



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Ticketing Benutzerhandbuch

Version 6.16

Inhalt

1	CM/Ticketing	4
1.1	Dieses Handbuch	4
1.2	Das System CM/Ticketing	4
1.3	Logins der Standardbearbeiter	7
1.4	Integriertes Tutorial	9
1.5	Benutzeroberfläche	11
1.5.1	Standard-Dashboard	11
1.5.2	Umfangreiches Dashboard	11
1.5.3	Arbeitsbereich	13
1.5.4	Vorgangsbereiche	15
1.5.5	Workflow-Aktivitäten	17
1.5.6	Kommunikation	23
1.5.7	FAQs	25
1.5.8	Neuigkeiten	27
1.5.9	Eingangskanäle	28
1.5.10	Zeitbuchungen	29
1.5.11	Kundenportal CM/Track	30
1.6	Handlungen in den Prozessen	33
1.6.1	Ticket erstellen	35
1.6.2	FAQ erstellen	36
1.6.3	Neuigkeit erstellen	38
1.6.4	Aufgabe erstellen	40
1.6.5	Kontakt erstellen	41
1.6.6	Kunden-Login erstellen	42
1.6.7	Zeitbuchungen erfassen	44
1.6.8	Zeitbuchungen exportieren	46
2	Allgemeines Benutzerhandbuch	47
2.1	Erste Schritte	48
2.1.1	Zweck von ConSol CM	48

2.1.2	Web Client	48
2.1.3	Benutzeroberfläche von ConSol CM	49
2.1.4	Objekte in ConSol CM	52
2.2	Tägliche Arbeit mit ConSol CM	54
2.2.1	Anmelden und Abmelden	54
2.2.2	Finden von Objekten	55
2.2.3	Bearbeiten von Vorgängen	59
2.2.4	Kommunikation in Vorgängen	66
2.2.5	Nutzung von Funktionen der Benutzeroberfläche	69
2.3	Erweiterte Funktionen	73
2.3.1	Allgemein	73
2.3.2	Vorgänge	73
2.3.3	Kontakte	76
2.3.4	Ressourcen	78
2.3.5	CM/Track	81
2.3.6	Prozesse	81
2.3.7	Benutzeroberfläche	83
2.4	Fehlerbehebung	85
2.4.1	CM/Doc	85
3	Appendix	87
3.1	Marken	87
3.2	Glossar	88

1 CM/Ticketing

Herzlich Willkommen in Ihrem ConSol CM/Ticketing-System. Diese Umgebung wurde basierend auf der Business-Prozess-Management-Applikation ConSol CM entwickelt und bietet Ihnen eine pragmatische Lösung für die Kernprozesse Ihrer Ticket- und/oder Fallbearbeitung. Die implementierten Prozesse umfassen:

- Tickets
- Aufgaben
- FAQs & News

1.1 Dieses Handbuch

Dieses Handbuch besteht aus zwei Bereichen:

Bereich 1 - CM/Ticketing bietet Ihnen einen Überblick über das ConSol CM/Ticketing-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 in 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 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/Ticketing

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 sowie zur Aufgabenverfolgung enthält. Zudem können interne und externe FAQs in einer Wissensdatenbank gespeichert und Neuigkeiten allen Bearbeitern 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, E-Mails, Gesprächsprotokolle, Dokumente, Verweise u. ä. über den CM Web Client.

In den CM/Ticketing-Prozessen gibt es mehrere Arten von Vorgängen:

- **Ticket**
Ein Ticket oder auch Fall ist ein Vorgang (z. B. eine Anfrage) von einem Kontakt. Kontakte können Tickets über CM/Track oder via E-Mail erstellen. Zusätzlich können die Bearbeiter im Web Client manuell Tickets anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet.
- **Aufgabe**

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

- **Neuigkeiten**

Es gibt externe Neuigkeiten für Kunden und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter. Jede Neuigkeit wird als Vorgang gehandhabt.

- **FAQ**

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.

Die Vorgänge werden miteinander verknüpft, so dass die Beziehungen direkt ersichtlich sind und bei der Bearbeitung berücksichtigt werden können. Wenn beispielsweise ein Ticket in mehrere Subtickets aufgeteilt ist und das Hauptticket abgeschlossen wird, können automatisch alle verknüpften Tickets und Aufgaben abgeschlossen und die entsprechenden Kontakte der verknüpften Tickets über den Abschluss informiert werden. Gleichermaßen wird der Status der mit einem Ticket verknüpften Aufgaben direkt im Ticket angezeigt, so dass der Bearbeitungsfortschritt schnell ersichtlich ist. Die Verknüpfungen ermöglichen es, eine Hierarchie abzubilden.

Für jeden Vorgangstyp gibt es einen eigenen Prozess. Die Standardprozesse von CM/Ticketing 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.

Neben den Vorgängen verfügt CM/Ticketing über eine Objektdatenbank. Sie umfasst im Standard ein generisches Datenmodell für Asset-Objekte mit drei Feldern. Die Datenmodelle können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden. So können Objekte jeglicher Art mit den Tickets und Kontakten verknüpft werden, zu denen sie gehören.

Eine FAQ-Funktion unterstützt das Knowledge Management im Team. Die FAQ-Suche ist direkt im Ticket integriert, sodass der Bearbeiter schnell sehen kann, ob es schon eine Lösung für die Anfrage gibt. Zudem können FAQs über das Portal CM/Track auch den Kontakten zur Verfügung gestellt werden, um so den Kontakten Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten.

Neben den Tickets, anhand derer Anfragen bearbeitet werden, gibt es noch FAQ- und Neuigkeiten-Vorgänge, mit denen FAQ-Einträge und Neuigkeiten verwaltet werden. Diese Vorgänge sind an bestimmte Berechtigungen geknüpft.

Die folgende Abbildung zeigt das Zusammenspiel der verschiedenen Vorgangstypen.

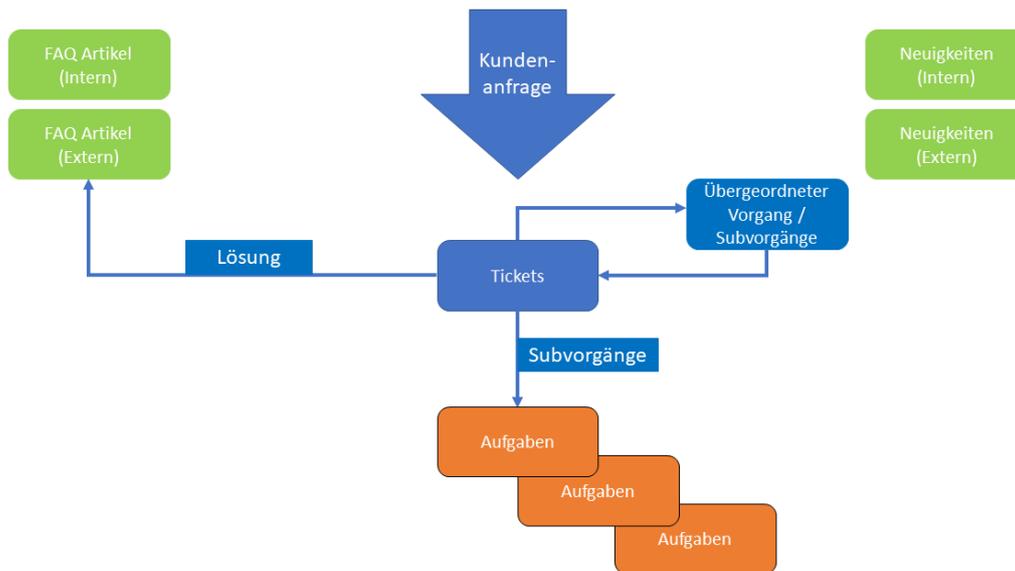


Abbildung 1: Vorgangstypen bzw. Queues im CM/Ticketing-System

Die folgende Abbildung zeigt übersichtlich die Leistungsmerkmale von CM/Ticketing, auf welche in den folgenden Kapiteln eingegangen wird.

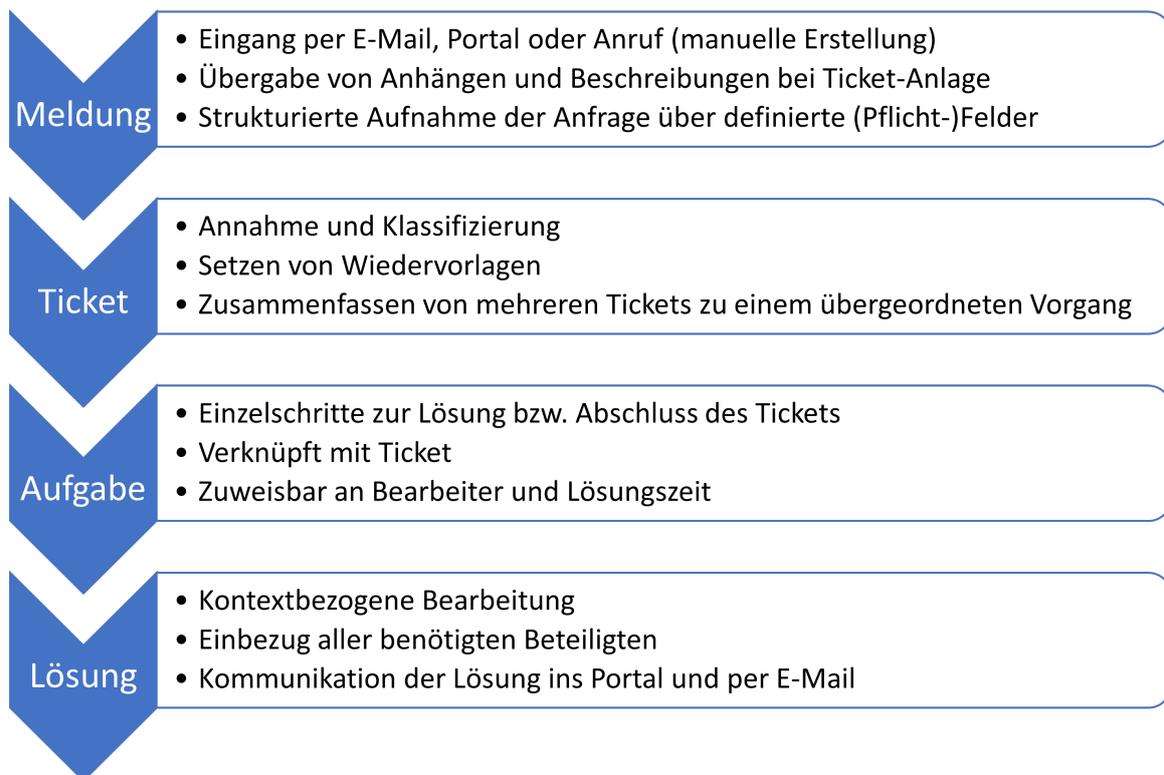


Abbildung 2: Funktionsumfang CM/Ticketing

1.3 Logins der Standardbearbeiter

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

Bearbeiter / Login	Rolle(n)	Berechtigungen
user	user	Vollzugriff auf Tickets Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Lesen interner FAQs Lesen interner Neuigkeiten
superuser	superuser assetAdmin importAdmin ebiaAdmin templateAdmin	Vollzugriff auf Tickets Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Textvorlagen Vollzugriff auf Asset-Objekte (Ressourcen) Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten
faqNewsUser	faqAdmin newsAdmin	Vollzugriff auf Neuigkeiten Vollzugriff auf FAQs

Zusätzliche **Rollen** und **administrative Benutzer**:

Rolle(n)	Berechtigungen
assetAdmin	Vollzugriff auf Asset-Objekte (Ressourcen)
importAdmin	Vollzugriff auf Import von Kundendaten über das Dashboard
ebiaAdmin	Vollzugriff auf CM/EBIA
faqAdmin	Vollzugriff auf interne FAQs Vollzugriff auf externe FAQs
newsAdmin	Vollzugriff auf externe Neuigkeiten Vollzugriff auf interne Neuigkeiten
processAdmin	Komplettes System administrieren inkl. Workflows
templateAdmin	Vollzugriff auf Textvorlagen

Rolle(n)	Berechtigungen
track (Portal)	Lesen, Bearbeiten und Erstellen von Tickets Lesen externer News Lesen externer FAQs Kein Bearbeiter, sondern Benutzerprofil für den Zugriff über das Portal, CM/Track
userAdmin	Benutzer & Rollen administrieren
keine Rolle ->User Nagios	Monitoring-Bearbeiter, wird nur von Monitoring Tools genutzt

1.4 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 (siehe dazu auch den Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

Sie werden mit einer Übersichtsseite empfangen.

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

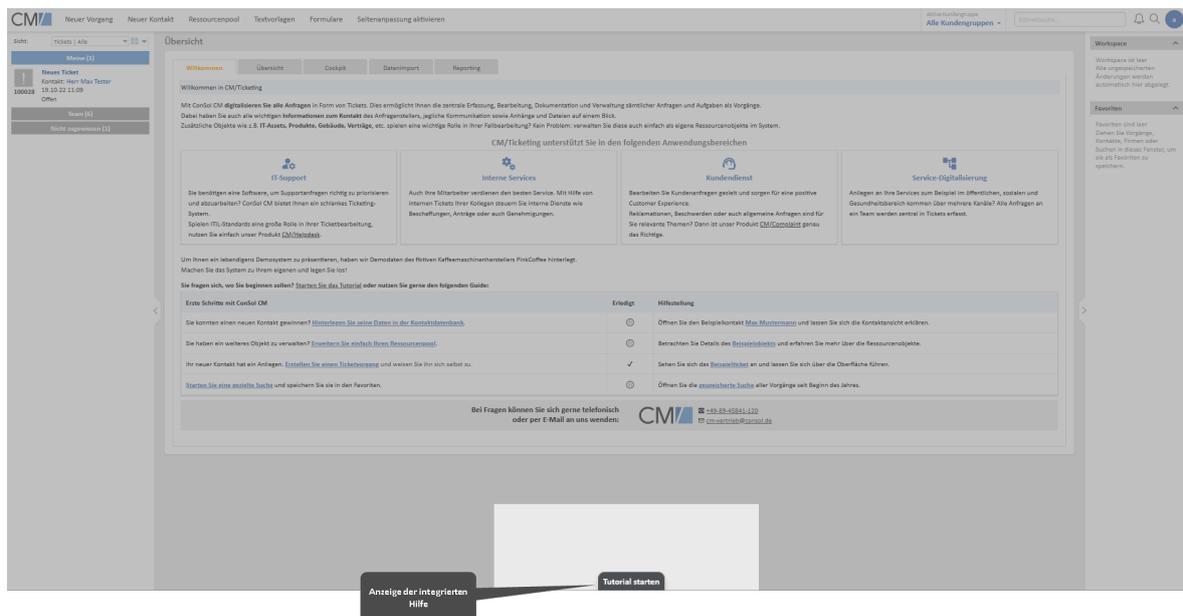


Abbildung 3: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe unten

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.

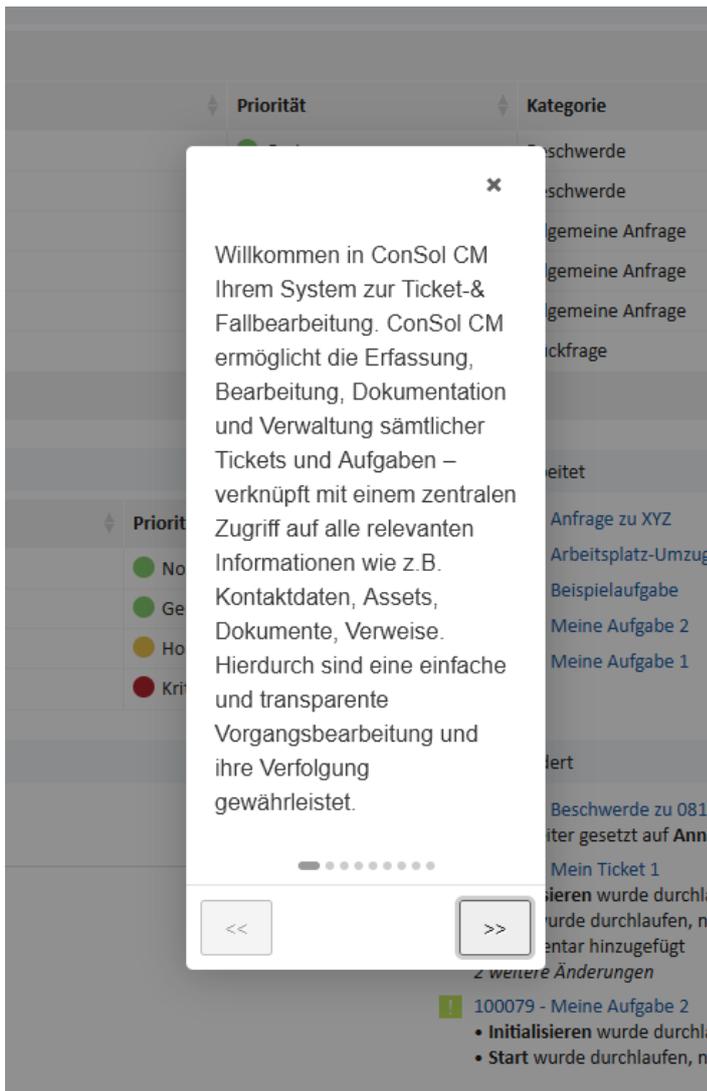


Abbildung 4: Start der integrierten Hilfe

1.5 Benutzeroberfläche

1.5.1 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'. The main content is divided into several sections:

- Alle Tickets (1):** A table with columns: Erstelldatum, Ticket, Priorität, Kategorie, Bereich, and Bearbeiter. It lists various tickets with their dates, titles, priorities (Normal, Hoch, Kritisch, Gering), categories (nicht gesetzt, Unbekannt, Allgemeine Anfrage, Beschwerde), and assigned staff (nicht gesetzt, admin, Admin, Anton, Superuser, Max, User, Ute).
- Meine offenen Aufgaben (5):** A section titled 'Meine offenen Aufgaben' with a sub-section 'Fällig am' showing tasks like 'Aufgabe: Teile nachbestellen' and 'Aufgabe: Problem beheben' with their due dates and priorities.
- Neuigkeiten (4):** A section titled 'Neuigkeiten' showing news items with dates, titles, and authors, such as 'Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update' and 'Neue Betriebszeiten'.
- Zuletzt besucht (2):** A section titled 'Zuletzt besucht' showing a list of tickets recently viewed, including '100034 - Beispielticket', '100148 - Beispielticket', and '100203 - Fall XYZ'.
- Zuletzt geändert (3):** A section titled 'Zuletzt geändert' showing a list of tickets recently changed, including '100035 - Neuer FAQ Eintrag' and '100034 - Beispielticket'.

Abbildung 5: Dashboard für Standardbenutzer

1.5.2 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.

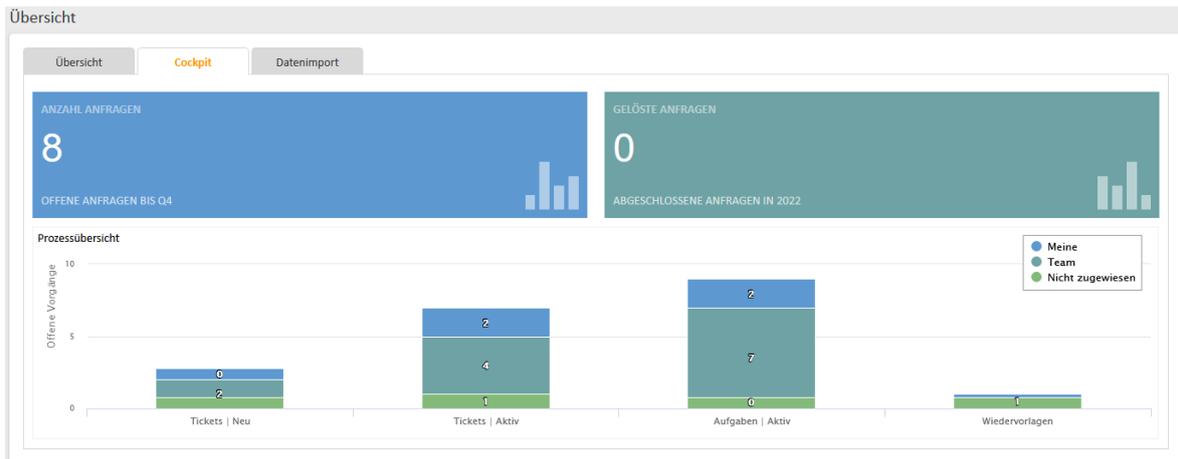


Abbildung 6: Dashboard für Benutzer mit umfangreichen Berechtigungen

1.5.3 Arbeitsbereich

Auf der linken Seite des Arbeitsbereiches finden Sie die Sichten in der Vorgangsliste (7), siehe [Einstellungen der Vorgangsliste](#). 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 (siehe Abschnitt [Workflow-Aktivitäten](#)).
- **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 (siehe Abschnitt [Kommunikation](#)).
Für eine Einführung über Zeitbuchungen in Vorgängen, beachten Sie den Abschnitt [Zeitbuchungen](#).

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

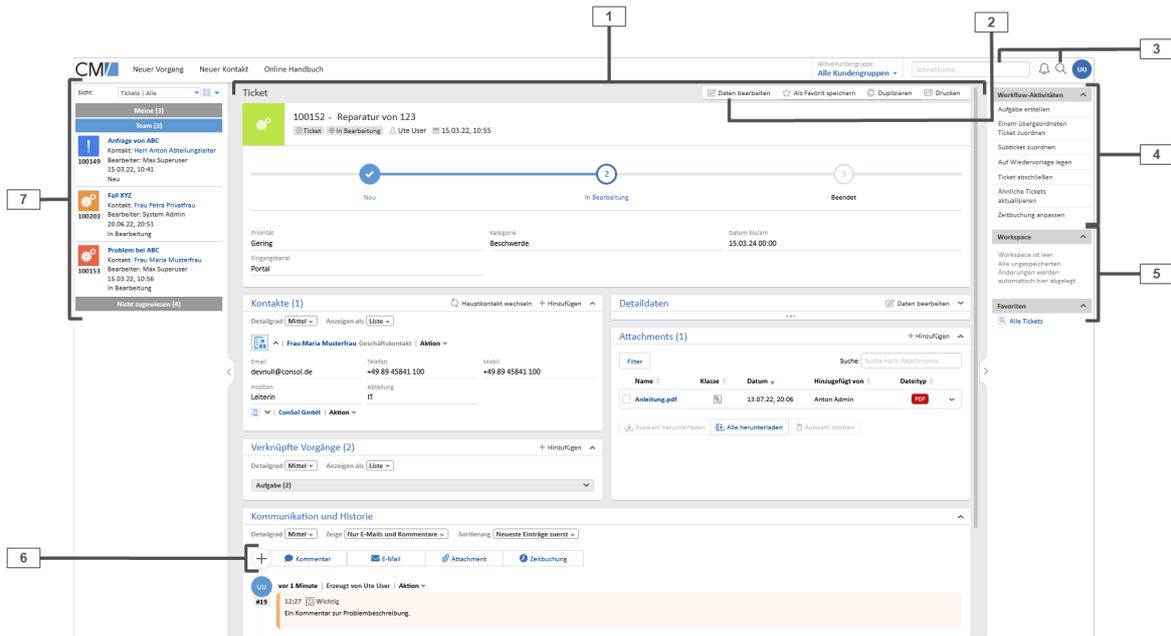


Abbildung 7: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

1.5.4 Vorgangsbereiche

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

1.5.4.1 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

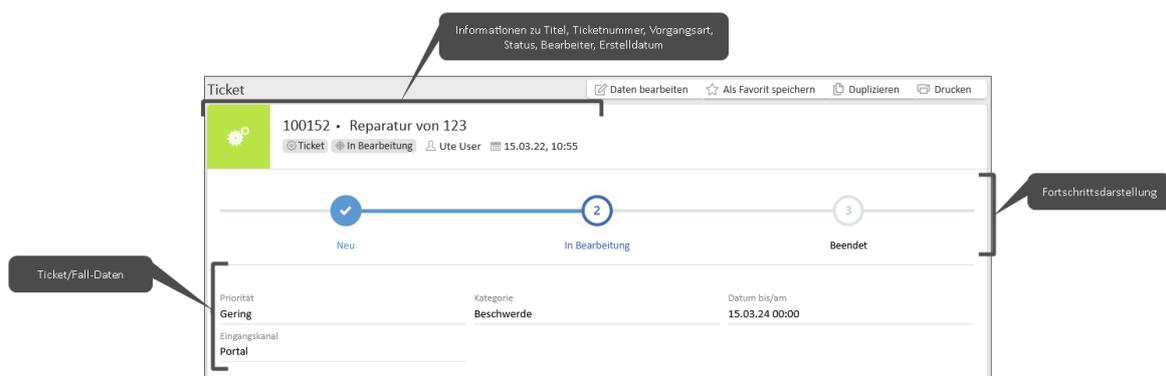


Abbildung 8: Basisdaten eines Tickets

Jedes modellierte Datenobjekt in ConSol CM hat eine eigene Datenmaske. Diese Maske wird durch eine oder mehrere Feldgruppen definiert. Die Feldgruppen setzen sich wiederum aus mehreren Feldern zusammen. Für die Felder werden alle gängigen Datentypen unterstützt, wie z. B.:

- Text
- Datumseingaben
- Zahlen
- Boolean-Werte (Ja/Nein)
- Autovervollständigungsfelder (können mit beliebiger Logik gefüllt werden)
- Sortierte Listen
- Tabellen mit beliebig vielen Spalten und Einträgen
- Hierarchische Felder als Baumstrukturen

1.5.4.2 Sektionen

Unterhalb der Basisdaten finden Sie die Sektionen:

- **Kontakt(1)**

Hinterlegte Kontakte wie z. B. Ansprechpartner. Eine detaillierte Einführung in die Arbeit mit Kontakten finden Sie im Abschnitt [Kontakte](#).

- **Verknüpfte Vorgänge (2)**

Mit dem Ticket verknüpfte Vorgänge wie z.B. Aufgaben und Subtickets.

- **Kommunikation und Historie (3)**

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.

- **Detailldaten (4)**

Dort finden Sie beispielsweise eine Liste mit ähnlichen Tickets, die FAQ-Suche (siehe Abschnitt [FAQs](#)) sowie Tabs mit weiteren Daten.

- **Attachments (5)**

An den Vorgang angehängte Dateien.

- **Verknüpfte Ressourcen (6)**

Mit dem Vorgang verknüpfte Asset-Objekte (Ressourcen).

The screenshot displays the 'Details' view of a ticket in the ConSol CM/Ticketing system. The interface is organized into several panels:

- Kontakte (1):** Shows contact information for 'Herr Max Mustermann', including email (devnull@consol.de), phone (0049 45841 120), and mobile (49 45841 100). It also lists his position as 'Teamleiter' and department as 'Vertrieb'.
- Verknüpfte Vorgänge (2):** Lists related tasks and tickets. One task is 'Aufgabe: Problem lösen' (ID 100332) and one ticket is 'Rückfrage zu Beispiel' (ID 100150).
- Kommunikation und Historie (3):** Shows a recent system-generated comment: 'Erzeugt von System Admin'.
- Detailldaten (4):** Features a 'Ähnliche Tickets' section with a search bar and a table with columns: 'Betreff', 'Status', 'Bearbeiter', 'Erstellt am', 'Priorität', and 'Match'. The table currently shows 'Keine Daten in der Tabelle vorhanden'.
- Attachments (5):** Displays a list of attachments, including 'Ticket.png' added by 'Anton Admin' on '25.10.22, 12:05'.
- Verknüpfte Ressourcen (6):** Shows a list of linked asset objects, currently displaying 'Objekte (1)'.

Abbildung 9: Details, Attachments, Asset-Objekte, Kontakte, verknüpfte Vorgänge sowie Kommunikation und Historie eines Vorgangs

1.5.5 Workflow-Aktivitäten

Mit den Workflow-Aktivitäten auf der rechten Seite ([4] in der [Abbildung](#)) können Sie die Vorgänge im CM/Ticketing-System bearbeiten und durch den Prozess bewegen. Die Workflow-Aktivitäten variieren je nach Status des Vorgangs bzw. aktuellem Prozessschritt.

Die Workflow-Aktivitäten sind thematisch in **Gruppen** eingeordnet, die Sie über +/- ein- und ausklappen können.

1.5.5.1 Aktivitäten im Ticket-Workflow

Für **neue Tickets**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Standard Workflow-Aktivitäten	
<i>In Bearbeitung nehmen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem das Ticket kategorisiert wird. Wählen Sie den Typ der Anfrage aus und setzen Sie die Priorität. Darunter ist ein Freitextfeld. Der hier eingetragene Inhalt erscheint als Kommentar in der Sektion <i>Kommunikation und Historie</i>.</p> <p style="text-align: center;">Das Ticket wird automatisch in den Status „in Bearbeitung“ überführt.</p>
<i>Ticket zuweisen</i>	Sie können das Ticket über ein Auswahlfeld einem anderen Bearbeiter zuweisen.
<i>Ticket abschließen</i>	Schließt das Ticket endgültig.
Vorgangsverwaltung	
<i>Ticket verwerfen</i>	Sie können das Ticket verwerfen, um es ohne Abschlussprotokoll zu beenden.

Für Tickets **in Bearbeitung**.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Standard Workflow-Aktivitäten	
<i>Aufgabe erstellen</i>	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Vorgangs. Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Tickets nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Die Aufgabe wird automatisch mit dem Ticket verknüpft.
<i>Kommentar erstellen</i>	Öffnet ein Formular mit einem Rich-Text-Editor. Der Kommentar wird danach in der Sektion <i>Kommunikation und Historie</i> angezeigt, (siehe [4] in der Abbildung).

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<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 Sie das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, auswählen können. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder eine E-Mail zu dem Vorgang eingeht. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem Sie auf die Aktivität „Wiedervorlage beenden“ klicken.</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 style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn eine neue E-Mail zu dem Vorgang eingegangen ist.</p>
<i>Ticket abschließen</i>	<p>Öffnet ein Formular zum Abschließen des Tickets.</p> <p>Hier können Sie auswählen, ob aus dem Ticket ein FAQ-Eintrag erstellt werden soll, ob und welche verknüpften Subtickets und Aufgaben automatisch geschlossen werden sollen und ob der Kontakt automatisch über den Abschluss des Tickets informiert werden soll. Nach Abschluss des Tickets erhält der Kontakt eine E-Mail, die den eingegebenen Lösungstext enthält. Wenn Subvorgänge mit dem Vorgang verknüpft sind, erhalten auch die Kontakte dieser Subvorgänge eine Benachrichtigung.</p>
<i>Ähnliche Tickets aktualisieren</i>	<p>Aktualisiert die Liste der ähnlichen Tickets in der Sektion <i>Detailldaten</i>.</p> <p>Hier können Sie die Liste der ähnlichen Tickets anhand der Kriterien „Ticketbetreff“, „Ticketkategorie“ und „erster Protokolleintrag“ aktualisieren und den Zeitraum für die Suche bestimmen.</p>
Vorgangsverwaltung	
<i>Zeitbuchung anpassen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem Sie die eingetragenen Zeitbuchungen zu dem Vorgang bearbeiten können.</p>

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Einem übergeordneten Ticket zuordnen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion. Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als übergeordnetes Ticket mit dem aktuellen Ticket verknüpft wird.</p> <p>Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Tickets zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen, ohne alle Tickets einzeln bearbeiten zu müssen.</p> <p>In einem Subticket sehen Sie direkt in den Ticketkopfdaten, welches das übergeordnete Ticket ist.</p> <p>Verknüpfungen werden in der Sektion <i>Verknüpfte Vorgänge</i> übersichtlich dargestellt.</p>
<i>Subticket zuordnen</i>	<p>Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion.</p> <p>Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als Subticket mit dem aktuellen Ticket verknüpft wird. Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Tickets zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen.</p> <p>Verknüpfungen werden in der Sektion <i>Verknüpfte Vorgänge</i> übersichtlich dargestellt.</p>
<i>Übergeordnetes Ticket ändern/entfernen</i>	<p>Öffnet ein Formular, in dem die Verknüpfung zum übergeordneten Ticket entfernt und bei Bedarf ein neues übergeordnetes Ticket ausgewählt werden kann.</p> <p>Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn eine Verknüpfung zu einem übergeordneten Ticket besteht.</p>
<i>Subticket(s) 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 „Entfernen“ setzen. Die Verknüpfungen werden beim Bestätigen des Formulars gelöscht.</p> <p>Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn Subtickets vorhanden sind.</p>

1.5.5.2 Aktivitäten im FAQ-Workflow

Beim **Erstellen** eines FAQ-Artikels in einem Ticket (siehe [FAQ erstellen](#)) gibt es die folgenden Workflow-Aktivitäten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>FAQ Artikel erstellen</i>	Öffnet ein Formular. Sie können den Titel der FAQ eingeben, die Problembeschreibung und die Lösungsbeschreibung bearbeiten. Die beiden Beschreibungsfelder sind mit dem ersten und letzten Kommentar im Ticket vorbelegt, der FAQ-Titel mit dem Titel des Tickets. Außerdem können Sie Schlagworte für die FAQ-Suche vergeben.
<i>Abbrechen und Ticket schließen</i>	Bricht die FAQ-Erstellung ab und schließt das Ticket. Sie können das Ticket durch Klicken auf die Aktivität „Ticket wiedereröffnen“ für einen bestimmten Zeitraum wieder aktivieren, wenn sich beispielsweise der Kontakt noch einmal meldet.

Für **erstellte FAQs** in der Sicht *FAQ | In Freigabe*:

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>Veröffentlichung aufheben</i>	Sie können veröffentlichte FAQ-Einträge nachträglich über diese Aktivität ändern. Danach muss der Eintrag erneut freigegeben werden.
<i>Artikel löschen</i>	Sie können den FAQ-Eintrag entfernen.

Um das FAQ-Ticket freizugeben ist die entsprechende Berechtigung erforderlich (siehe Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

1.5.5.3 Aktivitäten im Aufgaben-Workflow

Aufgaben sind Einzelschritte, die z. B zur Bearbeitung von einem Ticket festgelegt werden können. Sie werden auch als Vorgänge erstellt und durchlaufen einen definierten Prozess.

Aufgabenvorgänge sind, anders als Tickets, keinem Kontakt zugeordnet.

Zum Erstellen von Aufgaben, beachten Sie den Abschnitt [Aufgabe erstellen](#).

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>In Bearbeitung nehmen</i>	Im hier angebotenen Formular können Sie nochmal die verfügbaren Felder prüfen und einen Kommentar erstellen. Wechselt den Status der Aufgabe zu „In Bearbeitung“.
<i>Aufgabe zuweisen</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie den Bearbeiter, dem die Aufgabe zugewiesen werden soll, auswählen können.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Aufgabe abschließen</i>	Schließt das Ticket endgültig, wenn die Aufgabe erledigt wurde.
<i>Auf Wiedervorlage legen</i>	Das Ticket wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, 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, indem Sie auf die Aktivität <i>Wiedervorlage beenden</i> klicken.

1.5.5.4 Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow

Beim **Erstellen** von Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Veröffentlichung vorbereiten</i>	<p>Öffnet ein Formular mit dem Sie den Vorgang in den Wartezustand legen können, bis das angegebene Veröffentlichungsdatum erreicht ist. Dann wird der erste Kommentar als Artikel automatisch um 0 Uhr veröffentlicht.</p> <p>Dies ist nur möglich, sofern der Vorgang einen Text im Kommentarfeld enthält. Ist dies nicht der Fall verbleibt der Vorgang im Bereich <i>Start</i>, bis das Kommentarfeld gefüllt ist.</p> <p>Bitte beachten Sie, dass nur der zuerst verfasste, also älteste, Kommentar automatisch mit der entsprechenden Textklasse markiert und damit veröffentlicht wird.</p>

In der **Sicht Neuigkeiten | Im Review**:

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 verwerfen</i>	Der Neuigkeiten-Vorgang wird geschlossen. Er landet im Bereich <i>Verworfen</i> .

Für **verworfen**e Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit wiedereröffnen</i>	Der Neuigkeiten-Vorgang wird in den Bereich <i>Warte auf Veröffentlichung</i> verschoben.

In der **Sicht** *Neuigkeiten* | *Veröffentlicht*:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit verwerfen</i>	Klicken Sie auf diese Workflow-Aktivität, wenn Sie nicht auf das Verwerfungsdatum warten möchten. Der Vorgang wird geschlossen, kann aber wiedereröffnet werden.

1.5.6 Kommunikation

Innerhalb eines Vorgangs ist es möglich auf unterschiedlichen Wegen zu Kommunizieren. Für eine detailliertere Erläuterung wechseln Sie bitte zum Abschnitt [Kommunikation in Vorgängen](#).

1.5.6.1 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 Portal 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.

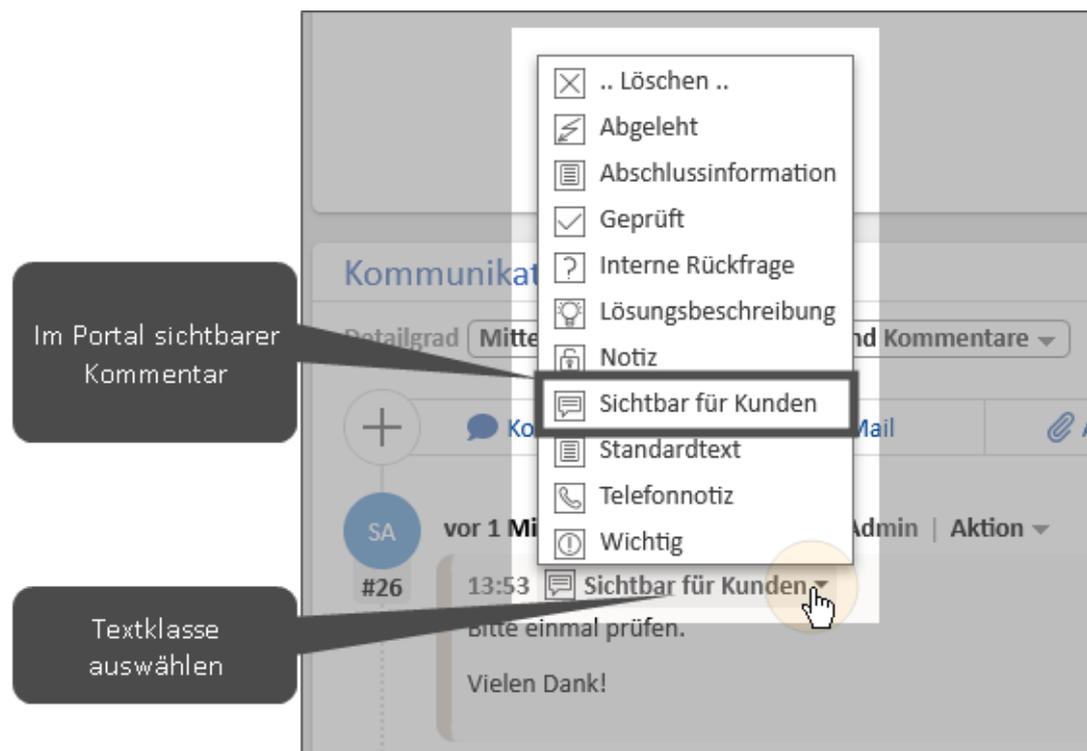


Abbildung 10: Setzen von Textklassen

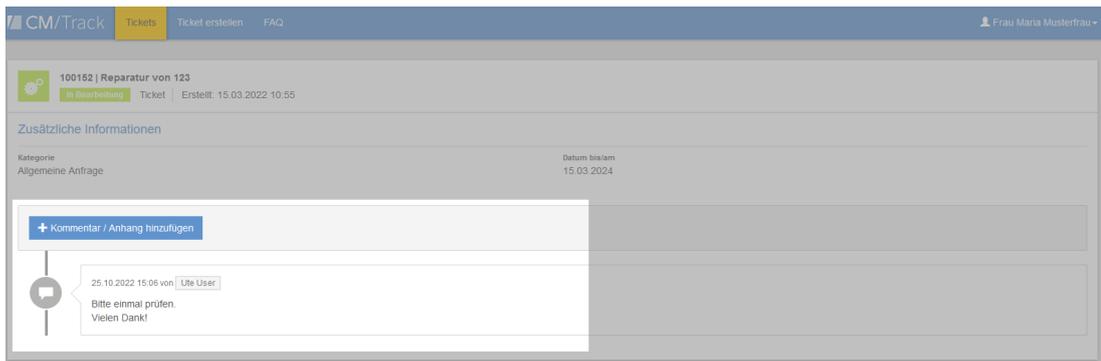


Abbildung 11: Ticket im Portal CM/Track

1.5.6.2 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](#)).

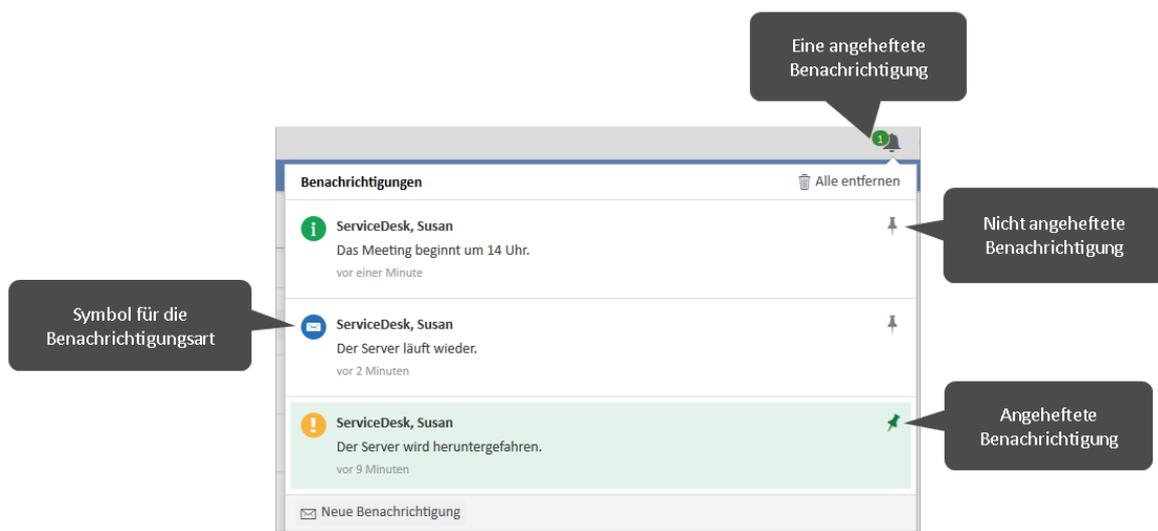


Abbildung 12: Systembenachrichtigungen im Web Client

1.5.7 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.

Über den Button *FAQ hinzufügen* können Sie den vollständigen FAQ-Artikel als Lösungsbeschreibung in die Vorgangshistorie übernehmen.

The screenshot shows the 'Detaildaten' view of a ticket. At the top right, there is a 'Daten bearbeiten' button. Below it are three tabs: 'Ähnliche Tickets', 'FAQ Suche' (which is active), and 'Buchungszeiten'. Under the 'FAQ Suche' tab, there is a filter dropdown set to 'Allgemeine Anfrage' and a search input field. Below this is a table with the following columns: 'FAQ', 'Kategorie', 'Bewertung', and 'Übernehmen in Protokoll'. The table contains two rows:

FAQ	Kategorie	Bewertung	Übernehmen in Protokoll
Bearbeiten von Vorgängen in CM	Allgemeine Anfrage	★★★★★	FAQ hinzufügen
ConSol CM als IT Service Management System	Allgemeine Anfrage	★★★★★	FAQ hinzufügen

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Anzahl der FAQs: 5' and buttons for '<< Prev', '1', and 'Next >>'.

Abbildung 13: 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.

Q Suche... Alle FAQ Listen ▾ Suche

 **100357 | Druckerprobleme**
Freigegeben FAQ (extern) | Erstellt: 09.09.2020

 **100319 | Netzwerkprobleme**
Freigegeben FAQ (extern) | Erstellt: 04.09.2020

 **100308 | Monitor flackert**
Freigegeben FAQ (extern) | Erstellt: 02.09.2020

 **100129 | Monitor einrichten**
Freigegeben FAQ (extern) | Erstellt: 30.07.2020

 **100118 | Druckerprobleme**
Freigegeben FAQ (extern) | Erstellt: 21.07.2020

 **100117 | Druckerpatrone wechseln**
Freigegeben FAQ (extern) | Erstellt: 21.07.2020

Abbildung 14: Externe FAQs im Portal

1.5.8 Neuigkeiten

Um die Bearbeiter und/oder die Kunden über Neuigkeiten zu informieren, können Sie sowohl im Web Client als auch im [Kundenportal CM/Track](#) Neuigkeiten veröffentlichen.

Die internen Neuigkeiten für Bearbeiter werden im Web Client auf der Eingangsseite, also auf dem Dashboard, angezeigt, können aber auch über die Suchfunktion gefunden werden.

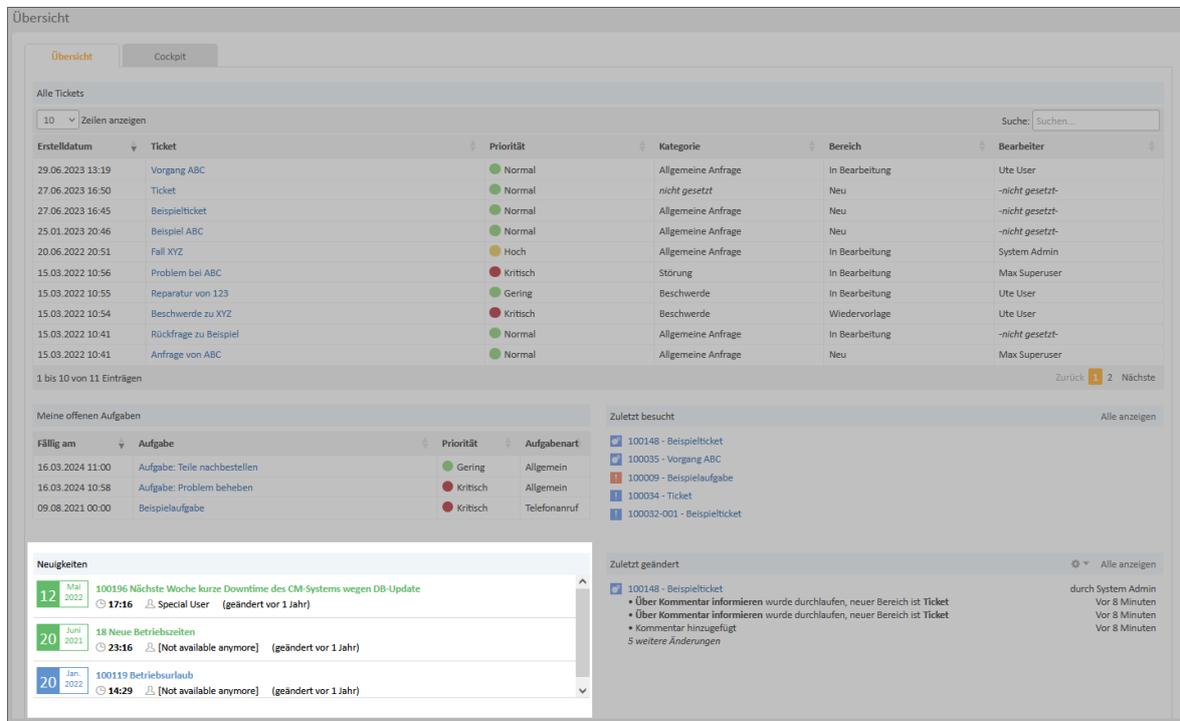


Abbildung 15: Dashboard eines „normalen Bearbeiters“ mit internen Neuigkeiten

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

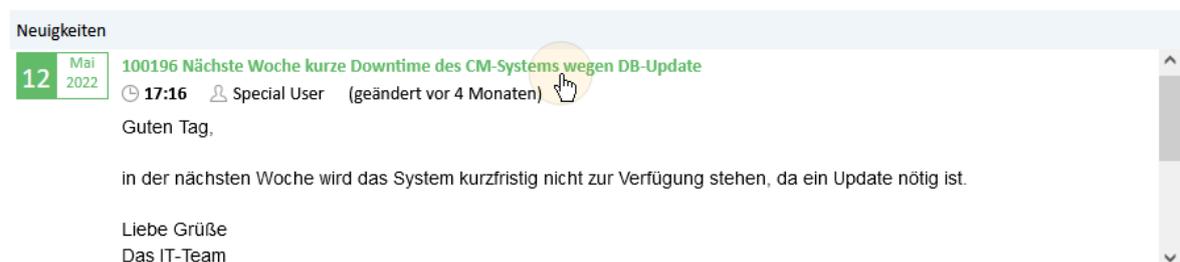


Abbildung 16: Detailansicht einer internen Neuigkeit im Dashboard

1.5.9 Eingangskanäle

CM/Ticketing verfügt über drei Eingangskanäle für die Ticketerstellung:

- **Portal (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.

- **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 in der Sicht *Tickets / Neu* (siehe [Vorgangsliste](#)). Anschließend können Sie als Bearbeiter die Tickets bearbeiten und mithilfe der [Workflow-Aktivitäten](#) durch den Prozess bewegen.

1.5.10 Zeitbuchungen

Sie haben in Ihrem CM/Ticketing-System die Möglichkeit, Zeitbuchungen zu Ihren Vorgängen zu erfassen.

- Alle Zeitbuchungen in Vorgängen werden auch beim zugeordneten Kontakt gespeichert (1).

Bei Privatkontakten werden die Zeitbuchungen dem einzelnen Kontakt zugeordnet, bei Firmenkontakten der Firma.

Wenn Sie die erfassten Zeitbuchungen als csv-Datei aus dem System exportieren wollen, wechseln Sie zum Abschnitt [Zeitbuchungen exportieren](#).

- Zeitbuchungen für Subaufgaben werden ebenfalls erfasst (2).
- Neue Zeitbuchungen können Sie in der Sektion *Kommunikation und Historie* erfassen (3). Beachten Sie hierzu den Abschnitt [Zeitbuchungen erfassen](#).
- Eine Übersicht über alle gebuchten Zeiten zu dem aktuellen Vorgang sowie den Subaufgaben finden Sie in den Detaildaten (4).

The screenshot displays the user interface for a contact's details. It is divided into several sections:

- Kontakte (1):** Shows contact information for Herr Max Mustermann, including email (devnull@consol.de), phone (0049 45841 120), and mobile (+49 45841 100). It also lists his position as Teamleiter and department as Vertrieb.
- Verknüpfte Vorgänge (2):** Lists tasks and tickets linked to the contact. One task is 'Aufgabe: Problem lösen' and one ticket is 'Rückfrage zu Beispiel'.
- Kommunikation und Historie (3):** Shows communication options like Kommentar, E-Mail, Attachment, and Zeitbuchung.
- Detaildaten (4):** Contains a 'Buchungszeiten' table summarizing time bookings.

Buchungen	Zeiten
Abrechenbare Zeiten	2 Std. 15 Min.
Nicht abrechenbare Zeiten	0 Std. 15 Min.
Abrechenbare Zeiten von Aufgaben	1 Std. 0 Min.
Nicht abrechenbare Zeiten von Aufgaben	0 Std. 0 Min.
Gesamte Buchungszeit	3 Std. 30 Min.

Abbildung 17: Kontakte, verknüpfte Vorgänge, Kommunikation und Historie sowie die Detaildaten zu den Buchungszeiten eines Vorgangs

1.5.11 Kundenportal CM/Track

1.5.11.1 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

Wenn Sie einen neuen Kunden-Login anlegen möchten, beachten Sie den Abschnitt [Kunden-Login erstellen](#).

1.5.11.2 Benutzeroberfläche von CM/Track

Die Startseite besteht aus den folgenden Elementen:

- Das Hauptmenü **(1)** in der Kopfleiste
- Die Kacheln *Ticket erstellen* und *FAQ* (siehe [FAQs](#)) 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 (siehe [Neuigkeiten](#))

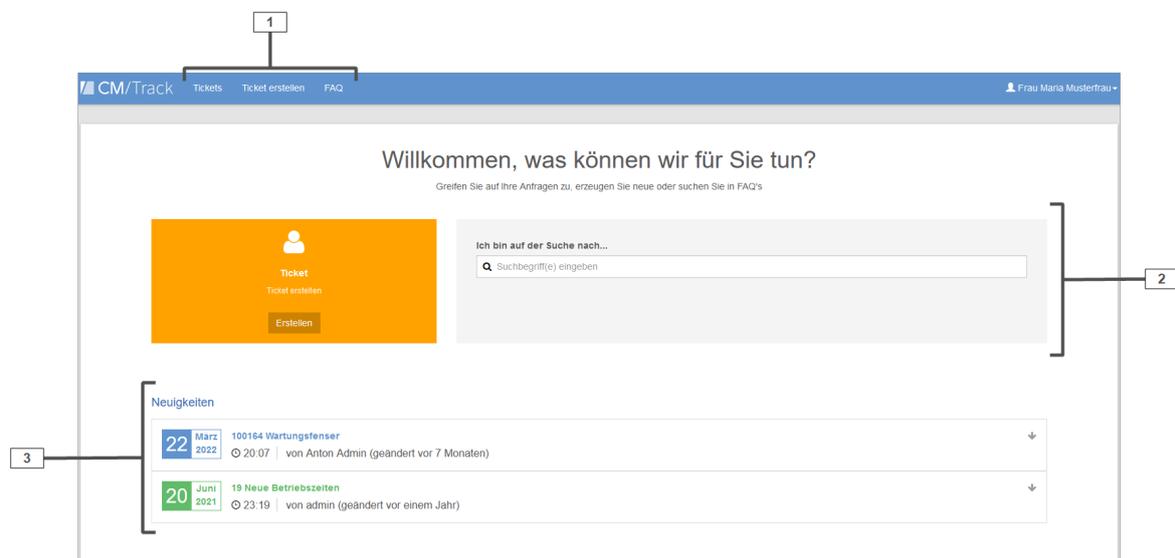


Abbildung 18: Startseite in CM/Track

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.

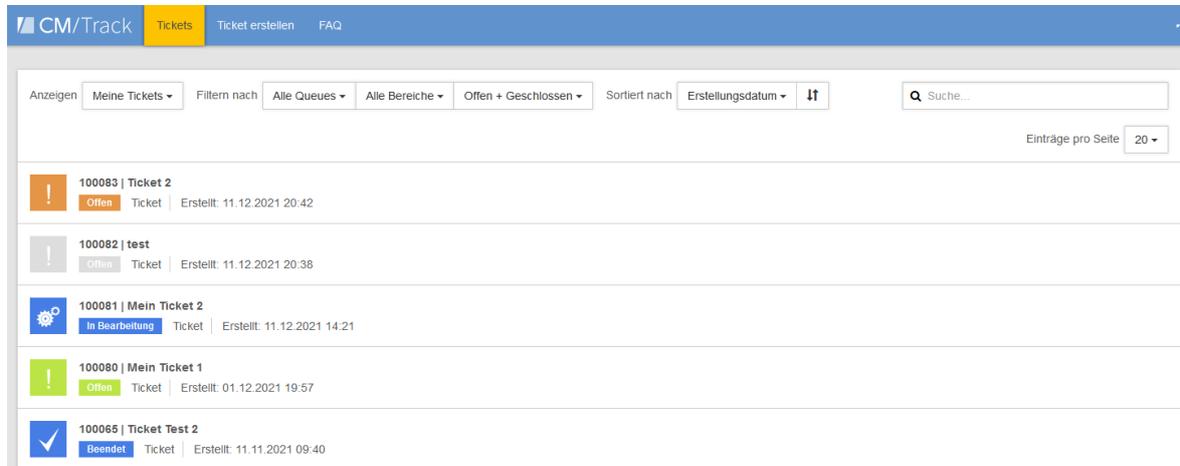


Abbildung 19: Ticketliste im CM/Track

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 (siehe Abschnitt [Kommunikation mit dem Kontakt](#)).

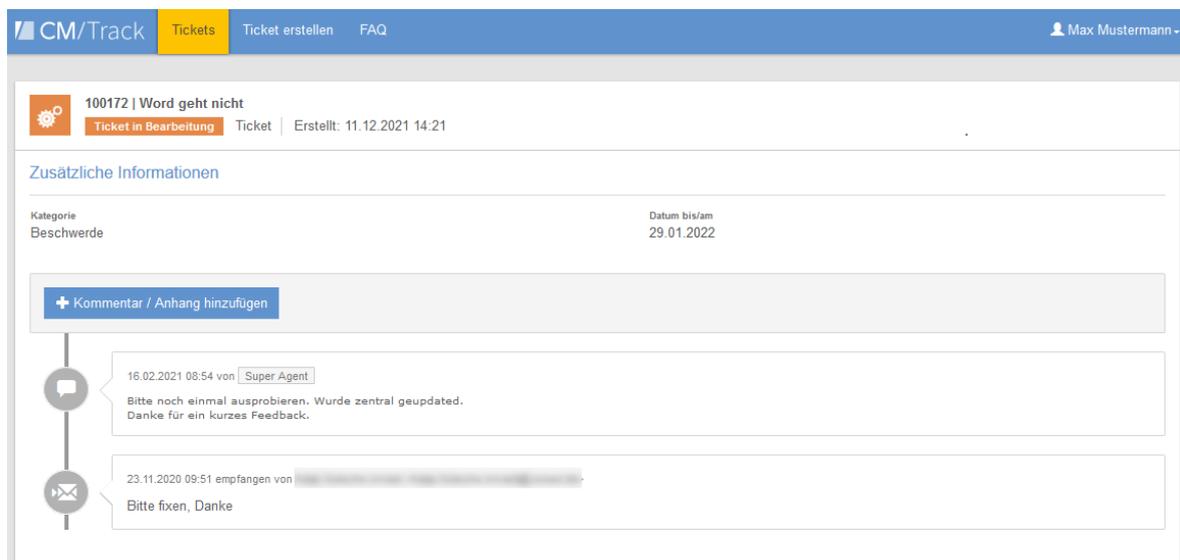


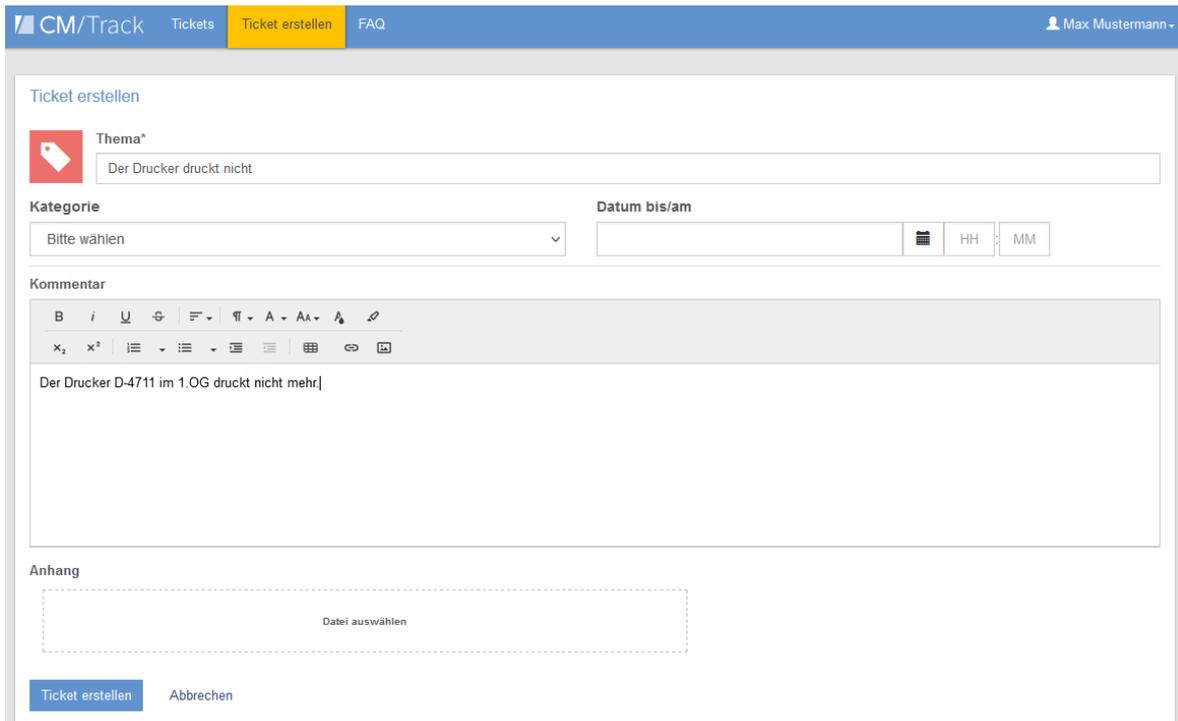
Abbildung 20: Detailansicht eines Tickets in CM/Track

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
- **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 system. The interface includes a navigation bar with 'Tickets', 'Ticket erstellen', and 'FAQ' tabs, and a user profile 'Max Mustermann'. The form fields are as follows:

- Thema*:** A text input field containing 'Der Drucker druckt nicht'.
- Kategorie:** A dropdown menu with the placeholder text 'Bitte wählen'.
- Datum bis/am:** A date selection field with a calendar icon and time selection options for 'HH' and 'MM'.
- Kommentar:** A rich-text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, link, unlink, list, and image icons. The text area contains the text 'Der Drucker D-4711 im 1.OG druckt nicht mehr.'.
- Anhang:** A dashed box with the text 'Datei auswählen' (Select file).

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

Abbildung 21: 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.

- 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 Ihre erstellten Tickets anschließend mittels der [Aktivitäten im Ticket-Workflow](#) durch den 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 [Aktivitäten im Aufgaben-Workflow](#) 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 [Aktivitäten im FAQ-Workflow](#) weiter bearbeiten.

- Neuigkeit erstellen

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

Beachten Sie zur Arbeit mit den erstellten Neuigkeiten auch die [Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow](#).

- 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.

- [Zeitbuchungen erfassen](#)

Erfassen Sie zu Ihren Vorgängen im System die aufgewendete Arbeitszeit.

- [Zeitbuchungen exportieren](#)

Exportieren Sie die aufgewendeten Arbeitszeiten für Firmen oder Privatkontakte als csv-Datei.

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 FormularPflichtfelder 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 es mit den [Aktivitäten im Ticket-Workflow](#) durch den Prozess.

1.6.2 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.



1.6.3 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)**.

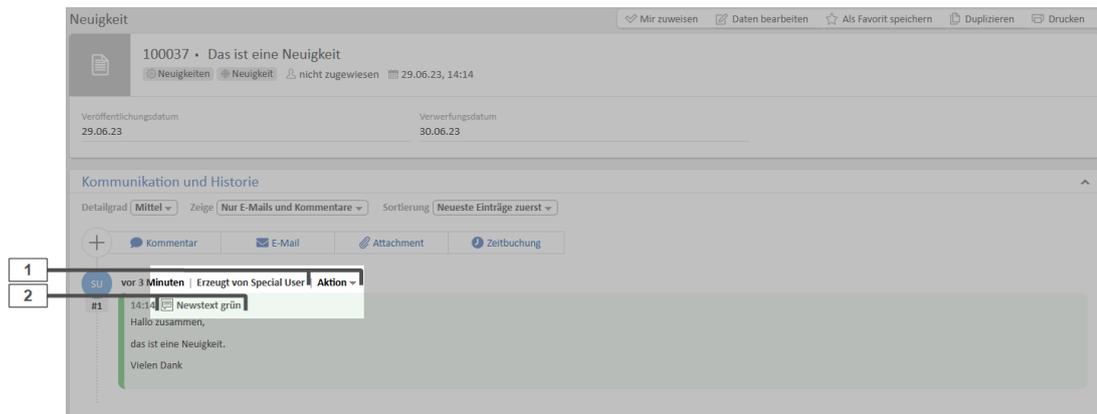


Abbildung 22: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

1.6.4 Aufgabe erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

1.6.4.1 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.

1.6.4.2 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 [Aktivitäten im Aufgaben-Workflow](#) durch den Prozess.

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).

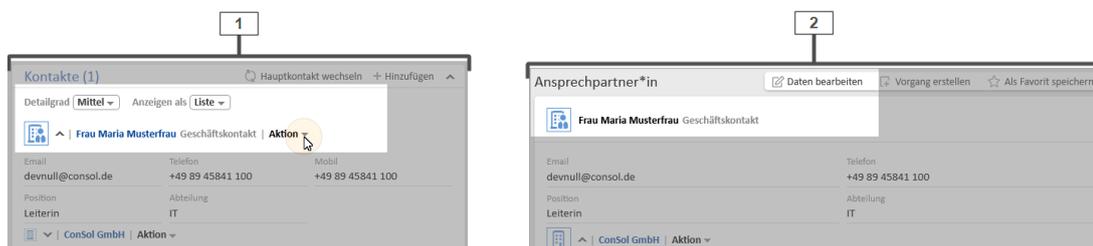


Abbildung 23: Bearbeiten einer Kontaktperson

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*

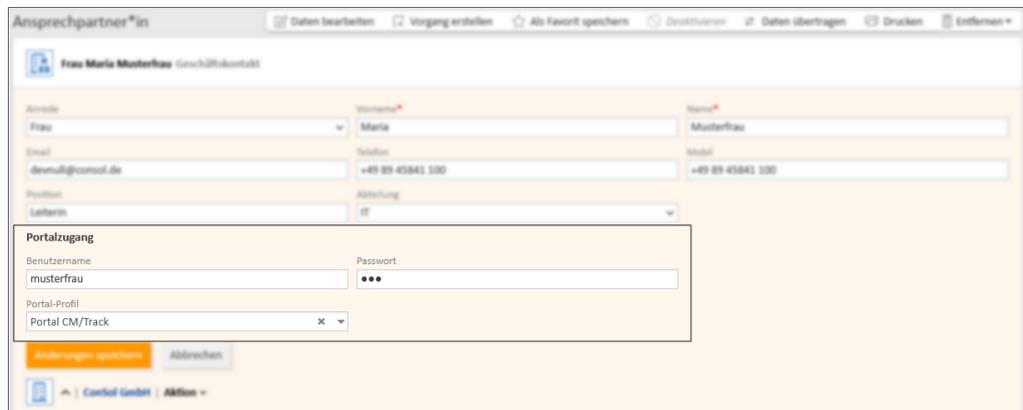


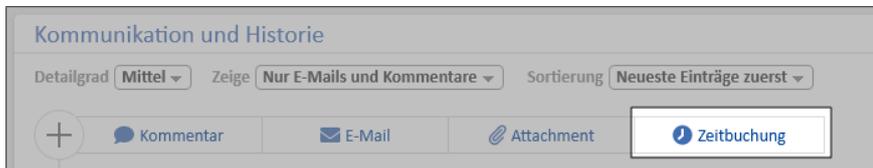
Abbildung 24: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

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.

1.6.7 Zeitbuchungen erfassen

1. Wählen Sie den gewünschten Vorgang aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf *Zeitbuchung*.

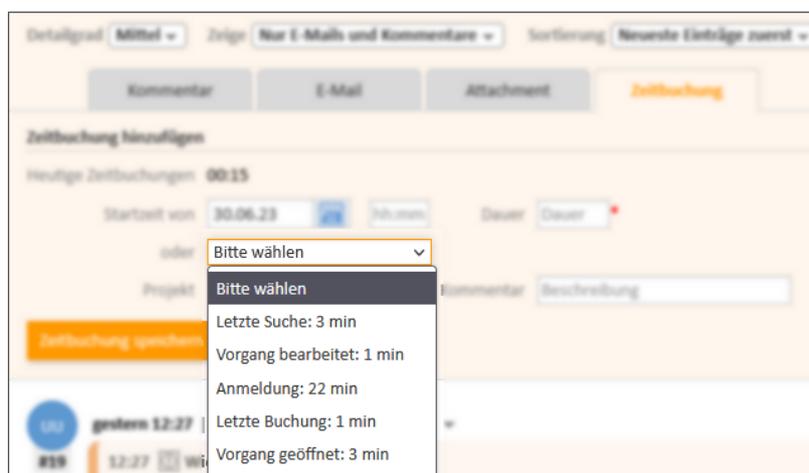


3. Erfassen Sie die Zeitbuchung für den Vorgang.

Hierbei haben Sie verschiedene Optionen:

- Geben Sie die Dauer im Feld ein (gültige Formate sind: 120min, 2h, 2:00)
Dieser Wert überschreibt andere Werte, sofern diese gesetzt waren.
- Wählen Sie eine Option aus dem Drop-Down Menü aus.

Sie erhalten Vorschläge basierend auf Ihren kürzlich durchgeführten Tätigkeiten im System.



4. Wählen Sie bei *Projekt* aus, ob es sich um eine „zu berechnende“ oder „nicht zu berechnende“ Zeitbuchung handelt.
5. Klicken Sie auf *Zeitbuchung speichern*.

Ihre Zeitbuchung zu dem Vorgang wurde erfasst. Sie sehen alle erfassten Zeitbuchungen in den Detaildaten des Vorgangs.

Wenn Sie Ihre erfasste Zeitbuchung anpassen wollen gehen Sie wie folgt vor:

Voraussetzung: Der Vorgang muss In Bearbeitung sein (Workflow-Aktivität In Bearbeitung nehmen).

Beachten Sie dabei, dass Sie als normaler Benutzer mit der Rolle „user“ **ausschließlich Ihre eigenen** Zeitbuchungen anpassen können.

Wenn Sie Zeitbuchungen für Subvorgänge anpassen wollen, müssen Sie zuerst die gewünschten Vorgänge auswählen - Sie können immer nur die Zeitbuchungen für den Vorgang anpassen, den Sie gerade bearbeiten.

1. Wählen Sie bei den *Workflow-Aktivitäten* unter *Vorgangsverwaltung* die Aktivität *Zeitbuchung anpassen*.
2. Geben Sie im Formular die gewünschten Änderungen zu den einzelnen Zeitbuchungen ein.
3. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Ihre Änderungen an den Zeitbuchungen wurden übernommen. Sie sehen die aktualisierten Zeitbuchungen in den Detaildaten des Vorgangs.

Wenn Sie die erfassten Zeitbuchungen zu einem Kontakt oder einer Firma exportieren wollen, beachten Sie den Abschnitt [Zeitbuchungen exportieren](#).

1.6.8 Zeitbuchungen exportieren

Die Zeitbuchungen werden für die **verknüpften Kontakte** exportiert und nicht für die einzelnen Vorgänge. So erhalten Sie eine Übersicht über alle erfassten Zeiten und Vorgänge zu einem Kontakt/ einer Firma.

Beachten Sie, dass für den Export von Zeitbuchungen unterschieden wird zwischen:

- **Firmenkontakt**

Die erfassten Zeitbuchungen in Vorgängen werden nicht über den einzelnen Kontakt exportiert, sondern über die Firma.

- **Privatkontakt**

Die erfassten Zeitbuchungen in Vorgängen werden direkt über den verknüpften Kontakt exportiert.

1. Wählen Sie den gewünschten Kontakt/ die gewünschte Firma aus.

Sie können diese schnell über die Suchfunktionen finden oder in der Sektion *Verknüpfte Vorgänge* des betroffenen Vorgangs.

2. Klicken Sie rechts auf die Aktivität *Zeitbuchungen exportieren*.



3. Füllen Sie im Formular den gewünschten Zeitraum aus.
Wenn Sie keinen Zeitraum angeben, wird der gesamte Zeitraum exportiert.
4. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Die Zeitbuchungen zu Ihrem Kontakt/ der Firma wurden als csv-Datei exportiert und automatisch in der Sektion *Kommentare und Attachments* an den Kontakt/ die Firma angehängt.

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

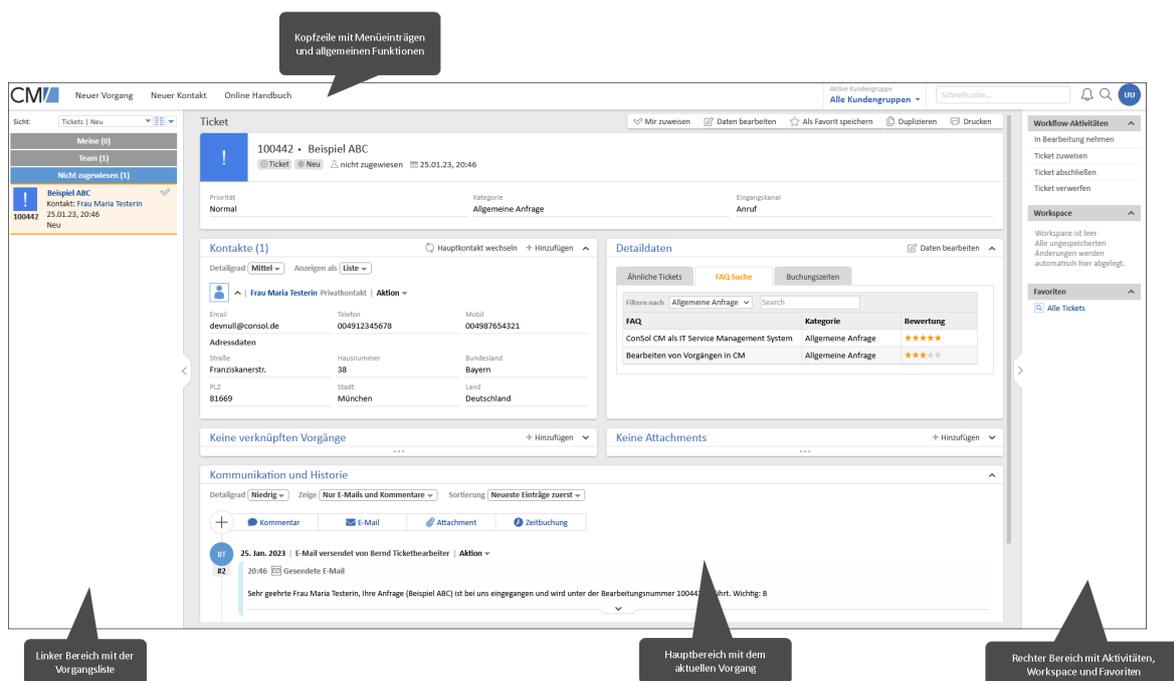
Dieser Abschnitt beschreibt die Benutzeroberfläche des ConSol CM Web Clients.

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 detail view for '100149 - Anfrage von ABC'. The interface is divided into several sections, each with a header and a set of actions on the right side. Callouts point to these elements:

- Objektaktionen:** Buttons at the top right of the ticket header: 'Daten bearbeiten', 'Als Favorit speichern', 'Duplizieren', 'Drucken'.
- Vorgangs-Icon:** A gear icon in the top left of the ticket header.
- Grundlegende Daten:** The top section containing ticket details like 'Priorität: Normal', 'Kategorie: Allgemeine Anfrage', 'Datum bis/am: 15.03.24 00:00', and 'Eingangskanal: Brief'.
- Kontaktabschnitt mit Link zum Hauptkontakt:** The 'Kontakte (1)' section, which lists contact information for 'Herr Anton Abteilungsleiter'.
- Aktionen für den Kontakt:** A dropdown menu labeled 'Aktion' next to the contact name.
- Aktionen für den Kontaktabschnitt:** Buttons at the top right of the contact section: 'Hauptkontakt wechseln' and '+ Hinzufügen'.
- Verknüpfte Vorgänge (1):** A section showing related tickets, with a dropdown menu labeled 'Aktion'.
- Historie mit Kommentaren, E-Mails und ausgeführten Aktionen:** The 'Kommunikation und Historie' section, which shows a list of communication events.
- Kommunikationsfunktionen:** Buttons at the top of the communication section: '+', '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:

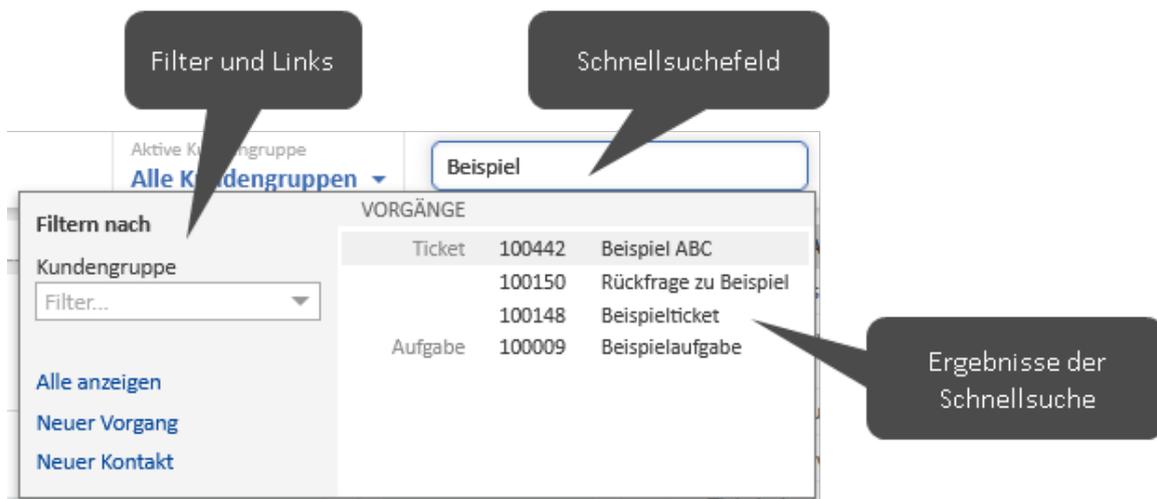
- Fall XYZ** (ID: 100203)
Kontakt: Frau Petra Privatfrau
Bearbeiter: Anton Admin
20.06.22, 20:51
In Bearbeitung
- Problem bei ABC** (ID: 100153)
Kontakt: Frau Maria Musterfrau
Bearbeiter: Max Superuser
15.03.22, 10:56
In Bearbeitung

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/Ticketing system. The main search area is titled 'Suche' and includes a search criteria section with a process dropdown set to 'Tickets'. Below this is a results table with 9 entries. The right sidebar contains sections for 'Aktivitäten', 'Workspace', and 'Favoriten'. Callouts highlight specific features: 'Suchkriterien' (search criteria), 'Suchergebnisse' (search results), 'Suche-Aktivitäten' (search activities), and 'Detailsuche öffnen' (open detailed search).

Ergebnisliste (9)	Bearbeiter	Hauptkontakt	Name	Thema
<input checked="" type="checkbox"/>		Herr Anton Abteilungsleiter	100027	Computer purchase
<input checked="" type="checkbox"/>		Frau Maria Musterfrau	100026	Attachments not visible
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Frau Maria Musterfrau	100025	New laptop
<input checked="" type="checkbox"/>	Superuser, Max	Frau Maria Musterfrau	100153	Problem bei ABC
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Frau Maria Musterfrau	100152	Reparatur von 123
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Herr Anton Abteilungsleiter	100151	Beschwerde zu XYZ
<input checked="" type="checkbox"/>		Frau Maria Musterfrau	100150	Rückfrage zu Beispiel
<input checked="" type="checkbox"/>	Superuser, Max	Herr Anton Abteilungsleiter	100149	Anfrage von ABC
<input checked="" type="checkbox"/>	User, Ute	Herr Max Mustermann	100148	Beispielticket

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.

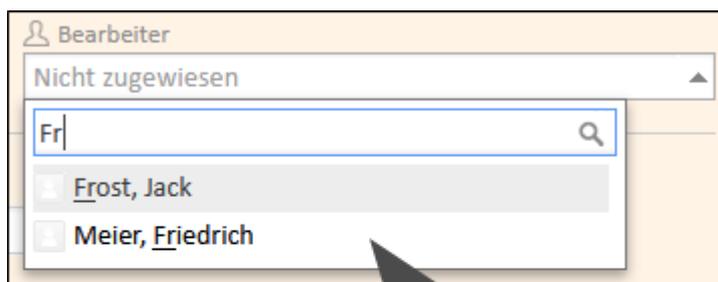
- Die Seite eines Objekts durch Anklicken seines Links öffnen.
- Eine Vorschau durch Anklicken einer Zeile, die kein Link ist, öffnen.
- Die Ergebnisse als [Grid](#) anzeigen.
- Eine Aktivität für die Ergebnisse im aktuell ausgewählten Tab ausführen. Die Aktivität wird für alle ausgewählten Elemente 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 a ticket detail 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 'Workspace'. Callouts point to specific elements: 'Kopfzeile und Datenfelder' (header and data fields), 'Allgemeine Aktionen für den Vorgang' (general actions), 'Aktivitäten, um den Vorgang durch den Prozess zu bewegen' (activities to move the ticket), 'Aktionen für den Kontakt des Vorgangs' (actions for the contact), 'Link zum Kontakt, Pfeil zum Anzeigen von Details im Vorgang' (link to contact, arrow for details), 'Historie' (history), and 'Kommunikationsfunktionen' (communication functions).

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.

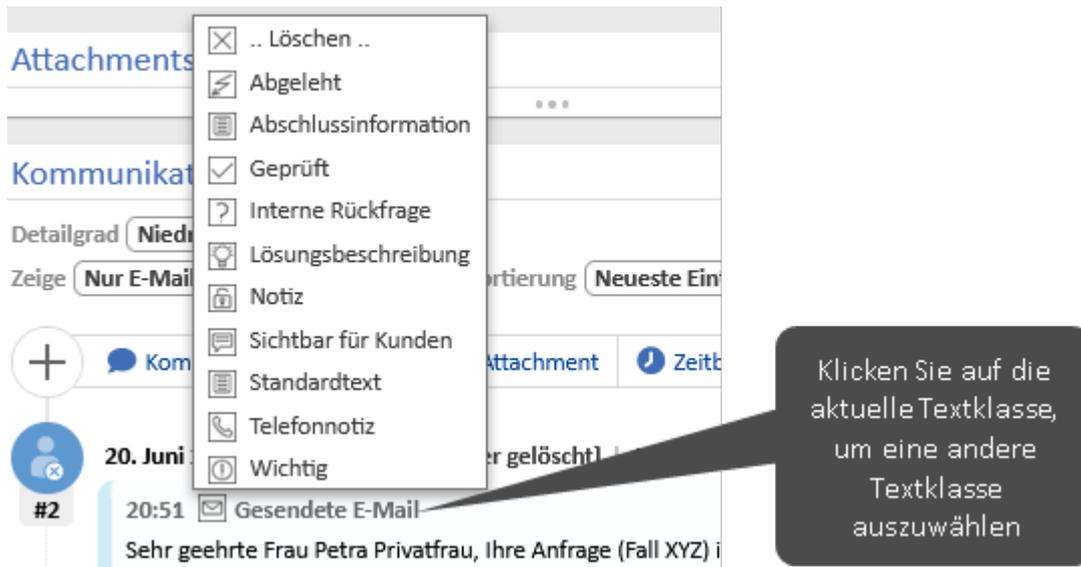
Die folgenden Aktionen sind verfügbar, wenn die entsprechenden Komponenten in Ihrem System im Einsatz sind:

- [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.

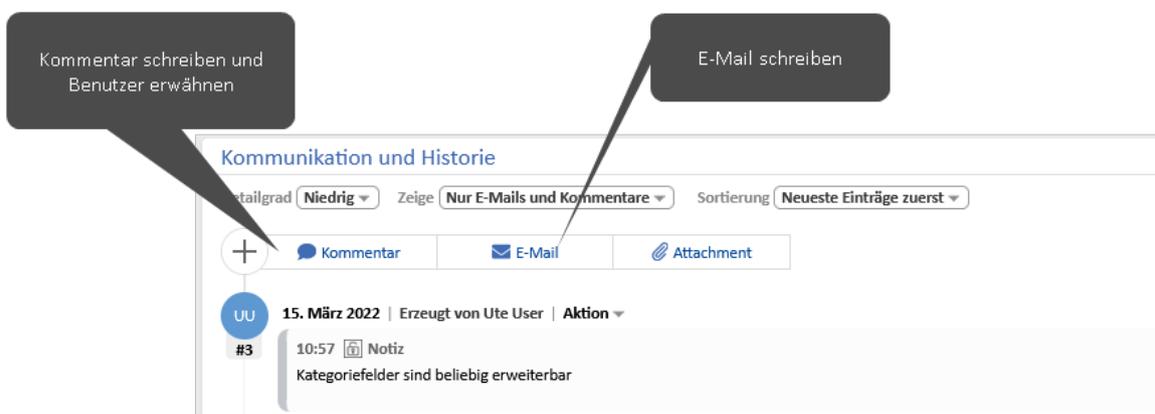
2.2.4 Kommunikation in Vorgängen

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 contains three bullet points: '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 contains an email preview with the subject 'Eingang der Anfrage - Ticket (100032-001)', the recipient 'devnull@consol.de', and the body text 'Sehr geehrter Herr Max Mustermann, Ihre Anfrage (Beispielticket) ist bei uns eingegangen und wird unter der Bearbei...'. Two callout boxes are present: one pointing to the 'Detailgrad' dropdown menu and another pointing to the 'Filter und Sortierung' area.

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)

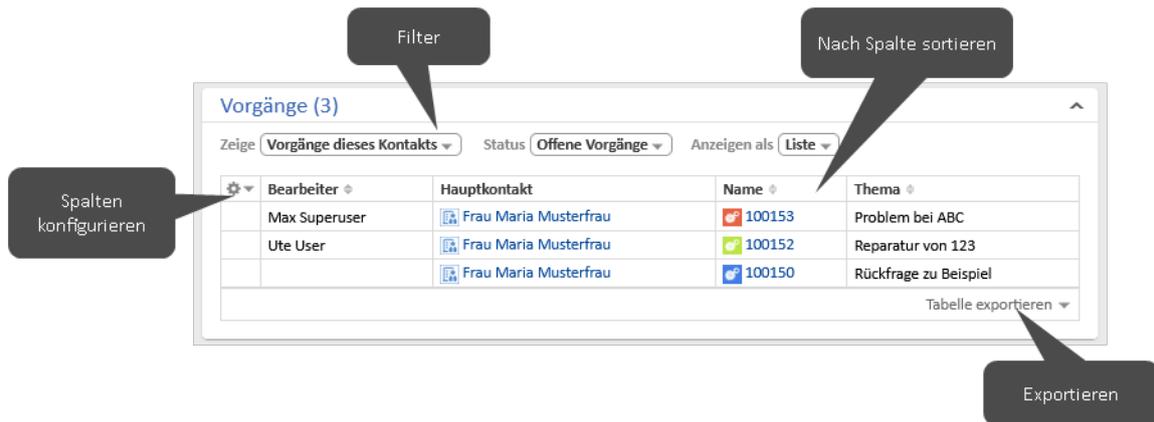
	100332	Aufgabe: Problem lösen	Aktion		
		Subvorgang	In Bearbeitung	Anton Admin	28.09.22, 21:28
	100155	Aufgabe: Teile nachbestellen			
		Subvorgang (fest)	In Bearbeitung	Ute User	15.03.22, 11:00

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.

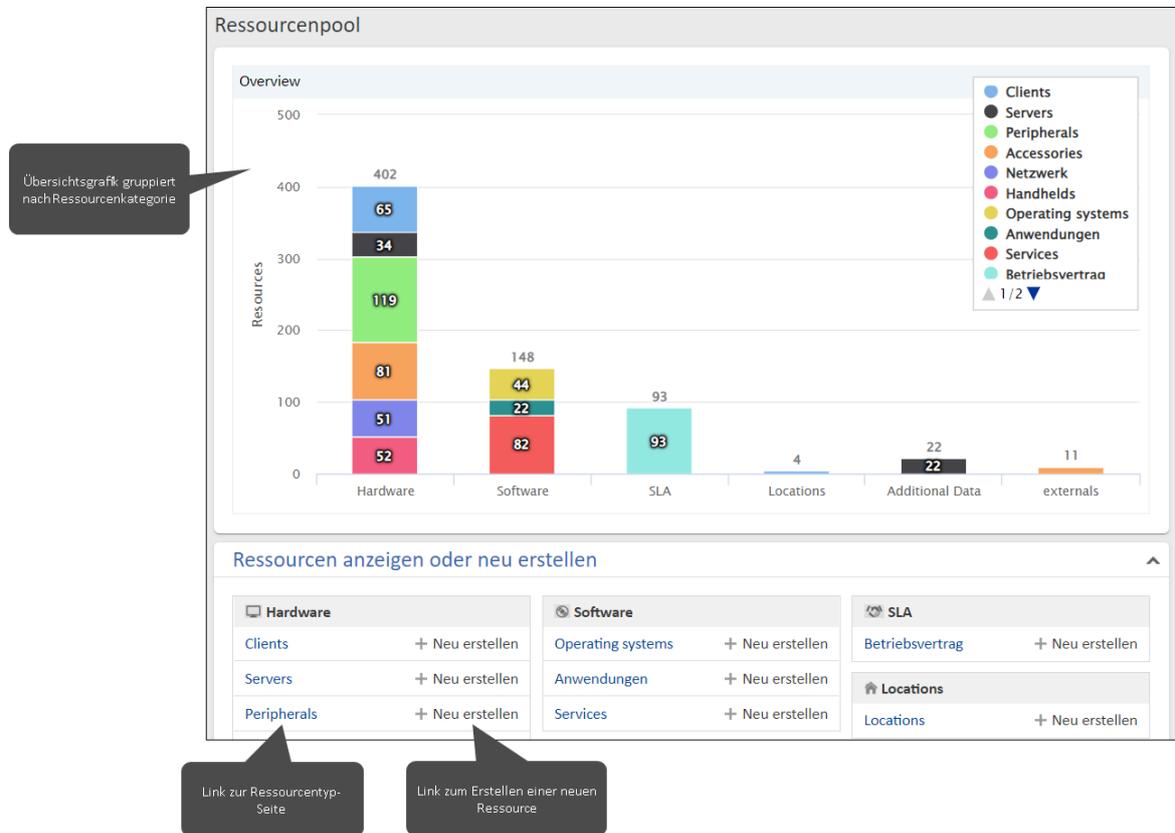
1. Klicken Sie neben dem Ressourcentyp in der entsprechenden Ressourcenkategorie auf den Button *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie die Ressource, die verknüpft werden soll, mithilfe der [Autocomplete-Suche](#) aus.
3. Klicken Sie auf den Button *Relation hinzufügen*.

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 Bearbeiter 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 Bearbeiter 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.