



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Ticketing Benutzerhandbuch (Schnelleinstieg)

Version 6.16

Inhalt

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 1 | CM/Ticketing | 3 |
| 1.1 | Integriertes Tutorial | 4 |
| 1.2 | Logins der Standardbearbeiter | 5 |
| 1.3 | Benutzeroberfläche | 7 |
| 1.3.1 | Standard-Dashboard | 7 |
| 1.3.2 | Umfangreiches Dashboard | 7 |
| 1.4 | Arbeitsbereich | 9 |
| 1.5 | Kundenportal CM/Track | 11 |
| 1.5.1 | Einleitung | 11 |
| 1.5.2 | Benutzeroberfläche von CM/Track | 11 |
| 1.6 | Handlungen in den Prozessen | 14 |
| 1.6.1 | Ticket erstellen | 15 |
| 1.6.2 | Aufgabe erstellen | 16 |
| 1.6.3 | Neuigkeit erstellen | 17 |
| 1.6.4 | FAQ erstellen | 19 |
| 1.6.5 | Kontakt erstellen | 21 |
| 1.6.6 | Kunden-Login erstellen | 22 |

1 CM/Ticketing

Herzlich Willkommen in Ihrem ConSol CM/Ticketing-System.

Mit ConSol CM/Ticketing können Sie Ihre Tickets bzw. Fälle aus allen Bereichen erstellen, bearbeiten und verfolgen. Grundlage für das hier vorgestellte Kernsystem ist eine anpassbare Lösung auf Basis des ConSol CM, welche Prozesse zur Ticket- und Fallbearbeitung und Aufgabenverfolgung enthält. Zudem können interne und externe FAQs in einer Wissensdatenbank gespeichert und allen Bearbeitern sowie Kunden Neuigkeiten mitgeteilt werden.

ConSol CM ermöglicht dabei die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Verwaltung sämtlicher Tickets/Fälle und Aufgaben – verknüpft mit einem zentralen Zugriff auf alle relevanten Informationen wie z.B. Kontaktdaten, Emails, Gesprächsprotokolle, Dokumente, Verweise u.ä. über den CM Web Client. Hierdurch sind eine einfache und transparente Vorgangsbearbeitung und ihre Verfolgung gewährleistet. Reaktionszeiten verkürzen sich deutlich und das Einhalten von Service Level Agreements (SLAs) wird sichergestellt.

Die folgende Abbildung zeigt übersichtlich die Leistungsmerkmale von CM/Ticketing.

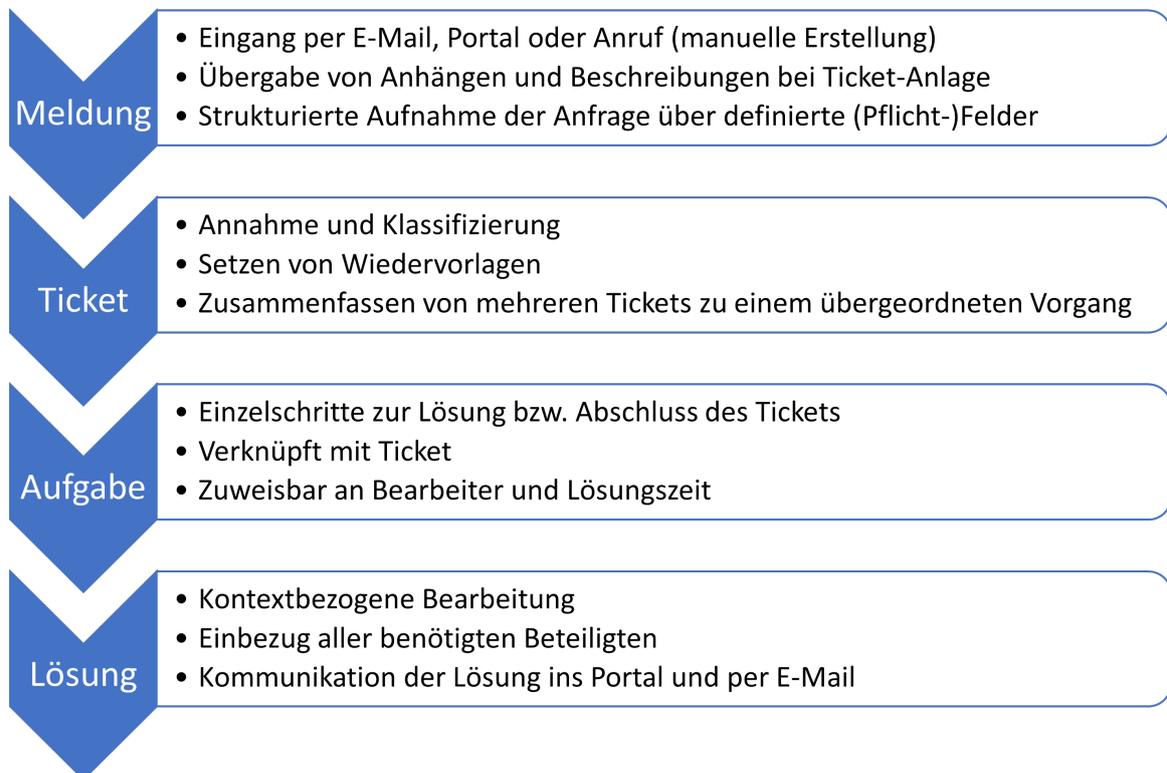


Abbildung 1: Feature-Set CM/Ticketing

1.1 Integriertes Tutorial

Wenn Sie sich zum ersten Mal in ConSol CM anmelden, bietet Ihnen das System ein integriertes Tutorial zur ersten Orientierung im System. Nutzen Sie diese Hilfe für einen ersten Einstieg - danach können Sie selbst mit der Arbeit mit dem System beginnen. Wählen Sie den Standardbearbeiter *user* für einen Benutzer, der im System Tickets/Fälle und Aufgaben bearbeiten kann.

Sie werden mit einer Übersichtsseite empfangen.

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

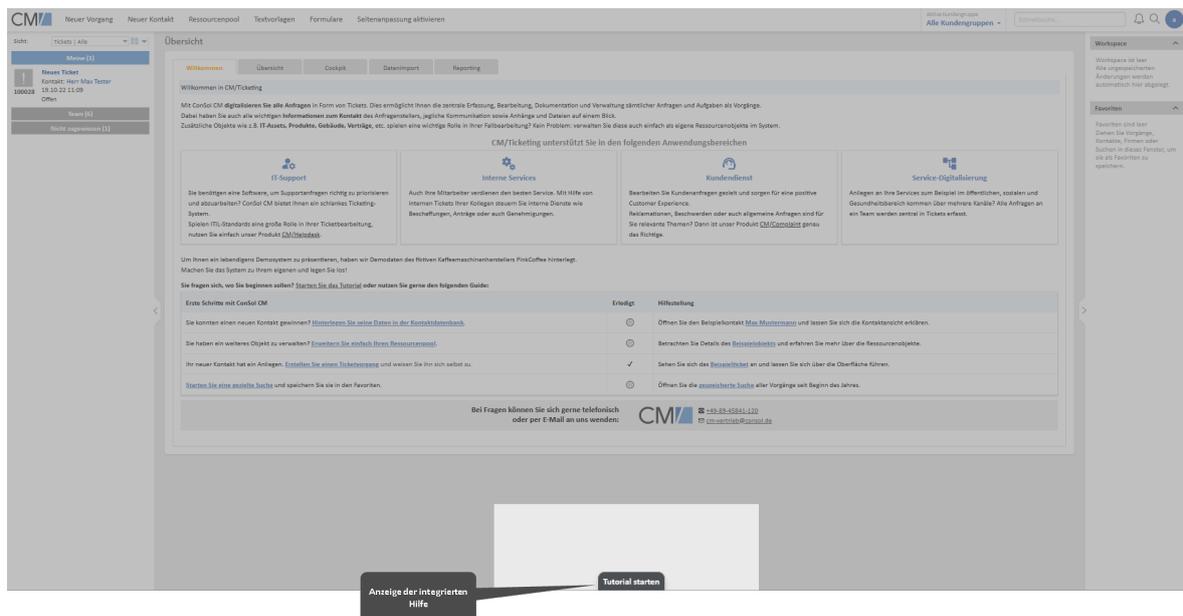


Abbildung 2: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe unten

Ihnen steht zu jeder wichtigen Seite des Systems (also Startseite, Tickets, Kontakte, Asset-Objekte) eine gezielte Hilfe zur Verfügung.

Wenn Sie die integrierte Hilfe über den Button unten starten, führt Sie das System durch alle wichtigen Bereiche der Benutzeroberfläche.

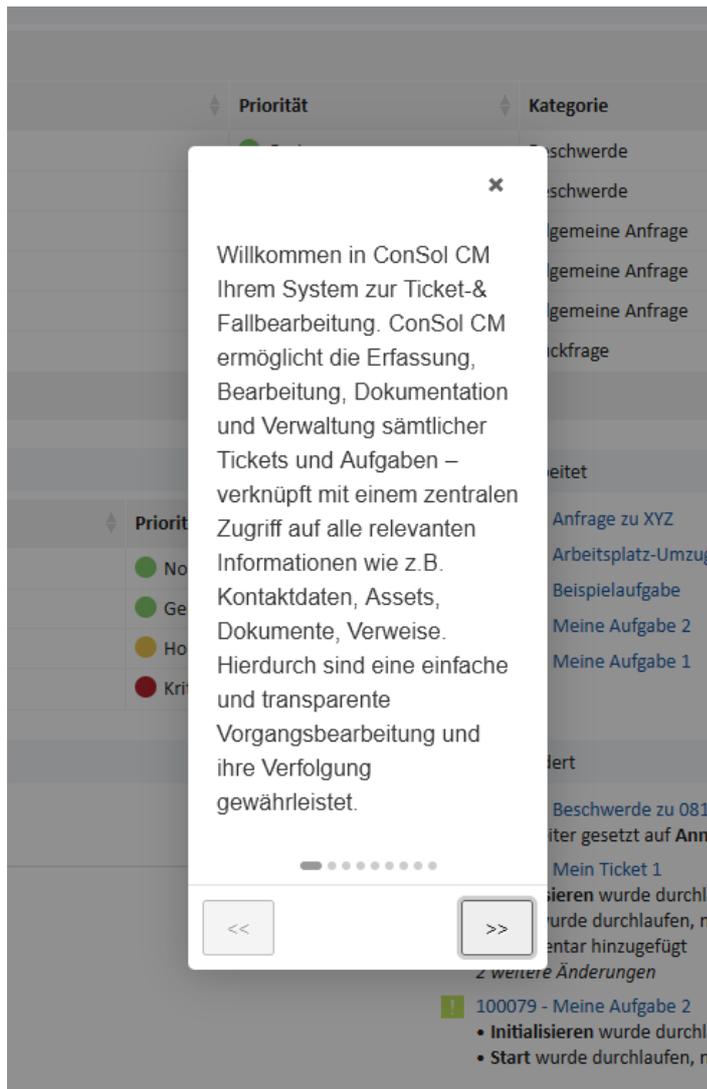


Abbildung 3: Start der integrierten Hilfe

1.2 Logins der Standardbearbeiter

Mit den folgenden Logins können Sie in der Standard-Variante der CM/Ticketing-Umgebung arbeiten:

| Bearbeiter | Rolle(n) | Notizen |
|------------|----------|--|
| user | user | Vollzugriff auf Tickets Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks) Vollzugriff auf Kundendaten Lesen interner FAQs Lesen interner News |

| Bearbeiter | Rolle(n) | Notizen |
|-------------|--|--|
| superuser | superuser assetAdmin importAdmin ebiaAdmin templateAdmin | Vollzugriff auf Tickets Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks) Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Textvorlagen Vollzugriff auf Ressourcen Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner News |
| faqNewsUser | faqAdmin newsAdmin | Vollzugriff auf News Vollzugriff auf FAQs |

1.3 Benutzeroberfläche

1.3.1 Standard-Dashboard

Wenn Sie sich angemeldet haben, sehen Sie im Hauptarbeitsbereich zunächst das Dashboard. Dieses gibt Ihnen einen Überblick über die Ticketsituation im System:

- Alle Tickets im System (1)
- Die zuletzt besuchten Objekte (2)
- Die letzten Änderungen im System (3)
- Interne Neuigkeiten (4); externen Neuigkeiten werden für Kunden im Portal angezeigt (siehe Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#))
- Ihre aktuellen Aufgaben (5)

The screenshot shows the 'Übersicht' (Overview) dashboard. At the top, there are tabs for 'Übersicht' and ' Cockpit'. Below this is a table titled 'Alle Tickets' with columns for 'Erstelldatum', 'Ticket', 'Priorität', 'Kategorie', 'Bereich', and 'Bearbeiter'. The table lists several tickets with their respective details. Below the table are four main sections: 'Meine offenen Aufgaben' (My open tasks), 'Neuigkeiten' (News), 'Zuletzt besucht' (Recently visited), and 'Zuletzt geändert' (Recently changed). Each section contains a list of items with their respective details. Numbered callouts 1 through 5 are placed around the dashboard to highlight specific features: 1 points to the 'Alle Tickets' table, 2 points to the 'Zuletzt besucht' list, 3 points to the 'Zuletzt geändert' list, 4 points to the 'Neuigkeiten' section, and 5 points to the 'Meine offenen Aufgaben' section.

Abbildung 4: Dashboard für Standardbenutzer

1.3.2 Umfangreiches Dashboard

Wenn Sie sich als Benutzer mit umfangreichen Berechtigungen anmelden, erhalten Sie zusätzlich im zweiten und dritten Tab einen umfassenderen Überblick über das System mit KPIs, Prozessübersicht und der Möglichkeit zum Datenimport.

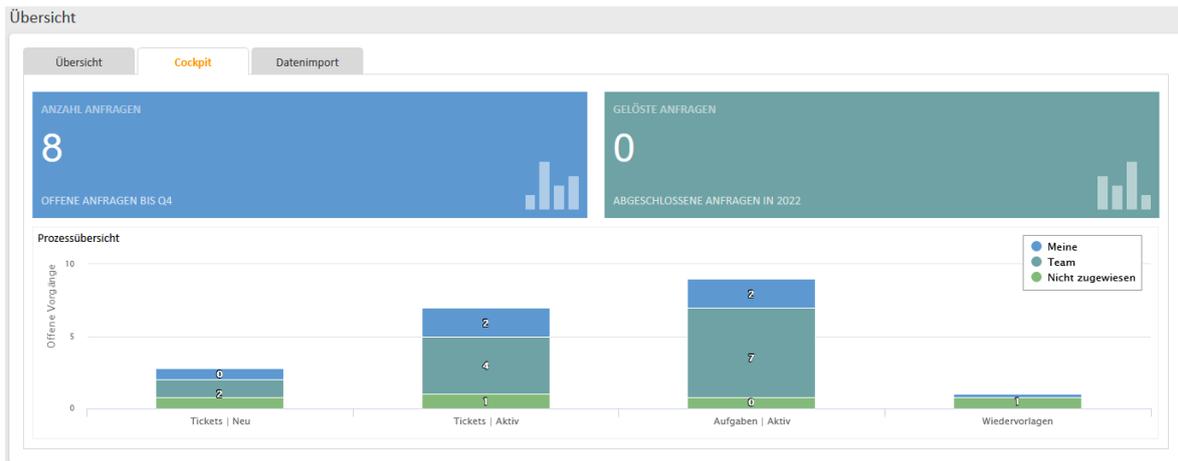


Abbildung 5: Dashboard für Benutzer mit umfangreichen Berechtigungen

1.4 Arbeitsbereich

Auf der linken Seite des Arbeitsbereiches finden Sie die Sichten in der Vorgangsliste (7). Diese stellen ToDo-Listen dar. Sie können mittels des Pull-Down Menüs am oberen Rand die Sicht auswählen, die für Ihre aktuelle Arbeit relevant ist.

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

- Das Start-Dashboard
- Einen Vorgang
- Einen Kontakt oder eine Firma
- Eine Ressource (z. B. ein Asset wie Monitor, PC oder Verträge, verwaltete Gebäude, Projekte, etc.)

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, Felder usw.).

- **Workflow-Aktivitäten (4)**

Bewegen Sie den Vorgang über die Workflow-Aktivitäten durch den Prozess.

- **Workspace und Favoriten (5)**

Der Workspace ist ein Zwischenspeicher für nicht gespeicherte Änderungen z.B. bei Unterbrechung der Bearbeitung, so lange bis Sie sich ausloggen.

Sie können eigene Favoriten festlegen, z.B. wichtige Tickets, Kontakte oder definierte Detailsuchen. Fügen Sie diese per Klick auf den Button *Als Favorit speichern* oder per Drag & Drop zur Favoritenliste hinzu.

- **Kommentar erstellen, E-Mail schreiben oder Zeitbuchungen erfassen (6)**

Kommunizieren Sie mit internen und externen Beteiligten.

Für eine Einführung in das Thema „Zeitbuchungen zu Vorgängen“, wechseln Sie zum Abschnitt [Zeitbuchungen](#) im Benutzerhandbuch.

Nutzen Sie die Schnell- oder Detailsuche (3), um Daten einfach und zielgerichtet aufzufinden.

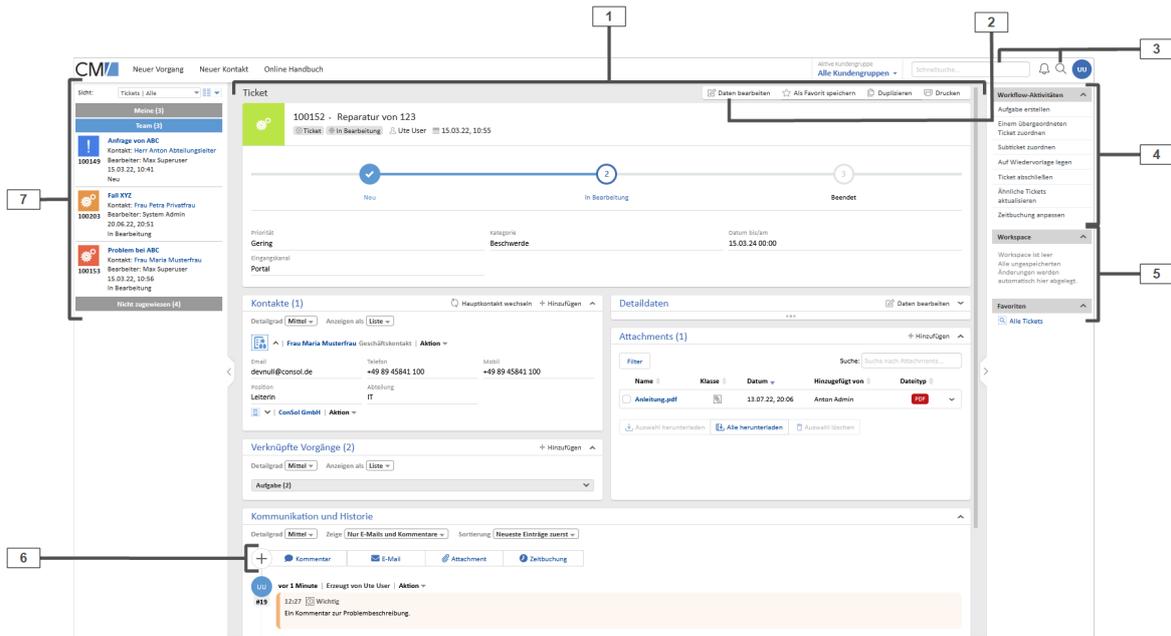


Abbildung 6: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

1.5 Kundenportal CM/Track

1.5.1 Einleitung

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

Ihre Kunden können im Portal die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Eigene Tickets erstellen
- Die eigenen Tickets einsehen
- Kommentare und Attachments zu eigenen Tickets hinzufügen
- Die externen FAQs nutzen

1.5.2 Benutzeroberfläche von CM/Track

Die Startseite besteht aus den folgenden Elementen:

- Das Hauptmenü **(1)** in der Kopfleiste
- Die Kacheln *Ticket erstellen* und *FAQ* im Zentrum **(2)**

Hier kann der Kunde direkt ein neues Ticket erstellen oder eine Stichwortsuche in der FAQ-Datenbank durchführen.

- Die externen *Neuigkeiten* **(3)** am Ende der Seite

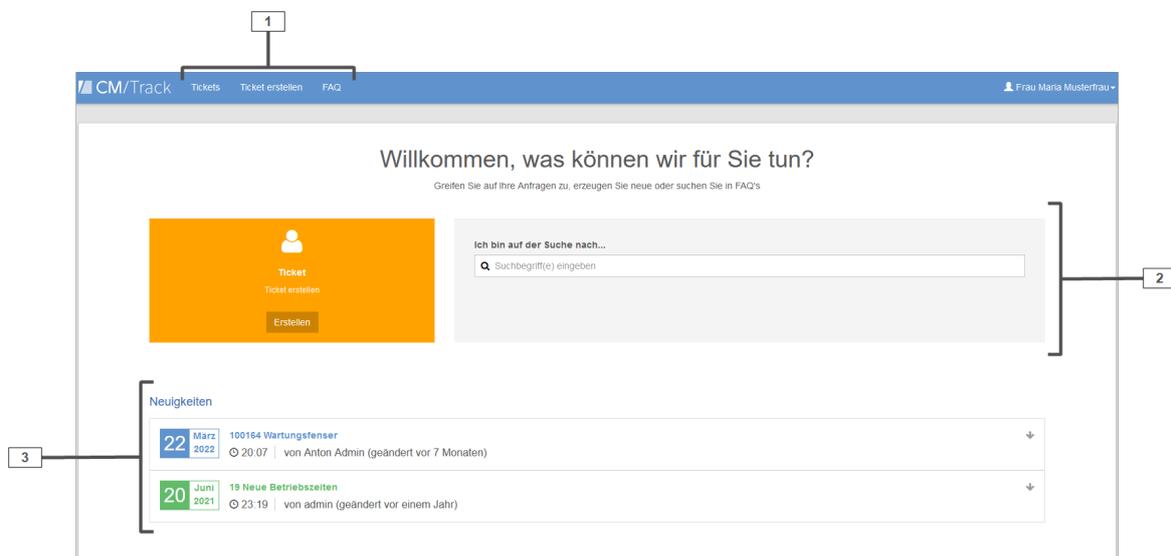


Abbildung 7: Startseite in CM/Track

1.5.2.1 Tickets einsehen

Über den Menüpunkt *Tickets* im Hauptmenü kann der Kunde die Liste seiner Tickets einsehen. Diese kann nach Queue und Bearbeitungszustand (offen/geschlossen) gefiltert und nach dem Erstellungsdatum sortiert werden.

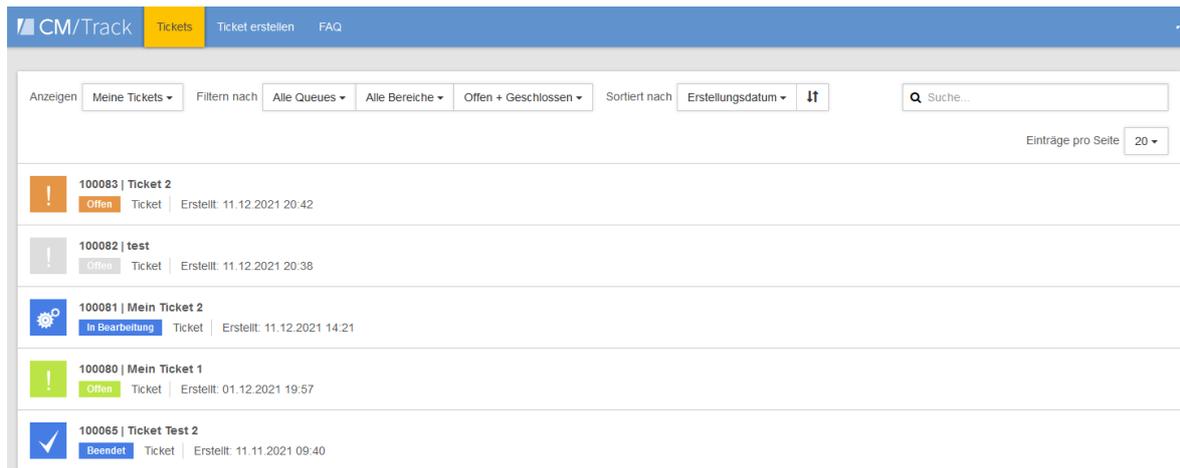


Abbildung 8: Ticketliste im CM/Track

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 Ansicht durch den Kunden freigeschaltet haben.

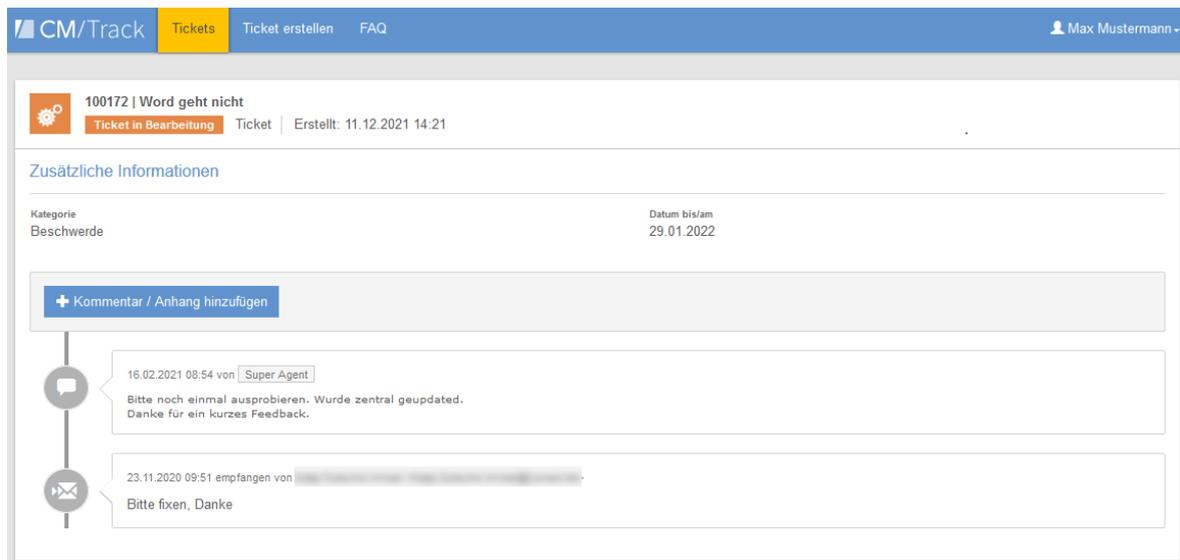


Abbildung 9: Detailansicht eines Tickets in CM/Track

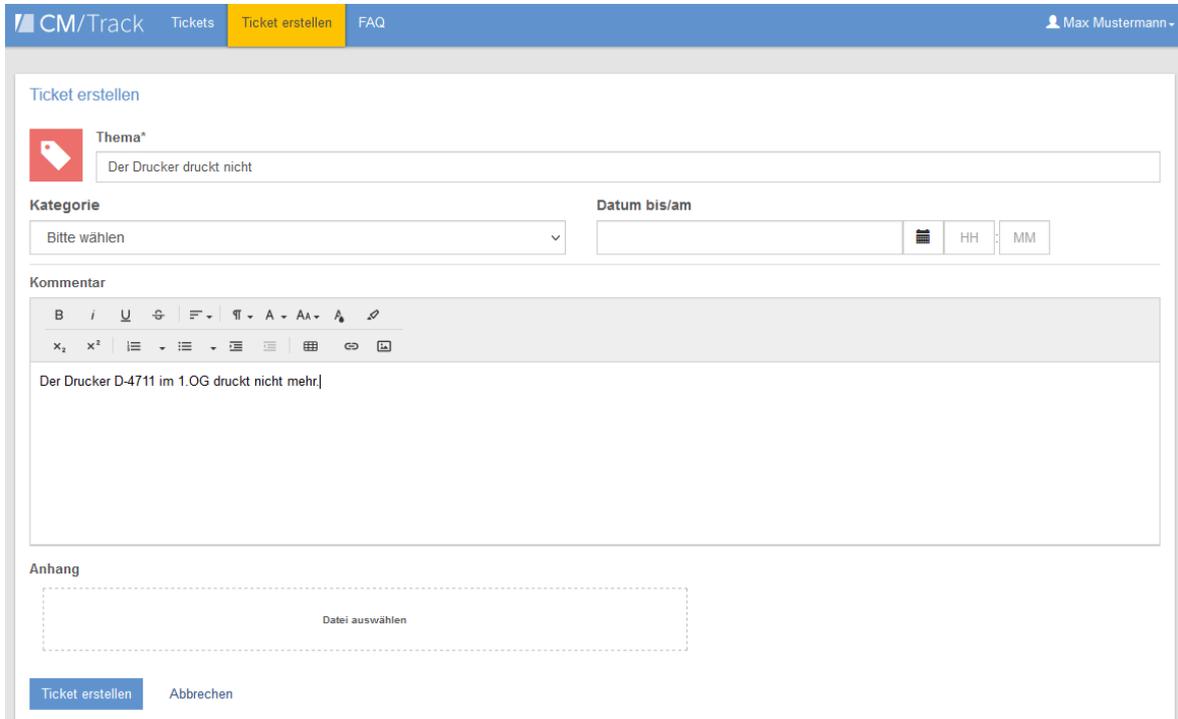
1.5.2.2 Ticket-Formular

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

Die folgenden Felder stehen standardmäßig zur Verfügung:

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
- **Kategorie:** Art der Anfrage (Allgemeine Anfrage, Rückfrage, Beschwerde, oder ähnliches)
- **Datum bis/am:** Datumsfeld mit Kalenderfunktion zur Auswahl des gewünschten Lösungsdatums des Tickets (kann natürlich vom Bearbeiter abgeändert werden)

- **Kommentar:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden.
- **Anhang:** Es können Anhänge zu einer Anfrage hinzugefügt werden. (In der System-Konfiguration kann ein Administrator die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße einschränken).



The screenshot shows the 'Ticket erstellen' (Create Ticket) form in the CM/Track application. The interface is in German and includes the following elements:

- Navigation:** A blue header bar with 'CM/Track', 'Tickets', 'Ticket erstellen' (highlighted), and 'FAQ'. A user profile 'Max Mustermann' is visible in the top right.
- Title:** 'Ticket erstellen'.
- Thema* (Subject):** A text input field containing 'Der Drucker druckt nicht'.
- Kategorie (Category):** A dropdown menu with the text 'Bitte wählen'.
- Datum bis/am (Date):** A date selection field with 'HH' and 'MM' indicators.
- Kommentar (Comment):** A rich-text editor with a toolbar (bold, italic, underline, list, link, etc.) and a text area containing 'Der Drucker D-4711 im 1.OG druckt nicht mehr|'.
- Anhang (Attachment):** A dashed box with the text 'Datei auswählen' (Select file).
- Buttons:** 'Ticket erstellen' (Create ticket) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abbildung 10: Seite zum Erstellen eines Tickets in CM/Track

1.6 Handlungen in den Prozessen

Sie haben als Bearbeiter im Web Client viele Handlungsmöglichkeiten rund um Ihre Prozesse herum. Dieser Abschnitt gewährt Ihnen einen Überblick über die wesentlichsten Handlungen zum Einstieg.

Zum Bearbeiten der erstellten Vorgänge beachten Sie den Abschnitt [Workflow-Aktivitäten](#) im Ticketing Benutzerhandbuch.

- Ticket erstellen

Ein Ticket/Fall ist ein Vorgang im System, z. B. eine Anfrage von einem Kontakt. Tickets können von Kontakten über CM/Track erstellt werden oder automatisch via E-Mail. Zusätzlich können Sie als Bearbeiter im Web Client manuell Tickets anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet.

Sie können dann Ihre erstellten Tickets über die Workflow-Aktivitäten durch einen definierten Prozess leiten und schließlich erfolgreich abschließen.

- Aufgabe erstellen

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die z. B. im Kontext der Bearbeitung von einem Ticket durchgeführt werden müssen.

Leiten Sie Ihre erstellten Aufgaben mittels der Workflow-Aktivitäten durch den definierten Prozess.

- 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.

Sie können die erstellten FAQ-Artikel mit den Workflow-Aktivitäten weiter bearbeiten.

- Neuigkeit erstellen

Es gibt externe Neuigkeiten für Kunden und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter. Jeder Eintrag wird als Vorgang gehandhabt.

- Kontakt erstellen

Kontakte können mit Tickets verknüpft werden. Es gibt sowohl interne Kontakte (z. B. Mitarbeiter), als auch externe Kontakte (z. B. Kunden).

- Kunden-Login erstellen

Kontakte benötigen einen Kunden-Login, 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](#)).

1.6.1 Ticket erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

1. Klicken Sie in der Kopfleiste auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie *Ticket* aus.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder aus.
 - **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
 - **Kategorie:** Art der Anfrage (Allgemeine Anfrage, Rückfrage, Beschwerde, oder ähnliches)
 - **Priorität:** Auswirkung und Dringlichkeit sind mit „Mittel“ vorbelegt. Weitere Optionen sind „Niedrig“ und „Hoch“. 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.
 - **Datum bis/am:** Datumsfeld mit Kalenderfunktion zur Auswahl des gewünschten Lösungsdatums des Tickets
 - **Eingangskanal:** Auswahl für dieses Feld: Telefon, E-Mail, Brief, Portal und Formular

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 *Vorgang erstellen*.

Sie finden Ihr erstelltes Ticket in der Vorgangsliste unter der Sicht „Tickets | Neu“.

Leiten Sie das Ticket mit den Workflow-Aktivitäten durch den definierten Prozess um es weiter zu bearbeiten.

1.6.2 Aufgabe erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

1.6.2.1 Innerhalb eines Vorgangs

Wenn sich die Aufgabe auf einen bestehenden Vorgang bezieht.

Voraussetzung: Das Ticket muss „in Bearbeitung“ sein.

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

1.6.2.2 Als neuer Vorgang im Web Client

Voraussetzung: Rolle „user“

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf die Schaltfläche *Neuer Vorgang*.
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.
- **Datum bis/am:** 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.

Leiten Sie die Aufgabe mit den Workflow-Aktivitäten durch den definierten Prozess um sie weiter zu bearbeiten.

1.6.3 Neuigkeit erstellen

Voraussetzung: Rolle „newsAdmin“

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie die Queue *Neuigkeiten* aus.
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 *Vorgang 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. Wählen Sie die *Sichtbarkeit* aus.
 - „Intern“: Die Neuigkeit ist nur im Web Client für die Bearbeiter zu sehen.
 - „Extern“: Die Neuigkeit ist auch im [Kundenportal CM/Track](#) für Kunden zu sehen.
4. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Ihre Neuigkeit befindet sich in der Sicht „Neuigkeiten | Im Review“ 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*.
- Wenn Sie vor der Veröffentlichung Änderungen an dem Neuigkeitstext vornehmen wollen, klicken Sie im Kontextmenü *Aktion (1)* auf die Option *Bearbeiten*.

- Wenn Sie die Textklasse (Farbe) ändern wollen, klicken Sie auf die Textklasse des Kommentars (2).

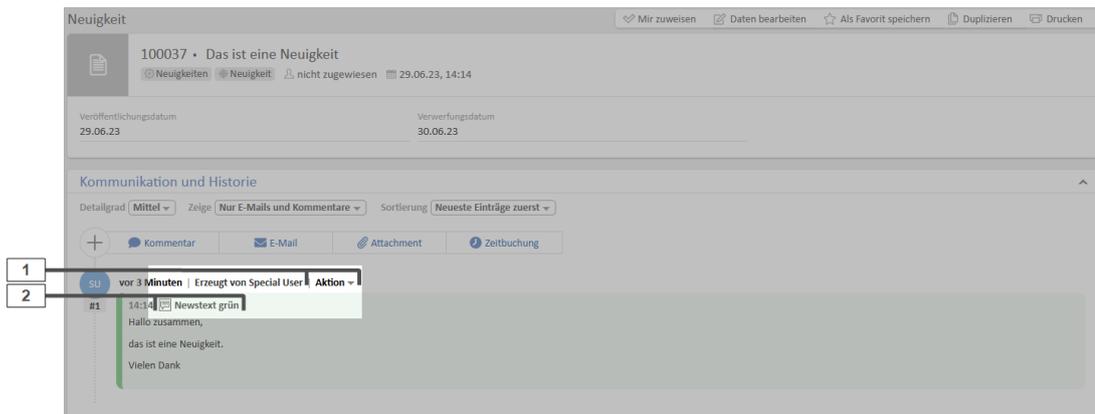


Abbildung 11: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

1.6.4 FAQ erstellen

Voraussetzung: Rolle „faqAdmin“ (zum Veröffentlichen)

Es gibt zwei Möglichkeiten FAQ-Einträge anzulegen:

- Als neuen Vorgang, Bearbeiter mit den entsprechenden Rechten (siehe [Logins der Standardbearbeiter](#)).
- Beim Abschluss eines Tickets.

Als neuen Vorgang

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

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

1. Wählen Sie die Sicht „FAQ | In Freigabe“ 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 sowie über die Suchfunktionen zu finden. Außerdem werden interne FAQ-Artikel bei den Sektionen innerhalb eines Vorgangs angezeigt.

Beim Abschluss eines Tickets

1. Klicken Sie im Ticket auf die Workflow-Aktivität *Ticket abschließen*.
2. Setzen Sie den Haken in der Checkbox *FAQ Artikel mit diesem Lösungsvorschlag in der Wissensdatenbank erstellen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern und weiter*.
4. Klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *FAQ-Artikel erstellen*.
5. Füllen Sie die betreffenden Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen *****.
6. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Ihr FAQ-Artikel wurde erstellt und gespeichert, jedoch noch nicht veröffentlicht.

Die Veröffentlichung erfolgt wie im oberen Abschnitt „FAQ als neuen Vorgang“.

Beachten Sie: Nur Bearbeiter mit den entsprechenden Berechtigungen können FAQ-Artikel veröffentlichen.



1.6.5 Kontakt erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

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 *Erstellen und hinzufügen*.

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

1.6.6 Kunden-Login erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

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).

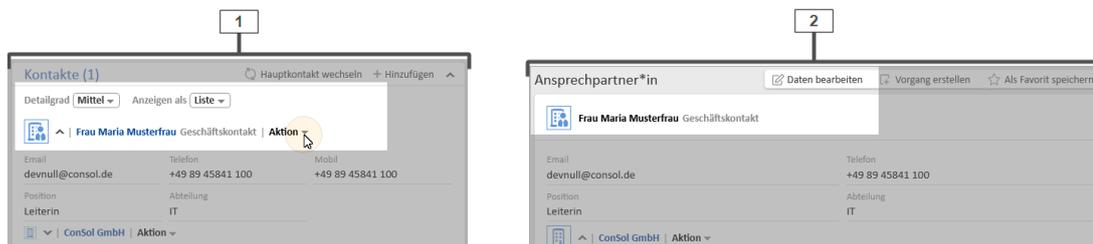
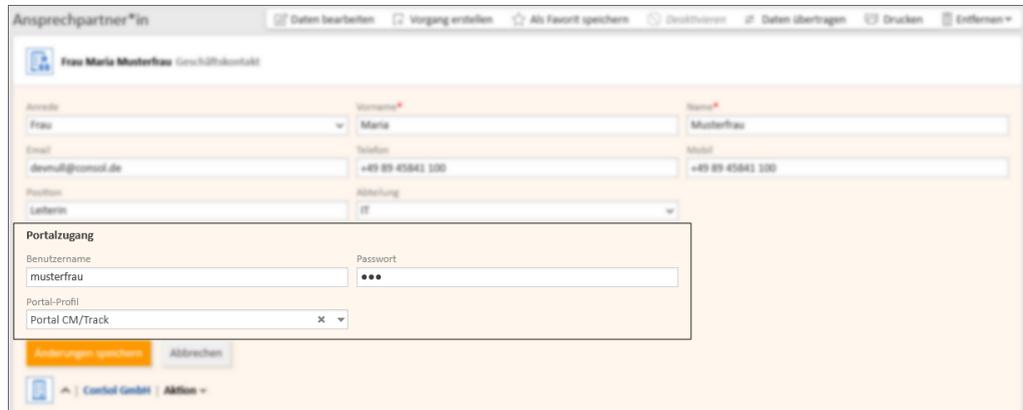


Abbildung 12: Bearbeiten einer Kontaktperson

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, *Portal CM/Track*



The screenshot displays the 'Anspruchspartner*in' profile for 'Frau Maria Musterfrau'. The form includes fields for Name (Vorname: Maria, Name: Musterfrau), Email (musterfrau@consol.de), Telephone (+49 89 45841 100), and Mobile (+49 89 45841 100). A 'Portalzugang' section is highlighted, showing the 'Benutzername' as 'musterfrau', the 'Passwort' as masked with dots, and the 'Portal-Profil' as 'Portal CM/Track'. Buttons for 'Änderungen speichern' and 'Abbrechen' are visible below the form.

Abbildung 13: 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.