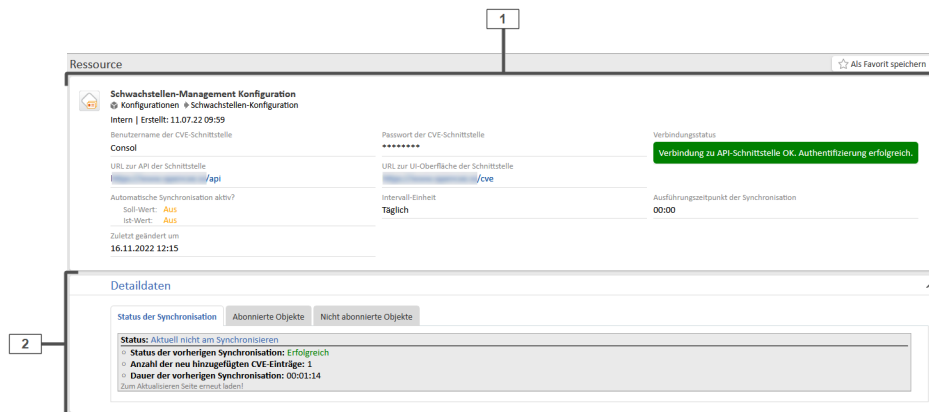


Abbildung 2: Übersicht der Detaildaten einer Schwachstellen-Management Konfiguration

#### 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 (siehe Abschnitt [Ressource mit CVE-Datenbank verknüpfen](#)).

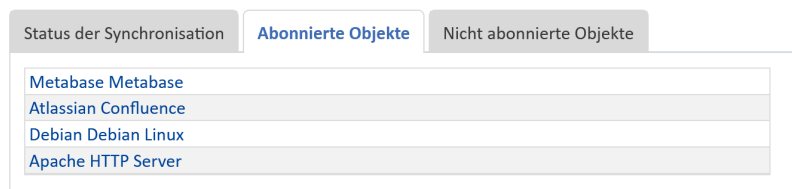


Abbildung 3: Abonnierte Objekte in einer Schwachstellen-Management Konfiguration

- *Nicht abonnierte Objekte*

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

## 1.1.2 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. *Detaildaten*

Hier finden Sie die Detaildaten zu der erstellten Ressource.

- **Schwachstellen-Management Daten**

Diese Daten sind relevant für die Synchronisation mit der Schnittstelle. Beachten Sie dazu den Abschnitt [Ressource mit CVE-Datenbank verknüpfen](#).

- **Bekannte Schwachstellen**

Eine Liste der aktuell bekannten Schwachstellen in der CM Datenbank.



Abbildung 4: Übersicht einer Ressource-Software

## 1.2 Vulnerability Management einrichten

Beachten Sie, dass das Einrichten des Vulnerability Managements administrative Tätigkeiten in der *CM Web Admin Suite (WAS)* benötigt. Zögern Sie nicht, bei Fragen Ihren Consultant oder unseren Support zu kontaktieren. Gerne unterstützen wir Sie bei der Einrichtung oder schließen diese für Sie ab.

*Voraussetzung: Ein OpenCVE-Account*

Falls Sie noch keinen OpenCVE-API Account besitzen, erstellen Sie einen neuen Account (<https://www.opencve.io/welcome>). Beachten Sie zur Installation die offizielle Anleitung von OpenCVE (<https://docs.opencve.io/>).

### 1.2.1 Datenbank-Installationskript ausführen

Damit die Schnittstelle ordnungsgemäß funktioniert, muss die Datenbank der ConSol CM-Installation ergänzt werden.

Dies erfolgt über ein Task-Skript.

1. Melden Sie sich in der *Web Admin Suite* als Administrator an.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü auf der linken Seite *Geschäftslogik > Skripte* aus.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem Skript „hd\_cve\_db\_install.groovy“.
4. Klicken Sie das Skript an um es auszuwählen.
5. Klicken Sie auf *Task ausführen*, um das Skript auszuführen.

**Die Datenbank ist jetzt bereit für die Verwendung der CVE-Schnittstelle.**

### 1.2.2 Konfigurationsressource mit OpenCVE Zugangsdaten einrichten

*Voraussetzungen:*

- *OpenCVE Installation und Account*
  - *Datenbank-Installationskript erfolgreich ausgeführt*
  - *Benutzer mit der Rolle „hd\_vulnMgmtAdmin“, Standardlogin „hd\_vulnMgmtAgent“*
1. Melden Sie sich im *Web Client* mit dem entsprechenden Benutzer an.
  2. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf *Ressourcenpool*.

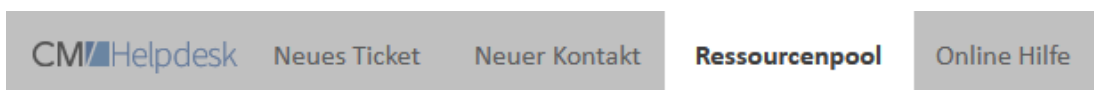


Abbildung 5: Navigationsleiste im Web Client

3. Wählen Sie im Bereich *Konfigurationen* > *Schwachstellen-Konfiguration* die Auswahl „Neu erstellen“.

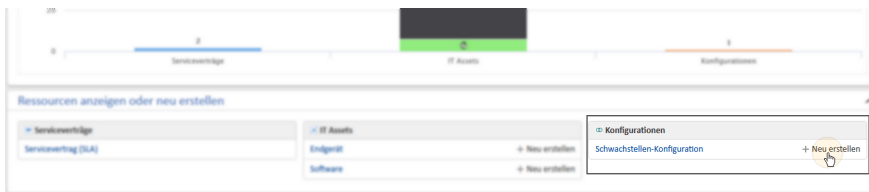


Abbildung 6: Neue Schwachstellen-Konfiguration erstellen

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus (Pflichtfelder sind markiert mit einem roten Stern \*).

- *Benutzername* und *Passwort der CVE-Schnittstelle*

Geben Sie hier Ihre Zugangsdaten zum API-Endpunkt ein.

- *URL zur API* und *UI-Oberfläche der Schnittstelle*

Geben Sie hier die URL zur API und UI der openCVE-Installation ein.

Wenn Sie die öffentliche OpenCVE-API verwenden, geben Sie bei der URL bitte folgendes an:

- *API der Schnittstelle*: <https://www.opencve.io/api>
- *UI-Oberfläche der Schnittstelle*: <https://www.opencve.io/cve>
- Setzen Sie die Checkbox für die *Automatische Synchronisation* auf „Aktiv“.

Geben Sie eine Intervall-Einheit und den gewünschten Ausführungszeitpunkt der Synchronisation ein.

5. Klicken Sie auf *Ressource erstellen*.

**Die Schwachstellen-Konfiguration in Ihrem ConSol CM-System ist jetzt angelegt.**

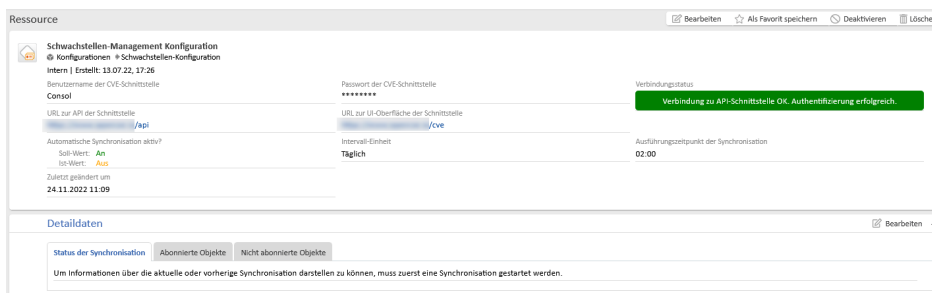


Abbildung 7: Fertig angelegte Schwachstellen-Management Konfiguration im Web Client

### 1.2.3 Ressource mit CVE-Datenbank verknüpfen

Beachten Sie: Die öffentliche Schnittstelle ([www.opencve.io/api](http://www.opencve.io/api)) verfügt über ein Account-Limit. Hier sind jeweils nur 1000 CVE Abfragen pro Tag zulässig. Bedenken Sie dabei, dass auch schon einzelne Produkte mit einer großen Anzahl von CVEs dieses Tageslimit ausreizen können. Achten Sie deshalb darauf, nur die wichtigsten Software-Produkte zu abonnieren.

Möchten Sie mehr Einträge abrufen, empfehlen wir Ihnen, eine eigene Instanz der Lösung openCVE zu installieren.

Wenn Sie eine Ressource erstellt haben, verknüpfen Sie diese mit allen Endgeräten auf denen die Ressource installiert ist um einen bestmöglichen Schutz zu gewährleisten und Schwachstellen ausfindig zu machen.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf *Ressourcenpool*.

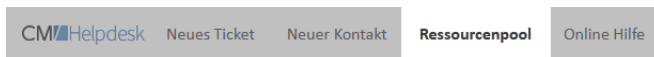


Abbildung 8: Navigationsleiste im Web Client

2. Wählen Sie im Bereich *IT Assets > Software* die Auswahl „Neu erstellen“.

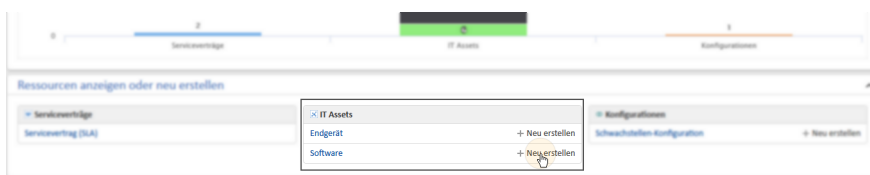


Abbildung 9: Neue Software erstellen

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

- **Checkbox: Abonniert?**

Hiermit legen Sie fest, ob diese Software später in der automatischen/manuellen Synchronisation mit der Schnittstelle synchronisiert werden soll.

Das Abonnieren verknüpft die Software-Ressource mit der Schwachstellen-Management Konfiguration.

- **Schwachstellen Suchmodus**

Hiermit legen Sie fest, welche Felder zur Synchronisation verwendet werden sollen.

- „Über Hersteller und Produkt“

Durchsucht nach CVE-Einträgen zu exakt der eingetragenen OpenCVE-Software.

Die Felder *Hersteller* und *Produkt* müssen dafür befüllt sein.



Dies ist der bevorzugte Suchmodus

- „Über Freitext-Suchfeld“

CVE-Einträge, die durch den Begriff im Feld *Suchbegriff* gefunden werden, werden ergänzt.

Es wird in der CVE-ID und in der Zusammenfassung aller CVE-Einträge gesucht.

Nützlich, wenn Sie sich für Software vorbereiten wollen, die noch nicht in OpenCVE hinterlegt ist.

- *Hersteller, Produkt, Suchbegriff*

Wird nur benötigt, wenn der Schwachstellen-Suchmodus entsprechend konfiguriert ist.

The screenshot shows a web interface for managing vulnerabilities. The main heading is 'Detaildaten'. Below it, there are two tabs: 'Schwachstellen-Management Daten' (active) and 'Bekannte Schwachstellen'. Under the active tab, there is a 'Schwachstellen Suchmodus' dropdown menu set to 'Über Hersteller und Produkt'. To the left, there is a checked checkbox labeled 'Abonniert?'. Below this, there are three input fields: 'Hersteller' with the value 'metabase', 'Produkt' with the value 'metabase', and 'Suchbegriff' which is empty. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Änderungen speichern' and 'Abbrechen'.

Abbildung 10: Beispielressource „metabase“

4. Klicken Sie auf *Ressource erstellen*.

## 1.3 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.

### 1.3.1 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

#### 1.3.1.1 Automatische Synchronisation aktivieren

*Voraussetzung: die Felder „Intervall-Einheit“ und „Ausführungszeitpunkt der Synchronisation“ müssen belegt sein (siehe Abschnitt [Konfigurationsressource mit OpenCVE Zugangsdaten einrichten](#)).*

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 11: 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 12: 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.

### 1.3.1.2 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 13: 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.

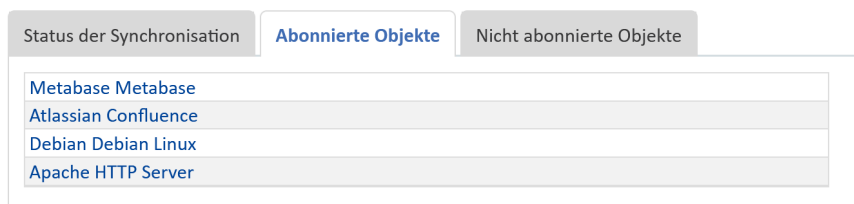


Abbildung 14: Abonnierte Ressourcen

Es muss mindestens eine Software in der Liste erscheinen, also im Vorfeld von Ihnen abonniert worden sein (siehe Abschnitt [Ressource mit CVE-Datenbank verknüpfen](#)), andernfalls ist die Synchronisation wirkungslos.

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



Abbildung 15: Workflow-Aktivitäten für die Schwachstellen-Management Konfiguration

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

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

### 1.3.1.3 Einzelne Software synchronisieren

Sie können Ihre einzelne Software auch über die Suchfunktionen finden.

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

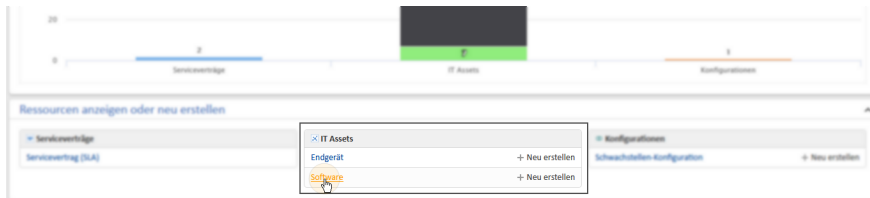


Abbildung 16: Ressourcen-Software auswählen

3. Wählen Sie mit einem Klick die gewünschte Ressource aus der Liste aus.
4. 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 (siehe auch Abschnitt [Ressource mit CVE-Datenbank verknüpfen](#)).



Abbildung 17: Workflow-Aktivitäten für Ressourcen-Software

5. 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.

6. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

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

## 1.3.2 CVE-Einträge entfernen

### 1.3.2.1 Einzelne CVE-Einträge 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*.

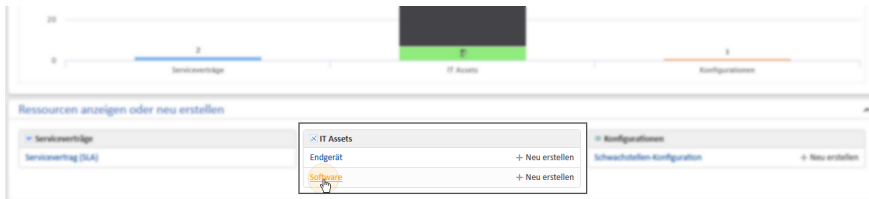


Abbildung 18: Ressourcen-Software auswählen

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



Abbildung 19: 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.**

### 1.3.2.2 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*.

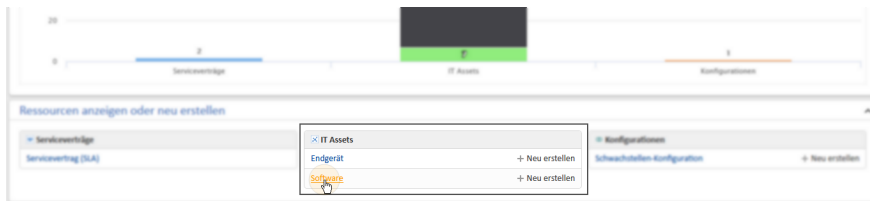


Abbildung 20: Ressourcen-Software auswählen

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 21: 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.**

### 1.3.3 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. Detaildaten

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

Abbildung 22: Ansicht eines Schwachstellen-Management-Tickets

### 1.3.3.1 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.



## 2 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

### 2.1 Marken

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

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

## 2.2 Glossar

### A

---

#### ACF

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

#### Aktivität

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

### B

---

#### Bearbeiter

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

#### Benutzerprofil

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

#### Berechtigung

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

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

#### Bereich

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

#### Beteiligter

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

### C

---

#### CM/Doc

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

#### CM/Resource Pool

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

#### CM/Track

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

**D**

---

**Detailgrad**

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

**F**

---

**Favoriten**

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

**Firma**

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

**G**

---

**Geschäftsprozess**

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

**GUI**

Graphical User Interface

**H**

---

**Hauptarbeitsbereich**

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

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

**Hauptkunde**

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

**Hauptmenü**

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

**K**

---

**Kontakt**

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

**Kunde**

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

**Kundendatenmodell**

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

**Kundengruppe**

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre

Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

## **L**

---

### **LDAP**

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

## **O**

---

### **Overlay**

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

## **P**

---

### **PCDS**

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

### **Protokoll**

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

## **Q**

---

### **Queue**

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

## **R**

---

### **Relation**

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

### **Ressource**

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

### **Ressourcentyp**

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

### **Rolle**

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

## **S**

---

### **Session**

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

### **Sicht**

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

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

## V

---

### Vertretung

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

### Vorgangliste

Die Vorgangliste 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.

