



ConSol Software GmbH

CM/Helpdesk - baramundi-Integration

Version 6.16

Inhalt

1	baramundi-Integration	3
1.1	baramundi-Integration konfigurieren	4
1.1.1	baramundi-System vorbereiten	5
1.1.2	ConSol CM-System vorbereiten	5
1.1.3	Synchronisation	8
1.2	baramundi-Endgeräte	9
1.3	Ausführen von Jobs auf Endgeräten	10
2	Appendix	12
2.1	Marken	12
2.2	Glossar	14

1 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.

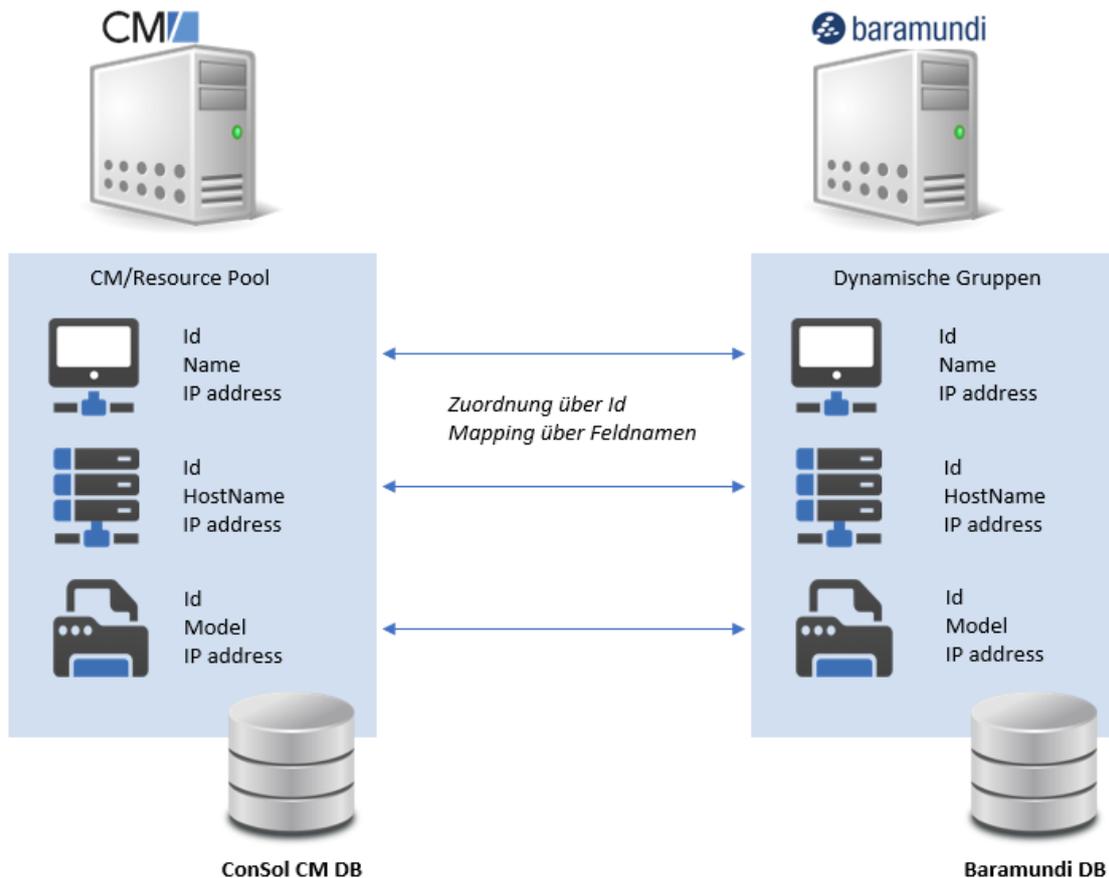


Abbildung 1: Grundprinzip der ConSol CM/baramundi-Integration

1.1 baramundi-Integration konfigurieren

Voraussetzungen zur Nutzung der baramundi-Integration (Zusammenfassung):

- Sie nutzen die baramundi Management Suite
- Ein Austausch zwischen dem baramundi-System und dem ConSol CM-System über das Netzwerk ist möglich und erlaubt.
- **In der baramundi-Management Suite:**
 - Die REST-Schnittstelle ist derart freigegeben, dass ConSol CM darauf zugreifen kann. Dafür sollte Baramundi Connect (*bConnect*) im Einsatz sein (ein REST Web-Server, der die Daten der baramundi Management Suite nach extern zugänglich macht).
 - Für die Assets/Endgeräte, die mit ConSol CM synchronisiert werden sollen, sind dynamische Gruppen konfiguriert.
 - Die Datenbank (MIB, Management Information Base) wird regelmäßig für alle gewünschten Assets/Endgeräte aktualisiert.
 - Die Jobs, die auf baramundi-Endgeräten ausgeführt werden sollen, sind konfiguriert.
- **In ConSol CM:**

- Der CM/Resource Pool mit den benötigten Assets ist konfiguriert.
- Es gibt ein Task-Skript, das regelmäßig alle konfigurierten Assets/Endgeräte aus dem baramundi-System synchronisiert.
- Es gibt ein Skript, das die Synchronisation einzelner Assets/Endgeräte zulässt.
- Alle benötigten CM System Properties sind korrekt gesetzt.

1.1.1 baramundi-System vorbereiten

1.1.1.1 Dynamische Gruppen einrichten

Sie müssen eine bzw. mehrere *Dynamische Gruppen* für die Assets/Endgeräte, die mit dem ConSol CM-synchronisiert werden sollen, anlegen. Das ist notwendig, weil in ConSol CM/Helpdesk die Namen dieser *Dynamischen Gruppen* eingetragen werden, um zu definieren, welche Daten abgerufen werden sollen.

Zum Einrichten der *Dynamischen Gruppen* gehen Sie bitte gemäß der baramundi-Dokumentation vor (www.baramundi.com/de-de/it-loesungen/it-service-management/consol-cm/).

1.1.1.2 Die benötigten Jobs einrichten

Richten Sie auf dem baramundi-System die Jobs ein, die via ConSol CM auf den Endgeräten/Endpoints ausgeführt werden sollen.

Zum Einrichten der Jobs gehen Sie bitte gemäß der baramundi-Dokumentation vor (www.baramundi.com/de-de/it-loesungen/it-service-management/consol-cm/).

1.1.1.3 bConnect einrichten

Zum Einrichten von bConnect gehen Sie bitte gemäß der baramundi-Dokumentation vor (www.baramundi.com/de-de/it-loesungen/it-service-management/consol-cm/).

1.1.2 ConSol CM-System vorbereiten

1.1.2.1 CM/Ressourcenpool konfigurieren

Sie müssen in der *Web Admin Suite* das Datenmodell für die Assets/Endgeräte konfigurieren. Bezeichnen Sie die Datenfelder dabei exakt so, wie in dem baramundi-System.

Das Feld „Id“ ist ausschlaggebend dafür, ob die Synchronisation für ein Asset/Endgerät mit dem baramundi-System stattfindet oder nicht. Ist das Feld gefüllt, findet die Synchronisation statt. Sie können als Bearbeiter im Web Client nicht sehen, ob das Feld gefüllt ist, da es sich um ein unsichtbares Steuer-Feld handelt.

The screenshot displays the 'Web Admin Suite' interface for configuring resource fields. On the left, a dark sidebar contains navigation menus for 'ZUGRIFF & ROLLEN', 'LISTEN', 'GESCHÄFTSLOGIK', 'VORGÄNGE', 'KONTAKTE', and 'RESSOURCEN'. The 'RESSOURCEN' menu is expanded, showing sub-menus for 'Ressourcenfelder', 'Ressourcenmodelle', 'Ressourcenaktionen', 'Ressourcenformulare', and 'Ressourcenrelationen'. The main content area is titled 'Ressourcenfelder - Ressourcenfeldgruppen mit Feldern erstellen und konfigurieren'. It features a search bar and a list of 12 resource groups. The group 'hd_endpointAssetData' is highlighted in yellow. To the right, a detailed view for the 'hd_endpointAssetData' group is shown, with a search bar and a list of fields. The fields are: 'Internal Name' (Type: Text), 'DisplayName' (Type: Text), 'Type' (Type: Sortierte Liste), 'ModelName' (Type: Text (kurz)), 'Id' (Type: Text (kurz)), 'SerialNumber' (Type: Text), 'HostName' (Type: Text), 'PrimaryMAC' (Type: Text (kurz)), 'PrimaryIP' (Type: Text (kurz)), 'OperatingSystem' (Type: Text), 'Maintainer' (Type: Autocomplete), 'OSVersionPatchLevel' (Type: Text), 'OSVersionString' (Type: Text), and 'IstSeen' (Type: Datum). A 'FELDGRUPPE AKTUALISIEREN' button is located at the bottom of the field list.

Abbildung 2: ConSol CM: Ressourcenfelder für baramundi-Assets/-Endgeräte in der Web Admin Suite

1.1.2.2 ConSol CM System Properties konfigurieren

Die folgenden ConSol CM System Properties müssen für die erfolgreiche baramundi-Synchronisation in der *Web Admin Suite* gesetzt sein (bConnect unterstützt JSON und XML, und der angegebene Pfad bezieht sich jeweils auf das .JSON auf dem baramundi-Server).

1. **baramundi-allJobs**

Der Pfad zu den definierten Jobs im baramundi-System.

2. **baramundi-HttpAuthPassword**

Das Passwort für den baramundi-HttpAuthUser (Benutzer-Account, siehe Punkt 11.)

3. **baramundi-PagingDelayInSeconds**

Die Pause in Sekunden zwischen zwei Vorgängen, in denen baramundi-Endgeräte für eine Operation abgerufen werden sollen.

4. **baramundi-UniversalDynamicGroupNamesPath**

Der Pfad zu den Dynamischen Gruppen im baramundi-System.

5. **baramundi-UniversalDynamicGroupNames**

Die Namen der Dynamischen Gruppen im baramundi-System, die mit dem ConSol CM-System synchronisiert werden sollen.

Beachten Sie, dass die Schreibweise exakt übereinstimmen muss.

6. **baramundi-PagingPageSize**
Die Anzahl der in einem Vorgang (einer Operation) abgerufenen Endgerät-Datensätze.
7. **baramundi-JobInstance**
Der Pfad zum baramundi-System.
8. **baramundi-UniversalDynamicGroupElementPath**
Der Pfad zu den Dynamischen Gruppen im baramundi-System.
9. **baramundi-RestClient**
Der Name (auflösbar per DNS!) oder die IP des baramundi-Servers.
10. **baramundi-UniversalEndpointPath**
Der Pfad zu den Endgeräten im baramundi-System.
11. **baramundi-HttpAuthUser**
Der Benutzer-Account, unter dem die Anmeldung am baramundi-System erfolgt, um Daten zu synchronisieren. Der Scope des Zugriffs auf baramundi-Daten ist durch diesen Account definiert.

Modul	Property	Wert	Typ
helpdesk	baramundi-allJobs	bConnect/v1.1/Jobs.json	Text
helpdesk	baramundi-HttpAuthPassword		Passwort
helpdesk	baramundi-PagingDelayInSeconds	2	Ganzzahl
helpdesk	ml.ticketType.confidence.threshold	80	Ganzzahl
helpdesk	baramundi-UniversalDynamicGroupNamesPath	bConnect/v1.1/UniversalDynamicGroups.json	Text
helpdesk	baramundi-UniversalDynamicGroupNames	CM Helpdesk Sync (Android);CM Helpdesk Sync (SNMP);CM H...	Text
helpdesk	add.email.confirmation.to.ticket	false	Boolean
helpdesk	baramundi-PagingPageSize	1000	Ganzzahl
helpdesk	baramundi-JobInstance	bConnect/v1.1/jobinstances.json	Text
helpdesk	baramundi-UniversalDynamicGroupElementPath	bConnect/v1.1/Endpoints.json?UniversalDynamicGroup=	Text
helpdesk	baramundi-RestClient	https://10.10.10.10/	Text
helpdesk	faqReviewTimeDays	0	Ganzzahl
helpdesk	baramundi-UniversalEndpointPath	bConnect/v1.1/Endpoints.json/	Text
helpdesk	baramundi-HttpAuthUser	admin	Text

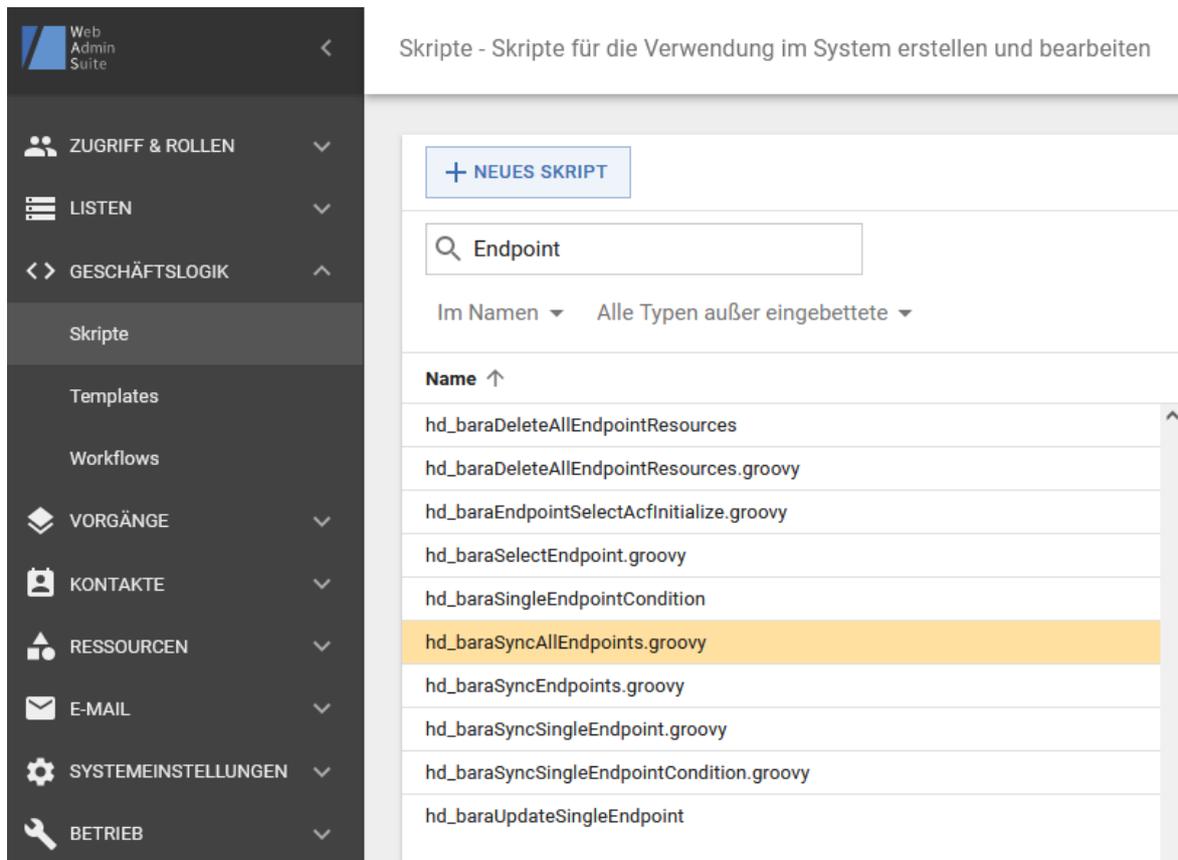
Abbildung 3: ConSol CM System Properties, relevant für baramundi-Integration

1.1.2.3 Skripte einrichten/überprüfen

Ein Task-Skript, mittels dessen **alle** Endgeräte/Endpoints synchronisiert werden können, ist notwendig.

Ein Ressourcen-Aktions-Skript, mittels dessen **einzelne** Endgeräte/Endpoints synchronisiert werden können, ist notwendig.

Ein Skript, mittels dessen **Jobs** auf einem baramundi-Endgerät/Endpoint ausgeführt werden können, ist notwendig.



Skripte - Skripte für die Verwendung im System erstellen und bearbeiten

+ NEUES SKRIPT

Endpoint

Im Namen ▾ Alle Typen außer eingebettete ▾

Name ↑
hd_baraDeleteAllEndpointResources
hd_baraDeleteAllEndpointResources.groovy
hd_baraEndpointSelectAcfInitialize.groovy
hd_baraSelectEndpoint.groovy
hd_baraSingleEndpointCondition
hd_baraSyncAllEndpoints.groovy
hd_baraSyncEndpoints.groovy
hd_baraSyncSingleEndpoint.groovy
hd_baraSyncSingleEndpointCondition.groovy
hd_baraUpdateSingleEndpoint

1.1.3 Synchronisation

Alle Felder, die über die REST-API, d.h. über *bConnect*, zugänglich sind und im Zugriffs-Scope des baramundi-HttpAuthUsers liegen, werden in ConSolCM übernommen.

Beachten Sie dabei: Es werden **ausschließlich** Daten von baramundi nach ConSol CM geschrieben, nie umgekehrt!

Die Daten, für die in ConSol CM Ressourcen-Datenfelder angelegt wurden, werden in diese Felder geschrieben.

Zusätzlich werden alle Daten in ein JSON-Konstrukt geschrieben, das unter den Detail-Daten eines Assets/Endgeräts zu sehen ist (siehe Abschnitt [baramundi-Endgeräte](#)).

1.2 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 shows the 'Ressource' page for 'Siemens SIMATIC S7 CPU-1200 (E9950C09CB67) | Industrielles Endgerät'. The main data table is as follows:

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

Below the table, the 'Detaildaten' section is expanded to show 'Endpoint Metadaten':

- Details
- 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: F4AC4655-5665-4123-80BB-AA8EF939AB1F
- GuidOrgUnit: F4AC4655-5665-4123-80BB-AA8EF939AB1F
- HostName:
 - Id: 6C34DA90-01CB-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: \$ C-HDMS9275
 - Type: 18

Abbildung 4: Für die baramundi-Synchronisation konfigurierte Ressource im Web Client

1.3 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.

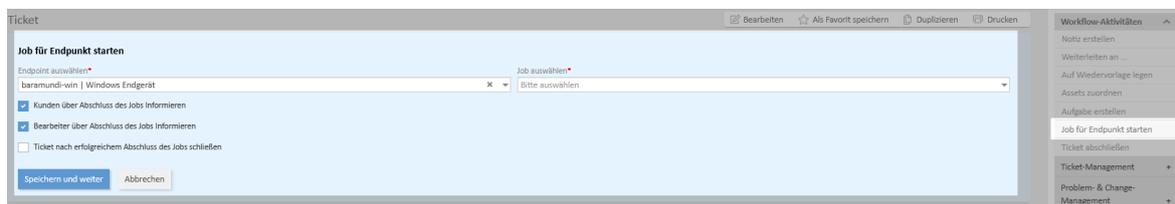


Abbildung 5: Start eines baramundi-Jobs für das verknüpfte Asset aus einem Ticket heraus

Detaildaten		
FAQ Suche		Job Status
●	baramundi-win Wait 360 Sec (=5 Min)	18.11.2022 16:40:36
●	Finished successfully	18.11.2022 16:40:36
●	Running (Interval between status-requests set to 10 minutes)	18.11.2022 16:30:31
●	Active (Manual request)	18.11.2022 16:17:51
●	Active (Manual request)	18.11.2022 16:14:33
●	Active (Interval between status-requests set to 3 minutes)	18.11.2022 16:08:06
●	Restarted	18.11.2022 16:05:02

Abbildung 6: 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 7: Anzeige des Jobstatus für einen baramundi-Job (hier ein Test-Job "wait")

2 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

2.1 Marken

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

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

2.2 Glossar

A

ACF

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

Aktivität

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

B

Bearbeiter

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

Benutzerprofil

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

Berechtigung

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

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

Bereich

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

Beteiligter

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

C

CM/Doc

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

CM/Resource Pool

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

CM/Track

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

D

Detailgrad

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

F

Favoriten

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

Firma

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

G

Geschäftsprozess

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

GUI

Graphical User Interface

H

Hauptarbeitsbereich

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

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

Hauptkunde

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

Hauptmenü

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

K

Kontakt

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

Kunde

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

Kundendatenmodell

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

Kundengruppe

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre

Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

L

LDAP

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

O

Overlay

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

P

PCDS

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

Protokoll

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

Q

Queue

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

R

Relation

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

Ressource

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

Ressourcentyp

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

Rolle

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

S

Session

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

Sicht

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

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

V

Vertretung

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

Vorgang

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

Vorgangs-Icon

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

Vorgangsliste

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

Vorlage

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

W

Web Client

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

Workflow

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

Workflow-Aktivität

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

Workspace

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

Z

Zeitbuchung

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

Zusatzkunde

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

