



ConSol Software GmbH

ConSol CM Benutzerhandbuch

Version 6.10.5.2

Inhalt

Inhalt	2
A - Einleitung	7
A.1 ConSol CM für Business Process Management	8
A.2 Liste der Handbücher	9
A.3 Die Struktur des Handbuches	10
A.4 Erklärungen zum Layout	11
A.5 Rechtlicher Hinweis	12
A.6 Gender-Disclaimer	12
A.7 Copyright	12
A.8 Grundprinzipien von ConSol CM	13
A.8.1 Systemkomponenten aus der Sicht der Anwender, Administratoren und Kunden	13
A.9 Grundlegende technische Prinzipien und Objekte von ConSol CM	15
A.9.1 Einleitung	16
A.9.2 Das ConSol CM-Dogma	16
A.9.3 Bearbeiter	17
A.9.4 Kunden	17
A.9.5 Tickets	17
A.9.6 Ressourcen	18
A.9.7 Queues	18
A.9.8 Workflows	19
A.9.9 Zugreifen auf Objekte in ConSol CM	19
B - Grundlagen	22
B.1 Anmelden und Abmelden	23
B.1.1 Begriffe und Konzepte	24
B.1.2 Anmelden im Web Client mit Ihrem Benutzernamen und Passwort	25
B.1.3 Anmelden im Web Client über LDAP	25
B.1.4 Anmelden im Web Client über Single Sign-On	25

B.1.5 Abmelden aus dem Web Client	26
B.2 Die Benutzeroberfläche	27
B.2.1 Anpassung	28
B.2.2 Das Layout des Web Clients	29
B.2.3 Die Benutzeroberfläche im Detail	31
B.2.4 Die unterschiedlichen Datenfelder	36
B.3 Suchen nach Tickets, Kunden und Ressourcen	41
B.3.1 Schnellsuche	42
B.3.2 Detailsuche	45
B.3.3 Autocomplete-Suche	57
B.4 Aktivitäten	60
B.4.1 Workflow-Aktivitäten für Tickets	61
B.4.2 Kundenaktivitäten für Kontakte und Firmen	62
B.4.3 Ressourcenaktivitäten für Ressourcen	63
B.4.4 Suche-Aktivitäten für Suchergebnisse	64
B.5 Berechtigungen	65
B.5.1 Welche Tickets können Sie sehen?	66
B.5.2 Welche Tickets sehen Sie in der Ticketliste?	69
B.5.3 Welche Kunden können Sie sehen?	70
B.5.4 Welche Ressourcen können Sie sehen?	71
B.6 Das Bearbeiterprofil	72
B.6.1 Öffnen des Bearbeiterprofils	73
B.6.2 Struktur des Bearbeiterprofils	74
B.6.3 Kopfbereich: Passwort des Bearbeiterkontos	76
B.6.4 Bereich Vertretungen	77
B.6.5 Bereich Allgemeine Einstellungen: Sichtenmerkmale, Standard-Kundengruppe und Standard-Queue	80
B.6.6 Bereich Zeitbuchung	82

C - Tickets	87
C.1 Grundwissen über Tickets	88
C.1.1 Struktur eines Tickets	89
C.1.2 Anzeigeeinstellungen für Tickets	94
C.1.3 Der Unterschied zwischen dem Editieren von Ticketdaten und dem Arbeiten mit Tickets	97
C.1.4 Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern	99
C.1.5 Offene vs. geschlossene Tickets	101
C.2 Die Ticketliste	102
C.2.1 Über die Ticketliste	103
C.2.2 Die Ticketliste im Detail	104
C.2.3 Sicht	105
C.2.4 Filter	107
C.2.5 Gruppierung	108
C.2.6 Sortierung	110
C.2.7 Anzeigen der Ticketliste als Grid	110
C.3 Arbeiten an Tickets	112
C.3.1 Erstellen eines neuen Tickets	113
C.3.2 Aktualisieren von Tickets	117
C.3.3 Arbeiten mit Kunden in Tickets	123
C.3.4 Kommunikation: Kommentare, E-Mails, Attachments und Zeitbuchungen	131
C.3.5 Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse	148
C.3.6 Relationen zu Tickets und Ressourcen	151
D - Kunden	158
D.1 Grundwissen über Kunden	159
D.1.1 Erklärung der Begriffe	159
D.2 Struktur einer Kundenseite	161
D.2.1 Beispielstruktur einer Kundenseite	162
D.2.2 Bereiche einer Kundenseite	163

D.3 Anzeigeeinstellungen für Kundenseiten	168
D.3.1 Aus- und Einklappen von Kundenseitenbereichen	168
D.3.2 Sichtbarkeitslevel	169
D.3.3 Anpassen von Tabellen	170
D.3.4 Bedeutung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche	171
D.4 Arbeiten mit Kunden	172
D.4.1 Erstellen eines neuen Kunden	173
D.4.2 Verwalten von Kunden	178
D.4.3 Relationen zu anderen Kunden und Ressourcen	190
E - Optionale ConSol CM-Add-ons	198
E.1 CM.Resource Pool	199
E.1.1 Grundwissen über Ressourcen	200
E.1.2 Anzeige von Ressourcen im Web Client	201
E.1.3 Anzeigeeinstellungen für Ressourcenseiten	207
E.1.4 Arbeiten mit Ressourcen	210
E.2 CM.Track V1	229
E.2.1 Über CM.Track	230
E.2.2 CM.Track aus der Sicht Ihrer Kunden	230
E.2.3 CM.Track aus der Sicht des Bearbeiters	231
E.2.4 Konfigurieren von CM.Track V1 für die Kunden	232
E.2.5 CM.Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden	235
E.2.6 Berücksichtigen von CM.Track V1 bei der Arbeit mit Tickets	244
E.3 CM.Track V2	247
E.3.1 Über CM.Track	248
E.3.2 CM.Track aus der Sicht Ihrer Kunden	248
E.3.3 CM.Track aus der Sicht des Bearbeiters	249
E.3.4 Konfigurieren von CM.Track V2 für die Kunden	250
E.3.5 CM.Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden	253
E.3.6 Berücksichtigen von CM.Track V2 bei der Arbeit mit Tickets	263

F - Tipps, Fehlerbehebung und FAQs	266
F.1 Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten	267
F.1.1 Anzeigen von Tooltips	268
F.1.2 Verwenden der Favoriten	269
F.1.3 Verwenden des Workspace	273
F.1.4 Hinzufügen von Ticketrelationen über Drag-and-Drop	275
F.1.5 Öffnen des Hauptkunden eines Tickets	276
F.2 Fehlerbehebung	278
F.2.1 Benutzername und Passwort	279
F.2.2 Tickets	281
F.2.3 Kunden	283
F.2.4 Ressourcen	284
F.2.5 Sichten	285
F.2.6 CM.Doc	286
F.3 FAQs	287
F.3.1 Allgemein	288
F.3.2 Tickets	289
F.3.3 Kunden	290
F.3.4 Ressourcen	291
G - Appendix	292
G.1 Marken	293
Glossar	294
Index	299

A - Einleitung

Dieser Abschnitt enthält allgemeine Informationen über den Inhalt und die Struktur dieses Handbuchs, sowie eine Einführung in ConSol CM.

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

A.1 ConSol CM für Business Process Management	8
A.2 Liste der Handbücher	9
A.3 Die Struktur des Handbuchs	10
A.4 Erklärungen zum Layout	11
A.5 Rechtlicher Hinweis	12
A.6 Gender-Disclaimer	12
A.7 Copyright	12
A.8 Grundprinzipien von ConSol CM	13
A.8.1 Systemkomponenten aus der Sicht der Anwender, Administratoren und Kunden	13
A.9 Grundlegende technische Prinzipien und Objekte von ConSol CM	15
A.9.1 Einleitung	16
A.9.2 Das ConSol CM-Dogma	16
A.9.3 Bearbeiter	17
A.9.4 Kunden	17
A.9.5 Tickets	17
A.9.6 Ressourcen	18
A.9.7 Queues	18
A.9.8 Workflows	19
A.9.9 Zugreifen auf Objekte in ConSol CM	19

A.1 ConSol CM für Business Process Management

ConSol CM ist eine **kundenzentrierte Business Process Management Software**. Mit ConSol CM können Sie Geschäftsprozesse kontrollieren und steuern. Im Fokus liegt dabei die menschliche Kommunikation und Interaktion, wie zum Beispiel bei Prozessen im Bereich Helpdesk, Customer Service, Marketing, Vertrieb oder Einkauf. Grundsätzlich lässt sich jeder in einem Unternehmen eingesetzte Prozess mit ConSol CM abbilden und zum Leben erwecken.

Mit ConSol CM können Sie alle in Geschäftsprozessen relevanten Komponenten verwalten und die Prozesse Ihres Unternehmens optimal steuern. ConSol CM wird in verschiedenen Branchen eingesetzt, von Versicherungen und Banken über Modeunternehmen bis zu Herstellern von Fahrkartenautomaten oder Autowaschanlagen. Der flexible Mechanismus zur Prozessgestaltung und die Workflow-Engine bieten die perfekte Grundlage für die Modellierung und Steuerung von unterschiedlichen Geschäftsprozessen.

A.2 Liste der Handbücher

ConSol CM enthält Dokumentation für mehrere Benutzergruppen. Folgende Dokumente sind verfügbar:

- **Administratorhandbuch**
Ein detailliertes Handbuch für CM-Administratoren über die ConSol CM-Konfiguration mit dem Admin Tool.
- **Process Developer-Handbuch**
Ein Leitfaden für Workflow-Entwickler über die grafische Benutzeroberfläche des Process Designers und die Programmierung von Workflow-Skripten.
- **Betriebshandbuch**
Eine Beschreibung der ConSol CM-Infrastruktur, der Serverintegration in IT-Umgebungen und des Betriebs des CM-Systems für IT-Administratoren und -Betreiber.
- **Setup-Handbuch**
Eine technische Beschreibung des CM-Setups in verschiedenen IT-Umgebungen. Für Experten der CM-Administration.
- **Benutzerhandbuch**
Ein Einführung in den ConSol CM Web Client für Endbenutzer.
- **Systemanforderungen**
Eine Liste aller Voraussetzungen, die für die Installation von ConSol CM erfüllt sein müssen, für IT-Administratoren und CM-Administratoren. Mit jeder ConSol CM-Version veröffentlicht.
- **Technische Release Notes**
Technische Informationen über die neuen ConSol CM-Funktionen. Für CM-Administratoren und Key-User. Mit jeder ConSol CM-Version veröffentlicht.

A.3 Die Struktur des Handbuches

Dieses Handbuch enthält folgende Abschnitte:

- [Grundlagen](#)
Hier finden Sie eine Erklärung der wichtigsten Begriffe, Prinzipien und grundlegenden Funktionen von ConSol CM. Lesen Sie diesen Abschnitt, um sich mit der Arbeit mit dem Web Client vertraut zu machen.
- [Tickets](#)
Hier finden Sie Alles, was Sie für die Arbeit mit Tickets wissen müssen.
- [Kunden](#)
Hier finden Sie Alles, was Sie für die Arbeit mit Kunden wissen müssen.
- [Optionale ConSol CM-Add-ons](#)
Hier finden Sie Alles, was Sie für die Arbeit mit CM.Resource Pool und CM.Track, optionalen Modulen von ConSol CM, wissen müssen.
- [Tipps, Fehlerbehebung und FAQs](#)
Hier finden Sie Tipps und Antworten auf häufig gestellte Fragen.
- [Appendix](#)
Hier finden Sie ein Glossar und einen Abschnitt über die Handelsmarken.

A.4 Erklärungen zum Layout

Es werden folgende Symbole und Farben verwendet, um Informationen hervorzuheben bzw. zu markieren.

 Dies ist eine zusätzliche Information.

 Dies ist ein wichtiger Hinweis. An dieser Stelle müssen Sie besonders aufpassen!

 Dies ist eine Warnung!

 Dies ist eine Empfehlung aus der praktischen Erfahrung unserer Consultants.

A.5 Rechtlicher Hinweis

Da wir ein Handbuch zur Verfügung stellen möchten, das Sie bei der Verwaltung Ihres CM-Systems unterstützt und Ihnen gleichzeitig zusätzliche Informationen über verwandte Themen (z. B. LDAP oder Kerberos) bietet, enthält dieses Handbuch externe Links. Auf diese Weise können Sie bei Bedarf Hintergrundinformationen über ein Thema erhalten. Dies kann Ihnen dabei helfen, die benötigte CM-Konfiguration besser zu verstehen. Trotz sorgfältiger Prüfung übernehmen wir keine Haftung für den Inhalt dieser externen Links. Für ihren Inhalt sind ausschließlich die Betreiber der verlinkten Seiten verantwortlich.

A.6 Gender-Disclaimer

Soweit möglich sind ConSol CM Handbücher gender-neutral geschrieben und sprechen Sie als Leser oft mit "Sie" an. Wenn Formulierungen wie "Der Benutzer ..." verwendet werden, bezieht diese gewählte männliche Form immer gleichermaßen weibliche Personen ein. Auf konsequente Doppelbezeichnung wurde aufgrund der besseren Lesbarkeit verzichtet.

A.7 Copyright

© 2016 ConSol Consulting & Solutions Software GmbH - Alle Rechte vorbehalten.

A.8 Grundprinzipien von ConSol CM

A.8.1 Systemkomponenten aus der Sicht der Anwender, Administratoren und Kunden

ConSol CM umfasst verschiedene Client-Applikationen. Je nach Ihrer Rolle und Ihren Aufgaben im Unternehmen werden Sie eine oder mehrere dieser Applikationen verwenden.

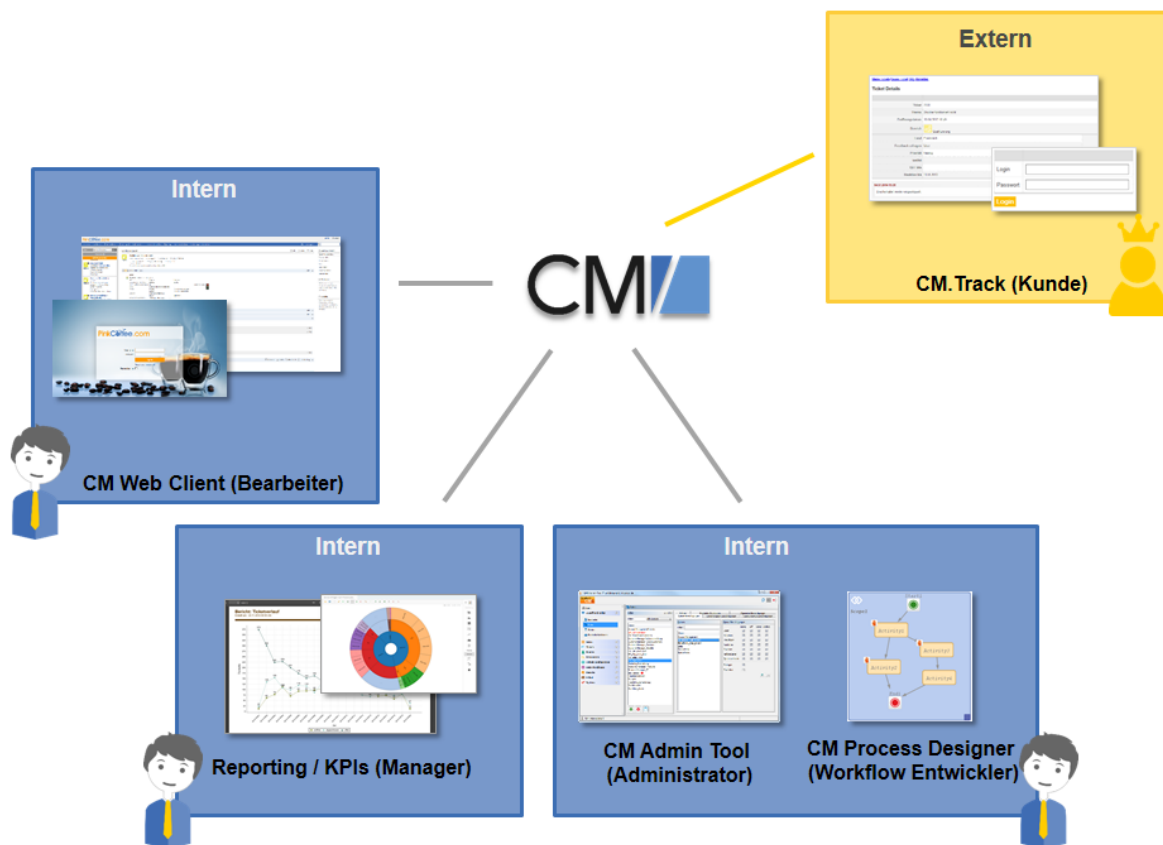


Abbildung 1: ConSol CM-Systemkomponenten

- Web Client**
 Der Hauptzugang zum System für Bearbeiter, die Standardbenutzer des Systems. Bearbeiter arbeiten mit Tickets, Kundendaten und Ressourcen.
- Portal**
 CM.Track, der Hauptzugang zum System für (interne oder externe) Kunden. CM.Track ist ein eigenes CM-Modul, das separat lizenziert werden muss. Mit diesem Modul können Sie Ihren Kunden über das Portal Zugang zu den Tickets anbieten. Außerdem können Sie FAQs im Internet zur Verfügung stellen.

- **Admin Tool**

Für alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Systemkonfiguration. Als Administrator werden Sie hauptsächlich mit diesem Tool arbeiten. Es wird zur Einrichtung des Systems verwendet. Alle Einstellungen (mit Ausnahme der Workflows) werden im Admin Tool konfiguriert und der Zugang ist auf Benutzer mit Administratorrechten beschränkt.

- **Process Designer**

Für das Design und die Implementierung der Workflows. Als Workflow-Entwickler werden Sie hauptsächlich mit dem Process Designer arbeiten. In diesem Tool werden alle Workflows graphisch und mit Groovy-Code umgesetzt.

Im Standardlieferumfang ist außerdem ein Data Warehouse (DWH) enthalten, das Reporting über alle Daten Ihrer Tickets ermöglicht.

ConSol CM ist keine isolierte Applikation, sondern kann einfach in die IT-Infrastruktur Ihres Unternehmens integriert werden, zum Beispiel über Web Services oder einen Enterprise Service Bus (ESB).

A.9 Grundlegende technische Prinzipien und Objekte von ConSol CM

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

A.9.1 Einleitung	16
A.9.2 Das ConSol CM-Dogma	16
A.9.3 Bearbeiter	17
A.9.4 Kunden	17
A.9.5 Tickets	17
A.9.6 Ressourcen	18
A.9.7 Queues	18
A.9.8 Workflows	19
A.9.9 Zugreifen auf Objekte in ConSol CM	19

A.9.1 Einleitung

Als Benutzer (oder *Bearbeiter* wie die Benutzer in ConSol CM genannt werden), arbeiten Sie nur mit dem Web Client. Sie müssen nicht viel über die anderen Komponenten von ConSol CM wissen.

Trotzdem ist es für Sie hilfreich, einige grundlegende Fakten über Ihre neue BPM-Software zu kennen, um das System besser zu verstehen und effizient mit ihm arbeiten zu können. Daher enthalten die folgenden Abschnitte eine Übersicht über die wichtigsten CM-Komponenten.

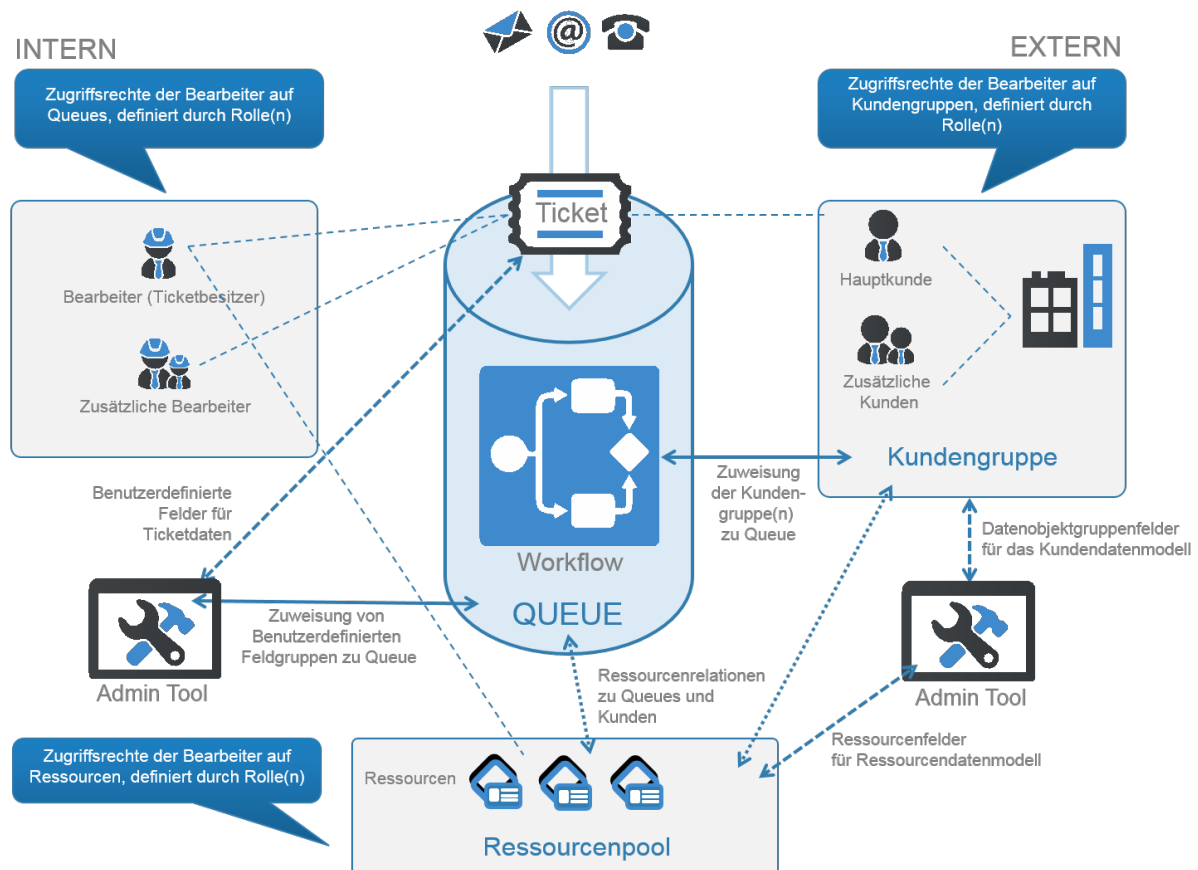


Abbildung 2: ConSol CM - Grundprinzip (mit CM.Resource Pool)

A.9.2 Das ConSol CM-Dogma

In ConSol CM gibt es ein *Dogma*:



ConSol CM DOGMA

Externe Seite: Ein Ticket hat immer einen **Hauptkunden**. Das kann ein Kontakt oder eine Firma sein.

Interne Seite: Ein Ticket kann keinen oder einen **Hauptbearbeiter** haben, der an dem Ticket arbeiten muss.

A.9.3 Bearbeiter

Die Bearbeiter stellen die *interne* Seite des CM-Systems dar. Alle Benutzer des Web Clients heißen Bearbeiter, unabhängig von ihrer Funktion innerhalb des Unternehmens. Die Bearbeiter arbeiten an den Tickets, um die im Geschäftsprozess definierten Aufgaben auszuführen. Jedes Ticket kann nur *einem Bearbeiter* zugewiesen sein, der aktuell für das Ticket verantwortlich ist. Ein Ticket kann aber eine beliebige Anzahl an *zusätzlichen Bearbeitern* haben, die alle eine *Bearbeiterfunktion* haben, die eine bestimmte Aufgabe im Prozess darstellt. Weitere Informationen über Bearbeiter und zusätzliche Bearbeiter finden Sie in [Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern](#).

Alle Bearbeiter haben ein Bearbeiterkonto, das aus einem Benutzernamen und einem Passwort besteht. Mit diesem Konto melden sie sich im Web Client an. Die Zugangsberechtigungen der Bearbeiter werden mithilfe von Rollen verwaltet. Die Rollen, die die Zugangsberechtigungen für Queues, Kunden und Ressourcen enthalten, werden im Admin Tool definiert und den Bearbeitern zugewiesen.

A.9.4 Kunden

Die Kunden stellen die *externe* Seite des CM-Systems dar. Der Begriff *Kunde* hat in ConSol CM eine weiter gefasste Bedeutung als in der Alltagssprache. Er bezieht sich auf die Person oder das Objekt, das der **Grund für die Erstellung des Tickets** ist. Das kann eine Person oder eine Firma sein, aber auch eine Maschine, ein Produkt oder eine andere Einheit. Der Kunde kann intern sein, d. h. zum selben Unternehmen gehören wie die Bearbeiter. Ein Ticket ist immer *einem Hauptkunden* zugewiesen. Es kann eine *beliebige Anzahl an Zusatzkunden* haben, muss es aber nicht. Details über die Verwendung der Begriffe *Kunde*, *Firma* und *Kontakt* in diesem Handbuch finden Sie in [Grundwissen über Kunden](#).

Jeder Kunde gehört zu einer *Kundengruppe*, die mit einem Kundendatenmodell verknüpft ist. Die Arbeit mit Kunden ist im Abschnitt [Arbeiten mit Kunden](#) detailliert beschrieben.

 Jedes CM-System verwendet angepasste Kundengruppen und -datenmodelle. Deshalb hängen die verfügbaren Kundengruppen, Hierarchiestufen für Kundenobjekte, Datenfelder, Relationen und Aktivitäten von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

A.9.5 Tickets

Das Ticket ist die Kundenanfrage, an der die Bearbeiter arbeiten. Das kann ein Vorfall, ein Servicefall oder eine andere Art von Anfrage sein. Für jede Anfrage wird ein Ticket erstellt. Die Bearbeiter arbeiten an dem Ticket, das heißt, sie führen die notwendigen, im Geschäftsprozess definierten Schritte aus. Der Fortschritt, einschließlich der internen und externen Kommunikation, wird im Ticket dokumentiert. Am Geschäftsprozess können mehrere Bearbeiter und unterschiedliche Teams beteiligt sein. Wenn eine Anfrage gelöst ist, wird das Ticket geschlossen. Geschlossene Tickets gehen nicht verloren, sondern bilden ein umfassendes Archiv und Wissenspool.

In ConSol CM gelten folgende Regeln für Tickets:

- Ein Ticket *muss* einen Hauptkunden haben. Ein Ticket kann nur *einen* Hauptkunden haben. Es *muss keine* Zusatzkunden haben, aber es *kann eine beliebige Anzahl* an Zusatzkunden haben. Der Kunde stellt die **externe** Seite eines Tickets dar.

- Ein Ticket *muss nicht* einem Bearbeiter zugewiesen sein; aber wenn es zugewiesen ist, kann es nur *einem* Bearbeiter gleichzeitig zugewiesen sein. Ein Ticket *muss keine* zusätzlichen Bearbeiter haben; es *kann* eine *beliebige Anzahl* zusätzlicher Bearbeiter haben. Die Zuweisung eines Tickets zu einem Bearbeiter kann manuell oder automatisch erfolgen. Die Bearbeiter stellen die **interne** Seite eines Tickets dar.
- Ein Ticket hat immer einen Namen, auch *Ticketnummer* genannt, einen Betreff und ein Ticket-Icon. Das Ticket-Icon zeigt den Bereich, in dem sich das Ticket aktuell befindet, und kann eine Farbe haben, die den Wert eines gegebenen Datenfeldes angibt.
- Im Kopfbereich des Tickets stehen die aktuelle Queue, der aktuelle Bereich, der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum des Tickets.

Eine detaillierte Erklärung der Ticketstruktur finden Sie in [Grundwissen über Tickets](#). Die Arbeit mit Tickets ist im Abschnitt [Arbeiten an Tickets](#) detailliert beschrieben.

 Es hängt von der Konfiguration Ihres ConSol CM-Systems ab, ob ein Ticket in Ihrem System *Ticket* heißt. Tickets können in Ihrem Web Client *Ticket*, *Vorfall*, *Call*, *Aufgabe* oder ähnlich genannt werden. In diesem Handbuch werden Tickets der Einfachheit halber immer *Ticket* genannt.

Jedes CM-System verwendet angepasste Ticketdaten. Deshalb hängen die verfügbaren Felder, Relationen und Aktivitäten von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

A.9.6 Ressourcen

Ressourcen können verwendet werden, um Objekte zu verwalten, die mit dem Geschäftsprozess verbunden sind. Mögliche Anwendungsfälle sind IT-Assets, SLAs, Produkte oder Newsletter. Alle Ressourcen werden in **CM.Resource Pool**, einem separaten CM-Modul, gespeichert. Der Administrator definiert das Ressourcenmodell, d. h. die Ressourcentypen, Ressourcendatenfelder, Hierarchie der Ressourcen und die möglichen Relationen zu Tickets, Kunden und anderen Ressourcen. Eine detaillierte Erklärung der Konzepte und die Struktur einer Ressourcenseite finden Sie in [Grundwissen über Ressourcen](#).

Als Bearbeiter mit den erforderlichen Berechtigungen können Sie Ressourcen erstellen und mit vorhandenen Tickets, Kunden und anderen Ressourcen verknüpfen. Sie können zum Beispiel einen Computer mit einem Ticket, das wegen einem Problem mit diesem Computer geöffnet wurde, oder mit dem Kunden, der den Computer verwendet, verknüpfen. Die Arbeit mit Ressourcen ist im Abschnitt [Arbeiten mit Ressourcen](#) detailliert beschrieben.

A.9.7 Queues

Die Queue ist die **Kernkomponente** der ConSol CM-Administration. Sie enthält thematisch ähnliche Tickets, die gleich behandelt werden sollen und dem gleichen Geschäftsprozess folgen. Jede Queue hat genau einen **Workflow**, in dem der gewünschte Prozess umgesetzt ist. Die für den Prozess benötigten Ticketdatenfelder und die beteiligten Kundengruppen werden der Queue zugewiesen. Außerdem basieren die Zugangsberechtigungen, die den Bearbeitern über Rollen erteilt werden, auf Queues.

Die Queue bestimmt daher:

- wie die Tickets aussehen (Ticketdatenfelder)
- wessen Tickets bearbeitet werden (Kundengruppen)
- wie die Tickets bearbeitet werden (Workflow)
- wer an den Tickets arbeiten kann (Berechtigungen)

Queues bilden häufig die Organisationsstruktur des Unternehmens ab. Zum Beispiel kann es eine Queue für jede Abteilung geben, da jede Abteilung ihre eigenen Prozesse hat. Ein Ticket kann von einer Queue in eine andere Queue übergeben werden. In diesem Fall passt es sich der neuen Queue an, d. h. es erhält die Datenfelder der neuen Queue und nur die Bearbeiter mit Berechtigungen für die neue Queue können es bearbeiten

A.9.8 Workflows

Ein Workflow wird von einem CM-Workflow-Entwickler im ConSol CM Process Designer entworfen und erstellt. Ein Workflow bildet den Geschäftsprozess ab, der im Web Client ausgeführt wird. Der Workflow besteht aus mehreren Schritten, den sogenannten *Aktivitäten*. Es gibt *manuelle* Aktivitäten, die von den Bearbeitern ausgeführt werden, und *automatische* Aktivitäten, die vom System ausgeführt werden. Die Aktivitäten sind in *Bereichen* angeordnet, um den Status eines Tickets zu veranschaulichen. Die *Intelligenz* des Prozesses, wie Bedingungen, Entscheidungen, Eskalationen, Erinnerungen, automatisch versendete E-Mails oder andere Aktionen, wird ebenfalls im Workflow definiert. Sie können Prozessketten oder hierarchische Prozessstrukturen implementieren, indem Sie mehrere Workflows verknüpfen.

Als Bearbeiter arbeiten Sie nicht mit dem Workflow selber, sondern sehen den aktuellen Bereich des Tickets (Ticket-Icon und Bereichsname in den Ticketdaten) und die Workflow-Aktivitäten, die für das Ticket an seiner aktuellen Position verfügbar sind. Auf diese Art und Weise haben Sie einen guten Überblick über den aktuellen Status des Tickets.

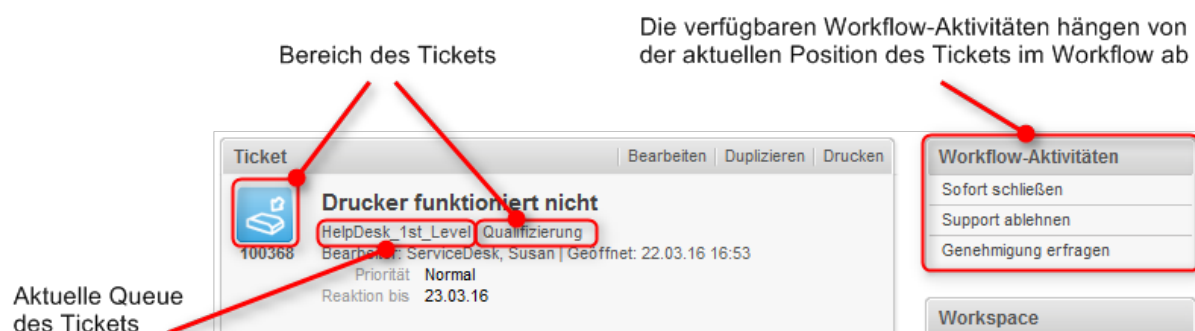


Abbildung 3: Queue, Bereich und Workflow im Ticket

A.9.9 Zugreifen auf Objekte in ConSol CM

In ConSol CM bilden die unterschiedlichen Objekte (Tickets, Kunden und Ressourcen) ein Netzwerk. Die Objekte sind miteinander verbunden, z. B. ist ein Ticket immer mit einem oder mehreren Kunden verknüpft. Die Verbindungen, die zwischen dem aktuellen Objekt und anderen Objekten in ConSol CM bestehen, werden auf der Seite des Objekts angezeigt, wo Sie auch direkt auf die verknüpften Objekte zugreifen können.

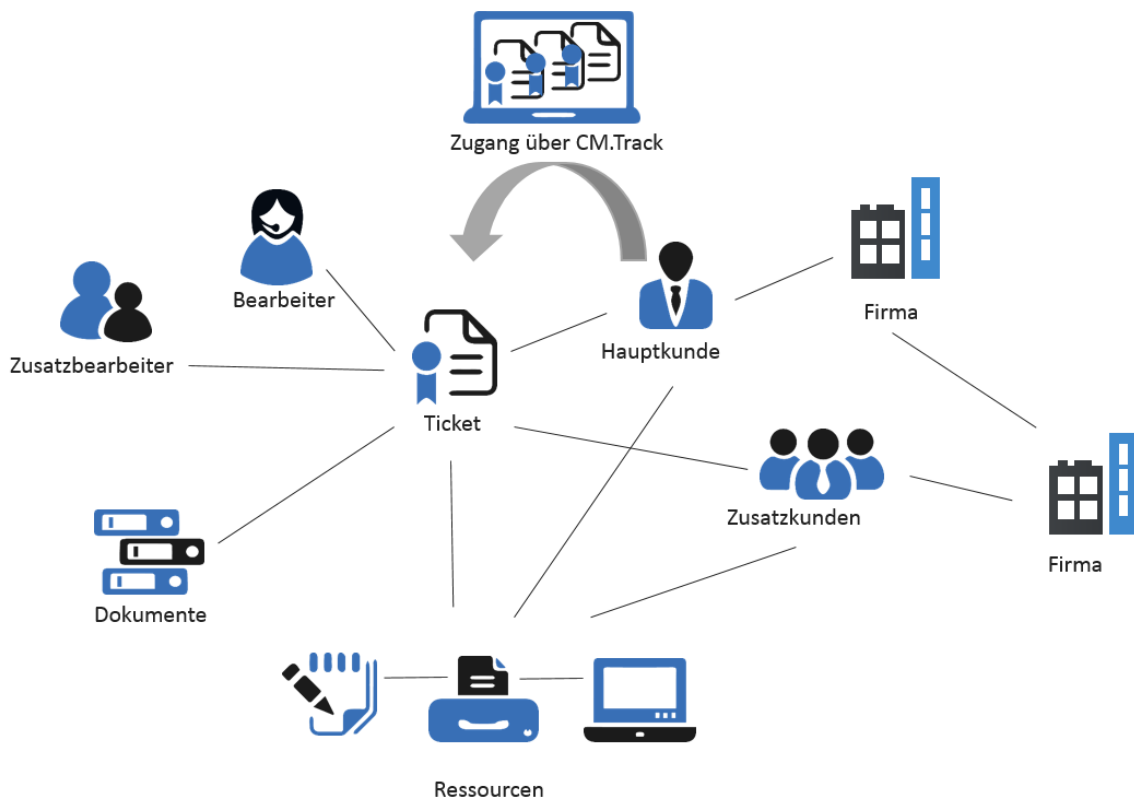


Abbildung 4: Netzwerk der ConSol CM-Objekte

Da ConSol CM immer Kontextmenüs oder Links bereitstellt, um die Objekte zu öffnen, die mit dem aktuell geöffneten Objekt in Beziehung stehen, können Sie sich als CM-Bearbeiter einfach in dem Netzwerk bewegen und somit effektiv mit Kunden-, Ticket- und Ressourcendaten arbeiten. Wenn Sie ein Objekt (z. B. ein Ticket) geöffnet haben, können Sie von einem verknüpften Objekt (z. B. dem Hauptkunden des Tickets) zum nächsten verknüpften Objekt (z. B. die Firma des Hauptkunden oder eine Ressource, die mit Hauptkunden oder dem Ticket verknüpft ist) navigieren. Es wird keine weitere Suche benötigt.

Ein Beispiel-Anwendungsfall könnte folgendermaßen aussehen:

1. Ein Kunde ruft bei Ihnen an und fragt nach einem bestimmten Vorgang, aber er kann sich nicht an die Ticketnummer erinnern. Er möchte wissen, welches SLA für den Drucker greift, der das Problem verursacht hat, das im Ticket behandelt wird. Kann der Vertrag eventuell geändert werden?
2. Sie starten die Schnellsuche nach dem Kundennamen und dem Stichwort "Drucker". Sie finden Ticket Nummer 0815 und öffnen es.
3. Sie sehen sich die mit dem Ticket verknüpften Ressourcen an und finden den Drucker Nummer 4711.

4. Sie prüfen, welches SLA als Ressource mit dem Drucker verknüpft ist, und öffnen es. Als Bemerkung in der SLA-Ressource finden Sie "... kann innerhalb von zwei Wochen geändert werden". Nun müssen Sie wissen, welche SLAs prinzipiell für die entsprechende Firma möglich sind.
5. Sie prüfen die Relation der Ressource (Drucker 4711) zu der Firma und öffnen die entsprechende Firmenseite.
6. Die Firma hat drei weitere SLA-Ressourcen für Drucker (d. h. Ressourcenrelationen auf der Firmenseite). Sie besprechen mit dem Kunden, welche in diesem Fall am besten für ihn in Frage kommt. Der Kunde wünscht einen der SLAs für den Drucker.
7. Da diese Änderung zunächst von beiden Seiten genehmigt werden muss, erstellen Sie ein SLA-Änderungsticket direkt von der Firmenseite aus ...

Dieses kurze Beispiel zeigt, wie einfach ein Bearbeiter alle für einen Vorgang oder eine Anforderung relevanten Daten erreichen kann. Wenn Kundenbeziehungen ebenfalls in ConSol CM gepflegt werden, ist die CRM-Komponente (Customer Relationship Management) noch stärker ausgeprägt.

B - Grundlagen

Dieser Abschnitt enthält Informationen über die allgemeinen Funktionen von ConSol CM:

Verwenden des Web Clients

- [Anmelden und Abmelden](#)
- [Die Benutzeroberfläche](#)
- [Die Benutzeroberfläche im Detail](#)
- [Die unterschiedlichen Datenfelder](#)

Verwenden der Suchfunktionen

- [Schnellsuche](#)
- [Detailsuche](#)
- [Autocomplete-Suche](#)

Verwenden von Aktivitäten

- [Aktivitäten](#)

Verstehen von Berechtigungen und der Verfügbarkeit von Objekten

- [Berechtigungen](#)

Verwalten Ihres Bearbeiterprofils

- [Das Bearbeiterprofil](#)

B.1 Anmelden und Abmelden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

B.1.1 Begriffe und Konzepte	24
B.1.2 Anmelden im Web Client mit Ihrem Benutzernamen und Passwort	25
B.1.3 Anmelden im Web Client über LDAP	25
B.1.4 Anmelden im Web Client über Single Sign-On	25
B.1.5 Abmelden aus dem Web Client	26

B.1.1 Begriffe und Konzepte

B.1.1.1 Bearbeiterkonto

Zum Anmelden im Web Client benötigen Sie ein Bearbeiterkonto. Dazu gehören ein **Benutzername** und ein **Passwort**. Sie erhalten den Benutzernamen und das Passwort von Ihrem CM-Administrator. Wenn Sie sich zum ersten Mal im Web Client anmelden, sollten Sie das Passwort, das Sie erhalten haben, in ein selbst erstelltes [Passwort ändern](#).

Ausnahme: Wenn Sie sich über LDAP oder automatisch über Single Sign-On anmelden, können Sie Ihr Passwort nicht im Web Client ändern.

B.1.1.2 Session Timeout

Der Zeitraum zwischen der Anmeldung und der Abmeldung im Web Client heißt *Session*. Ein *Session Timeout* tritt ein, wenn Sie eine bestimmte Zeit lang inaktiv sind. Die Dauer wird von Ihrem Administrator bestimmt. Sie werden automatisch abgemeldet und Ihr Workspace wird gelöscht.

Wenn Sie nach einem Session Timeout automatisch wieder angemeldet werden möchten, müssen Sie die Checkbox *Angemeldet bleiben* anklicken. In diesen Fall müssen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort nach einer automatischen Abmeldung nicht noch einmal angeben, solange Sie sich nicht über den Button *Abmelden* manuell vom Web Client abmelden. Eine automatische Abmeldung erfolgt aufgrund eines Session Timeouts, wenn Sie Ihren Browser schließen oder wenn Sie den Computer neu starten.

Da die automatische Wiederanmeldung ein Cookie nutzt, funktioniert sie nur unter folgenden Voraussetzungen:

- auf dem Computer, den Sie für die erste Anmeldung im Web Client verwendet haben.
- mit dem Browser, den Sie für die erste Anmeldung im Web Client verwendet haben.
- solange Sie die Cookies für den Browser nicht löschen.
- solange Sie sich nicht [manuell über den Abmelde-Button abmelden](#) (dadurch wird der Cookie zum *Angemeldet bleiben* gelöscht).

Denken Sie daran, dass der [Workspace](#) auch dann geleert wird, wenn Sie automatisch wieder angemeldet werden, da die Löschung des Workspaces beim Session Timeout erfolgt.

B.1.1.3 Anmeldemethoden

Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres Web Clients können Sie eine der folgenden Anmeldemethoden verwenden:

- Anmelden mit **Benutzernamen** und **Passwort**, siehe [Anmelden im Web Client mit Ihrem Benutzernamen und Passwort](#)
- Anmelden mit **LDAP**, siehe [Anmelden im Web Client über LDAP](#)
- Anmelden mit **SSO**, siehe [Anmelden im Web Client über Single Sign-On](#)



Ihr CM-Administrator kann Ihnen sagen, welche Anmeldemethode Sie benutzen sollen.

B.1.2 Anmelden im Web Client mit Ihrem Benutzernamen und Passwort

Gehen Sie folgendermaßen vor, um sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort im Web Client anzumelden:

1. Geben Sie die URL des Web Clients in Ihren Browser ein. Wenn Sie die URL nicht kennen, fragen Sie Ihren CM-Administrator.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Passwort ein.
3. Optional: Markieren Sie die Checkbox *Angemeldet bleiben*, wenn Sie nach einem Session Timeout automatisch wieder angemeldet werden möchten.
4. Klicken Sie auf *Anmelden*.

 Beim Passwort wird zwischen Klein- und Großbuchstaben unterschieden. Achten Sie also darauf, die Klein- und Großbuchstaben korrekt einzugeben.

 Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es [zurücksetzen](#), indem Sie auf den Link *Passwort vergessen?* klicken.

B.1.3 Anmelden im Web Client über LDAP

Die Anmeldung über LDAP wird genauso durchgeführt wie die [Anmeldung mit Benutzernamen und Passwort](#). Der einzige Unterschied ist, dass das Passwort in diesem Fall in einem externen Verzeichnis gespeichert ist, und der Web Client auf dieses Verzeichnis zugreift. Auf diese Weise können Sie im Web Client denselben Benutzernamen und Passwort verwenden wie z. B. im Intranet des Unternehmens. Da das Passwort in einem externen Verzeichnis gespeichert ist, können Sie es nicht auf der Benutzerprofilseite des Web Clients ändern.

 Die Anmeldung über LDAP erfordert also eine spezielle Konfiguration und das Zusammenspiel von mehreren IT-Systemen. Daher ist die Anmeldung über LDAP nur möglich, wenn Ihr System explizit so konfiguriert wurde, dass diese Option unterstützt wird.

B.1.4 Anmelden im Web Client über Single Sign-On

Um sich über Single Sign-On im Web Client anzumelden, geben Sie die URL des Web Clients in Ihren Browser ein. Sie werden automatisch mit Ihrem Windows-Benutzerkonto angemeldet. In Abschnitt [Fehlerbehebung](#) finden Sie eine Beschreibung, wie Sie sich mit einem anderen Benutzernamen anmelden können als dem automatisch verwendeten.

 Bei Single Sign-On werden die Daten Ihres Windows-Benutzerkontos verwendet, um Sie im Web Client anzumelden. Dies erfordert eine spezielle Konfiguration und das Zusammenspiel von mehreren IT-Systemen. Daher ist Single Sign-On nur möglich, wenn Ihr System explizit so konfiguriert wurde, dass diese Option unterstützt wird.

B.1.5 Abmelden aus dem Web Client

Sie sollten sich abmelden, wenn Sie den Web Client nicht mehr verwenden. Das liegt daran, dass Sie solange Sie angemeldet sind, eine der verfügbaren, gleichzeitigen Lizenzen blockieren. Klicken Sie neben Ihrem Namen über dem Hauptmenü auf den Button *Abmelden*. Denken Sie daran, dass Ihr [Workspace](#) gelöscht wird, wenn Sie sich aus dem Web Client abmelden. Sie werden automatisch abgemeldet, wenn ein [Session Timeout](#) eintritt.



Abbildung 5: Button zum Abmelden

B.2 Die Benutzeroberfläche

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

B.2.1 Anpassung	28
B.2.2 Das Layout des Web Clients	29
B.2.3 Die Benutzeroberfläche im Detail	31
B.2.4 Die unterschiedlichen Datenfelder	36

B.2.1 Anpassung

Ihr Unternehmen kann ConSol CM auf seine individuellen Anforderungen zuschneiden. Dieser Prozess wird normalerweise Anpassung genannt und betrifft die Benutzeroberfläche des Web Clients, die Datenmodelle für Tickets, Kunden und Ressourcen, und die Workflows und Aktivitäten.

Die folgenden Aspekte der Benutzeroberfläche können angepasst werden:

- **Layout**
Farben, Schriftarten und Bilder
- **Menüleiste**
Verfügbare Menüpunkte und ihre Namen
- **Dashboard**
Inhalt und Layout des Dashboards
- **Hauptarbeitsbereich**
Struktur von Tickets, Kundenseiten und Ressourcenseiten
- **Bezeichnungen**
Benennung von Objekten im Web Client
- **Icons**
Ticket-, Kunden- und Ressourcen-Icons

B.2.2 Das Layout des Web Clients

Das Layout des ConSol CM Web Clients hängt vom sogenannten **Skinning** ab, dem grafischen Design, das für Ihr spezielles CM-System entwickelt wurde. Das Skinning umfasst normalerweise Farben, Schriftarten und Bilder, die dem Corporate Design Ihres Unternehmens entsprechen.

Hier finden Sie zwei Beispiele für das übergreifende Layout. Das erste ist das Standardlayout. Sie sehen dieses Layout, wenn Ihr Unternehmen kein angepasstes Layout für den Web Client verwendet. Das zweite Beispiel stammt aus einer Installation von PinkCoffee, eines fiktiven Unternehmens, das in Demo-Umgebungen genutzt wird.

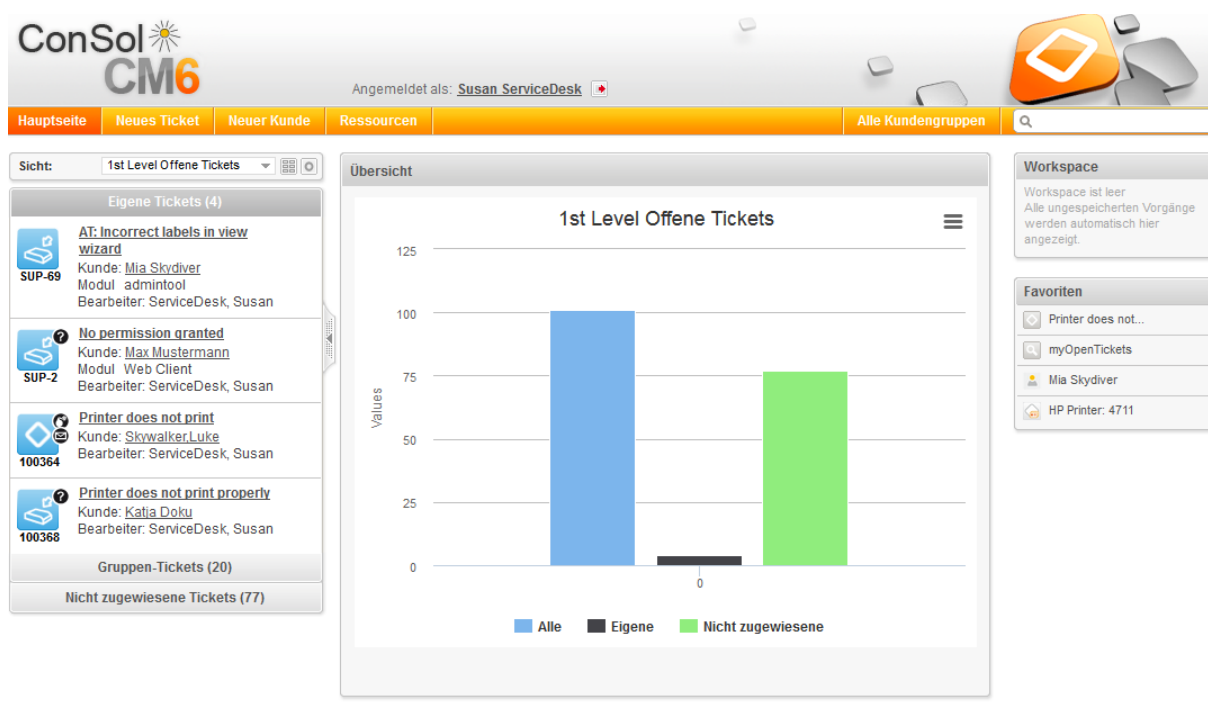


Abbildung 6: Standardlayout

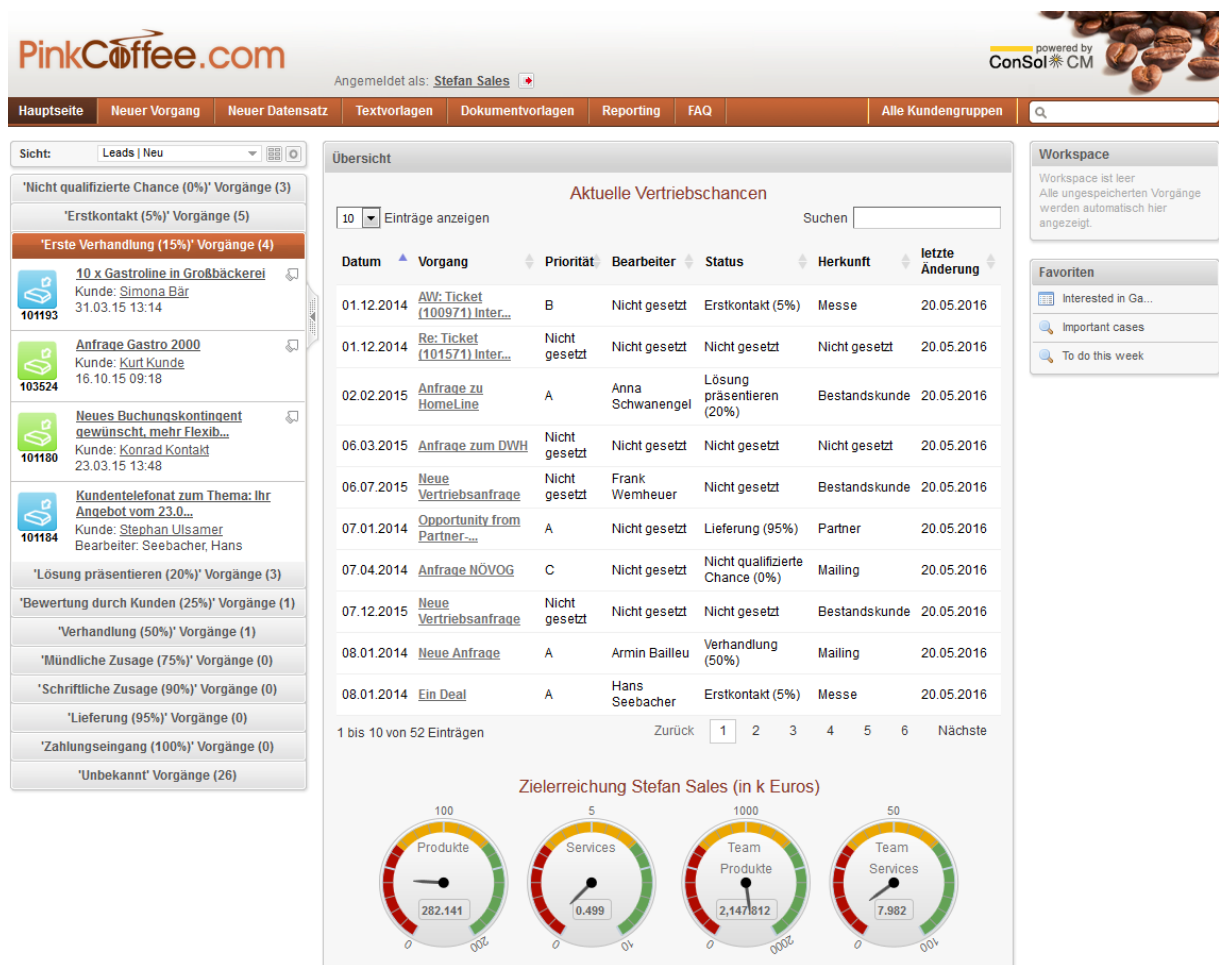


Abbildung 7: Layout von PinkCoffee

Wie Sie in den obigen Screenshots sehen können, verwendet PinkCoffee eine Installation, bei der mehrere Aspekte angepasst wurden:

- Das **Logo** von PinkCoffee ist in der oberen linken Ecke der Seite zu sehen; oben rechts wird ein **Bild** von Kaffee angezeigt.
- Das Corporate Design von PinkCoffee wurde durch die Verwendung von braunen **Farben** in der Menüleiste, Ticketliste und den Kopfzeilen umgesetzt.
- Das **Dashboard** zeigt eine angepasste Grafik.
- Die zusätzlichen **Links Reporting** und **FAQ** wurden zum Hauptmenü hinzugefügt.
- Im Web Client werden andere **Benennungen** verwendet; die Tickets heißen *Vorgänge*.

i Die Screenshots in diesem Handbuch wurden von einer Installation mit dem Standardlayout gemacht. In Ihrem Web Client sehen Sie, abhängig vom Corporate Design Ihres Unternehmens, unter Umständen ein ganz anderes Layout.

B.2.3 Die Benutzeroberfläche im Detail

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Bereiche und Funktionen](#)
- [Das Hauptmenü](#)
- [Die Hauptseite](#)
- [Der Kundengruppenfilter](#)

B.2.3.1 Bereiche und Funktionen

Die Standardbenutzeroberfläche des ConSol CM Web Clients hat folgende Bereiche und Funktionen:

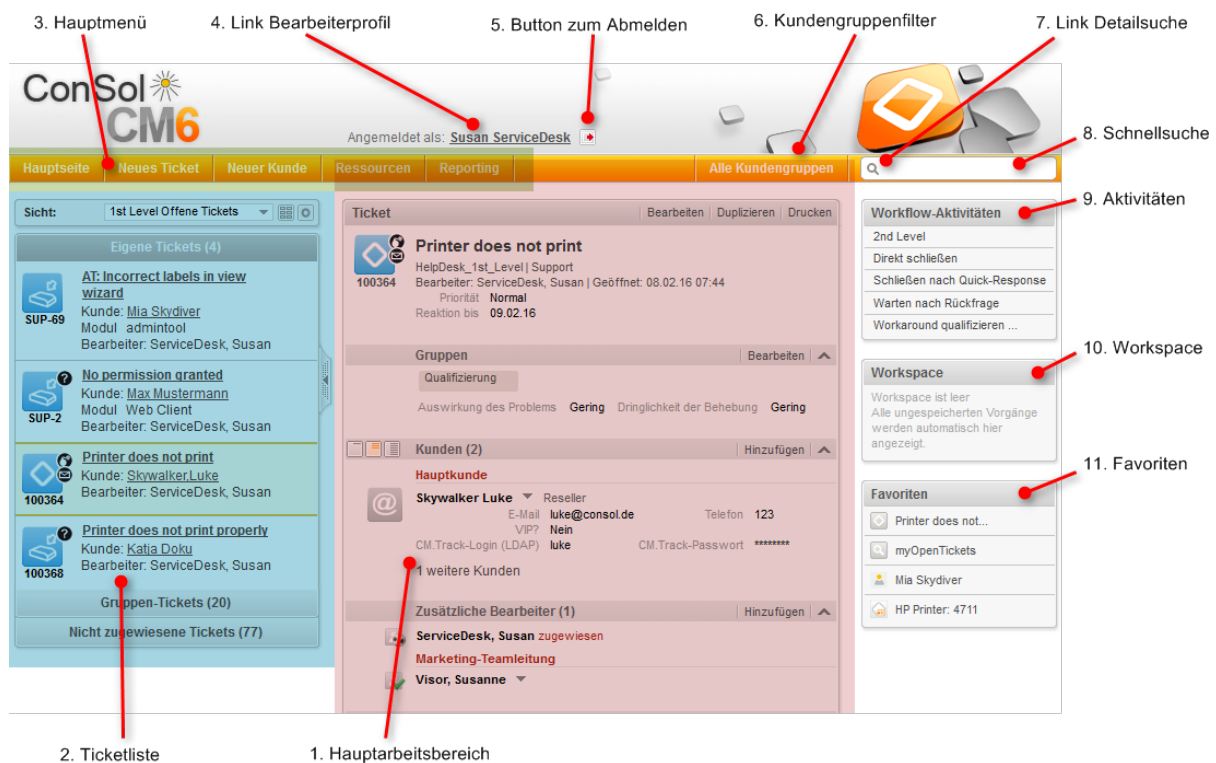


Abbildung 8: Die Benutzeroberfläche des ConSol CM Web Clients

1. Hauptarbeitsbereich

Im Hauptarbeitsbereich wird das Element angezeigt, an dem Sie gerade arbeiten. Das kann ein Ticket, eine Kundenseite, eine Ressourcenseite, eine Seite mit Suchergebnissen oder ein Dashboard sein. Im obigen Beispiel enthält der Hauptarbeitsbereich ein Ticket.

2. Ticketliste

Die Ticketliste bietet einen schnellen und praktischen Weg, um Tickets zu finden ("To-Do-Liste"). Sie können über der Ticketliste eine Sicht auswählen.

Weitere Informationen finden Sie in [Die Ticketliste](#).

3. Hauptmenü

Das Hauptmenü enthält Links zu den unterschiedlichen Seiten des Web Clients. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems und Ihren Rollen als Bearbeiter, können Sie unterschiedliche Menüelemente sehen.

Weitere Informationen finden Sie in [Das Hauptmenü](#).

4. Link zum Bearbeiterprofil

Der Link zum Bearbeiterprofil zeigt den Namen des aktuell angemeldeten Bearbeiters (hier: *Susan ServiceDesk*). Klicken Sie auf den Namen, um die Bearbeiterprofilseite zu öffnen. Dort können Sie persönliche Einstellungen vornehmen und Vertretungen einrichten.

Weitere Informationen finden Sie in [Das Bearbeiterprofil](#).

5. Button zum Abmelden

Klicken Sie auf den Button *Abmelden*, um sich aus dem Web Client abzumelden.

Weitere Informationen über das An- und Abmelden im Web Client finden Sie in [Anmelden und Abmelden](#).

6. Kundengruppenfilter

Mit dem Kundengruppenfilter können Sie Ihre Arbeit auf eine bestimmte Kundengruppe beschränken, sodass Sie nur die Kunden sehen, die zu dieser Kundengruppe gehören.

Weitere Informationen über dieses Element finden Sie in [Der Kundengruppenfilter](#).

7. Link zur Detailsuche (Lupe)

Klicken Sie auf die Lupe, um die Seite mit der Detailsuche zu öffnen. Dort können Sie nach Tickets, Kunden und Ressourcen suchen und dazu mehrere Suchkriterien angeben.

Weitere Informationen über die Detailsuche finden Sie in [Detailsuche](#).

8. Schnellsuche

Mit der Schnellsuche können Sie nach Tickets, Kunden und Ressourcen suchen, ohne die Seite zu verlassen, auf der Sie gerade arbeiten.

Weitere Informationen über die Schnellsuche finden Sie in [Schnellsuche](#).

9. Aktivitäten

Dieser Bereich enthält die verfügbaren Aktivitäten/Aktionen für das im Hauptarbeitsbereich angezeigte Element. Dies können Workflow-Aktivitäten für Tickets, Kundenaktivitäten für Kunden, Ressourcenaktivitäten für Ressourcen oder Suche-Aktivitäten für Detailsuchen sein.

Weitere Informationen finden Sie in [Aktivitäten](#).

10. Workspace

Der Workspace ermöglicht es Ihnen, vorübergehend gespeicherte Daten abzurufen. Wenn Sie Ticket-, Kunden- oder Ressourcendaten erstellen oder editieren und auf eine andere Seite wechseln, ohne zu speichern, wird der letzte Entwurf im Workspace gespeichert. Sie können die Daten später abrufen und daran weiterarbeiten.

Weitere Informationen finden Sie in [Verwenden des Workspace](#).

11. Favoriten

Favoriten ermöglichen es Ihnen, schnell auf häufig verwendete Elemente zuzugreifen. Sie können Tickets, Kunden, Ressourcen und Suchen in die Favoriten ziehen und danach mit einem einzigen Klick öffnen.

Weitere Informationen finden Sie in [Verwenden der Favoriten](#).

B.2.3.2 Das Hauptmenü

Das Hauptmenü wird im oberen Abschnitt der Seite, über dem Hauptarbeitsbereich, angezeigt.



Die verfügbaren Menüelemente und ihre Namen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Die folgenden Elemente können verfügbar sein:

- **Hauptseite**
Über dieses Menüelement können Sie das Dashboard aufrufen. Weitere Informationen finden Sie in [Die Hauptseite](#).
- **Neues Ticket**
Über dieses Menüelement können Sie die Seite *Neues Ticket* aufrufen, auf der Sie ein neues Ticket erstellen können. Dieses Menüelement wird angezeigt, wenn Sie die Berechtigung zum Erstellen von Tickets in mindestens einer Queue haben. Weitere Informationen finden Sie in [Erstellen eines neuen Tickets](#).
- **Neuer Kunde**
Über dieses Menüelement können Sie die Seite *Neuer Kunde* aufrufen, auf der Sie eine neue Firma oder einen neuen Kontakt erstellen können. Dieses Menüelement wird angezeigt, wenn Sie die Berechtigung zum Erstellen von Kunden in mindestens einer Kundengruppe haben. Weitere Informationen finden Sie in [Erstellen eines neuen Kunden](#).
- **Ressourcen**
Über dieses Menüelement können Sie CM.Resource Pool aufrufen. Dieses Menüelement wird angezeigt, wenn CM.Resource Pool in Ihrem System aktiv ist und Sie die Berechtigung zum Anzeigen von Ressourcen haben. Weitere Informationen finden Sie in [Grundwissen über Ressourcen](#).
- **Zusätzliche Links** (hier: *Reporting*)
Ihr CM-Administrator kann zusätzliche Links zum Hauptmenü hinzufügen. Das sind externe Links, die von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems abhängen.

B.2.3.3 Die Hauptseite

Nachdem Sie sich im Web Client angemeldet haben, sehen Sie die *Hauptseite*. Sie enthält normalerweise ein **Dashboard**, das eine Zusammenfassung der aktuellen Tickets anzeigt. Das Dashboard besteht aus unterschiedlichen Widgets, meist Diagrammen und Tabellen. Der tatsächliche Inhalt und das Layout des Dashboards hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Das folgende Beispiel zeigt ein Dashboard, das aus einem Diagramm-Widget besteht, das eine Zusammenfassung der Tickets in der aktuell ausgewählten Sicht anzeigt. Sie können das Widget drucken, indem Sie in der oberen rechten Ecke des Widgets auf den Button zum *Drucken* klicken. Fahren Sie mit der Maus über eine Spalte, um Details über diese Spalte anzuzeigen. Sie können Spalten ausblenden, indem Sie in der Legende auf den Spaltennamen klicken. Um die Spalte wieder anzuzeigen, klicken Sie auf den ausgegrauten Spaltennamen.

Je nach Konfiguration Ihres CM-Systems können weitere Funktionen und Widget-Typen verfügbar sein.

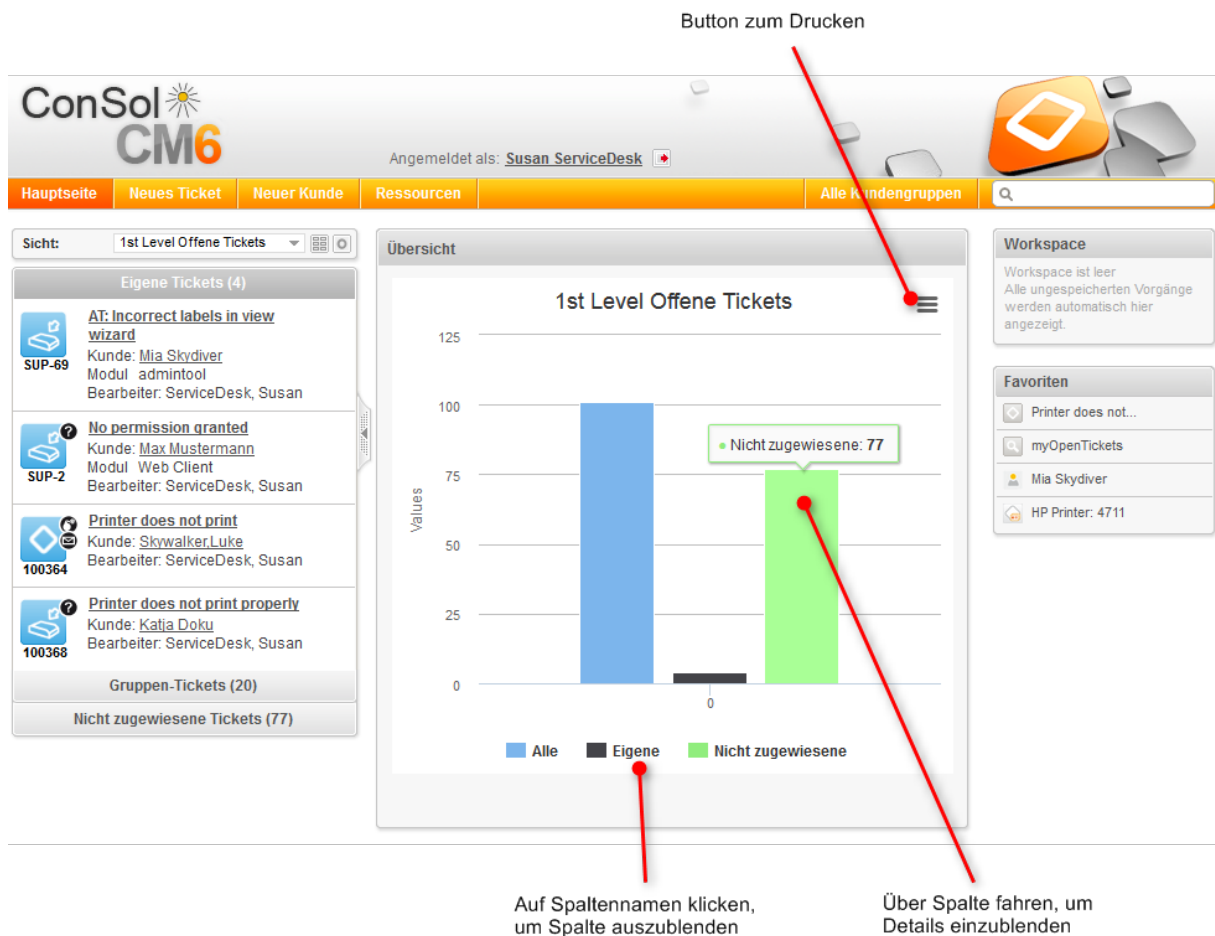


Abbildung 9: Hauptseite mit Dashboard

B.2.3.4 Der Kundengruppenfilter

Kundengruppen werden verwendet, um unterschiedliche Arten von Kunden innerhalb eines CM-Systems zu verwalten. Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre Kunden verwendet wird, d. h. welche Datenfelder verfügbar sind und welche Relationen und Aktivitäten für die Kunden möglich sind.

Wenn Sie Zugriff auf mehr als eine [Kundengruppe](#) haben, können Sie eine dieser Kundengruppen im **Kundengruppenfilter** auswählen.

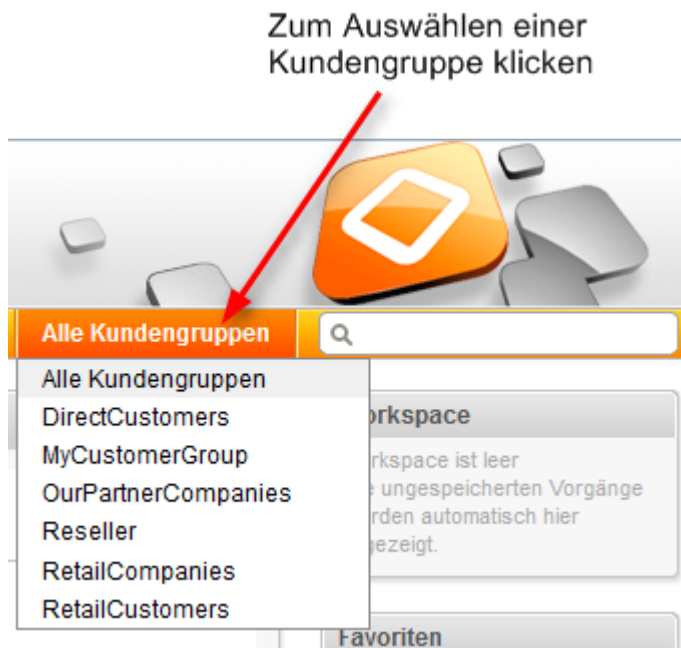


Abbildung 10: Der Kundengruppenfilter

Auf der Benutzeroberfläche wird nur die ausgewählte Kundengruppe angezeigt. Diese Einstellung wirkt sich in folgenden Bereichen aus:

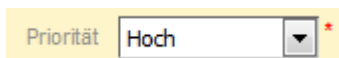
- Sie können nur Kunden in dieser Kundengruppe **erstellen**.
- Sie können in Tickets nur Kunden dieser Kundengruppe **auswählen**.
- Die **Schnellsuche** ist auf die ausgewählte Kundengruppe beschränkt, d. h. es werden nur Ergebnisse aus der ausgewählten Kundengruppe angezeigt.
- Die **Detailsuche** ist auf die ausgewählte Kundengruppe beschränkt, d. h. die Kundengruppe wird nicht mehr als Suchkriterium angeboten.

B.2.4 Die unterschiedlichen Datenfelder

In diesem Abschnitt sind die unterschiedlichen Arten von Datenfeldern beschrieben, die im Web Client verwendet werden:

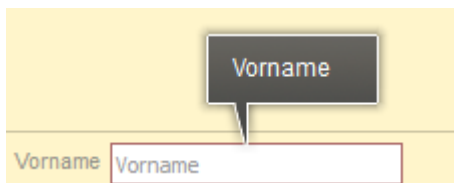
- [Rote Sternchen](#)
- [Dateneingabefelder](#)
- [Datumsfelder](#)
- [Textfelder](#)
- [Links](#)
- [Checkboxen](#)
- [Radio-Buttons](#)
- [Drop-down-Listen](#)
- [Hierarchische Listen](#)
- [Tabellen](#)

B.2.4.1 Rote Sternchen



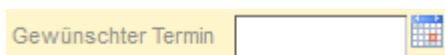
Ein rotes Sternchen bedeutet, dass ein Feld ein Pflichtfeld ist. Es muss ausgefüllt werden, bevor Sie Ihre Änderungen an der aktuellen Seite speichern können. Dies gilt für alle Arten von Datenfeldern.

B.2.4.2 Dateneingabefelder

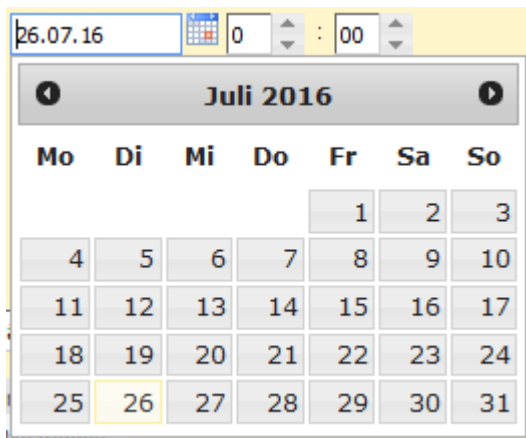


In Dateneingabefelder können Sie Text oder Zahlen eingeben. Manche Felder haben Beschränkungen, z. B. kann es sein, dass in ein bestimmtes Feld nur Zahlen eingegeben werden können. Die Bedeutung eines Datenfeldes, d. h. welche Daten Sie dort eingeben sollen, kann durch ein Label, einen Text im Feld selber und/oder einen Tooltip angezeigt werden.

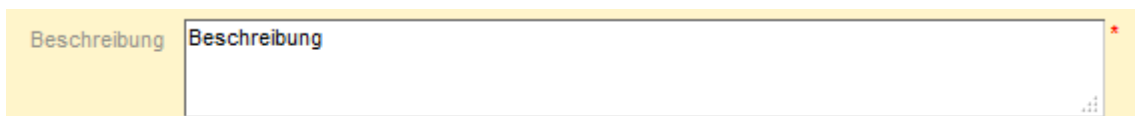
B.2.4.3 Datumsfelder



Datumsfelder sind durch ein kleines Kalendersymbol gekennzeichnet. Wenn Sie auf das Kalendersymbol klicken, wird ein Kalender geöffnet und Sie können das gewünschte Datum auswählen. Sie können das Datum auch manuell eingeben.



B.2.4.4 Textfelder



In Textfelder können Sie Text eingeben. Der Unterschied zu Dateneingabefeldern ist, dass Sie in Textfelder auch längere Texte mit Zeilenumbrüchen eingeben können, z. B. längere Kommentare.

 Klicken Sie auf die untere rechte Ecke eines Textfeldes, um das Feld durch Ziehen zu vergrößern.

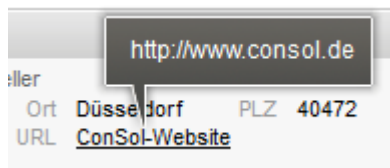
B.2.4.5 Links

Einige Textfelder können so konfiguriert sein, dass sie einen Link zum Öffnen einer Website oder einer Datei oder zum Schreiben einer E-Mail enthalten. Diese Textfelder sehen so aus wie normale Textfelder, aber Sie können dort nur gültige Pfade eingeben. Andernfalls wird im Web Client eine Fehlermeldung angezeigt. Im Ansichtsmodus können Sie auf den Link klicken, um die Website bzw. Datei zu öffnen, oder mit Ihrem E-Mail-Programm eine E-Mail zu schreiben.

Folgende Formate sind zulässig:

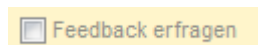
- URLs müssen mit **http://** oder **https://** beginnen, z. B. *http://www.consol.de*
- Dateilinks müssen mit **ftp://** oder **ftps://** beginnen, wenn die Datei auf einem FTP-Server gespeichert ist, oder mit **file://**, wenn die Datei auf einem Dateiserver gespeichert ist, z. B. *ftp://ftp.consol.de/meineDatei.doc* oder *file://dateiserver/meineDatei.doc*
- E-Mail-Adressen müssen mit **mailto:** beginnen, z. B. *mailto:luke@consol.de*

Sie können einen Anzeigenamen für den Link angeben, indem Sie ein Leerzeichen einfügen und dann den Text eingeben, der statt dem Link angezeigt werden soll.



A screenshot of a web form. A tooltip is displayed over the 'URL' field, showing the address 'http://www.consol.de'. The form contains fields for 'Ort' (Düsseldorf), 'PLZ' (40472), and 'URL' (ConSol-Website).

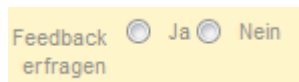
B.2.4.6 Checkboxes



A screenshot of a checkbox labeled 'Feedback erfragen'. The checkbox is currently unchecked.

Checkboxen können aktiviert (Häkchen ist gesetzt) oder deaktiviert (Häkchen ist nicht gesetzt) sein. Eine aktivierte Checkbox bedeutet *Ja*; eine deaktivierte Checkbox bedeutet *Nein*.

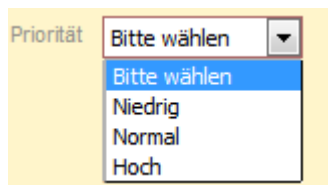
B.2.4.7 Radio-Buttons



A screenshot of a form with the label 'Feedback erfragen'. It contains two radio buttons: 'Ja' and 'Nein'. The 'Ja' radio button is selected.

Mit Radio-Buttons können Sie zwischen verschiedenen Werten wählen. Klicken Sie auf den Radio-Button mit dem gewünschten Wert, um diesen auszuwählen. Sie können nur einen Wert aus einer Gruppe von Radio-Buttons wählen, d. h. mehrere Werte sind hier nicht möglich.

B.2.4.8 Drop-down-Listen



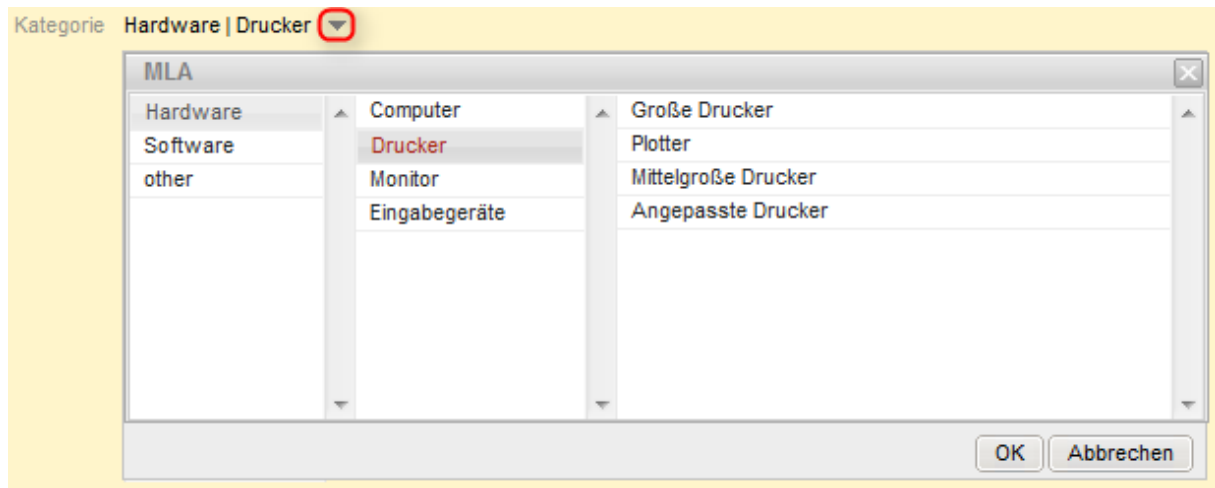
A screenshot of a drop-down list labeled 'Priorität'. The list is open, showing the following options: 'Bitte wählen', 'Niedrig', 'Normal', and 'Hoch'. The 'Bitte wählen' option is currently selected.

Drop-down-Listen enthalten eine Liste mit vordefinierten Werten. Wenn eine Drop-down-Liste ausgegraut ist, können Sie keine Daten wählen, weil Sie die erforderlichen Berechtigungen nicht haben oder an dieser Stelle keine Dateneingabe vorgesehen ist. Sie können nur einen Wert aus der Liste auswählen.

B.2.4.9 Hierarchische Listen

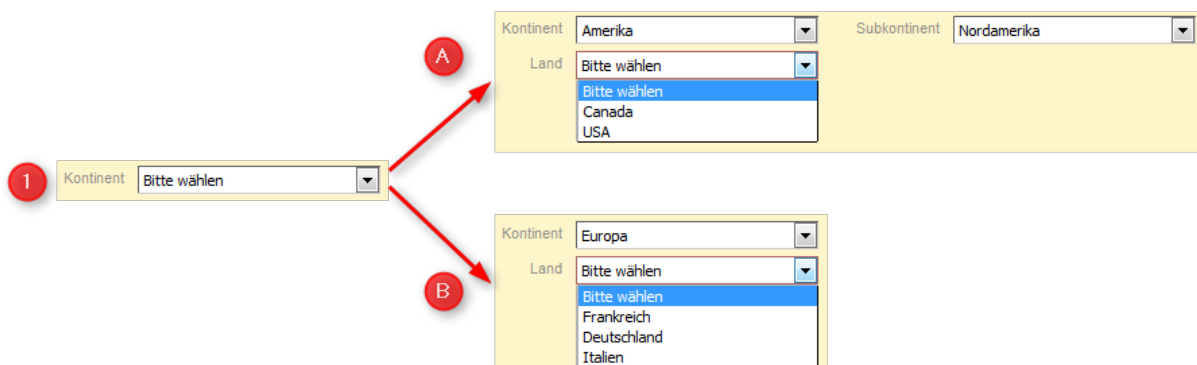
Hierarchische Listen können als MLA (Multi Level Attribute, in einer Box angezeigt) oder als individuelle Drop-down-Listen abgebildet werden. Sie stellen baumartige Strukturen dar, in denen Sie den gewünschten Wert auswählen können, indem Sie durch eine Hierarchie navigieren.

MLA (Multi Level Attribute)



Um einen Wert innerhalb eines MLA auszuwählen, klicken Sie auf den kleinen Pfeil, um die Box zu öffnen (siehe obige Abbildung). Wählen Sie einen Eintrag aus der ersten Liste links. Wenn im ausgewählten Eintrag neben dem Wert ein kleiner Pfeil steht, wird eine neue Liste rechts neben der Liste geöffnet. Die in der neuen Liste verfügbaren Werte hängen von dem ausgewählten Eintrag ab. Auf diese Weise können Sie durch mehrere Hierarchieebenen navigieren. Sie können jederzeit auf *Auswählen* klicken, um den aktuellen Eintrag auszuwählen.

Abhängige Drop-down-Listen



Um einen Wert auszuwählen, wählen Sie einen Eintrag in der ersten Drop-down-Liste. Je nach Ihrer Auswahl werden zusätzliche Drop-down-Listen ausgewählt und/oder die verfügbaren Werte in den anderen Drop-down-Listen ändern sich.

Das obige Beispiel zeigt, dass nach der Auswahl von *Amerika* unter *Kontinent* eine zusätzliche Drop-down-Liste *Subkontinent* erscheint. Auch die Einträge unter *Land* hängen vom ausgewählten Kontinent ab.

B.2.4.10 Tabellen

Hardware	Kontakt	Anzahl
Große Drucker		1
Mittelgroße Drucker		

Zeile hinzufügen

Tabellen können Dateneingabefelder, Drop-down-Listen, MLAs oder Checkboxes enthalten. Bei einigen Tabellen ist es möglich, durch klicken auf *Zeile hinzufügen* neue Zeilen hinzuzufügen und/oder eine Zeile zu löschen, indem Sie auf das rote Kreuz am Ende der Zeile klicken.

B.3 Suchen nach Tickets, Kunden und Ressourcen

Mit den Suchfunktionen können Sie bestimmte Tickets, Kunden und Ressourcen im Web Client finden. Die folgenden Suchfunktionen sind verfügbar:

- [Schnellsuche](#)
- [Detailsuche](#)
- [Autocomplete-Suche](#)

B.3.1 Schnellsuche

In diesem Kapitel sind die Funktionen der Schnellsuche erklärt:

- [Einführung in die Schnellsuche](#)
- [Die Schnellsuche im Detail](#)
- [Welche Tickets finde ich in der Schnellsuche?](#)
- [Welche Kunden finde ich in der Schnellsuche?](#)
- [Welche Ressourcen finde ich in der Schnellsuche?](#)

B.3.1.1 Einführung in die Schnellsuche

Die Schnellsuche bietet einen schnellen und einfachen Weg, um Tickets, Kunden und Ressourcen zu finden. Sie befindet sich in der oberen rechten Ecke des Web Clients. Wenn Sie etwas in das Schnellsuche-Feld eingeben, werden die passenden Suchergebnisse sofort unter dem Schnellsuche-Feld angezeigt.

Die Schnellsuche ist Ihre erste Anlaufstelle, wenn Sie etwas im Web Client finden möchten. Mögliche Anwendungsfälle sind:

- Sie erhalten einen Anruf von einem Kunden und möchten seine Kundenseite öffnen.
- Sie erhalten einen Anruf über ein Ticket und möchten es schnell öffnen.

Folgende Fakten über die Schnellsuche sollten Sie kennen:

- Sie können mehrere Suchbegriffe eingeben. Diese müssen durch ein Leerzeichen getrennt sein.
- Durch Eingabe von mehreren Suchbegriffen wird die Suche eingegrenzt, da die Suchbegriffe mit *UND* verknüpft werden. Wenn Sie zum Beispiel nach *Consol Kaffeesuchen*, erhalten Sie nur Suchergebnisse, die sowohl *Consol* **als auch** *Kaffee* enthalten.
- Suchbegriffe enden implizit mit dem Suchoperator Sternchen (*). Dieser Platzhalter steht für eine beliebige Anzahl an Zeichen am Ende des Suchbegriffs. Die Suchergebnisse für den Suchbegriff *Kaffee* enthalten zum Beispiel auch Begriffe wie *Kaffees*, *Kaffeesorten*, *Kaffeemaschine* usw. Sie können manuell ein "?" als Platzhalter für ein einzelnes Zeichen innerhalb eines Suchbegriffs eingeben, z. B. können Sie nach *Tim* oder *Tom* suchen, indem Sie *T?m* eingeben.



Das genaue Verhalten der Suche hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

B.3.1.2 Die Schnellsuche im Detail

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel zur Veranschaulichung der Funktionen der Schnellsuche.

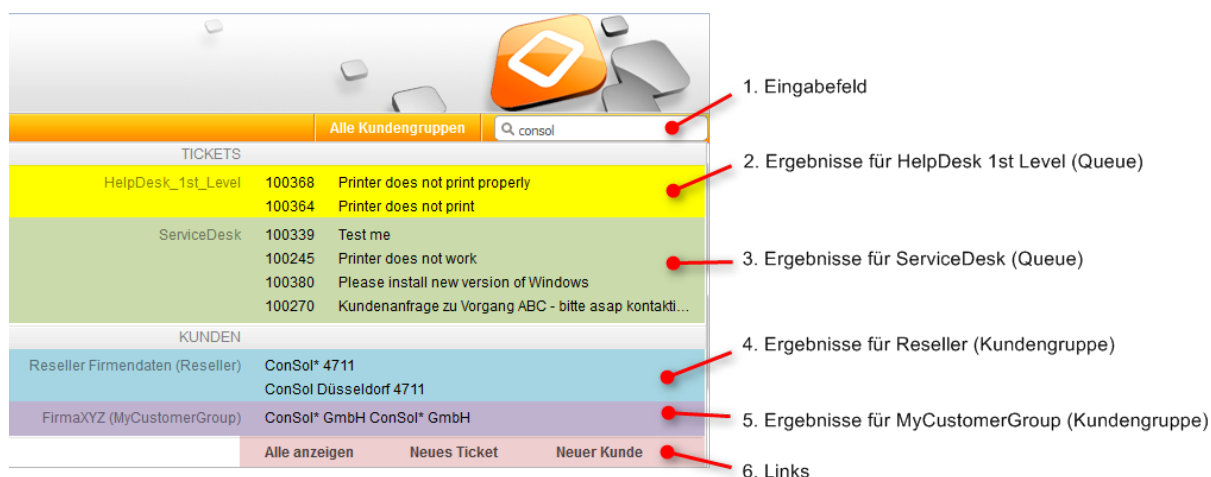


Abbildung 11: Schnellsuche

1. Eingabefeld der Schnellsuche
2. Suchergebnisse für Tickets, die sich momentan in der Queue *HelpDesk 1st Level* befinden
3. Suchergebnisse für Tickets, die sich momentan in der Queue *ServiceDesk* befinden
4. Suchergebnisse für Kunden der Hierarchiestufe *Firma* aus der Kundengruppe *Reseller*
5. Suchergebnisse für Kunden der Hierarchiestufe *Firma* aus der Kundengruppe *MyCustomerGroup*
6. Direktlinks innerhalb der Schnellsuche: [Detailsuche](#) (Link *Alle anzeigen*), [Neues Ticket erstellen](#) (Link *Neues Ticket*) und [Erstellen eines neuen Kunden](#) (Link *Neuer Kunde*).

i Die Schnellsuche zeigt unter Umständen nicht alle Ergebnisse für den eingegebenen Suchbegriff. Die Anzahl der Suchergebnisse und ihre Darstellung hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Verwenden Sie die [Detailsuche](#) (indem Sie auf den Link *Alle anzeigen* oder die Lupe klicken), wenn Sie eine vollständige Liste anzeigen möchten.

B.3.1.3 Welche Tickets finde ich in der Schnellsuche?

Mit der Schnellsuche finden Sie alle Tickets, die die Suchkriterien erfüllen, und sich aktuell in Queues befinden, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben, und deren Hauptkunde zu einer Kundengruppe gehört, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Tickets können Sie sehen?](#)). Die Schnellsuche zeigt offene Tickets sowie bereits geschlossene Tickets.

B.3.1.4 Welche Kunden finde ich in der Schnellsuche?

Mit der Schnellsuche finden Sie alle Kunden, die die Suchkriterien erfüllen und zu einer Kundengruppe gehören, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Kunden können Sie sehen?](#)).

 Die Suchergebnisse sind auf die im Kundengruppenfilter im Hauptmenü ausgewählte Kundengruppe beschränkt. Wenn im Filter *Alle Kundengruppen* ausgewählt ist, werden Ergebnisse für alle Kundengruppen gefunden. Andernfalls werden nur die Kunden gefunden, die zur ausgewählten Kundengruppe gehören.

 Wenn Sie nach einem Kunden suchen, finden Sie auch die Tickets und Ressourcen, die mit diesem Kunden verknüpft sind.

B.3.1.5 Welche Ressourcen finde ich in der Schnellsuche?

Mit der Schnellsuche finden Sie alle Ressourcen, die die Suchkriterien erfüllen und zu einem Ressourcentyp gehören, für den Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Ressourcen können Sie sehen?](#)).

B.3.2 Detailsuche

In diesem Kapitel sind die Funktionen der Detailsuche erklärt:

- [Einführung in die Detailsuche](#)
- [Die Detailsuche im Detail](#)
- [Arbeiten mit den Ergebnissen einer Detailsuche](#)
- [Welche Tickets finde ich in der Detailsuche?](#)
- [Welche Kunden finde ich in der Detailsuche?](#)
- [Welche Ressourcen finde ich in der Detailsuche?](#)
- [Verknüpfungen zwischen den Suchkriterien der Detailsuche](#)

B.3.2.1 Einführung in die Detailsuche

Die Detailsuche bietet umfassende Suchfunktionalitäten. Sie können mehrere Suchkriterien verwenden. Alle Ergebnisse werden in einer Tabelle angezeigt, in der Sie zusätzliche Aktionen ausführen können.

Sie erreichen die Detailsuche, indem Sie in der Schnellsuche auf das Lupensymbol klicken oder unter den Ergebnissen der Schnellsuche auf den Link *Alle anzeigen* klicken. Im letzteren Fall werden die Suchbegriffe der Schnellsuche (einschließlich des implizit vorhandenen Sternchens am Wortende), in das Feld *Suchbegriff (Muster)* übernommen.

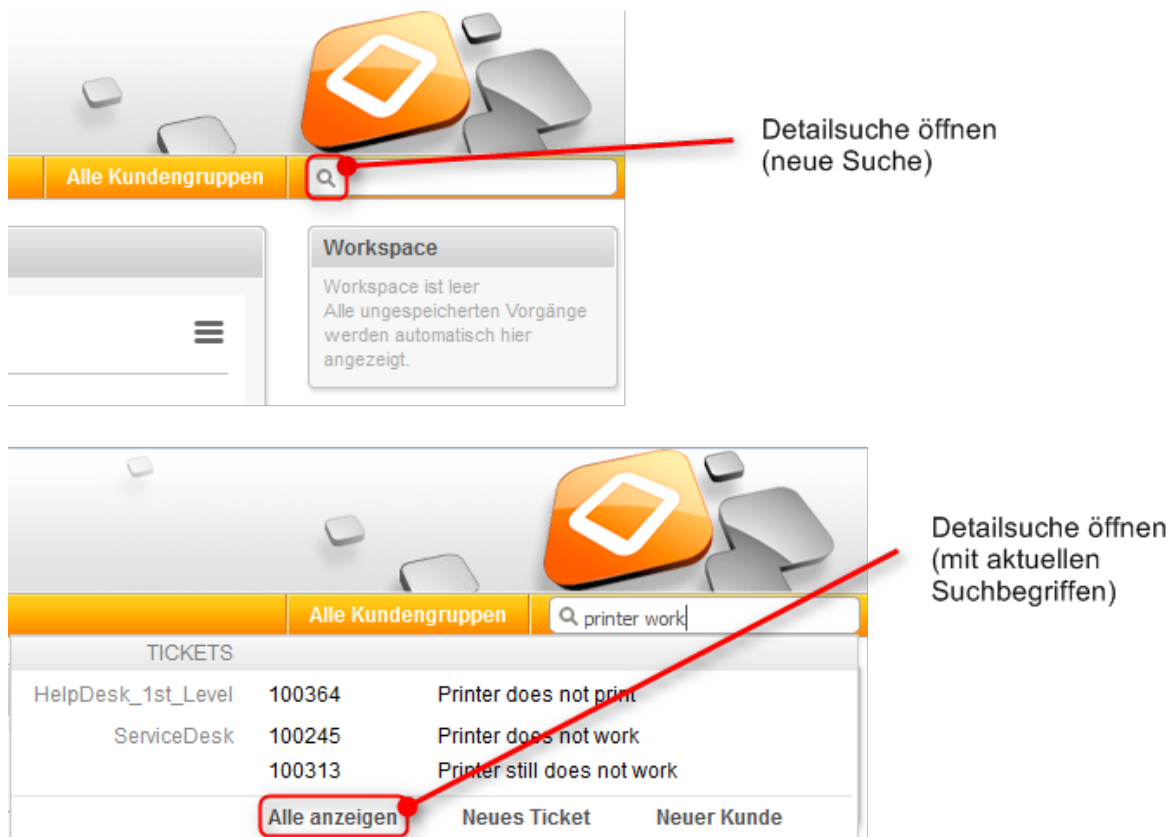


Abbildung 12: Öffnen der Detailsuche

Mit der Detailsuche können Sie unter Angabe mehrerer Suchkriterien nach Tickets, Kunden und Ressourcen suchen. Die Detailsuche sucht gleichzeitig nach Tickets und nach Kunden. Über die Tabs im unteren Abschnitt der Detailsuche können Sie auswählen, ob Sie Tickets, Kunden (nach Kundengruppe gruppiert, sofern Sie die Ergebnisse nicht über die Suchkriterien oder den [Der Kundengruppenfilter](#) auf bestimmte Kundengruppen eingeschränkt haben) oder Ressourcen anzeigen möchten.

Eine Detailsuche könnte zum Beispiel sein "Nur Ergebnisse mit der Priorität *hoch* anzeigen". In diesem Fall würde die Ergebnisliste folgende Elemente enthalten:

- **Tickets** mit der Priorität *hoch*
- **Kunden**, die der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde für ein Ticket mit der Priorität *hoch* sind

Wenn Sie nach Ressourcen suchen möchten, müssen Sie zuerst den Tab *Ressourcen* öffnen und dann den gewünschten *Ressourcentyp* auswählen.

Durch jedes Suchkriterium wird die Suche weiter eingegrenzt. Jedes Suchkriterium wird in einer Zeile angezeigt.

Suche-Icon

Suchkriterien

Suche

Suchkriterien

Suchbegriff (Muster) Drucker

Bearbeiter 'ServiceDesk, Susan'

Eröffnungsdatum nach 16.05.16

Bitte auswählen

Suche

Abbildung 13: Detailsuche mit drei Suchkriterien

B.3.2.2 Die Detailsuche im Detail

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel zur Veranschaulichung der Funktionen der Detailsuche.

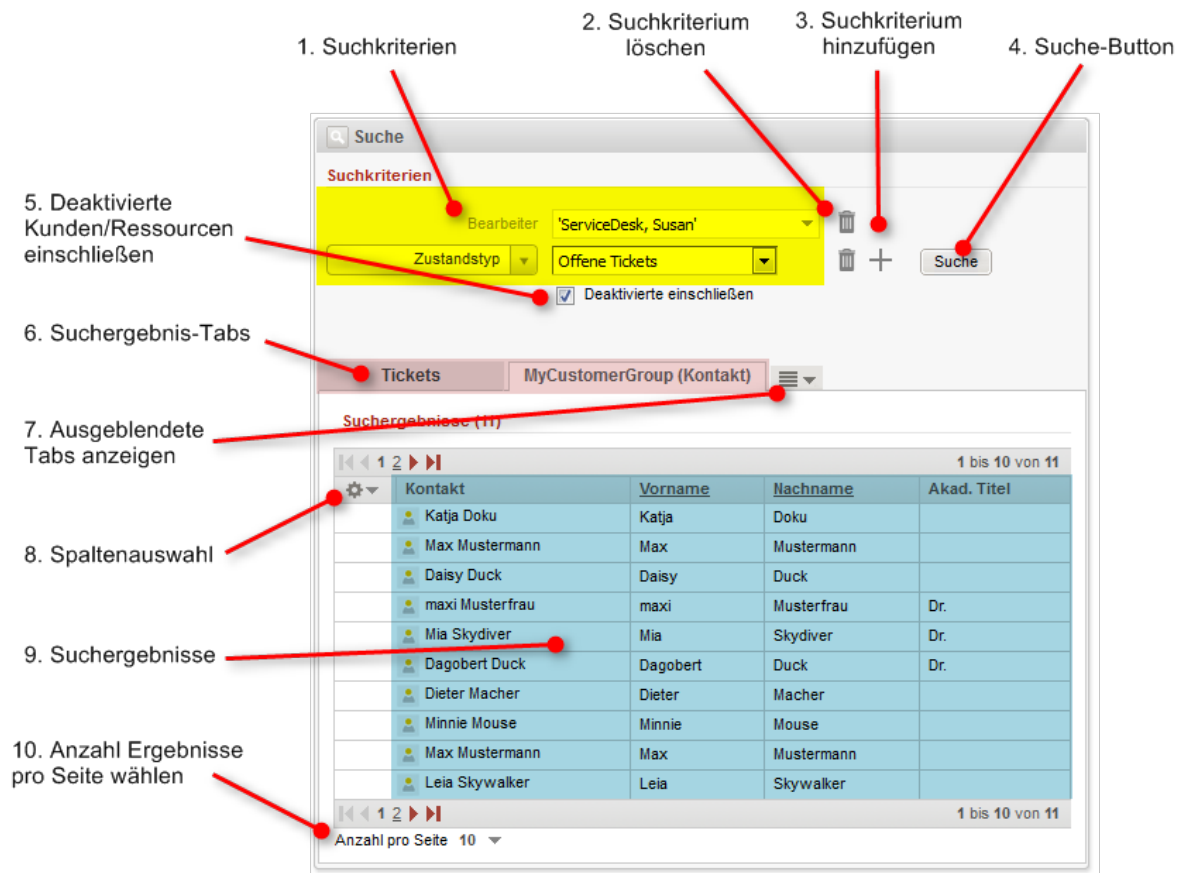


Abbildung 14: Detailsuche

1. Suchkriterien

Die Ergebnisse der Detailsuche erfüllen diese Kriterien.

 Bei einigen Suchkriterien können Sie einen oder mehrere Werte aus einer Drop-down-Liste auswählen. Im Feld *Suchbegriff (Muster)* können Sie Suchbegriffe (Text, Zahlen) eingeben und verschiedene Suchoperatoren verwenden. Beachten Sie Folgendes, wenn Sie im Feld *Suchbegriff (Muster)* Operatoren verwenden.

- Verwenden Sie nicht die Suchoperatoren AND oder OR. Ein Leerzeichen impliziert bereits eine UND-Verknüpfung zwischen den Suchbegriffen. Eine ODER-Verknüpfung kann nur für bestimmte Suchkriterien, bei denen eine Mehrfachauswahl möglich ist, hergestellt werden (siehe [Verknüpfungen zwischen den Suchkriterien der Detailsuche](#) weiter unten).
- Sie können den Suchoperator Sternchen (*) als Platzhalter für eine beliebige Anzahl an Zeichen verwenden.
- Sie können den Suchoperator Fragezeichen (?) als Platzhalter für ein einzelnes Zeichen verwenden.

2. Papierkorb

Klicken Sie auf diesen Button, um ein Suchkriterium zu löschen.

3. Plus

Klicken Sie auf diesen Button, um ein neues Suchkriterium hinzuzufügen. Der neue Button *Bitte auswählen* wird angezeigt. Sie können das gewünschte Kriterium dann aus der Liste auswählen. Abhängig vom Kriterium können Sie einen oder mehrere Werte auswählen.

4. Suche

Klicken Sie auf diesen Button, um die Suche mit den angegebenen Suchkriterien durchzuführen.

5. Deaktivierte einschließen

Markieren Sie diese Checkbox, wenn Sie deaktivierte Kunden oder Ressourcen in den Suchergebnissen anzeigen möchten.

 Die Checkbox *Deaktivierte einschließen* wird nur angezeigt, wenn Sie auf den Tab einer Kundengruppe oder den Ressourcen-Tab geklickt haben (siehe 6). Wenn der Tab für Tickets ausgewählt ist, wird die Checkbox nicht angezeigt.

6. Suchergebnis-Tabs

Klicken Sie auf den gewünschten Tab, um zwischen den Ergebnissen für Tickets, den Ergebnissen für die unterschiedlichen Kundengruppen und den Ergebnissen für Ressourcen zu wechseln.

7. Ausgeblendete Tabs anzeigen

Dieser Button wird angezeigt, wenn es zusätzliche Tabs gibt, die aufgrund von fehlendem Platz auf der Seite nicht angezeigt werden. Klicken Sie auf diesen Button und wählen Sie den Tab, den Sie anzeigen möchten.

8. Spaltenauswahl

Klicken Sie auf diesen Button, um auszuwählen, welche Spalten in den Suchergebnisse angezeigt werden.

9. Suchergebnisse

In diesem Abschnitt sehen Sie die bei der Suche gefundenen Ergebnisse.

10. Anzahl pro Seite

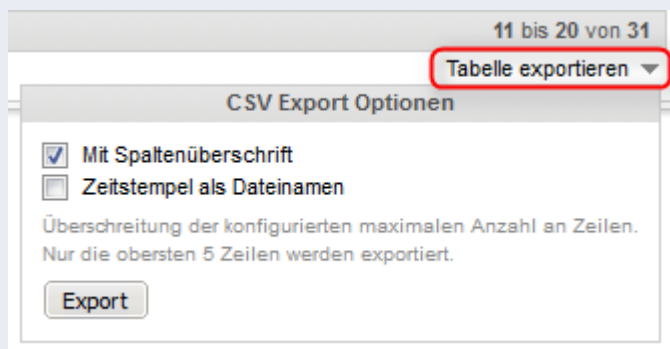
Klicken Sie hier, um festzulegen, wie viele Suchergebnisse auf einer Seite angezeigt werden sollen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn es mehr als 10 Suchergebnisse gibt.

i Sie können eine Detailsuche zu den [Favoriten](#) hinzufügen, um die Detailsuche selbst oder die Tickets, die ihre Suchkriterien erfüllen, schnell aufzurufen.

B.3.2.3 Arbeiten mit den Ergebnissen einer Detailsuche

Sie können mehrere Aktionen mit den Ergebnissen einer Detailsuche durchführen. Es ist möglich, die Anzeige der Ergebnistabelle zu ändern, indem Sie die [Tabellenspalten anpassen](#) oder die [Ergebnisse als Grid anzeigen](#). Zusätzlich können Sie ein [Suchergebnis öffnen](#) oder eine [Suche-Aktivität ausführen](#).

i Je nach Systemkonfiguration können Sie die Suchergebnisse in eine CSV-Datei exportieren. In diesem Fall gibt es unter der Tabelle mit den Suchergebnissen den Link *Tabelle exportieren*. Dort können Sie entscheiden, ob die zu exportierende Datei eine Kopfzeile und einen Zeitstempel haben soll, und Sie können den Export starten.



Anpassen der Tabellenspalten

Sie können festlegen, welche Spalten die Ergebnistabelle enthalten soll. Klicken Sie dafür auf den kleinen Pfeil neben dem Zahnradsymbol. Sie können vorhandene Spalten entfernen, indem Sie auf das Kreuz neben dem Spaltennamen klicken. Um neue Spalten hinzuzufügen, klicken Sie in den weißen Bereich neben den 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. Wählen Sie die gewünschten Spalten, die zusätzlich angezeigt werden sollen. Sie können die Spalten innerhalb der Tabelle mit den *Suchergebnissen* verschieben, indem Sie jede Spalte an die gewünschte Position ziehen.

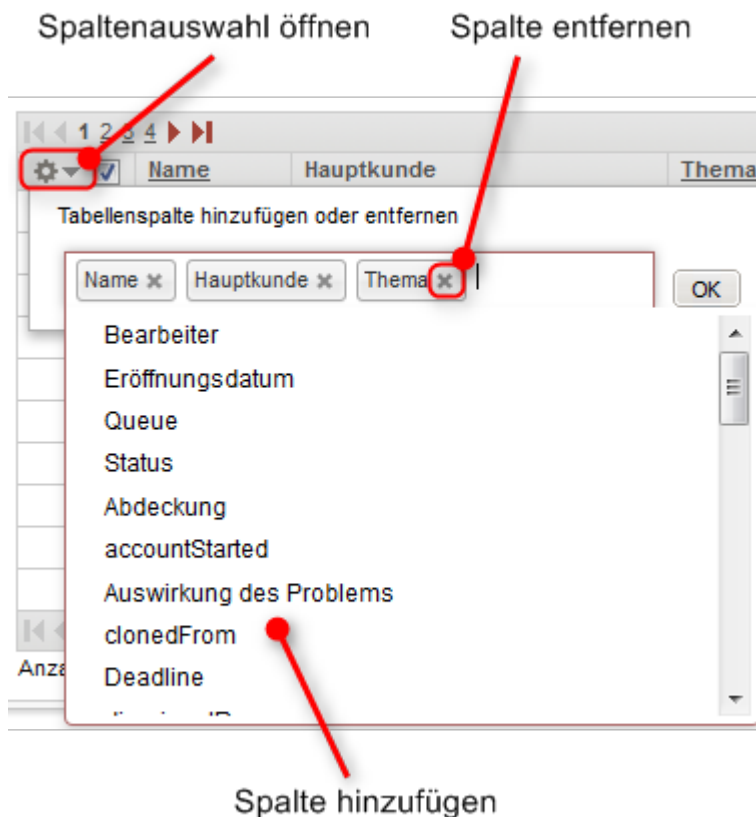


Abbildung 15: Auswählen von Spalten in einer Detailsuche

Öffnen von Tickets, Kunden oder Ressourcen

Die Suchergebnisse im Tab *Kunden* führen direkt zu den entsprechenden Kundenseiten. Wenn Sie auf ein Suchergebnis klicken, wird automatisch die entsprechende Kundenseite (Firma oder Kontakt) geöffnet. Das gleiche gilt für den Tab *Ressourcen*.

Im Tab *Tickets* können Sie entweder das Ticket oder die Kundenseite öffnen. Wenn es eine Spalte gibt, die den Hauptkunden des Tickets enthält, können Sie auf den Namen des Kunden (ein Link) klicken, um die entsprechende Kundenseite zu öffnen. Ebenso kann es eine Spalte geben, die einen Link zum Ticket enthält. Wenn Sie auf eine andere Spalte klicken, wird die Ticketvorschau innerhalb der Tabelle mit den *Suchergebnissen* geöffnet. Sie können ein Ticket öffnen oder zur Vorschau des nächsten Tickets in der Liste wechseln.

i Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob die Ticketvorschau verfügbar ist.

Die Ticketvorschau zeigt immer den letzten Kommentar oder die letzte E-Mail des Tickets. Sie hat folgende Funktionen:

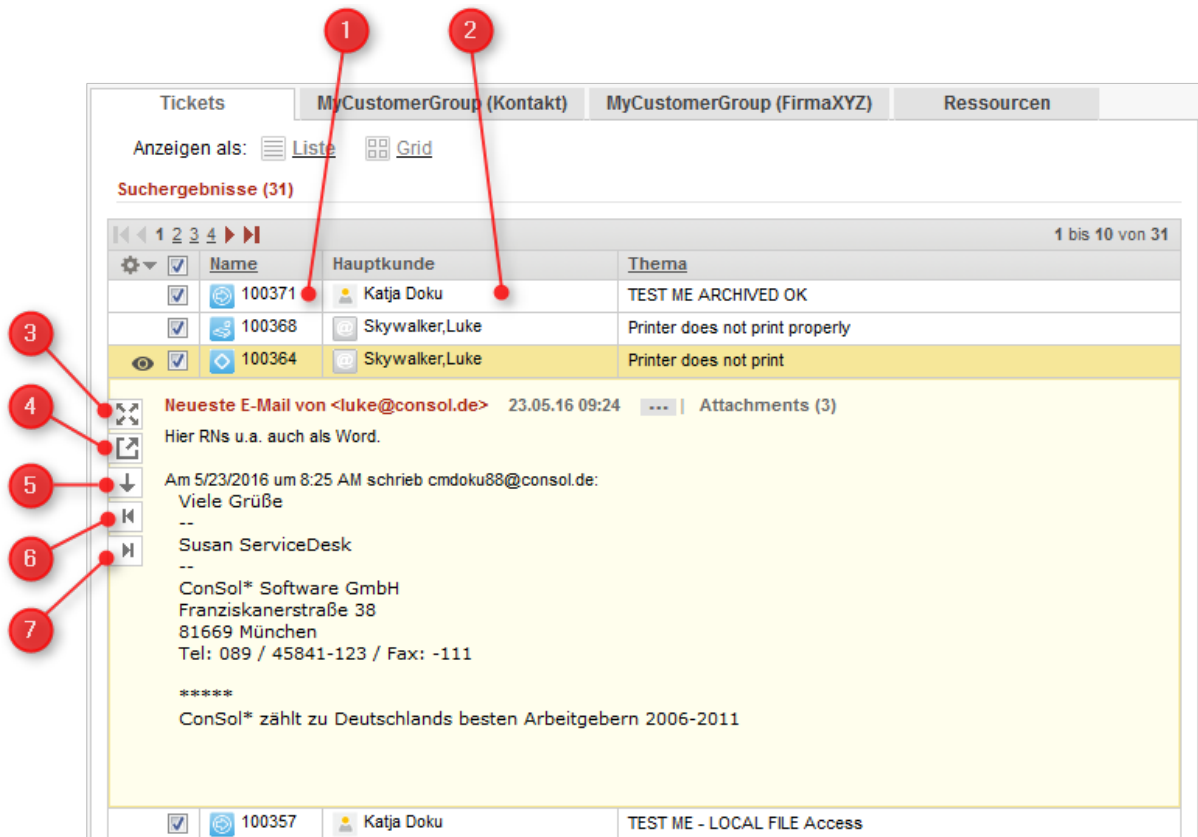


Abbildung 16: Die Ticketvorschau

1. Link zum Öffnen des Tickets
2. Link zum Öffnen des Hauptkunden des Tickets
3. Button zum Anzeigen von weiteren Details in der Vorschau
4. Button zum Öffnen des Tickets in einem neuen Browser-Tab
5. Button zum Öffnen der Vorschau des nächsten Ergebnisses
6. Button zum Öffnen der Vorschau des vorherigen Attachments (nur Attachments aus dem letzten Kommentar oder der letzten E-Mail)
7. Button zum Öffnen der Vorschau des nächsten Attachments (nur Attachments aus dem letzten Kommentar oder der letzten E-Mail)

Anzeigen der Suchergebnisse im Grid

Im Tab *Tickets* können Sie die Suchergebnisse auch als Grid anzeigen. Klicken Sie dafür neben *Anzeigen als* auf den Button *Grid*. In der Grid-Ansicht können Sie ein Kriterium auswählen, nach dem die Ergebnisse gruppiert werden sollen. Es gibt eine Spalte für jeden Wert des Gruppierungskriteriums und Sie können Tickets von einer Spalte in eine andere Spalte ziehen, um diesen Wert im Ticket zu aktualisieren.

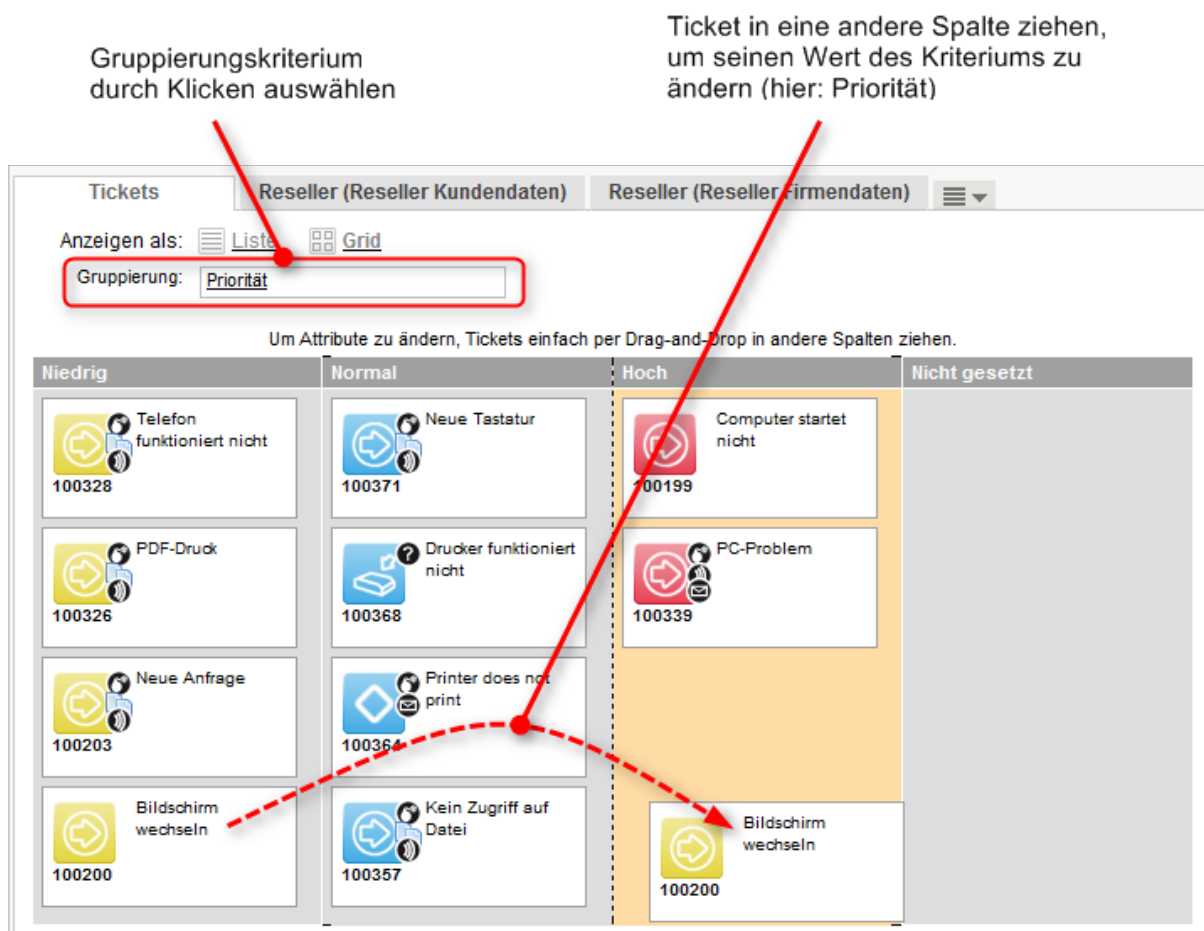


Abbildung 17: Anzeigen der Ergebnisse einer Detailsuche als Grid

Ausführen von Suche-Aktivitäten

Je nach Tab können eine oder mehrere Suche-Aktivitäten unter *Aktivitäten* verfügbar sein. Suche-Aktivitäten werden für jeden Ergebnistyp einzeln definiert, d. h. wenn Sie den Tab *Tickets* anzeigen, sehen Sie andere Suche-Aktivitäten, als wenn Sie den Tab einer Kundengruppe anzeigen. Klicken Sie auf die gewünschte Aktivität, um sie auszuführen. Denken Sie daran, dass die Suche-Aktivitäten normalerweise für alle Ergebnisse ausgeführt werden, die in diesem Moment in der Tabelle *Suchergebnisse* angezeigt werden, und deren Checkboxes markiert sind. Wenn es mehrere Seiten mit Suchergebnissen gibt, wird nur die aktuelle Seite berücksichtigt.

i Das genaue Verhalten der einzelnen Suche-Aktivitäten hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Ihr CM-Administrator kann zum Beispiel festlegen, dass alle Ergebnisse aller Tabellenseiten für die Suche-Aktivität berücksichtigt werden, oder dass bestimmte Ergebnisse ausgeschlossen werden, weil sie eine bestimmte Bedingung nicht erfüllen.

Für die Aktivität relevante Suchergebnisse markiert

Aktivitäten, die für die Suchergebnisse ausgeführt werden können

The screenshot displays the 'Suche' (Search) interface. At the top, under 'Suchkriterien' (Search Criteria), there are dropdown menus for 'Bearbeiter' (Operator) set to 'ServiceDesk, Susan' and 'Kundengruppe' (Customer Group) set to 'Reseller'. A 'Suche' (Search) button is present. Below this, the 'Tickets' section shows tabs for 'Reseller (Reseller Kundendaten)' and 'Reseller (Reseller Firmendaten)'. The 'Anzeigen als:' (Display as) option is set to 'Liste' (List). The 'Suchergebnisse (31)' (Search results (31)) section shows a table of results. A red arrow points to the first row of the table, indicating it is marked for activity. The table has columns for 'Name', 'Hauptkunde' (Main Customer), and 'Thema' (Topic). The 'Aktivitäten' (Activities) sidebar on the right shows a list of activities, with a red arrow pointing to the first activity, 'Dem aktuellen Bearbeiter (mir) alle Tickets zuweisen' (Assign all tickets to the current operator (me)).

Name	Hauptkunde	Thema
100198	Mia Skydiver	New Ticket for Resource: 3
100197	Samples Inc.	New Ticket for Resource: 3
100312	Mia Skydiver	Complaint #42 - please take care asap!!!
100307	MyNewSpaceCompany 999	Question about last invoice
100296	Skywalker,Leia	Login not possible
100288	Mr. Sample	Login problematisch
100286	Skywalker,Leia	New Invoice Feb 2015
100283	Mr. Sample	Problem 1
100270	maxi Musterfrau	Kundenanfrage zu Vorgang ABC - bitte asap kontaktieren
100264	Skywalker,Leia	Rechnung #12345 prüfen

Abbildung 18: Verfügbare Aktivitäten in der Detailsuche

B.3.2.4 Welche Tickets finde ich in der Detailsuche?

Mit der Detailsuche finden Sie alle Tickets, die sich aktuell in Queues befinden, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben, und deren Hauptkunde zu einer Kundengruppe gehört, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Tickets können Sie sehen?](#)). Die Detailsuche zeigt offene Tickets sowie bereits geschlossene Tickets (außer Sie schließen eins von beiden mit dem Suchkriterium *Status* aus).

B.3.2.5 Welche Kunden finde ich in der Detailsuche?

Mit der Detailsuche finden Sie alle Kunden, die zu Kundengruppen gehören, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Kunden können Sie sehen?](#)).

i Die Suchergebnisse sind auf die im Kundengruppenfilter im Hauptmenü ausgewählte Kundengruppe beschränkt. Wenn im Filter *Alle Kundengruppen* ausgewählt ist, werden Ergebnisse für alle Kundengruppen gefunden. Andernfalls werden nur die Kunden gefunden, die zur ausgewählten Kundengruppe gehören.

Die Checkbox *Deaktivierte einschließen* ermöglicht Ihnen die Suche nach deaktivierten Kunden. Sie wird nur angezeigt, wenn Sie auf einem Tab sind, das Suchergebnisse für eine Kundengruppe anzeigt.

B.3.2.6 Welche Ressourcen finde ich in der Detailsuche?

Mit der Detailsuche finden Sie alle Ressourcen, die zu einem Ressourcentyp gehören, für den Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Ressourcen können Sie sehen?](#)).

Die Checkbox *Deaktivierte einschließen* ermöglicht Ihnen die Suche nach deaktivierten Ressourcen. Sie wird nur angezeigt, wenn Sie auf dem Tab *Ressourcen* sind.

B.3.2.7 Verknüpfungen zwischen den Suchkriterien der Detailsuche

UND-Verknüpfung

Alle Suchkriterien der Detailsuche werden mittels einer UND-Verknüpfung miteinander verbunden. Die Suchkriterien "Bearbeiter: ServiceDesk, Susan" und "Kundengruppe: MyCustomerGroup" liefern Suchergebnisse, die **beide** Suchkriterien erfüllen:

- Tickets, die Susan ServiceDesk zugewiesen sind **und** deren Hauptkunde oder mindestens ein Zusatzkunde aus der Kundengruppe *MyCustomerGroup* stammt.
- Kunden, die zur Kundengruppe *MyCustomerGroup* gehören **und** Hauptkunde oder Zusatzkunde von mindestens einem Ticket sind, das Susan ServiceDesk zugewiesen ist.

The screenshot shows a search window titled 'Suche'. Under the heading 'Suchkriterien', there are two criteria defined. The first criterion is 'Bearbeiter' with a dropdown menu containing 'ServiceDesk, Susan'. The second criterion is 'Kundengruppe' with a dropdown menu containing 'MyCustomerGroup'. Between the two criteria is a plus sign icon, indicating an AND-connection. To the right of each criterion is a trash icon. A 'Suche' button is located at the bottom right of the criteria list.

Abbildung 19: UND-Verknüpfung mit unterschiedlichen Suchkriterien

ODER-Verknüpfung

Innerhalb eines einzelnen Suchkriteriums kann es eine ODER-Verknüpfung geben. Wenn eine ODER-Verknüpfung möglich ist, können für das Suchkriterium mehrere Werte ausgewählt werden, d. h. Sie können eine beliebige Anzahl an Checkboxes im Drop-down-Menü markieren. Die Auswahlmöglichkeiten für dieses Kriterium werden als Liste dargestellt, wobei die einzelnen Listenwerte durch Kommas voneinander getrennt sind. Wenn zum Beispiel als Suchkriterium "Queue: HelpDesk 1st Level, ServiceDesk" gewählt wurde, enthalten die Ergebnisse Tickets und Kunden aus der Queue *HelpDesk 1st Level* sowie Tickets und Kunden aus der Queue *ServiceDesk*.

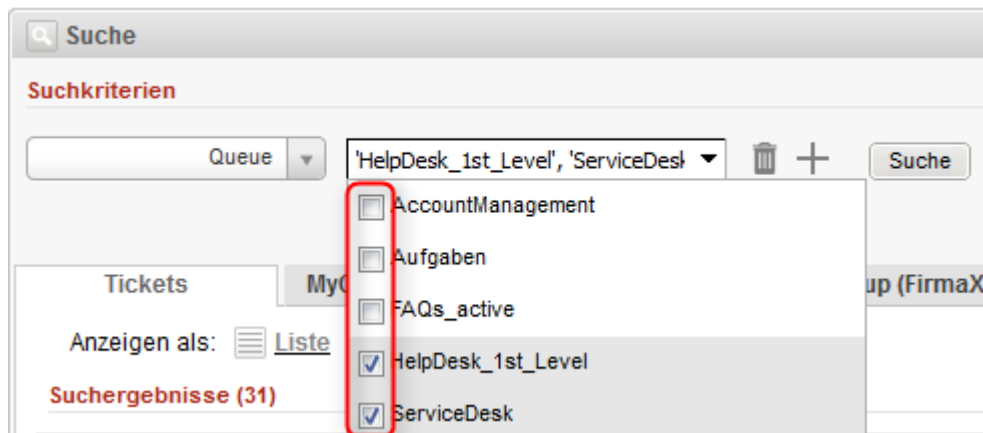


Abbildung 20: ODER-Verknüpfung innerhalb eines Suchkriteriums

Wenn eine ODER-Verknüpfung nicht möglich ist, kann im Drop-down-Menü nur ein Wert aus der Liste ausgewählt werden:

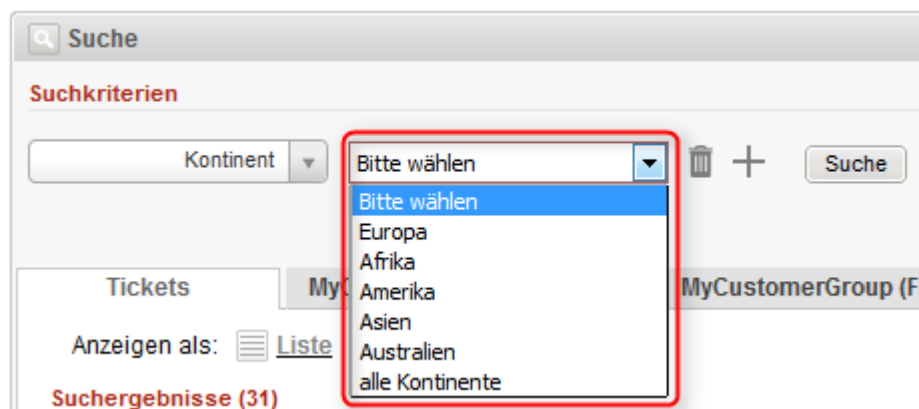


Abbildung 21: Keine ODER-Verknüpfung innerhalb des Suchkriteriums möglich

B.3.3 Autocomplete-Suche

In diesem Kapitel sind die Funktionen der Detailsuche erklärt:

- [Einführung in die Autocomplete-Suche](#)
- [Beispiele für die Autocomplete-Suche](#)
- [Welche Tickets finde ich in der Autocomplete-Suche?](#)
- [Welche Kunden finde ich in der Autocomplete-Suche?](#)
- [Welche Ressourcen finde ich in der Autocomplete-Suche?](#)

B.3.3.1 Einführung in die Autocomplete-Suche

Mit der Autocomplete-Suche können Sie nach Objekten (Tickets, Kunden oder Ressourcen) suchen und eines der Suchergebnisse auswählen. Sie können die Autocomplete-Suche in den Datenfeldern verwenden, die für diesen Zweck konfiguriert wurden. Sobald Sie mit der Eingabe in eines dieser Felder beginnen, wird die Autocomplete-Suche aktiviert und zeigt zu Ihrer Eingabe passende Vorschläge. Wenn Sie einen dieser Vorschläge auswählen, werden die Daten des entsprechenden Objekts verwendet, um ein oder mehrere Datenfelder zu füllen.

Welche Felder genau für die Autocomplete-Suche verwendet werden können, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

 Wenn viele Vorschläge mit Ihrer Eingabe übereinstimmen, wird aus Gründen der Übersichtlichkeit nur eine bestimmte Anzahl der Vorschläge angezeigt. Wenn die gewünschten Daten nicht in den aktuell angezeigten Vorschlägen enthalten sind, grenzen Sie die Suche ein, indem Sie weitere Zeichen eingeben, bis Sie die gewünschten Daten in den Vorschlägen sehen.

 Sie können ein Sternchen eingeben, um mögliche Einträge zu sehen.

B.3.3.2 Beispiele für die Autocomplete-Suche

Mit der Autocomplete-Suche können Sie nach Tickets, Kunden und Ressourcen suchen und diese auswählen. Das genaue Aussehen der Autocomplete-Suche hängt vom Kontext ab, in dem sie verwendet wird. Wie die Ergebnisse dargestellt werden, hängt außerdem von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Die folgenden beiden Abschnitte zeigen Beispiele für die Autocomplete-Suche.

Auswählen eines Kunden bei der Ticketerstellung

Wenn Sie ein neues Ticket erstellen, müssen Sie einen Kunden angeben. Normalerweise können Sie die Autocomplete-Suche verwenden, um Vorschläge mit vorhandenen Kunden zu sehen. Wählen Sie einen der Vorschläge, um den entsprechenden Kunden auszuwählen.

 Die Anzahl der Ergebnisse hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Wenn der gewünschte Kunde nicht in den vorgeschlagenen Einträgen enthalten ist, geben Sie weitere Zeichen ein, um die Suche einzugrenzen.

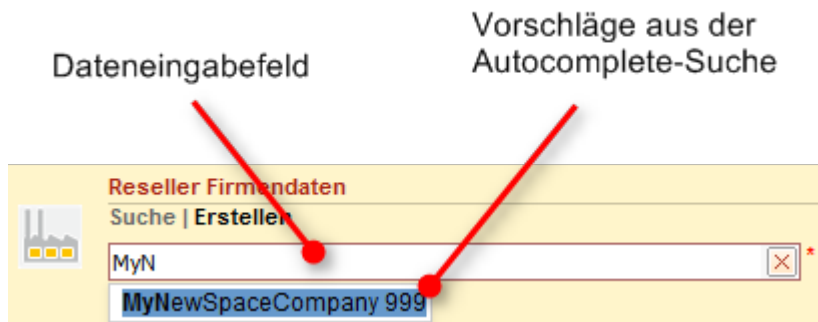


Abbildung 22: Autocomplete-Suche zur Auswahl der Firma

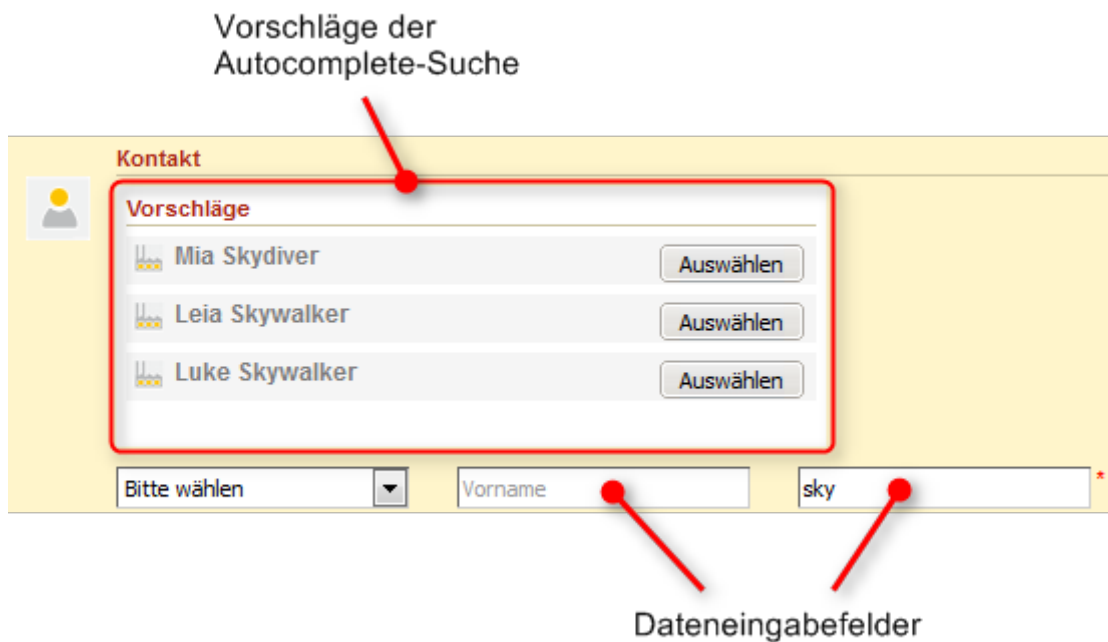


Abbildung 23: Autocomplete-Suche zur Auswahl des Kontakts

Erstellen einer Relation

Wenn Sie eine Relation zu einem Ticket, Kunden oder einer Ressource erstellen, können Sie mit der Autocomplete-Suche Vorschläge anzeigen. Wählen Sie einen der Vorschläge, um das entsprechende Objekt als Zielobjekt der Relation auszuwählen.

i Die Anzahl der Ergebnisse hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Wenn das gewünschte Objekt (im folgenden Beispiel ein Ticket) nicht in den vorgeschlagenen Einträgen enthalten ist, geben Sie weitere Zeichen ein, um die Suche einzugrenzen.

Ticket durch Klicken auf
Vorschlag auswählen

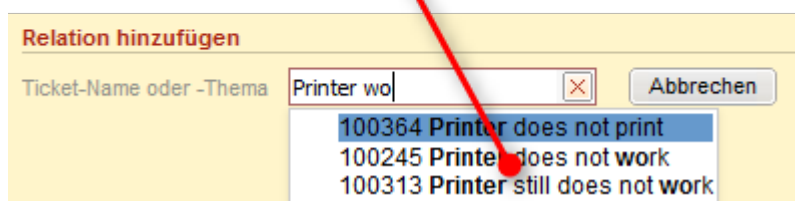


Abbildung 24: Autocomplete-Suche zum Auswählen eines Tickets für eine Relation

B.3.3.3 Welche Tickets finde ich in der Autocomplete-Suche?

Es hängt vom Kontext ab, welche Tickets Sie finden. Wenn Sie zum Beispiel für eine Zeitbuchung nach Tickets suchen, werden nur Tickets angezeigt, auf die Sie Zeit buchen dürfen. Zudem sehen Sie nur Tickets, die sich aktuell in Queues befinden, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben, und deren Hauptkunde zu einer Kundengruppe gehört, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Tickets können Sie sehen?](#)).

B.3.3.4 Welche Kunden finde ich in der Autocomplete-Suche?

Es hängt vom Kontext ab, welche Kunden Sie finden. Wenn Sie zum Beispiel einen Kontakt zu einem Ticket hinzufügen und bereits eine Firma ausgewählt haben, zeigt Ihnen die Autocomplete-Suche nur Kontakte an, die zur ausgewählten Firma gehören. Zudem sehen Sie nur Kunden, die zu Kundengruppen gehören, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben (siehe [Welche Kunden können Sie sehen?](#)).

i Die Suchergebnisse sind auf die im Kundengruppenfilter im Hauptmenü ausgewählte Kundengruppe beschränkt. Wenn im Filter *Alle Kundengruppen* ausgewählt ist, werden Ergebnisse für alle Kundengruppen gefunden. Andernfalls werden nur die Kunden gefunden, die zur ausgewählten Kundengruppe gehören.

B.3.3.5 Welche Ressourcen finde ich in der Autocomplete-Suche?

Es hängt vom Kontext ab, welche Ressourcen Sie finden. Wenn Sie zum Beispiel eine Relation zu einer Ressource erstellen möchten, zeigt die Autocomplete-Suche nur Ressourcen des passenden Ressourcentyps an.

B.4 Aktivitäten

Aktivitäten sind Vorgänge, die für die Objekte in ConSol CM durchgeführt werden können. Das sind:

- **Tickets:**
[Workflow-Aktivitäten](#)
- **Kontakte oder Firmen:**
[Kundenaktivitäten](#) (synonym zu Kundenaktionen)
- **Ressourcen:**
[Ressourcenaktivitäten](#) (synonym zu Ressourcenaktionen)
- **Ergebnisse einer Detailsuche:**
[Suche-Aktivitäten](#) (synonym zu Suche-Aktionen)

Die Workflow-Aktivitäten sind Teil der Prozessdefinition. Die Kunden-, Ressourcen- und Suche-Aktivitäten (Aktionen) sind Teil des ConSol CM Action Frameworks. Alle Aktivitäten werden vom CM-Administrator definiert. Als Bearbeiter können Sie Aktivitäten durchführen, vorausgesetzt Sie haben die erforderlichen Berechtigungen.

Die verfügbaren Aktivitäten werden in der oberen rechten Ecke des Web Clients angezeigt. Sie beziehen sich immer auf das im [Hauptarbeitsbereich](#) angezeigte Objekt.



Alle Aktivitäten sind kundenspezifisch angepasst und hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

B.4.1 Workflow-Aktivitäten für Tickets

Workflow-Aktivitäten ermöglichen es Ihnen, das aktuelle Ticket durch den Geschäftsprozess zu bewegen. Sie hängen von der aktuellen Queue des Tickets und der Position des Tickets im Geschäftsprozess ab.



Abbildung 25: Workflow-Aktivitäten

Beispiele für Workflow-Aktivitäten sind:

- Ticket bearbeiten
- Ticket in die Wiedervorlage verschieben
- Ticket an ein anderes Team weitergeben
- Ticket schließen

Weitere Informationen finden Sie in [Durchführen von Workflow-Aktivitäten](#).

B.4.2 Kundenaktivitäten für Kontakte und Firmen

Kundenaktivitäten ermöglichen es Ihnen, bestimmte Aktionen für den aktuellen Kunden durchzuführen. Sie hängen von der Kundengruppe ab, zu der der aktuelle Kunde (Firma oder Kontakt) gehört. Kundenaktivitäten werden im Web Client angezeigt, sofern die Voraussetzungen für ihre Ausführung erfüllt sind. Sie können eine Kundenaktivität jederzeit ausführen.



Abbildung 26: Kundenaktivitäten (hier für eine Firma)

Beispiele für Kundenaktivitäten sind:

- Ein neues Ticket für den Kontakt erstellen
- Die Website der Firma öffnen
- Kundendaten aus einer externen Quelle laden

Weitere Informationen finden Sie in [Ausführen von Kundenaktivitäten](#).

B.4.3 Ressourcenaktivitäten für Ressourcen

Ressourcenaktivitäten ermöglichen es Ihnen, bestimmte Aktionen für die aktuelle Ressource durchzuführen. Sie hängen vom Ressourcentyp ab, zu dem die aktuelle Ressource gehört. Ressourcenaktivitäten werden im Web Client angezeigt, sofern die Voraussetzungen für ihre Ausführung erfüllt sind. Sie können eine Ressourcenaktivität jederzeit ausführen.



Abbildung 27: Ressourcenaktivitäten

Beispiele für Ressourcenaktivitäten sind:

- Ein neues Ticket für die Ressource erstellen
- Einen neuen Kunden erstellen, der mit der Ressource verknüpft ist
- Ressourcendaten aktualisieren

Weitere Informationen finden Sie in [Durchführen von Ressourcenaktivitäten](#).

B.4.4 Suche-Aktivitäten für Suchergebnisse

Suche-Aktivitäten ermöglichen es Ihnen, bestimmte Aktionen für den aktuellen Satz an Suchergebnissen durchzuführen. Der Satz an Suchergebnissen enthält entweder Tickets, oder Kunden einer bestimmten Kundengruppe oder Ressourcen eines bestimmten Ressourcentyps. Suche-Aktivitäten sind verfügbar, wenn Sie eine [Detailsuche](#) ausgeführt haben und auf den Tab mit den gewünschten Objekten geklickt haben.

Wenn Sie eine Suche-Aktivität durchführen, betrifft diese zumeist mehrere Objekte gleichzeitig, z. B. alle Ergebnisse, die auf der aktuellen Seite der Ergebnistabelle angezeigt werden und deren Check-boxen aktiviert sind. Dies ist der Hauptunterschied zwischen Suche-Aktivitäten und Workflow-, Kunden- und Ressourcenaktivitäten, die - in den meisten Fällen - nur ein Objekt betreffen.

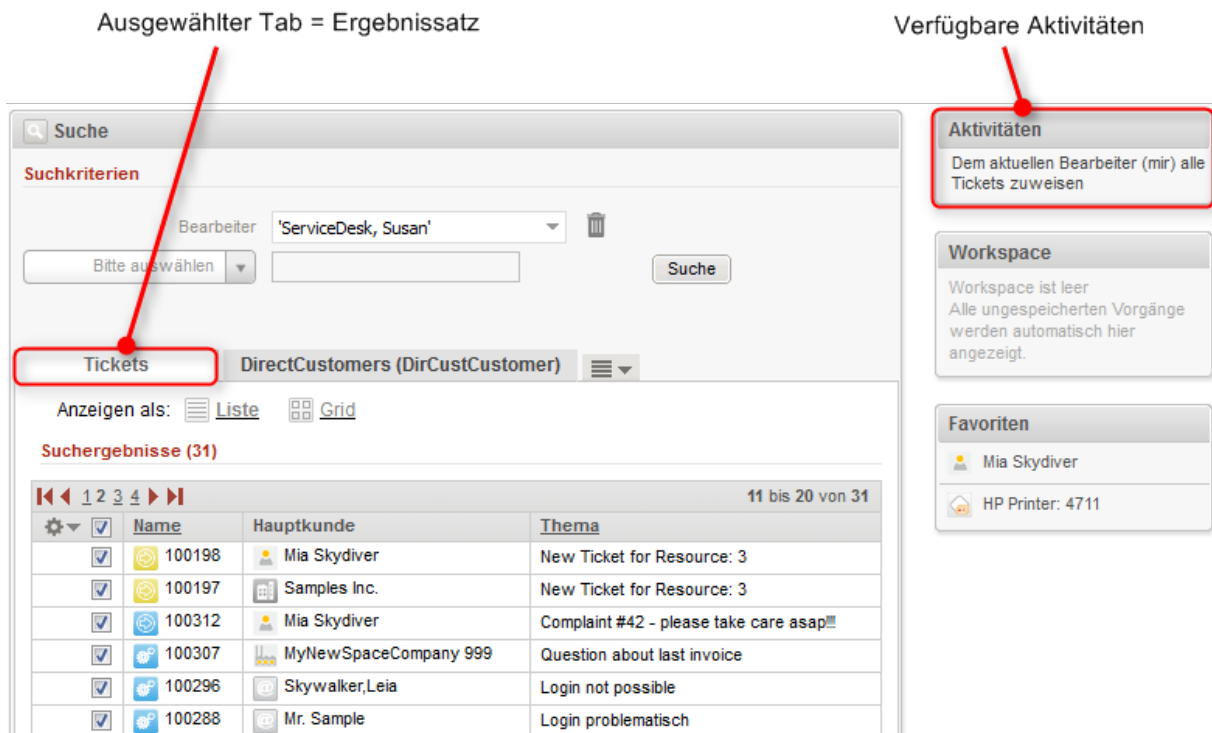


Abbildung 28: Suche-Aktivitäten (hier für einen Satz Tickets)

Beispiele für Suche-Aktivitäten sind:

- **Tickets:**
Alle angezeigten Tickets einem bestimmten Bearbeiter zuweisen
- **Kunden:**
Die Kundendaten aller angezeigten Kunde aktualisieren, indem Daten aus einer externen Quelle geladen werden
- **Ressourcen:**
Ein Wartungsdatum für alle angezeigten Ressourcen setzen

Weitere Informationen finden Sie in [Ausführen von Suche-Aktivitäten](#).

B.5 Berechtigungen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

B.5.1 Welche Tickets können Sie sehen?	66
B.5.2 Welche Tickets sehen Sie in der Ticketliste?	69
B.5.3 Welche Kunden können Sie sehen?	70
B.5.4 Welche Ressourcen können Sie sehen?	71

B.5.1 Welche Tickets können Sie sehen?

Ob Sie ein bestimmtes Ticket in Ihrem ConSol CM-System sehen können, wird über Ihre Berechtigungen festgelegt. Diese Berechtigungen werden Ihnen von Ihrem CM-Administrator über Rollen erteilt. Als Bearbeiter können Sie Ihre Rollen und Berechtigungen nicht ändern.

Zwei Berechtigungen wirken sich auf die Sichtbarkeit von Tickets in Ihrem CM-System aus:

1. Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Queue**, in der sich das Ticket aktuell befindet.
2. Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der Hauptkunde des Tickets gehört.

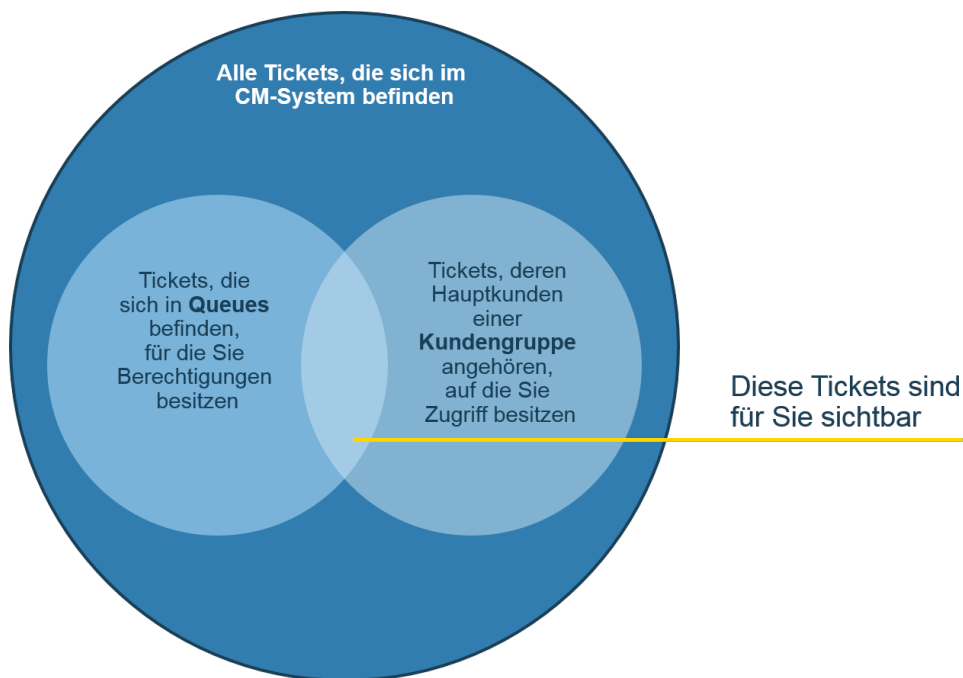


Abbildung 29: Welche Tickets können Sie sehen?

Wenn Sie diese beiden erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie Tickets auf verschiedenen Wegen öffnen:

1. Verwenden der verschiedenen [Suchfunktionen](#):
 - Schnellsuche
 - Detailsuche
2. Auswählen des Tickets im Ticketbereich einer Kundenseite
3. Auswählen des Tickets im Bereich für verknüpfte Tickets in einem anderen Ticket, auf einer Kundenseite oder auf einer Ressourcenseite.
4. Auswählen des Tickets in der [Ticketliste](#) in einer der verfügbaren Sichten, sofern das Ticket die Kriterien der gewählten Sicht erfüllt (siehe [Technischer Hintergrund: Welche Tickets sehen Sie in der Ticketliste?](#)). Die unterschiedlichen Arten von Sichten, die in Ihrem CM-System vorhanden

sind, sind entsprechend Ihren Rollen für Sie verfügbar. Eine Sicht muss mindestens einer Ihrer Rollen zugewiesen sein, damit Sie sie auswählen können. Die Zuweisung der Sichten zu Rollen wird von Ihrem CM-Administrator vorgenommen.



Sichtbarkeit von Ticketrelationen

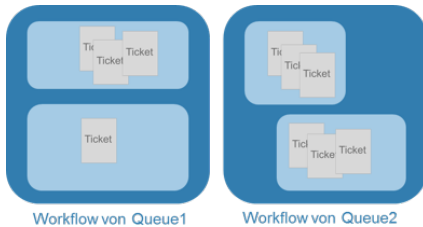
Wenn ein Ticket A mit anderen Tickets B und C verknüpft ist, die Sie aufgrund von fehlenden Berechtigungen für die Queue oder die Kundengruppe von Ticket B und Ticket C nicht sehen können, werden Ihnen diese verknüpften Tickets nicht in Ticket A angezeigt.

B.5.1.1 Technischer Hintergrund: Welche Tickets können Sie sehen?

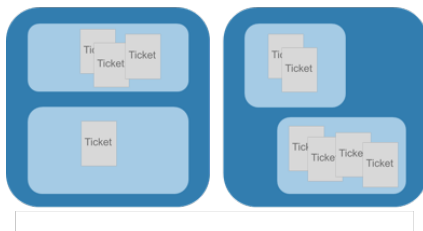
Ob Sie ein bestimmtes Ticket in Ihrem ConSol CM-System sehen können, wird über Ihre Berechtigungen festgelegt. Zwei Berechtigungen wirken sich auf die Sichtbarkeit von Tickets in Ihrem CM-System aus:

1. Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Queue**, in der sich das Ticket aktuell befindet.
2. Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der Hauptkunde des Tickets gehört.

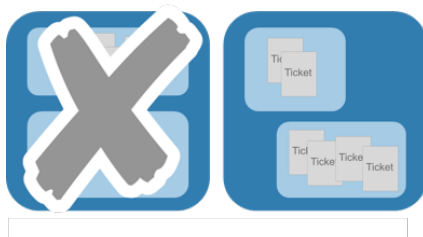
Beispiel



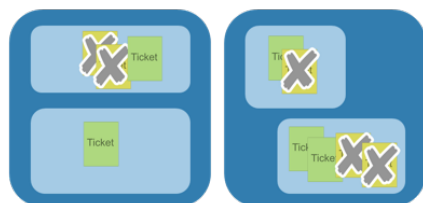
Es befinden sich **zehn** Tickets im CM-System:
Vier Tickets in Queue1, **sechs** Tickets in Queue2.



Bearbeiter Schmidt besitzt *Berechtigungen* für Queue1 und Queue2. Aufgrund seiner Queue-Berechtigungen wären für ihn zehn Tickets sichtbar.

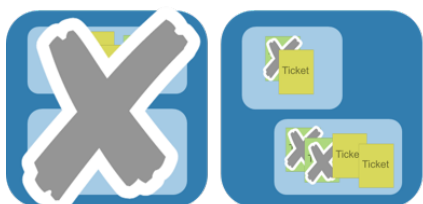


Bearbeiter Müller besitzt nur Berechtigungen für Queue2. Aufgrund seiner Queue-Berechtigungen wären für ihn sechs Tickets sichtbar.



Die Hauptkunden der Tickets gehören zwei verschiedenen Kundengruppen an (Grün und Gelb).

Bearbeiter Schmidt besitzt nur Berechtigungen für die Kundengruppe **Grün**. Er findet im gesamten CM-System daher vier Tickets.



Bearbeiter Müller besitzt nur Berechtigungen für Kundengruppe **Gelb**. Er findet im gesamten CM-System daher drei Tickets.

B.5.2 Welche Tickets sehen Sie in der Ticketliste?

Die Ticketliste zeigt Ihnen die Tickets, die der aktuellen [Sicht](#) entsprechen. Die Sicht beschränkt die in der Ticketliste angezeigten Tickets auf die Tickets, die bestimmte Kriterien erfüllen. Deshalb stellt die Ticketliste nur einen *Teil* aller Tickets, die sich momentan in Ihrem CM-System befinden, dar (und auch nur einen Teil der Tickets, auf die Sie aufgrund Ihrer Berechtigungen zugreifen dürfen).

1. Voraussetzung, um Tickets in der Ticketliste zu sehen: Sicht

Die in der Ticketliste ausgewählte [Sicht](#) bestimmt, welche Tickets (auf die Sie mit Ihren Berechtigungen Zugriff haben) in der Ticketliste angezeigt werden. Als Bearbeiter können Sie entscheiden, welche Sicht Sie sehen möchten, d. h. welche Tickets in diesem Moment in der Ticketliste angezeigt werden sollen. Welche Arten von Sichten verfügbar sind, wird von Ihrem CM-Administrator festgelegt.

2. Voraussetzung, um Tickets in einer Sicht zu sehen: Filter

Der [Filter](#) der Ticketliste ermöglicht es Ihnen, die Anzahl der Tickets in der Ticketliste zu verringern. Sie können ein Kriterium auswählen, dass ein Ticket erfüllen muss, um in der **aktuell ausgewählten Sicht** angezeigt zu werden.

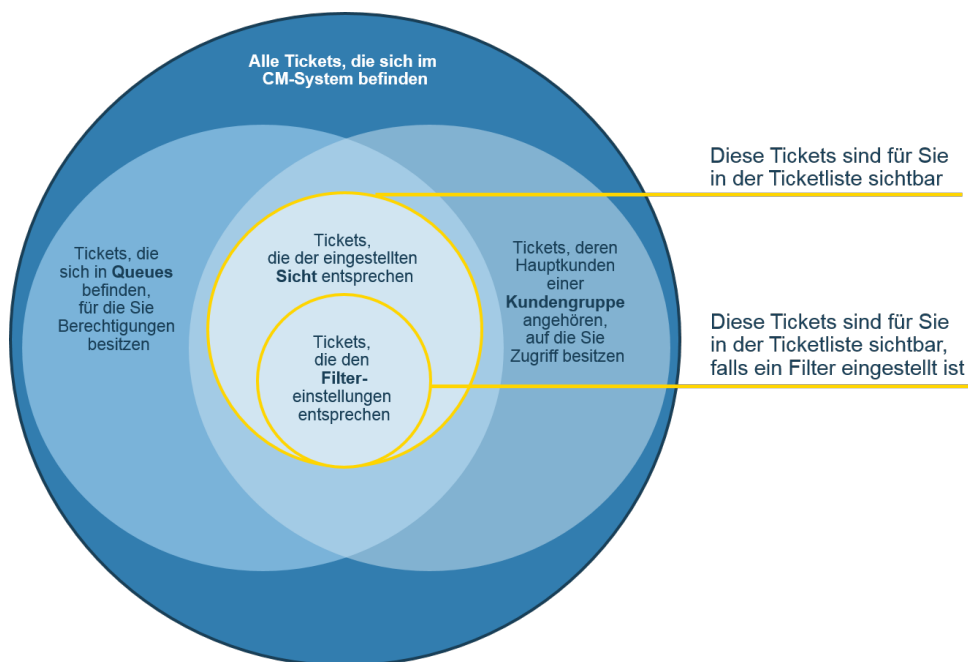


Abbildung 30: In der Ticketliste angezeigte Tickets

B.5.2.1 Technischer Hintergrund: Welche Tickets sehen Sie in der Ticketliste?

Welche Tickets Ihnen in der Ticketliste angezeigt werden, hängt von Ihren Berechtigungen und der aktuell ausgewählten Sicht ab. Technisch gesehen sind folgende Faktoren entscheidend:

- **Ihre Berechtigungen:**

Sie benötigen mindestens Leseberechtigungen für die **Queue**, in der sich das Ticket aktuell befindet, und Sie benötigen mindestens Leseberechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der

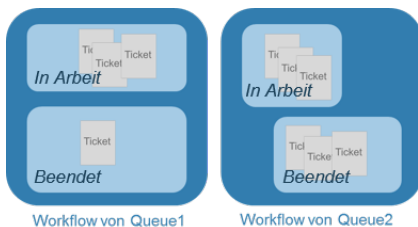
Hauptkunde des Tickets gehört.

- **Die Sicht:**

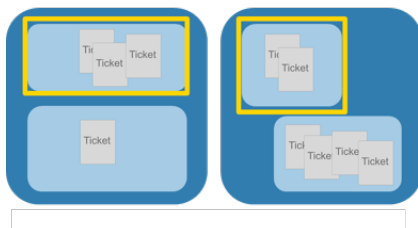
Die Sicht definiert die **Queues** und **Bereiche**, aus denen die Tickets in dieser Sicht stammen. Eine Sicht kann auch Tickets aus mehreren Queues und Bereichen enthalten. Wenn das der Fall ist, benötigen Sie Leseberechtigungen für alle Queues, die für diese Sicht relevant sind. Wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen nicht haben, können Sie nicht alle Tickets der Sicht sehen.

Beispiel:

Um dieses Beispiel einfach zu halten, gibt es nur eine Kundengruppe (*Grau*), das heißt, alle Hauptkunden aller Tickets gehören zur Kundengruppe *Grau* und die Bearbeiter Hr. Schmidt und Hr. Müller haben beide mindestens Leseberechtigungen für diese Kundengruppe:

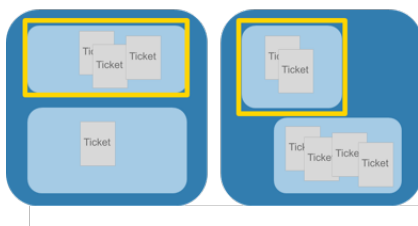


Es befinden sich **zehn** Tickets im CM-System: **Vier** Tickets in Queue1, **sechs** Tickets in Queue2. Die Workflows der Queues besitzen zwei *Scopes*, beide heißen jeweils *In Arbeit* und *Beendet*.

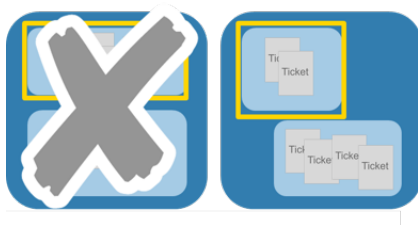


Sicht:	Aktive Tickets
Filter:	Alle Tickets
Gruppierung:	Bearbeiter
Sortierung:	Gewünschter Termin

Die Sicht *Aktive Tickets* umfasst Tickets, die sich im Scope *In Arbeit* befinden, sowohl in Queue1 als auch in Queue2.



Bearbeiter Schmidt, der Berechtigungen für Queue1 und Queue2 besitzt, sieht in der Sicht *Aktive Tickets* **fünf** Tickets.



Bearbeiter Müller, der lediglich Berechtigungen für Queue2 besitzt, sieht in der Sicht *Aktive Tickets* nur **zwei** Tickets.

B.5.3 Welche Kunden können Sie sehen?

Sie benötigen mindestens Leseberechtigungen für die Kundengruppe, zu der ein Kunde gehört, um ihn sehen zu können, z. B. um den Kunden in der Suche zu finden oder den Kunden in Tickets als Zusatzkunden zu sehen. Die Berechtigungen werden Ihnen von Ihrem CM-Administrator über Rollen

erteilt. Als Bearbeiter können Sie Ihre Rollen nicht beeinflussen.

Wenn ein Hauptkunde eines Tickets zu einer Kundengruppe gehört, für die Sie Leseberechtigungen haben, es aber Zusatzkunden aus Kundengruppen hat, für die Sie keine Leseberechtigungen haben, können Sie das Ticket sehen, aber die Zusatzkunden werden nicht angezeigt.

B.5.4 Welche Ressourcen können Sie sehen?

Sie benötigen mindestens Leseberechtigungen für den Ressourcentyp, zu dem eine Ressource gehört, um sie sehen zu können, z. B. um die Ressource in der Suche zu finden oder Relationen zu dieser Ressource in Tickets oder auf Kundenseiten zu sehen. Die Berechtigungen werden Ihnen von Ihrem CM-Administrator über Rollen erteilt. Als Bearbeiter können Sie Ihre Rollen nicht beeinflussen.

B.6 Das Bearbeiterprofil

Diese Kapitel beschreibt die Funktionen des Bearbeiterprofils und die damit verbundenen Aktionen:

- [Öffnen des Bearbeiterprofils](#)
- [Struktur des Bearbeiterprofils](#)
- [Ändern des Passworts Ihres Bearbeiterkontos](#)
- [Über Vertretungen](#)
- [Sichtenmerkmale](#)
- [Standard-Kundengruppe](#)
- [Standard-Queue](#)
- [Über Zeitbuchungen](#)

B.6.1 Öffnen des Bearbeiterprofils

Das Bearbeiterprofil enthält Ihre persönlichen Einstellungen, Vertretungen und Zeitbuchungen. Sie können das Bearbeiterprofil öffnen, indem Sie (über dem Hauptmenü neben *Angemeldet als*) auf den Namen des aktuell angemeldeten Bearbeiters klicken:



Abbildung 31: Link zum Bearbeiterprofil

B.6.2 Struktur des Bearbeiterprofils

Das Bearbeiterprofil kann bis zu vier Bereiche haben:

The screenshot displays the 'Bearbeiterprofil' window with four distinct sections, each highlighted by a red circle and a number:

- 1. Passwort ändern:** Contains three input fields for 'Altes Passwort', 'Neues Passwort', and 'Neues Passwort (Wdh.)', each followed by a red asterisk. Below the fields are 'OK' and 'Abbrechen' buttons.
- 2. Vertretung:** Contains two dropdown menus. The first is labeled 'Bearbeiter, die mich vertreten' and the second is labeled 'Bearbeiter, die ich vertrete'. Both dropdowns currently show 'Bearbeiter'.
- 3. Allgemeine Einstellungen:** Contains several settings:
 - Sichtenmerkmale:** A dropdown menu labeled 'Priorität' with the value 'Bitte wählen' and an 'OK' button below it.
 - Standard-Kundengruppe:** A dropdown menu labeled 'MyCustomerGroup' with the value 'MyCustomerGroup'.
 - Standard Queue:** A dropdown menu labeled 'HelpDesk_1st_Level' with the value 'HelpDesk_1st_Level'.
- 4. Zeitbuchung:** Contains a date input field for 'Tag' with the value '03.06.16' and a calendar icon. Below it are tabs for 'Zeitspanne' with options 'Tag', 'Woche', and 'Monat'. At the bottom, it shows '03 Jun, 2016' and 'Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00'. A 'Hinzufügen' button and an upward arrow are in the top right corner.

Abbildung 32: Bereiche des Bearbeiterprofils

Bereiche des Bearbeiterprofils:

1. Kopfbereich

Passwort des Bearbeiterkontos (nicht sichtbar, wenn Sie sich über LDAP oder Single Sign-On anmelden)

Hier können Sie das [Passwort Ihres Bearbeiterkontos ändern](#).

2. **Vertretung**

Hier können Sie [Vertretungen](#) einrichten.

3. **Allgemeine Einstellungen**

Hier können Sie die [Sichtenmerkmale](#), [Standard-Kundengruppe](#) und [Standard-Queue](#) festlegen.

4. **Zeitbuchung**

Hier können Sie [Zeitbuchungen](#) hinzufügen und Ihre [Zeitbuchungsübersicht](#) anzeigen.

B.6.3 Kopfbereich: Passwort des Bearbeiterkontos

Im Kopfbereich können Sie Ihr Passwort ändern. Aus Sicherheitsgründen wird das Passwort in Punktform dargestellt.

B.6.3.1 Ändern des Passworts Ihres Bearbeiterkontos

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Ihr Passwort zu ändern:

1. Geben Sie Ihr aktuelles Passwort in das Feld *Altes Passwort* ein.
2. Geben Sie Ihr neues Passwort in die beiden Felder darunter ein.
3. Klicken Sie auf *Passwort ändern*.



Wenn Sie sich über LDAP oder Single Sign-On im Web Client anmelden, können Sie Ihr Passwort nicht im Web Client ändern. In diesem Fall wird das Formular *Passwort ändern* nicht im Kopfbereich angezeigt.

B.6.4 Bereich *Vertretungen*

B.6.4.1 Über Vertretungen

Über die Vertretungsfunktion können Sie einen Bearbeiter bestimmen, der Sie zeitlich begrenzt vertreten soll. In einigen Fällen können Sie sich auch selbst als Vertretung für einen anderen Bearbeiter angeben. Dies kann zum Beispiel für die Urlaubszeit praktisch sein. Vertretungen haben folgende Auswirkungen:

- Der Vertreter erhält eine **Kopie aller E-Mails**, die vom CM-System an die E-Mail-Adresse des Bearbeiters, den er vertritt, gesendet werden.
- Es wird eine **Option zur Ticketliste hinzugefügt**, mit der der Vertreter die Tickets des Vertretenen in der Ticketliste sehen kann, als ob es sich um seine eigenen Tickets handeln würde. Trotzdem kann der Vertreter nur die Tickets sehen, auf die er mit seinen Berechtigungen Zugriff hat. Wenn der Vertreter keine Leseberechtigungen für eine bestimmte Queue hat, kann er Tickets dieser Queue nicht sehen, auch wenn er einen Bearbeiter vertritt, der Leseberechtigungen für diese Queue hat (siehe [Berechtigungen](#)). Deshalb sollten sich nur Bearbeiter mit ähnlichen Rollen (d. h. ähnlichen Berechtigungen) gegenseitig vertreten.

Vertretungen haben folgende Auswirkungen **nicht**:

- Wenn Sie jemanden vertreten, erhalten Sie seine Sichten nicht zusätzlich zu Ihren eigenen Sichten. Das heißt, dass Sie immer noch dieselbe Anzahl an Sichten haben. Sie können diese Sichten lediglich *ändern*, um sie durch die Augen des Bearbeiters, den Sie vertreten, zu betrachten (z. B. sehen Sie in der Ticketlistengruppe *Eigene Tickets* die Tickets des Bearbeiters, den Sie vertreten).
- Wenn Sie jemanden vertreten, erhalten Sie dessen Berechtigungen nicht zusätzlich zu Ihren eigenen Berechtigungen.
- Wenn Sie Tickets, Kunden oder Ressourcen editieren, werden die Änderungen im Protokoll immer unter Ihrem eigenen Namen gespeichert. Auch wenn Sie jemanden vertreten, handeln Sie immer unter Ihrem eigenen Namen; Sie nehmen nicht den Namen des Bearbeiters an, den Sie vertreten.

B.6.4.2 Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um eine Vertretung einzurichten?

- Um **sich als Vertretung** für einen anderen Bearbeiter anzugeben, benötigen Sie die Berechtigung *Vertretung einrichten*. Ob Sie diese Berechtigung haben, ist in Ihren Rollen, die Ihnen von Ihrem CM-Administrator zugewiesen werden, festgelegt.
- Jeder Bearbeiter kann **einen anderen Bearbeiter als Vertretung für sich selbst einsetzen**. Sie können dazu nur Bearbeiter auswählen, mit denen Sie **mindestens eine gemeinsame Rolle** haben.

B.6.4.3 Besonderheiten des Web Clients wenn Sie einen anderen Bearbeiter vertreten

Wenn Sie einen anderen Bearbeiter vertreten, enthält Ihre [Ticketliste](#) das zusätzliche Drop-down-Menü *Bearbeiter*. Wenn Sie den Bearbeiter, den Sie vertreten, in diesem Menü auswählen, erscheint das Vertretungssymbol neben dem Drop-down-Menü *Sicht*. Das Symbol zeigt an, dass Sie die Sicht momentan aus der Perspektive des anderen Bearbeiters betrachten.

Beispiel:

Susan ServiceDesk vertritt Sarah ServiceDesk und wählt Sarah ServiceDesk im Drop-down-Menü *Bearbeiter* (nachdem sie auf den Button *Erweiterte Einstellungen* geklickt hat). Jetzt sieht Susan ServiceDesk die aktuell ausgewählte Sicht so, als ob sie Sarah ServiceDesk wäre. In der Ticketlistengruppe *Eigene Tickets* sieht sie zum Beispiel jetzt die Tickets, die Sarah ServiceDesk zugewiesen sind. Wenn Susan ServiceDesk sich selbst im Drop-down-Menü *Bearbeiter* auswählt, sieht sie ihre eigenen Tickets (Tickets, die ihr zugewiesen sind) in der Ticketlistengruppe *Eigene Tickets*.

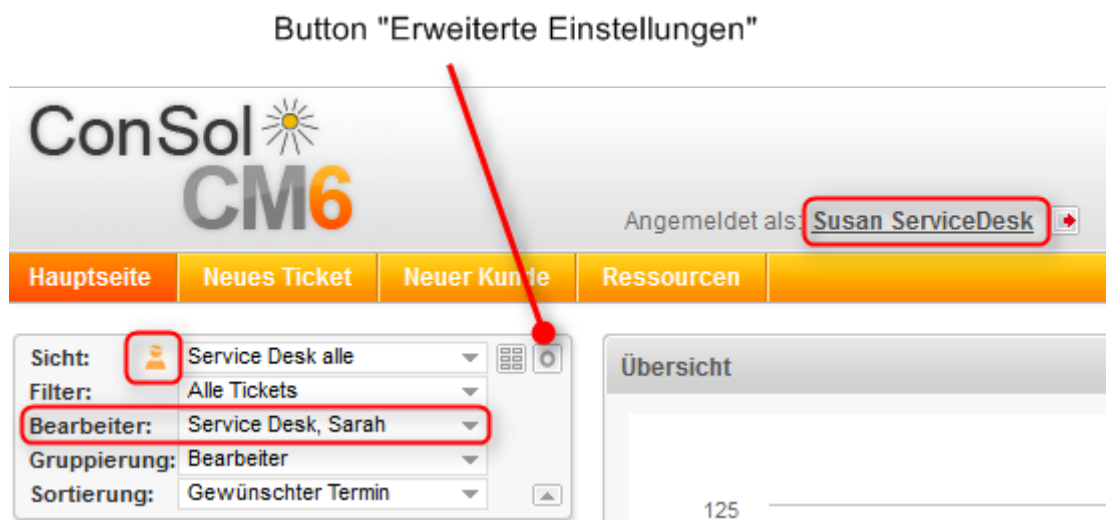


Abbildung 33: Anzeigen der Tickets des Bearbeiters, den Sie vertreten

B.6.4.4 Besonderheiten des Web Clients wenn ein anderer Bearbeiter Sie vertritt

Wenn ein anderer Bearbeiter Sie vertritt, sehen Sie nach der Anmeldung im Web Client eine Meldung, die Sie über diese Vertretung informiert. Die Meldung enthält einen Link zu Ihrer Bearbeiterprofilseite, wo Sie die Vertretung beenden können.

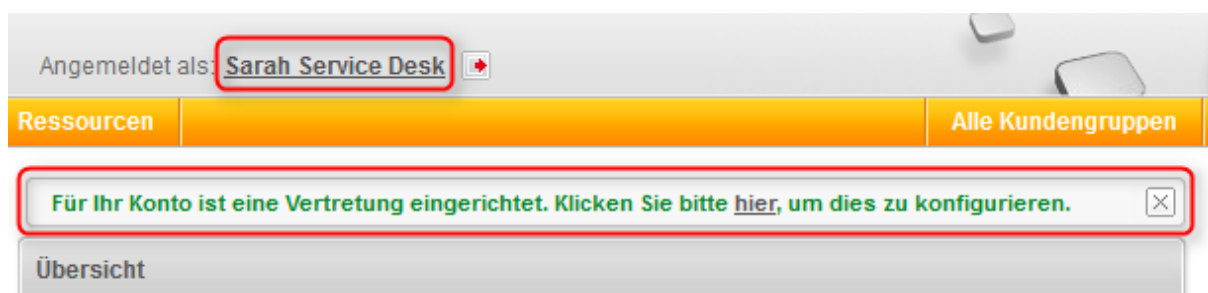


Abbildung 34: Benachrichtigung, dass Sie momentan von einem anderen Bearbeiter vertreten werden

B.6.4.5 Durch einen anderen Bearbeiter vertreten werden

Jeder Bearbeiter kann eine Vertretung für sich selbst einrichten. Sie brauchen keine spezielle Berechtigung, um eine Vertretung für sich selbst einzurichten. Wählen Sie den Bearbeiter, der Sie vertreten soll, einfach in der Drop-down-Liste *Bearbeiter, die mich vertreten*. Um die Vertretung zu beenden, klicken Sie auf den Pfeil neben dem Namen des Bearbeiters, der Sie vertritt, und klicken Sie auf *Vertretung beenden*. Wenn Sie von mehreren Bearbeitern vertreten werden, können Sie alle Vertretungen beenden, indem Sie auf *Alle beenden* klicken.

i Ihr Name wird auf der Bearbeiterprofilseite des Bearbeiters, den Sie als Vertreter auswählen, unter *Bearbeiter, die ich vertrete* angezeigt. Der Vertreter kann die Vertretung jederzeit in seinem Bearbeiterprofil beenden.

Wenn sich ein anderer Bearbeiter als Ihre Vertretung angibt, sehen Sie eine entsprechende Nachricht, sobald Sie sich im Web Client anmelden. Sie können die Vertretung beenden, indem Sie im Abschnitt *Bearbeiter, die mich vertreten* im Drop-down-Menü neben dem Namen des Bearbeiters die Option *Vertretung beenden* auswählen.

B.6.4.6 Einen anderen Bearbeiter vertreten

Wenn ein anderer Bearbeiter Sie als seinen Vertreter angibt, sehen Sie nach der Anmeldung im Web Client eine Meldung, die Sie über diese Vertretung informiert. Die Meldung enthält einen Link zu Ihrer Bearbeiterprofilseite, wo Sie die Vertretung beenden können.

Wenn Sie die Berechtigung *Vertretung einrichten* haben, können Sie sich selbst als Vertreter für einen anderen Bearbeiter angeben. Wählen Sie den Bearbeiter, den Sie vertreten möchten, einfach in der Drop-down-Liste *Bearbeiter, die ich vertrete*. Um die Vertretung zu beenden, klicken Sie auf den Pfeil neben dem Namen des Bearbeiters, den Sie vertreten, und klicken Sie auf *Vertretung beenden*. Wenn Sie mehrere Bearbeiter vertreten, können Sie alle Vertretungen beenden, indem Sie auf *Alle beenden* klicken.

i Ihr Name wird auf der Bearbeiterprofilseite des Bearbeiters, den Sie auswählen, unter *Bearbeiter, die mich vertreten* angezeigt. Der Bearbeiter kann die Vertretung jederzeit in seinem Bearbeiterprofil beenden.

B.6.5 Bereich *Allgemeine Einstellungen*: Sichtenmerkmale, Standard-Kundengruppe und Standard-Queue

B.6.5.1 Sichtenmerkmale

Über die Sichtenmerkmale können Sie entscheiden, ob eine oder mehrere Sichten durch bestimmte Kriterien eingeschränkt werden sollen. Das bedeutet, dass die Ticketliste in diesen Sichten nur Tickets enthält, die die definierten Sichtenmerkmale erfüllen. Weitere Informationen finden Sie in [Ändern der Sichtenmerkmale im Mitarbeiterprofil](#).

B.6.5.2 Standard-Kundengruppe

Mit der Standard-Kundengruppe wird festgelegt, welcher Kundengruppen-Tab bei der Erstellung oder Auswahl eines Kunden am Anfang angezeigt wird. Sie können die anderen Kundengruppen trotzdem auswählen. Das ist der Hauptunterschied zwischen dem Festlegen der Standard-Kundengruppen und der Auswahl einer Kundengruppe im [Der Kundengruppenfilter](#), wodurch die anderen Kundengruppen ausgeblendet werden.

Um eine Standard-Kundengruppe festzulegen, wählen Sie die gewünschte Kundengruppe in der Drop-down-Liste *Standard-Kundengruppe*. Wenn Sie keine Standard-Kundengruppe festlegen möchten, wählen Sie *Bitte wählen*.

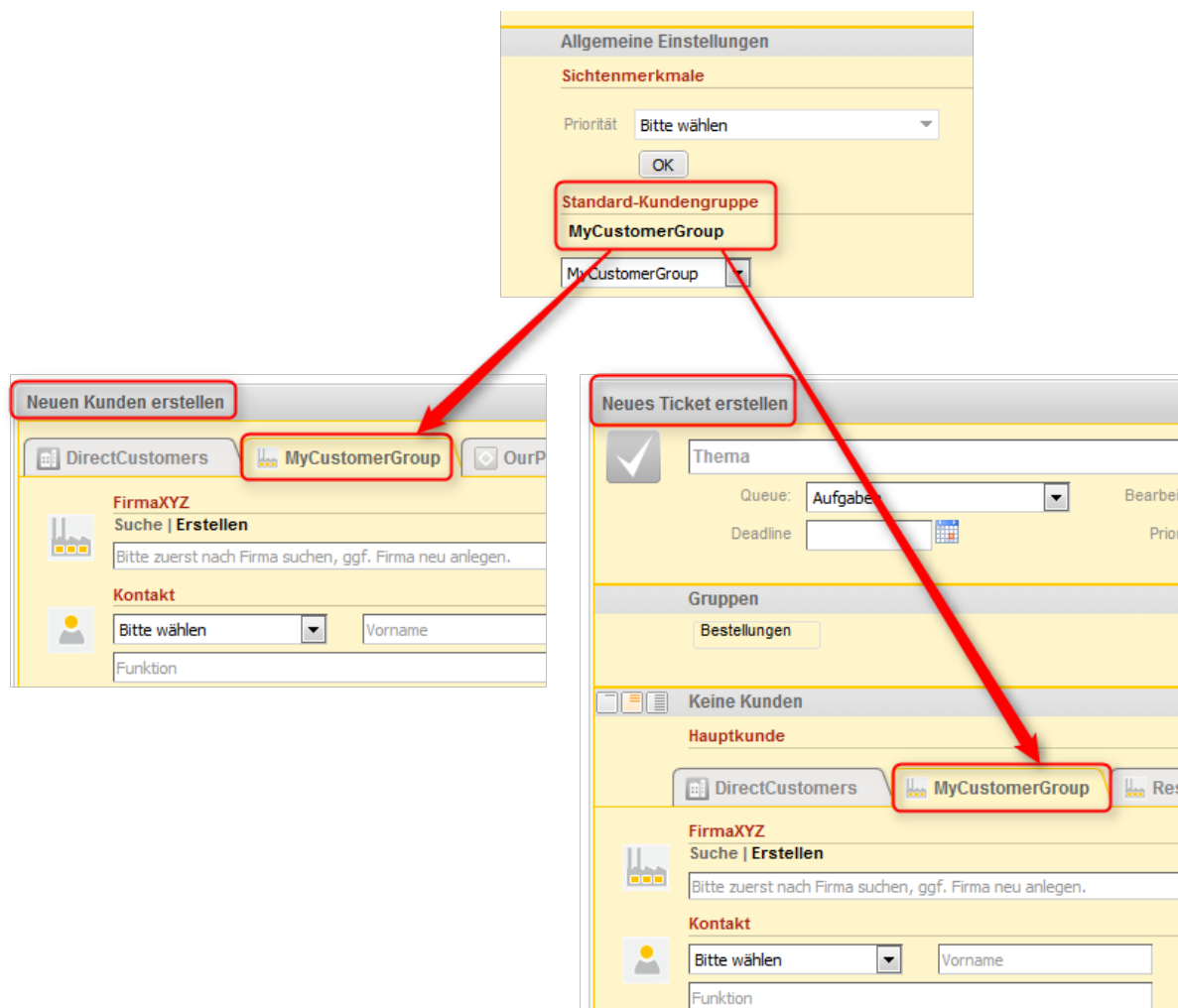


Abbildung 35: Auswirkungen der Standard-Kundengruppe

B.6.5.3 Standard-Queue

Mit der Standard-Queue wird festgelegt, welche Queue beim Erstellen eines neuen Tickets vorausgewählt ist. Sie benötigen die Berechtigungen *Ticket erstellen* für mehr als eine Queue, um eine Standard-Queue auswählen zu können. Wenn Sie diese Berechtigung nicht für mehrere Queues haben, gibt es kein Drop-down-Menü, in dem eine Queue ausgewählt werden kann. Stattdessen wird die Queue, für die Sie die Berechtigung *Ticket erstellen* haben, in diesem Bereich angezeigt. Sie können die gewünschte Queue in der Drop-down-Liste *Standard-Queue* auswählen. Wenn Sie keine Standard-Queue festlegen möchten, wählen Sie *Bitte wählen*.

B.6.6 Bereich *Zeitbuchung*



Ob der Bereich *Zeitbuchung* in Ihrem Web Client angezeigt wird, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Der Bereich Zeitbuchung besteht aus zwei Teilen:

1. **Zeitbuchung hinzufügen**
Ermöglicht das Hinzufügen von Zeitbuchungen.
2. **Zeitbuchungsübersicht**
Zeigt Ihre Zeitbuchungen.

Abbildung 36: Zeitbuchungen und Zeitbuchungsübersicht im Bearbeiterprofil

B.6.6.1 Über Zeitbuchungen

Mittels der Zeitbuchungs-Funktionalität können Sie Arbeitszeiten erfassen. Reports über diese Arbeitszeiten helfen, Zeiten zu ermitteln, die für bestimmte Aufgaben genutzt wurden, z. B. für ein bestimmtes Projekt.

Es gibt zwei Arten von Zeitbuchungen:

- **Manuelle Zeitbuchungen**
Als Bearbeiter können Sie manuelle Zeitbuchungen vornehmen. Derartige Zeitbuchungen

erfolgen immer auf Projekte, d. h. für jede Buchung, die Sie vornehmen, müssen Sie ein Projekt auswählen, auf das diese Zeit gebucht werden soll.

Die Zeiten werden in der Zeitbuchungsübersicht auf der Bearbeiterprofilseite aufgelistet.

i Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Sie Zeit auf Projekte buchen können:

- Ihr CM-Administrator hat das Projekt in Ihrem CM-System erstellt und mindestens einer Queue zugewiesen.
- Das Ticket, auf das Sie Zeit buchen möchten, befindet sich momentan in einer Queue, der das Projekt zugewiesen ist.

Es gibt zwei Stellen, an denen Sie eine Zeitbuchung manuell hinzufügen können:

- Der Bereich *Zeitbuchung* im Bearbeiterprofil: [Hinzufügen einer manuellen Zeitbuchung auf der Bearbeiterprofilseite](#)
- Der Tab *Zeitbuchung* im *Protokollbereich* des Tickets: [Hinzufügen einer manuellen Zeitbuchung im Ticket](#)

i Zeitbuchungen im Bearbeiterprofil und Zeitbuchungen in Tickets können unabhängig voneinander von Ihrem CM-Administrator deaktiviert werden. Daher kann es sein, dass Zeitbuchungen an einer oder beiden Stellen in Ihrem Web Client nicht möglich sind.

- **Automatische Zeitbuchungen**

Die automatische Zeiterfassung kann vom CM-Administrator in einem CM-System aktiviert werden. Wenn sie aktiviert ist, werden Arbeitszeiten automatisch auf Tickets (nicht auf Projekte!) gebucht. Sie müssen selber keine Buchungen vornehmen.

Die Zeiten werden in der Zeitbuchungsübersicht auf der Bearbeiterprofilseite aufgelistet.

B.6.6.2 Hinzufügen einer manuellen Zeitbuchung auf der Bearbeiterprofilseite

Um eine neue Zeitbuchung hinzuzufügen, klicken Sie den Button *Hinzufügen* im Bereich *Zeitbuchung*. Jetzt müssen Sie das Ticket auswählen, auf das Sie Zeit buchen möchten. Dies können Sie auf zwei Wegen tun:

1. Wählen Sie im Feld *Ticket-Name oder -Thema* ein Ticket aus. Beginnen Sie mit der Eingabe der Ticketnummer oder des Ticketthemas und wählen Sie einen der Vorschläge der Autocomplete-Suche aus.

 Es werden nur Tickets angezeigt, auf die Sie mit Ihren Berechtigungen Zeit buchen können. Wenn ein Ticket in eine andere Queue verschoben wurde, nachdem Sie es bearbeitet haben, und Sie für diese neue Queue keine Berechtigungen haben, wird das Ticket nicht angezeigt.

Wenn Sie ein anderes Ticket auswählen möchten, müssen Sie zuerst auf den Button *Neue Ticket-Suche* klicken, um das Feld zu leeren.

2. Wählen Sie ein Ticket aus der Liste *Ticketauswahl* unten. Im Feld *Anzeige* können Sie entscheiden, welche Tickets Sie sehen möchten:
 - **Alle Tickets**
Tickets, an denen Sie gearbeitet haben, und Tickets, die Ihnen zugewiesen sind.
 - **Bearbeitete Tickets**
Tickets, an denen Sie in dem Zeitraum gearbeitet haben, der durch das im Kalender ausgewählte Datum und den Zeitraum (*Tag*, *Woche* oder *Monat*, in dem das Datum liegt) definiert wird. In diesem Fall bedeutet "gearbeitet haben", dass Sie eine der folgenden Aktionen für das Ticket ausgeführt haben: Hinzufügen eines Kommentars, Eingeben oder Ändern von Daten, Ausführen einer Workflow-Aktivität, Hinzufügen einer Zeitbuchung, Hinzufügen oder Entfernen eines zusätzlichen Bearbeiters, Senden einer E-Mail an das Ticket oder Senden einer E-Mail aus dem Ticket.
 - **Aktuell zugewiesene Tickets**
Tickets, denen Sie als Bearbeiter oder zusätzlicher Bearbeiter zugewiesen sind.

 Es kann sein, dass in der Ticketauswahl Tickets angezeigt werden, auf die Sie keine Zeit buchen können, z. B. weil das Ticket, an dem Sie gearbeitet haben, in eine andere Queue verschoben wurde, für die Sie keine Berechtigungen haben. Wenn Sie keine Berechtigungen haben, um Zeit auf das Ticket zu buchen, wird im Web Client eine Meldung angezeigt und Ihre Zeitbuchung wird nicht gespeichert.

Das Ticket wird im Feld *Ticket-Name oder -Thema* angezeigt.

Jetzt müssen Sie die Dauer der Zeitbuchung ausfüllen. Dies können Sie auf zwei Wegen tun:

- **Geben Sie die Dauer manuell ein:**
Wählen Sie das Datum im Feld *Startzeit von* und geben Sie die Startzeit (optional) und die Dauer ein.

 Dateneingabeformate für das Feld *Dauer***Korrekte** Dateneingabeformate für das Feld *Dauer*

- Einfache Zahlen werden automatisch als Minuten interpretiert (z. B. 20 wird als 20 Minuten interpretiert und 120 als 2 Stunden).
- Minuten können auch mit *m* oder *min* angegeben werden (z. B. 20 m oder 20 min).
- Stunden werden mit *h* angegeben (z. B. 2 h).
- Das Format 01:05 (eine Stunde und fünf Minuten) oder 00:25 (25 Minuten) ist ebenfalls möglich.

Ungültige Dateneingabeformate für das Feld *Dauer*

- Kombinationen aus Stunden und Minuten (z. B. 2 h 25 min ist nicht möglich).
- Dezimalstellen oder Bruchzahlen sind nicht möglich (z. B. 1,5 h oder 1.5 h ist nicht möglich).

• Wählen Sie eine Aktion:

Wählen Sie eine Aktion im Feld *oder* (unter dem Feld *Startzeit von*). In diesem Menü kann zum Beispiel die Zeit seit der Anmeldung (Aktion *Anmeldung*) oder seit dem letzten Hinzufügen einer Zeitbuchung (Aktion *Letzte Buchung*) angeboten werden. Die Felder für das Datum, die Zeit und die Dauer werden automatisch mit dem entsprechenden Zeitraum ausgefüllt.

 Wenn Sie das Drop-down-Menü für die Aktionsauswahl nicht sehen können, wurde es von Ihrem CM-Administrator deaktiviert. In diesem Fall müssen Sie die Startzeit und Dauer manuell eingeben.

- Jetzt müssen Sie ein Projekt aus der Drop-down-Liste *Projekt* wählen. Sie können einen Kommentar eingeben (optional).

 Es ist nicht möglich, eine schon gespeicherte Zeitbuchung zu ändern oder zu löschen, aber Sie können eine falsche Buchung mit einer Korrekturbuchung korrigieren. Erstellen Sie dazu eine normale Zeitbuchung und geben Sie vor der Dauer der Buchung ein "-" (Minuszeichen) ein. Die Dauer der Korrekturbuchung wird von der Gesamtdauer der Buchungen an diesem Tag abgezogen.

B.6.6.3 Über die Zeitbuchungsübersicht

Die Zeitbuchungsübersicht zeigt alle Zeitbuchungen, die Sie in Ihrem Bearbeiterprofil oder innerhalb von Tickets hinzugefügt haben. Sie können den Tag im Kalender und den Zeitraum auswählen (*Tag, Woche, Monat*). Wenn Sie den Tag anzeigen, sehen Sie die Details jeder Buchung (Zeit, Dauer, Pro-

jekt, Ticket, Kommentar) und die Summe der Buchungen. In der Wochen- und Monatsansicht sehen Sie die Summe der Buchungen der Woche bzw. des Monats, der den im Kalender ausgewählten Tag enthält.



Wenn Sie in der Monats- oder Wochenansicht auf ein Datum klicken, wird die *Tagesansicht* geöffnet, in der Sie alle Details der Buchungen dieses Tages sehen.

C - Tickets

In diesem Abschnitt finden Sie alle Informationen, die Sie benötigen, um mit Tickets zu arbeiten:

Grundwissen über die Struktur eines Tickets, Ansichtseinstellungen für Tickets und die Bedeutung der wichtigsten Begriffe:

- [Grundwissen über Tickets](#)

Alle Informationen über die Struktur und Verwendung der Ticketliste:

- [Die Ticketliste](#)

Alle Informationen über die Arbeit an Tickets, von der Erstellung von Tickets über die Verwendung von Ticketrelationen und Kommunikationsfunktionen zur Durchführung von Workflow-Aktivitäten:

- [Arbeiten an Tickets](#)

C.1 Grundwissen über Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

C.1.1 Struktur eines Tickets	89
C.1.2 Anzeigeeinstellungen für Tickets	94
C.1.3 Der Unterschied zwischen dem Editieren von Ticketdaten und dem Arbeiten mit Tickets	97
C.1.4 Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern	99
C.1.5 Offene vs. geschlossene Tickets	101

C.1.1 Struktur eines Tickets

Das Ticket ist die Kundenanfrage, an der der Bearbeiter arbeitet. Das kann ein Vorfall, ein Servicefall oder eine andere Art von Anfrage sein. Für jede Anfrage wird ein Ticket erstellt. Die Bearbeiter arbeiten an dem Ticket, das heißt, sie führen die notwendigen, im Geschäftsprozess definierten Schritte aus. Der Fortschritt, einschließlich der internen und externen Kommunikation, wird im Ticket dokumentiert. Am Geschäftsprozess können mehrere Bearbeiter und unterschiedliche Teams beteiligt sein. Wenn eine Anfrage gelöst ist, wird das Ticket geschlossen. Geschlossene Tickets gehen nicht verloren, sondern bilden ein umfassendes Archiv und Wissenspool.

In Ticket besteht aus unterschiedlichen Bereichen. Es kann bis zu neun unterschiedliche Bereiche haben:

- [Kopfbereich \(1\)](#)
- [Gruppenbereich \(2\)](#)
- [Kundenbereich \(3\)](#)
- [Bereich für zusätzliche Bearbeiter \(4\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Tickets \(5\)](#)
- [Kalenderbereich \(6\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Ressourcen \(7\)](#)
- [Protokollbereich \(8\)](#)
- [Attachment-Bereich \(9\)](#)



Die Verfügbarkeit der Bereiche, ihre Reihenfolge, ihre Überschriften und ob sie standardmäßig ein- oder ausgeklappt sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

C.1.1.1 Beispielstruktur eines Tickets

The screenshot shows a ticket interface with the following sections and annotations:

- Kopfbereich:** Ticket header with title "Login problematisch", ID "100288", and details like "ServiceDesk | Vorgang in Arbeit im Service Team", "Bearbeiter: ServiceDesk, Susan", "Geöffnet: 10.09.14 16:07", "Priorität: Normal", "Modul: Inventory", "Feedback erfragen: Nein", and "Gewünschter Termin: 09.09.14 00:00".
- Gruppenbereich:** Section for "Gruppen" with buttons for "Gesprächstermine", "Bestellungen", and "OffeneKundentickets zum Eröffnungstag".
- Kundenbereich:** Section for "Kunden (2)" with "Hauptkunde" "Skywalker, Leia" (Reseller) and "1 weitere Kunden".
- Bereich für zusätzliche Bearbeiter:** Section for "Zusätzliche Bearbeiter (1)" listing "ServiceDesk, Susan zugewiesen" and "Marketing-Teamleitung".
- Bereich für verknüpfte Tickets:** Section for "Verknüpfte Tickets (1)" showing a referenced ticket "100254 User cannot activate product key".
- Kalenderbereich:** Section for "Kalender" with "Termin hinzufügen" and "Aktualisieren" buttons.
- Bereich für verknüpfte Ressourcen:** Section for "Verknüpfte Ressourcen (1)" showing "PCs" and "Drucker" with "PC_Desktop_to_Ticket_Relation (1)" and "HP Printer Relation (0)".
- Protokollbereich:** Section for "Protokoll" with "Anzeigen Kommunikation" and "Sortiert nach neueste Einträge zuerst". It shows a log of events, including "#16 geändert von Susan ServiceDesk" and "#1 erzeugt von Susan ServiceDesk | Aktion".
- Attachment-Bereich:** Section for "Attachments (1)" with a table listing attachments.

Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktion
default_attachment_class	docx	Anfrage.docx		06.06.16 15:57	Susan ServiceDesk	Im Protokoll anzeigen

Abbildung 37: Ticketbereiche

C.1.1.2 Ticketbereiche

 Beachten Sie, dass die unterschiedlichen Bereiche zwar immer für den unten angegebenen Zweck verwendet werden, die *Überschrift* des Bereichs aber unterschiedlich sein kann. Die in Klammern hinter der Überschrift des Bereichs angegebene Zahl zeigt die Anzahl der Einträge in diesem Bereich.

Abhängig von Ihrer Systemkonfiguration, können einige der Bereich ausgeblendet sein, sodass Sie sie nicht verwenden können.

Kopfbereich (1)

Die Überschrift des Bereichs kann *Ticket*, *Vorgang* oder ähnlich lauten. Der Kopfbereich ist immer der erste der Ticketbereiche. In der linken Ecke befindet sich das Ticket-Icon (siehe [Das Ticket-Icon](#)). Neben dem Ticket-Icon sehen Sie das Ticketthema. Unter dem Ticketthema werden die grundlegenden Ticketdaten angezeigt, z. B. die aktuelle Queue und der Bereich, der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum. Weitere Ticketdaten werden von Ihrem CM-Administrator über Benutzerdefinierte Felder konfiguriert. In der rechten Ecke befinden sich Links zum Editieren, Duplizieren und Drucken des Tickets (siehe [Aktualisieren von Tickets](#)).

Gruppenbereich (2)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Gruppen*. Dieser Bereich enthält zusätzliche Benutzerdefinierte Felder mit Ticketdaten. Jede Gruppe hat ihren eigenen Tab, über den Sie auf die Ticketdaten zugreifen können. Klicken Sie auf das *Plussymbol* (angezeigt, wenn Sie mit der Maus über den Gruppennamen fahren), um die Gruppe auszuklappen. Klicken Sie auf das *Minussymbol*, um die Gruppe einzuklappen. Um die Gruppendaten zu editieren, klicken Sie rechts auf den Link *Bearbeiten* (siehe [Editieren von Ticketdaten](#)).

Kundenbereich (3)

Die Überschrift des Bereichs kann *Kunde*, *Kontakt* oder ähnlich lauten. Dieser Bereich enthält [Kundendaten](#) des Hauptkunden und der Zusatzkunden des Tickets. Die verfügbaren Felder werden von Ihrem CM-Administrator über Datenobjektgruppenfelder konfiguriert. Ein Ticket muss immer genau einen Hauptkunden haben, der der Grund für die Erstellung des Tickets ist. Es kann eine beliebige Anzahl an Zusatzkunden haben. Diese sind aber nicht verpflichtend. Zusatzkunden haben häufig Rollen, die angeben, wieso ein Kunde als Zusatzkunde hinzugefügt wurde. Sowohl Hauptkunden als auch Zusatzkunden haben ein Kunden-Icon (festgelegt von Ihrem CM-Administrator), das vor dem Namen des Kontakts bzw. der Firma steht. Die Kundengruppe, zu der der Kunde gehört, ist neben dem Namen des Kunden angegeben. Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen Kunden sehen möchten. Weitere Informationen über Kunden finden Sie in [Arbeiten mit Kunden in Tickets](#).

Bereich für zusätzliche Bearbeiter (4)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Zusätzliche Bearbeiter*. In diesem Bereich werden die zusätzlichen Bearbeiter angezeigt, die an das Ticket angehängt wurden. Wenn es sowohl zusätzliche Bearbeiter als auch einen *zugewiesenen* Bearbeiter im Ticket gibt, wird der zugewiesene Bearbeiter hier ebenfalls angezeigt. Das Bearbeiter-Icon kann zusätzliche Elemente haben, z. B. einen kleinen Fußball, der bedeutet, dass der Bearbeiter dem Ticket zugewiesen ist. Es gibt weitere mögliche

Icons, die an das Bearbeiter-Icon angefügt sein können, siehe [Genehmigungsprozesse](#). Die zusätzlichen Bearbeiter sind nach ihrer Bearbeiterfunktion angeordnet, z. B. *Vorgesetzter*. Die Bearbeiterfunktion zeigt die Rolle/Aufgabe des Bearbeiters im Prozess. Die verfügbaren Bearbeiterfunktionen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Weitere Informationen finden Sie in [Zusätzliche Bearbeiter](#).

Bereich für verknüpfte Tickets (5)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Verknüpfte Tickets*. Dieser Bereich enthält die Tickets, die mit dem aktuellen Ticket verknüpft sind. Er zeigt das Ticket-Icon, den Namen und das Thema jedes verknüpften Tickets. Die verknüpften Tickets sind nach Relation mit dem aktuellen Ticket gruppiert, z. B. *referenziert von*. Weitere Informationen über die verfügbaren Relationen finden Sie in [Relationen zwischen Tickets](#). Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen verknüpften Tickets sehen möchten.

Kalenderbereich (6)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Kalender*. Dieser Bereich enthält den integrierten Kalender. Es hängt von der Konfiguration Ihres individuellen CM-Systems ab, ob die Kalenderfunktion verfügbar ist. Mit den Links auf der rechten Seite können Sie einen Termin hinzufügen oder den Kalender aktualisieren. Der Kalender kann hilfreich sein, wenn Sie mit dem Kunden über ein Ticket kommunizieren: Sie sehen Ihre eigene Verfügbarkeit auf einen Blick und können so schnell ein Telefongespräch mit dem Kunden planen. Zudem können Sie es direkt als Termin in Ihren eigenen Kalender aufnehmen.

Bereich für verknüpfte Ressourcen (7)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Verknüpfte Ressourcen*. In diesem Bereich werden die Ressourcen angezeigt, die mit dem Ticket verknüpft sind. Ressourcen sind Objekte, die in CM.Resource Pool verwaltet werden. Dies können IT-Assets, Produkte oder andere mit dem Geschäftsprozess verbundene Objekte sein. Es hängt von der Konfiguration Ihres individuellen CM-Systems ab, ob Ressourcen verfügbar sind. Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen verknüpften Ressourcen sehen möchten. Weitere Informationen über die Arbeit mit verknüpften Ressourcen finden Sie in [Relationen zwischen Tickets und Ressourcen](#).

Protokollbereich (8)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Protokoll*. Dieser Bereich enthält das Ticketprotokoll, in dem alle Einträge oder Aktionen für das Ticket gespeichert sind. Dies können Kommunikation (wie E-Mails oder Kommentare), Änderungen an den Ticketdaten (z. B. ein Eintrag, der besagt, dass ein bestimmter Bearbeiter die Priorität eines Ticket geändert hat, einschließlich Datum und Zeit der Änderung) oder die Durchführung von Workflow-Aktivitäten sein. Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen Einträge sehen möchten. Zusätzlich können Sie entscheiden, [welche Einträge angezeigt werden sollen](#) und die [Einträge sortieren](#). Der Protokollbereich enthält auch Editoren für Kommentare und E-Mails, auf die Sie schnell zugreifen können, indem Sie in das Eingabefeld über den Protokolleinträgen klicken. Auf der rechten Seite finden Sie mehrere Links, mit denen Sie einen *Kommentar*, eine *E-Mail*, ein *Attachment* oder eine *Zeitbuchung* hinzufügen können. Weitere Informationen finden Sie in [Kommunikation: Kommentare, E-Mails, Attachments und Zeitbuchungen](#).

Attachment-Bereich (9)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Attachments*. Dieser Bereich enthält alle Dateien (Dokumente oder Bilder), die an das Ticket angehängt wurden. Sie können die Attachments nach den gewählten Filterkriterien filtern. Weitere Informationen über die Arbeit mit Attachments finden Sie in [Attachments](#).

C.1.1.3 Das Ticket-Icon

Das Ticket-Icon kann unterschiedliche Farben, Symbole und Overlays haben. Ihre Verwendung und Bedeutung hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Die folgende Abbildung veranschaulicht diese Funktion:

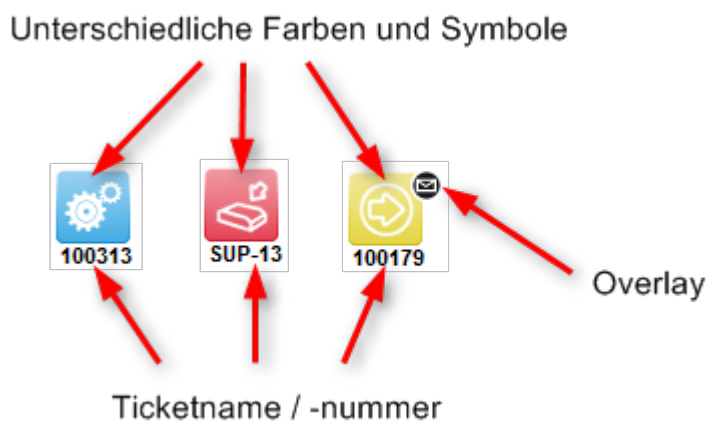


Abbildung 38: Ticket-Icons mit unterschiedlichen Farben, Symbolen und einem Overlay

Farben von Ticket-Icons

Normalerweise folgen die Ticket-Icons einem Farbschema. Jede Farbe steht für einen Wert eines bestimmten Parameters in der aktuellen Queue. In einem Kundenservice-Prozess können die Farben zum Beispiel für die Priorität eines Tickets stehen (rot = hohe Priorität, gelb = mittlere Priorität, grün = normale Priorität) und in einem Vertriebsprozess können sie für die Wahrscheinlichkeit des Vertragsabschluss stehen (rot = niedrig, gelb = mittel, grün = hoch).

Symbole von Ticket-Icons

Das Ticket-Icon hat immer ein Symbol, das den Bereich im Geschäftsprozess (d. h. dem Workflow) angibt, in dem sich das Ticket aktuell befindet. Ein Postfach kann zum Beispiel für den Bereich *Neues Ticket* und ein Zahnrad für den Bereich *In Arbeit* stehen.

Overlays von Ticket-Icons

Overlays sind kleine Symbole, die zum Ticket-Icon hinzugefügt werden, nachdem bestimmte Ereignisse eingetreten sind. Ein E-Mail-Overlay kann zum Beispiel bedeuten, dass für das Ticket eine neue E-Mail eingegangen ist. Das Overlay verschwindet normalerweise, sobald Sie eine Aktion für das Ticket ausführen.

C.1.2 Anzeigeeinstellungen für Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Ein- und Ausklappen von Ticketbereichen](#)
- [Sichtbarkeitslevel](#)
- [Ansichtsoptionen für den Protokollbereich](#)

C.1.2.1 Ein- und Ausklappen von Ticketbereichen

Die Ticketbereiche, mit Ausnahme des Kopfbereichs, können ausgeblendet, ein- und ausgeklappt sein. Ihr CM-Administrator kann Bereiche ausblenden, die für Ihren Geschäftsprozess nicht relevant sind. Sie können ausgeblendete Bereiche nicht verwenden. Wenn ein Bereich eingeklappt ist, sehen Sie nur die Überschrift des Bereichs, nicht aber seinen Inhalt. Sie können den Bereich ausklappen, indem Sie rechts auf den Pfeil nach unten klicken. Um einen Bereich einzuklappen und seinen Inhalt auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Ihr CM-Administrator legt fest, welche Ticketbereiche ausgeblendet und standardmäßig ein- oder ausgeklappt sind. Sie können Bereiche ein- und ausklappen, während Sie an einem Ticket arbeiten. Die Standardeinstellung wird allerdings wiederhergestellt, wenn Sie zu einem anderen Ticket wechseln.

**Bereich für verknüpfte Ressourcen ausgeklappt -
zum Einklappen klicken**



**Bereich für verknüpfte Ressourcen eingeklappt -
zum Ausklappen klicken**

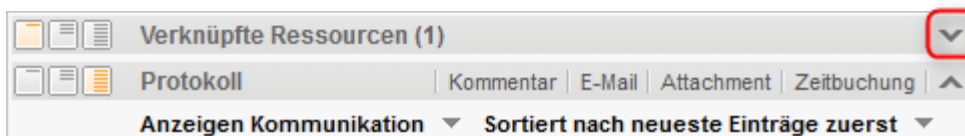


Abbildung 39: Aus- und Einklappen von Ticketbereichen

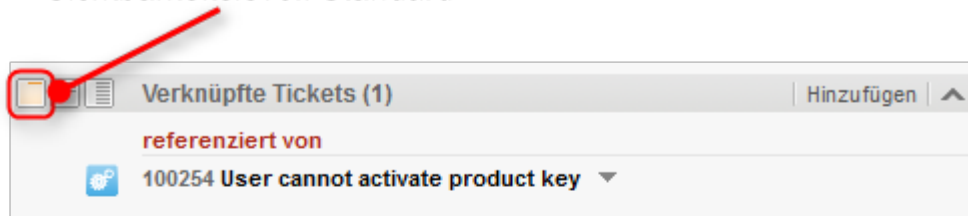
C.1.2.2 Sichtbarkeitslevel

Das Sichtbarkeitslevel bestimmt den Detailgrad der im Ticketbereich angezeigten Informationen. Es kann für mehrere Bereiche festgelegt werden, z. B. für den Kundenbereich, den Bereich für verknüpfte Tickets, den Bereich für verknüpfte Ressourcen und den Protokollbereich.

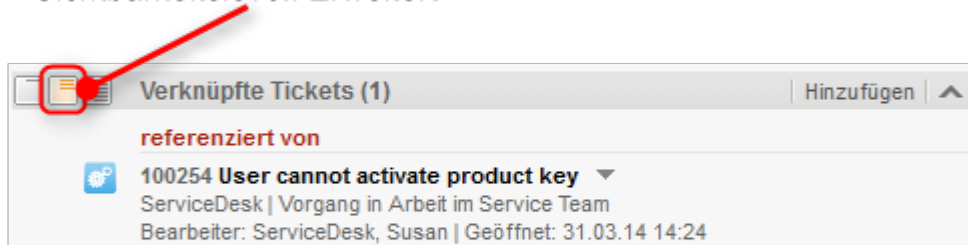
Es gibt drei Sichtbarkeitslevel:

- **Standard**
Der einfachste Detailgrad
- **Erweitert**
Der erweiterte Detailgrad
- **Detail**
Der maximale Detailgrad

Sichtbarkeitslevel: Standard



Sichtbarkeitslevel: Erweitert



Sichtbarkeitslevel: Detail

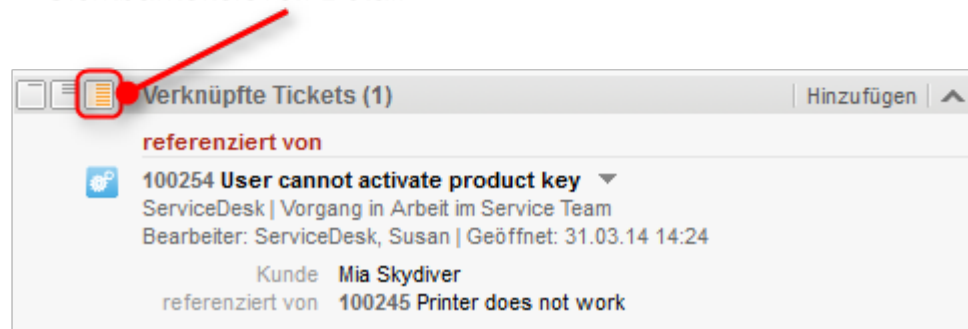


Abbildung 40: Buttons für das Sichtbarkeitslevel in Tickets

C.1.2.3 Ansichtsoptionen für den Protokollbereich

Für den Protokollbereich können Sie die angezeigten Einträge folgendermaßen anpassen:

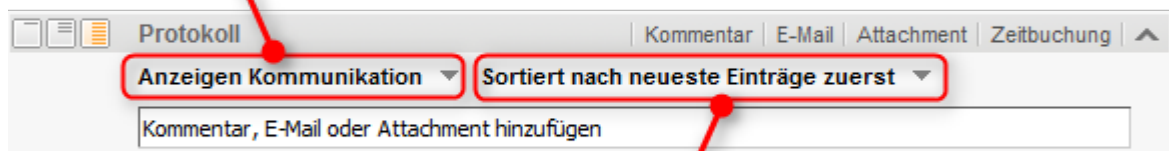
Art der anzuzeigenden Einträge:

- **Kommunikation**
E-Mails, Kommentare und Attachments
- **Alle Einträge**
Kommunikation und alle anderen Einträge, z. B. Änderungen an Ticketdaten, Ausführung von Workflow-Aktivitäten

Sortierung der Einträge:

- **Neueste Einträge zuerst**
Die neuesten Einträge werden zuerst angezeigt
- **Neueste Einträge zuletzt**
Die neuesten Einträge werden zuletzt angezeigt
- **Bearbeiter**
Die Einträge werden alphabetisch nach Bearbeiter sortiert

Art der anzuzeigenden Einträge auswählen
aktuell: Kommunikation



Sortierung der Einträge auswählen
aktuell: neueste zuerst

Abbildung 41: Ansichtsoptionen für den Protokollbereich

C.1.3 Der Unterschied zwischen dem Editieren von Ticketdaten und dem Arbeiten mit Tickets

C.1.3.1 Editieren von Ticketdaten

Editieren von Ticketdaten bedeutet das Bearbeiten von Daten im *Kopfbereich* und *Gruppenbereich* eines Tickets. Ticketdaten können von jedem Bearbeiter editiert werden, der *Schreibberechtigungen* für die aktuelle Queue des Tickets hat. Es ist **nicht** notwendig, der zugewiesene Bearbeiter eines Tickets zu sein, um die Ticketdaten editieren zu können.

 Auch wenn Sie nicht der zugewiesene Bearbeiter eines Tickets sind, werden alle Aktionen, die Sie am Ticket durchführen, im Ticketprotokoll gespeichert.

Wenn Sie mit dem Editieren von Ticketdaten beginnen, erhält der entsprechende Bereich einen gelben Hintergrund (Editiermodus). Im Ansichtsmodus (grauer Hintergrund) können Sie keine Daten editieren.

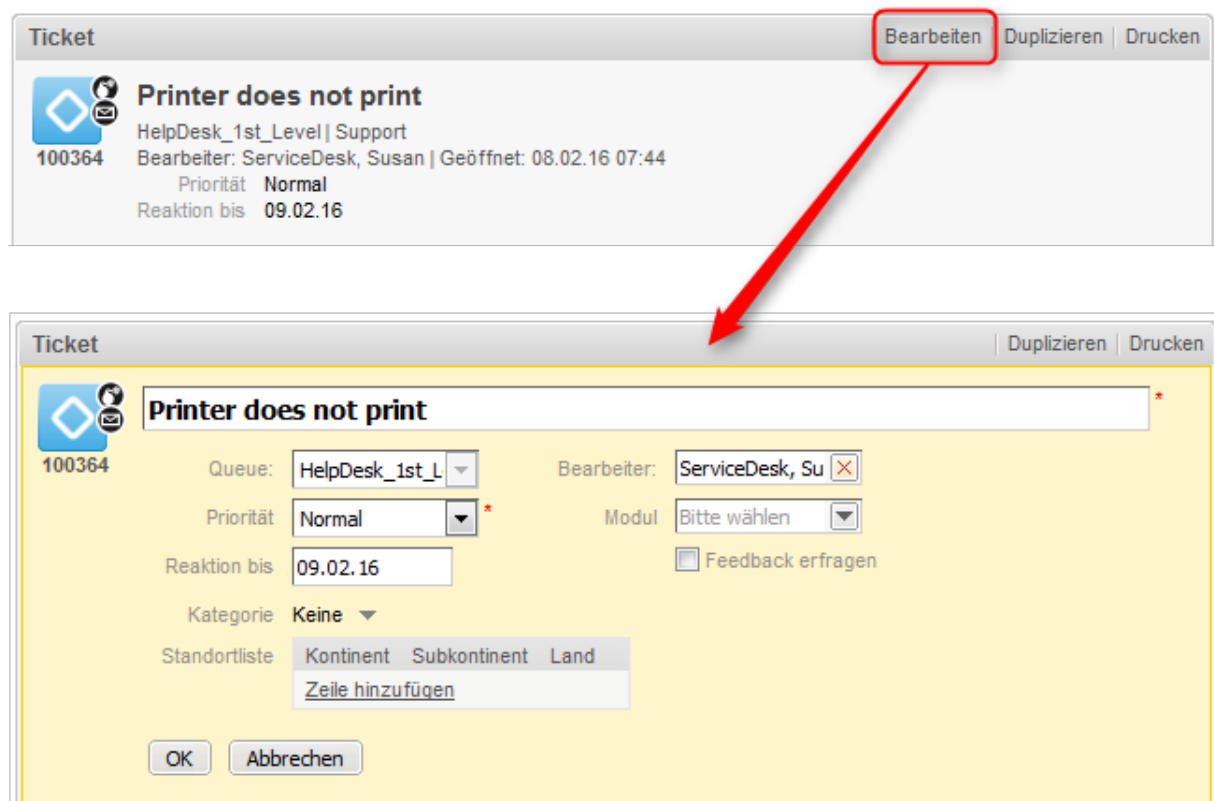


Abbildung 42: Editieren von Ticketdaten

C.1.3.2 Arbeiten mit einem Ticket

Mit einem Ticket zu arbeiten bedeutet, Aktionen auszuführen, die für die Erfüllung Ihrer Aufgaben innerhalb des Geschäftsprozesses relevant sind, z. B. Bewegen des Tickets durch den Prozess (Workflow), Erfassen eines Kommentars nach einem Gespräch mit dem Kunden oder Hinzufügen eines Attachments mit Service-Dokumenten. Jeder Bearbeiter mit den erforderlichen Berechtigungen (z. B. zum Hinzufügen von Kommentaren) kann mit einem Ticket arbeiten. Es ist **nicht** notwendig, der zugewiesene Bearbeiter eines Tickets zu sein, um mit dem Ticket arbeiten zu können.



Auch wenn Sie nicht der zugewiesene Bearbeiter eines Tickets sind, werden alle Aktionen, die Sie am Ticket durchführen, im Ticketprotokoll gespeichert.

C.1.4 Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern

C.1.4.1 Bearbeiter

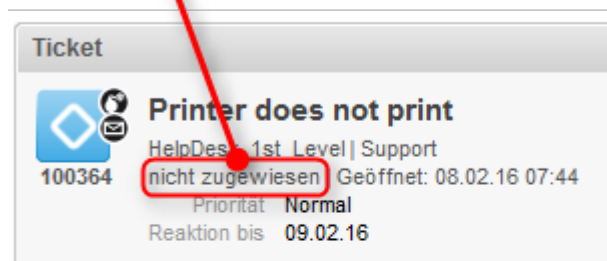
Normalerweise ist jedes Ticket einem Bearbeiter zugewiesen, der für dieses Ticket verantwortlich ist. Dieser Bearbeiter wird *Ticketbearbeiter* genannt. Jedes Ticket kann nur **einen** zugewiesenen Bearbeiter haben.

- CM-Systeme sind oft so konfiguriert, dass automatisch E-Mails an die Bearbeiter gesendet werden, denen ein Ticket zugewiesen oder entzogen wurde.
- E-Mails mit Benachrichtigungen über das Ticket werden häufig automatisch an den zugewiesenen Bearbeiter eines Tickets gesendet, z. B. wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder eine neue E-Mail für das Ticket eingegangen ist.

 Die Tickets, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer Ticketliste in der [Gruppe Eigene Tickets](#) angezeigt oder wenn Sie den [Filter Eigene Tickets](#) aktiviert haben.

Der Bearbeiter eines Tickets steht im Kopfbereich:

Ticket ist nicht zugewiesen



Ticket ist Susan ServiceDesk zugewiesen

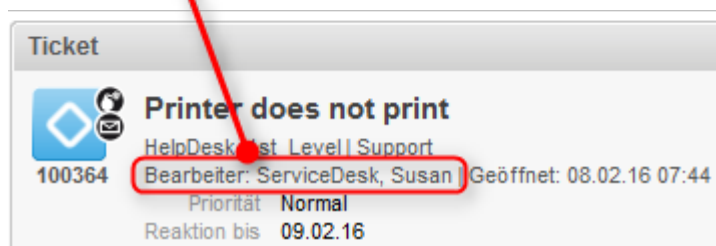


Abbildung 43: Nicht zugewiesene und zugewiesene Tickets

C.1.4.2 Zusätzliche Bearbeiter

Ein Ticket kann neben dem zugewiesenen Bearbeiter eine **beliebige Anzahl** an zusätzlichen Bearbeitern haben. Zusätzliche Bearbeiter sind Bearbeiter, die einen bestimmten, im Geschäftsprozess definierten Zweck erfüllen. Normalerweise muss ein zusätzlicher Bearbeiter eine bestimmte Aufgabe im Prozess ausführen oder er muss über den Fortschritt des Tickets informiert werden. Zusätzliche Bearbeiter können zum Beispiel in [Genehmigungsprozessen](#) verwendet werden, um das Ticket einem Genehmiger zuzuweisen. Zusätzliche Bearbeiter haben eine Bearbeiterfunktion, die ihre Rolle/Aufgabe im Prozess verdeutlicht.

Die zusätzlichen Bearbeiter eines Tickets werden im [Bereich für zusätzliche Bearbeiter](#) angezeigt. Wenn es mindestens einen zusätzlichen Bearbeiter gibt, wird der zugewiesene Bearbeiter (sofern vorhanden) ebenfalls in diesem Bereich angezeigt. Das Icon des zugewiesenen Bearbeiters hat einen kleinen Fußball und nach seinem Namen steht eine rote Bezeichnung *zugewiesen*. Die zusätzlichen Bearbeiter werden nach ihrer Bearbeiterfunktion sortiert und unter der Überschrift ihrer Funktion angezeigt. Wenn es einen [Genehmigungsprozess](#) für dieses Ticket gibt, kann das Bearbeiter-Icon verschiedene andere Symbole haben.

Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, welche weiteren Auswirkungen es hat, ein zusätzlicher Bearbeiter zu sein. Zusätzliche Bearbeiter können zum Beispiel bestimmte Benachrichtigungen über das Ticket erhalten.

 Der Bearbeiter eines Tickets kann auch als **zusätzlicher Bearbeiter** für dasselbe Ticket hinzugefügt werden. Dies kann der Fall sein, wenn ein Bearbeiter, der für ein Ticket verantwortlich ist, gleichzeitig eine bestimmte **Bearbeiterfunktion** erfüllen muss.

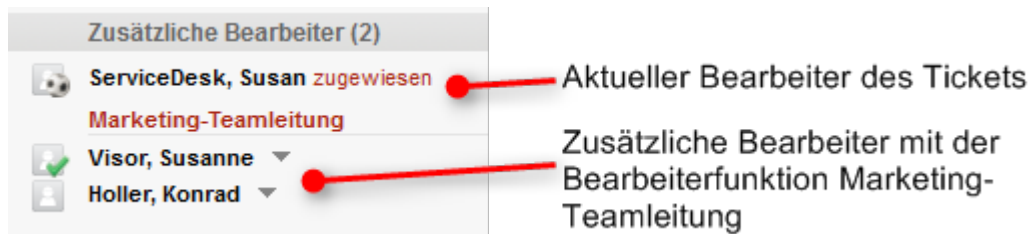


Abbildung 44: Zusätzliche Bearbeiter eines Tickets

C.1.5 Offene vs. geschlossene Tickets

Sobald ein Ticket erstellt wurde, ist es ein *offenes* Ticket. Nachdem ein Ticket den ganzen Geschäftsprozess durchlaufen hat und es keine Workflow-Aktivitäten für das Ticket mehr gibt, ist das Ticket ein *geschlossenes* Ticket. Ein Ticket kann manuell von einem Bearbeiter oder automatisch vom System geschlossen werden, z. B. nach einer definierten Wartezeit nach dem letzten Schritt des Geschäftsprozesses.

Die Aktionen, die Sie für **offene Tickets** durchführen können, sind in [Aktualisieren von Tickets](#) beschrieben.

Für **geschlossene Tickets** gilt Folgendes:

- Sie können immer noch über die Schnellsuche, Detailsuche und Autocomplete-Suche gefunden werden.
- Sie können immer noch dupliziert und gedruckt werden.
- Sie können nicht mehr editiert werden, d. h. die Ticketdaten können nicht mehr geändert werden.
- Mit ihnen kann nicht mehr gearbeitet werden, d. h. es gibt keine Workflow-Aktivitäten mehr und Sie können keine Kommentare hinzufügen oder E-Mails senden.
- Sie können nur von einem CM-Administrator wieder geöffnet werden.

C.2 Die Ticketliste

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

C.2.1 Über die Ticketliste	103
C.2.2 Die Ticketliste im Detail	104
C.2.3 Sicht	105
C.2.4 Filter	107
C.2.5 Gruppierung	108
C.2.6 Sortierung	110
C.2.7 Anzeigen der Ticketliste als Grid	110

C.2.1 Über die Ticketliste

Die Ticketliste zeigt Ihnen bestimmte Tickets auf einen Blick. Sie dient als To-do-Liste für Sie und Ihr Team. Sie können eine Sicht auswählen, um festzulegen, welche Tickets in der Ticketliste enthalten sein sollen. Zusätzlich zur Listenform können Sie die Tickets der Ticketliste auch als [Grid](#) im Hauptarbeitsbereich anzeigen.

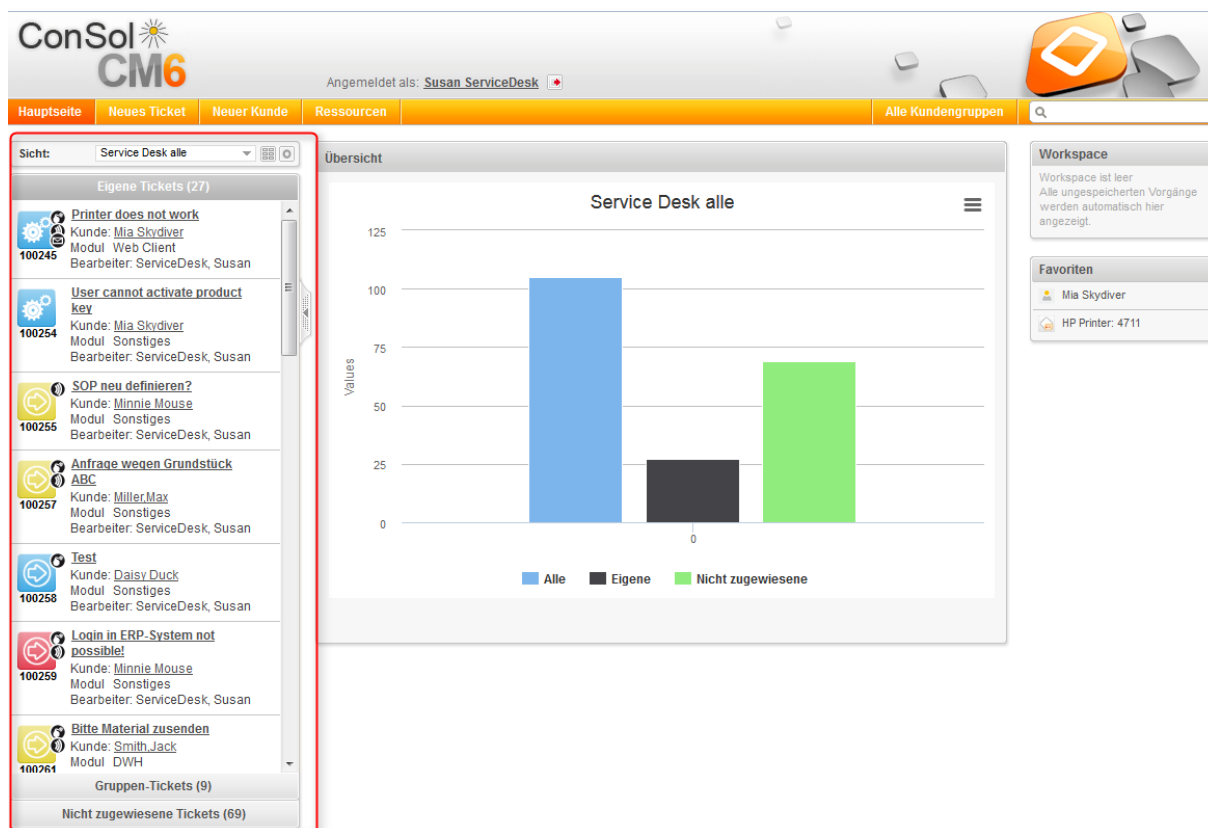


Abbildung 45: Position der Ticketliste im Web Client



Die Ticketliste enthält nicht alle Tickets, sondern eine Untermenge der Tickets, die von der ausgewählten Sicht erfasst werden und für die der aktuelle Bearbeiter mindestens Leseberechtigungen hat. Diese Berechtigungen werden für Queues vergeben, nicht für einzelne Tickets. Deshalb kann es sein, dass ein Bearbeiter ein Ticket nicht mehr sehen kann, nachdem es in eine andere Queue verschoben wurde. Weitere Informationen finden Sie in [Welche Tickets können Sie sehen?](#).

C.2.2 Die Ticketliste im Detail

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel zur Veranschaulichung der Funktionen der Ticketliste.

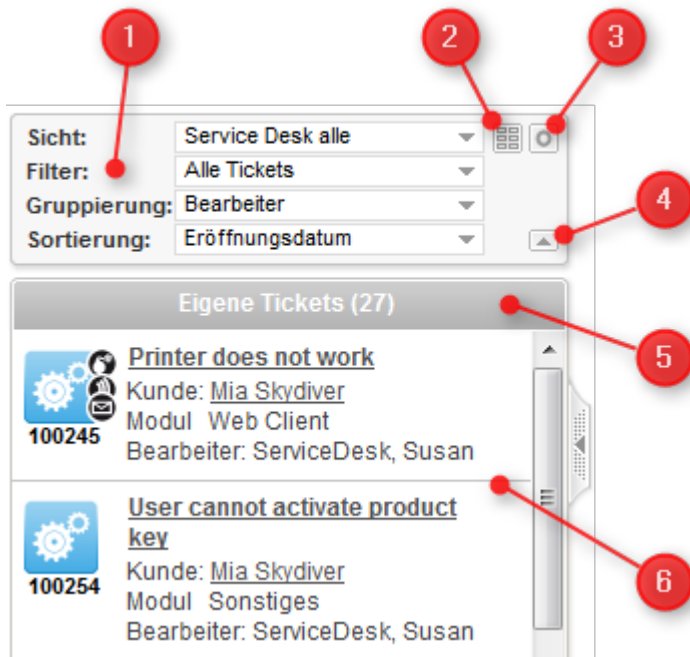


Abbildung 46: Die Ticketliste

i Wenn Sie nicht alle Drop-down-Menüs (1) sehen können, klicken Sie auf den Button *Erweiterte Einstellungen* (3). Die Drop-down-Menüs *Filter*, *Gruppierung* und *Sortierung* sind dann sichtbar.

1. Drop-down-Menüs zur Auswahl von [Sicht](#), [Filter](#), [Gruppierung](#) und [Sortierung](#)
2. Button *Tickets in Grid anzeigen*
Zeigt die Tickets, die die in den Drop-down-Menüs ausgewählten Kriterien erfüllen als [Grid](#) im Hauptarbeitsbereich an.
3. Button *Erweiterte Einstellungen*
Klappt die Sichtkonfiguration aus (und ein), um die Drop-down-Menüs *Filter*, *Gruppierung* und *Sortierung* und den Button *Sortierreihenfolge* anzuzeigen.
4. Button *Sortierreihenfolge*
Wechselt zwischen auf- und absteigender Sortierung.
5. *Gruppierung* der angezeigten Tickets, siehe [Gruppierung](#)
6. *Tickets* , die der aktuell ausgewählten Sicht und dem Filter entsprechen

C.2.3 Sicht

Sichten beschränken die in der Ticketliste angezeigten Tickets auf die Tickets, die bestimmte Kriterien erfüllen. Die meisten Kriterien werden bei der Erstellung der Sicht von Ihrem Administrator definiert.

Folgendes ist immer für eine Sicht konfiguriert:

- **Queue**
Die Sicht enthält Tickets aus einer oder mehreren Queues.
- **Bereich**
Die Sicht enthält Tickets aus einem oder mehreren Bereichen.

Zusätzlich können die Tickets in einer Sicht auf Tickets eingeschränkt werden, die bestimmte Werte in einem **bestimmten Drop-down-Feld** enthalten. Der Administrator hat zwei Möglichkeiten, um die Werte des Drop-down-Feldes für die Sicht zu bestimmen:

- **Statisches Merkmal**
Der Wert bzw. die Werte sind voreingestellt. Sie können sie nicht ändern. Ihr CM-Administrator kann zum Beispiel konfigurieren, dass eine Sicht nur Tickets mit der Priorität *hoch* enthält.
- **Dynamisches Merkmal**
Sie können die Werte in Ihrem Bearbeiterprofil ändern (siehe [Ändern der Sichtenmerkmale im Bearbeiterprofil](#)). Ihr CM-Administrator kann zum Beispiel eine Sicht konfigurieren, bei der Sie die Priorität (hoch, normal, niedrig) selber einstellen können.

Beispiele für Sichten sind etwa *Aktive Tickets*, *Aktive Tickets mit hoher Priorität*, *Inaktive Tickets*, *Alle Tickets in der Vertriebs-Queue*.

 Denken Sie daran, dass Ihre Ticketliste nur die Tickets enthält, die Sie gemäß Ihren **Berechtigungen** sehen dürfen.

C.2.3.1 Ändern der Sichtenmerkmale im Bearbeiterprofil

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die dynamischen Sichtenmerkmale zu ändern:

1. Öffnen Sie Ihr [Bearbeiterprofil](#) und suchen Sie den Bereich *Sichtenmerkmale* unter *Allgemeine Einstellungen*.
2. Wählen Sie die gewünschten Werte aus, indem Sie die entsprechenden Checkboxen in der Drop-down-Liste unter *Sichtenmerkmale* markieren. Sie können für jedes Merkmal einen oder mehrere Werte auswählen. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems gibt es möglicherweise mehrere Drop-down-Listen, die Werte für unterschiedliche Felder enthalten.



Wenn in Ihrem Bearbeiterprofil Sichtenmerkmale verfügbar sind und Sie die Anzeige der Tickets für eine bestimmte Sicht nicht einschränken möchten, müssen Sie alle verfügbaren Checkboxen für die Sichtenmerkmale markieren. Wenn Sie die Checkboxen deaktivieren, werden in den Sichten, auf die sich die Sichtenmerkmale auswirken, keine Tickets angezeigt.

Die folgenden Regeln gelten immer:

- Deaktivierte Checkbox = Tickets, die dieses Merkmal haben, werden **nicht** angezeigt.
- Aktivierte Checkbox = Tickets, die dieses Merkmal haben, **werden** angezeigt.

Sie können zum Beispiel festlegen, dass Sie nur Tickets mit normaler oder hoher Priorität anzeigen möchten.

Abbildung 47: Sichtenmerkmale im Bearbeiterprofil



Jede Sicht kann nur von **einem** Sichtenmerkmal beeinflusst werden. Das bedeutet, dass sich die unterschiedlichen Sichtenmerkmale nicht gegenseitig beeinflussen. Außerdem wirkt sich ein Sichtenmerkmal nur auf die Sichten aus, die Ihr CM-Administrator so konfiguriert hat, dass sie von diesem Merkmal beeinflusst werden. Es ist also möglich, dass einige Sichten noch Tickets enthalten, die dem für ein Sichtenmerkmal ausgewählten Wert nicht entsprechen.

C.2.4 Filter

Filter beschränken die Tickets, die in der Ticketliste mit der ausgewählten Sicht angezeigt werden. Wählen Sie den gewünschten Filter aus der Drop-down-Liste *Filter*. Auf diese Weise können Sie festlegen, *welche* Tickets in der Ticketliste angezeigt werden sollen.

Es stehen folgende Filterkriterien zur Verfügung:

- **Alle Tickets** (kein Filter)
Die Tickets werden nicht gefiltert.
- **Eigene Tickets**
Die Ticketliste enthält nur Tickets, die Ihnen zugewiesen sind.
- **Eigene und nicht zugewiesene Tickets**
Die Ticketliste enthält nur Tickets, die Ihnen zugewiesen sind, und Tickets ohne zugewiesenen Bearbeiter.
- **Eigene und referenzierte Tickets**
Die Ticketliste enthält nur Tickets, die Ihnen zugewiesen sind, und Tickets, bei denen Sie als zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt wurden.
- **Nicht zugewiesene Tickets**
Die Ticketliste enthält nur Tickets, die keinem Bearbeiter zugewiesen sind.

C.2.5 Gruppierung

Die Ticketliste kann in mehrere Gruppen aufgeteilt werden. Mit der Gruppierungsfunktion können Sie auswählen, welche Gruppen angezeigt werden sollen. In diesem Fall ändern Sie nicht *welche* Tickets in der Ticketliste angezeigt werden, sondern *wie* die Tickets in der Ticketliste angezeigt werden. Die Anzahl der Gruppen hängt von der ausgewählten Gruppierungsoption ab. Die Gruppierung nach *Bearbeiter* erzeugt zum Beispiel drei Gruppen (*Eigene Tickets*, *Gruppen-Tickets*, *Nicht zugewiesene Tickets*). Es kann nur eine Gruppe gleichzeitig geöffnet sein (durch Klicken auf den Gruppennamen). Die anderen Gruppen werden automatisch eingeklappt. Die Zahl in Klammern hinter dem Namen der Gruppe gibt an, wie viele Tickets in dieser Gruppe enthalten sind.

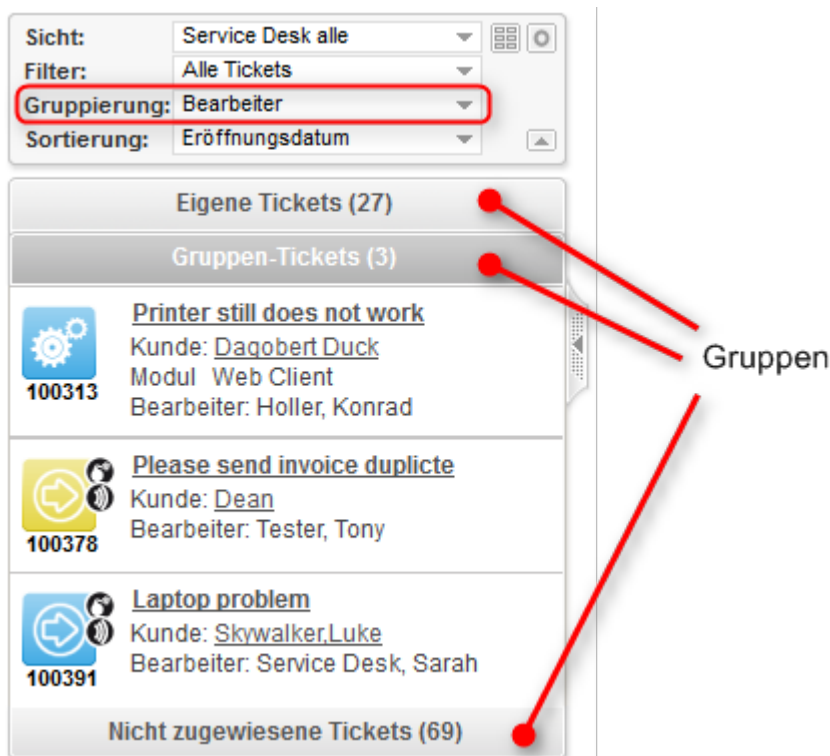


Abbildung 48: Auswahl der Gruppierung

i Die ausgewählte Gruppierung gilt nur für die aktuell ausgewählte Sicht. Das heißt, Sie können für jede Sicht eine Gruppierung auswählen. Der Web Client speichert diese Einstellung.

Die folgenden Gruppierungsoptionen sind in jedem CM-System verfügbar:

- **Keine Gruppierung**
Alle Tickets werden in einer Gruppe angezeigt, die *Alle Tickets* heißt.
- **Bearbeiter**
Die Tickets werden in drei Gruppen aufgeteilt. Die Namen der Gruppen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, aber die Gruppen haben immer den gleichen

Zweck:

1. Tickets, die dem aktuell angemeldeten Bearbeiter zugewiesen sind (z. B. *Eigene Tickets*)
2. Tickets, die einem anderen Bearbeiter als dem aktuell angemeldeten Bearbeiter zugewiesen sind (z. B. *Gruppen-Tickets*)
3. Tickets, die keinem Bearbeiter zugewiesen sind (z. B. *Nicht zugewiesene Tickets*)



Wenn Sie einen Filter verwenden, gibt es im Drop-down-Menü *Gruppierung* keine Gruppierungsoption *Bearbeiter* mehr, da dies zu leeren Gruppen führen würde. Wenn diese Gruppierungsoption fehlt, prüfen Sie, ob ein Filter ausgewählt ist. Sie sehen die Gruppierungsoption *Bearbeiter* wieder, wenn Sie im Drop-down-Menü *Filter* die Option *Alle Tickets* ausgewählt haben.

- **Queue**

Die Tickets werden in so viele Gruppen aufgeteilt, wie es Queues in Ihrem CM-System gibt. Sie sehen allerdings nur die Gruppen für die Queues, für die Sie mindestens Leseberechtigungen haben.

Ob es weitere Gruppierungsoptionen gibt, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

C.2.6 Sortierung

Im Drop-down-Menü *Sortierung* können Sie das Sortierkriterium für die Tickets *innerhalb der einzelnen Gruppen* der Ticketliste auswählen. Sie ändern also nicht *welche* Tickets in der Ticketliste angezeigt werden, sondern *wie* die Tickets in der Ticketliste angezeigt werden.

Sie können die Sortierung folgendermaßen anpassen:

- Wählen Sie einen Wert aus der Drop-down-Liste *Sortierung*, um das Sortierkriterium festzulegen. Die folgenden Sortierungsoptionen sind in jedem CM-System verfügbar:
 - **Bereich**
Sortiert die Tickets innerhalb der Gruppen nach der logischen Reihenfolge der Bereiche, in denen sie sich gerade befinden. Die logische Reihenfolge der Bereiche ist die Reihenfolge der Prozessschritte in Ihrem Geschäftsprozess, z. B. *Offenes Ticket - Ticket in Arbeit - Frage an die Fachabteilung - Lösung an den Kunden - Ticket schließen*.
 - **Erstellungsdatum**
Sortiert die Tickets innerhalb der Gruppen nach ihrem Erstellungsdatum.
Ob es weitere Sortierungsoptionen gibt, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.
- Klicken Sie auf den Button *Sortierreihenfolge*, um die Reihenfolge der Sortierung (auf- oder absteigend) festzulegen.

C.2.7 Anzeigen der Ticketliste als Grid

Sie können die Ticketliste als Grid anzeigen, indem Sie auf den Button *Tickets in Grid anzeigen* klicken. Die ausgewählte Sicht wird als Suchkriterium verwendet, und das ausgewählte Gruppierungskriterium wird im Feld *Gruppierung* zur Festlegung der Grid-Spalten verwendet.

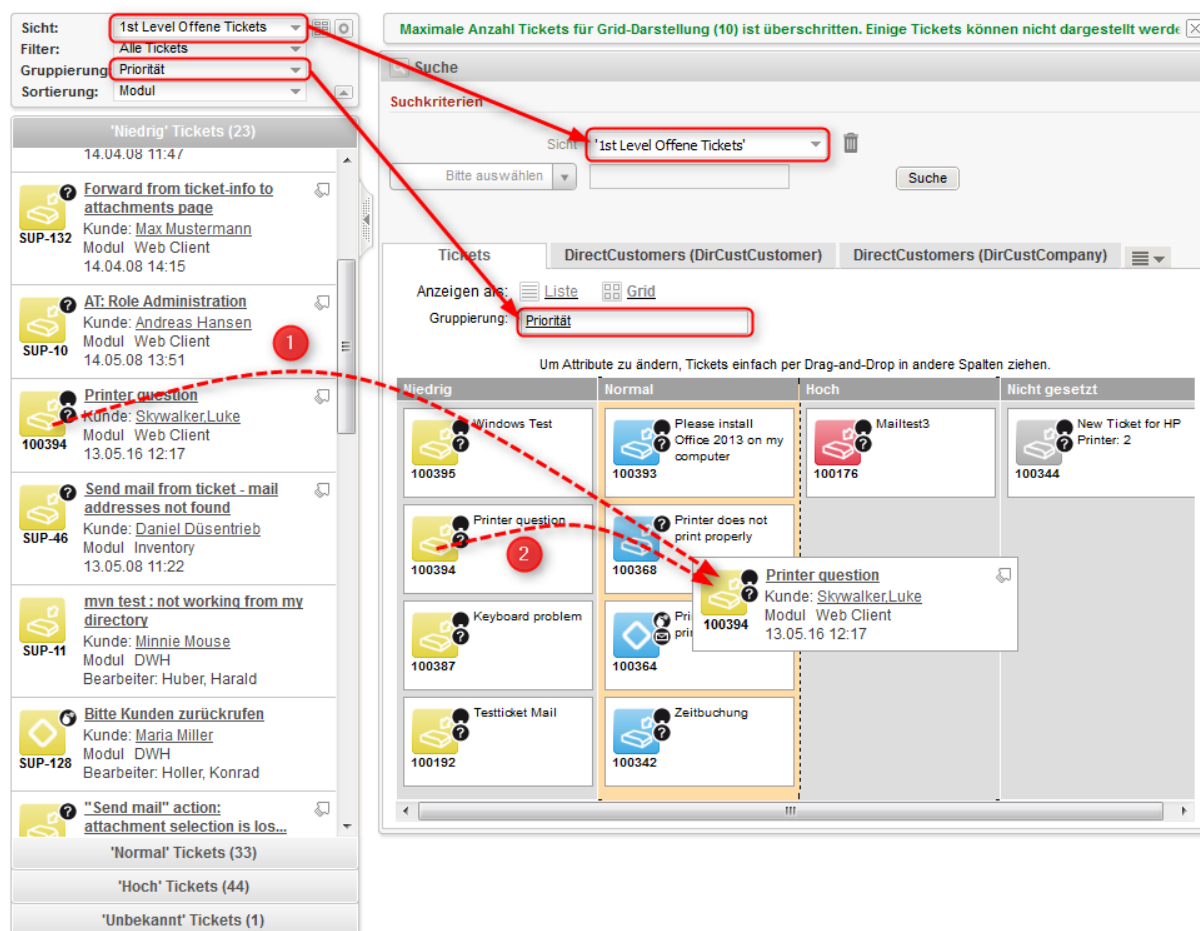


Abbildung 49: Anzeigen der Ticketliste als Grid

Sie können den Wert des Gruppierungskriteriums im Ticket (hier *Priorität*) auf zwei Wegen mit Drag-and-Drop ändern:

1. Ziehen Sie das Ticket aus der Ticketliste in die Grid-Spalte mit dem gewünschten Zielwert.
2. Ziehen Sie das Ticket aus einer Grid-Spalte in die Spalte mit dem gewünschten Zielwert.

Im obigen Beispiel wird die Ticketpriorität von *niedrig* in *normal* geändert.



Sie können Tickets nur per Drag-and-Drop ändern, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben.

Zusätzlich können Sie ein Ticket aus dem Grid öffnen.

C.3 Arbeiten an Tickets

Als Bearbeiter arbeiten Sie wahrscheinlich an Tickets. Hier sind einige Beispiele für Aufgaben, die Sie mit ConSol CM ausführen können:

- Sie erstellen ein neues Ticket, z. B. ein Kunde ruft an und Sie erstellen ein Support-Ticket für ihn. Weitere Informationen finden Sie in [Erstellen eines neuen Tickets](#).
- Sie übernehmen ein automatisch erstelltes Ticket und beginnen mit der Arbeit. Weitere Informationen finden Sie in [Zuweisen eines Tickets an sich selbst](#).
- Sie bearbeiten die Ticketdaten und geben alle Informationen ein. Weitere Informationen finden Sie in [Editieren von Ticketdaten](#).
- Sie fügen einen Kommentar zu einem Ticket hinzu, z. B. um Ihre Arbeit zu dokumentieren. Weitere Informationen finden Sie in [Hinzufügen eines Kommentars](#).
- Sie fügen ein Attachment zu einem Ticket hinzu, z. B. einen vom Kunden bereitgestellten Screenshot. Weitere Informationen finden Sie in [Hinzufügen eines Attachments](#).
- Sie lesen eine E-Mail, die im Ticket eingegangen ist, und beantworten sie. Weitere Informationen finden Sie in [E-Mails](#).
- Sie schließen das Ticket, nachdem Sie einen Kommentar mit der Lösung hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie in [Durchführen von Workflow-Aktivitäten](#).

In den folgenden Abschnitten finden Sie detaillierte Informationen über die unterschiedlichen Aufgaben im Zusammenhang mit der Arbeit an Tickets:

- [Erstellen eines neuen Tickets](#)
- [Aktualisieren von Tickets](#)
- [Arbeiten mit Kunden in Tickets](#)
- [Kommunikation: Kommentare, E-Mails, Attachments und Zeitbuchungen](#)
- [Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse](#)
- [Relationen zu Tickets und Ressourcen](#)

C.3.1 Erstellen eines neuen Tickets

C.3.1.1 Erstellung eines neuen Tickets beginnen

Abhängig von dem Geschäftsprozess, der in Ihrem ConSol CM-System umgesetzt ist, können Sie an bereits vorhandenen Tickets arbeiten oder selbst neue Tickets erstellen. Ihr Geschäftsprozess kann zum Beispiel so konfiguriert sein, dass automatisch ein Ticket erstellt wird, wenn ein Kunde eine E-Mail an den Helpdesk sendet. Alternativ können Sie auch die Möglichkeit haben, selber ein neues Ticket zu erstellen, zum Beispiel wenn Sie einen Anruf von einem Kunden erhalten, der eine Support-Anfrage stellt.

 Sie benötigen die Berechtigung zum Erstellen von Tickets in mindestens einer Queue, um neue Tickets erstellen zu können. Wenn Sie diese Berechtigung nicht haben, oder ihr Geschäftsprozess vorsieht, dass Sie nur an vorhandenen Tickets arbeiten, können Sie diesen Abschnitt überspringen, da er für Sie nicht relevant ist.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, um ein neues Ticket zu erstellen:

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf den Link *Neues Ticket*.
2. Klicken Sie in einem Ticket, das Sie kopieren möchten, auf den Link *Duplizieren*. In diesem Fall wird das neue Ticket automatisch mit den Ticket- und Kundendaten des Ausgangstickets gefüllt. Siehe auch [Duplizieren eines Tickets](#).
3. Klicken Sie im Kontextmenü eines Kunden auf den Link *Ticket erstellen*. In diesem Fall wird das neue Ticket automatisch mit den Daten dieses Kunden gefüllt. Siehe auch [Erstellen eines Tickets für den Kunden](#).

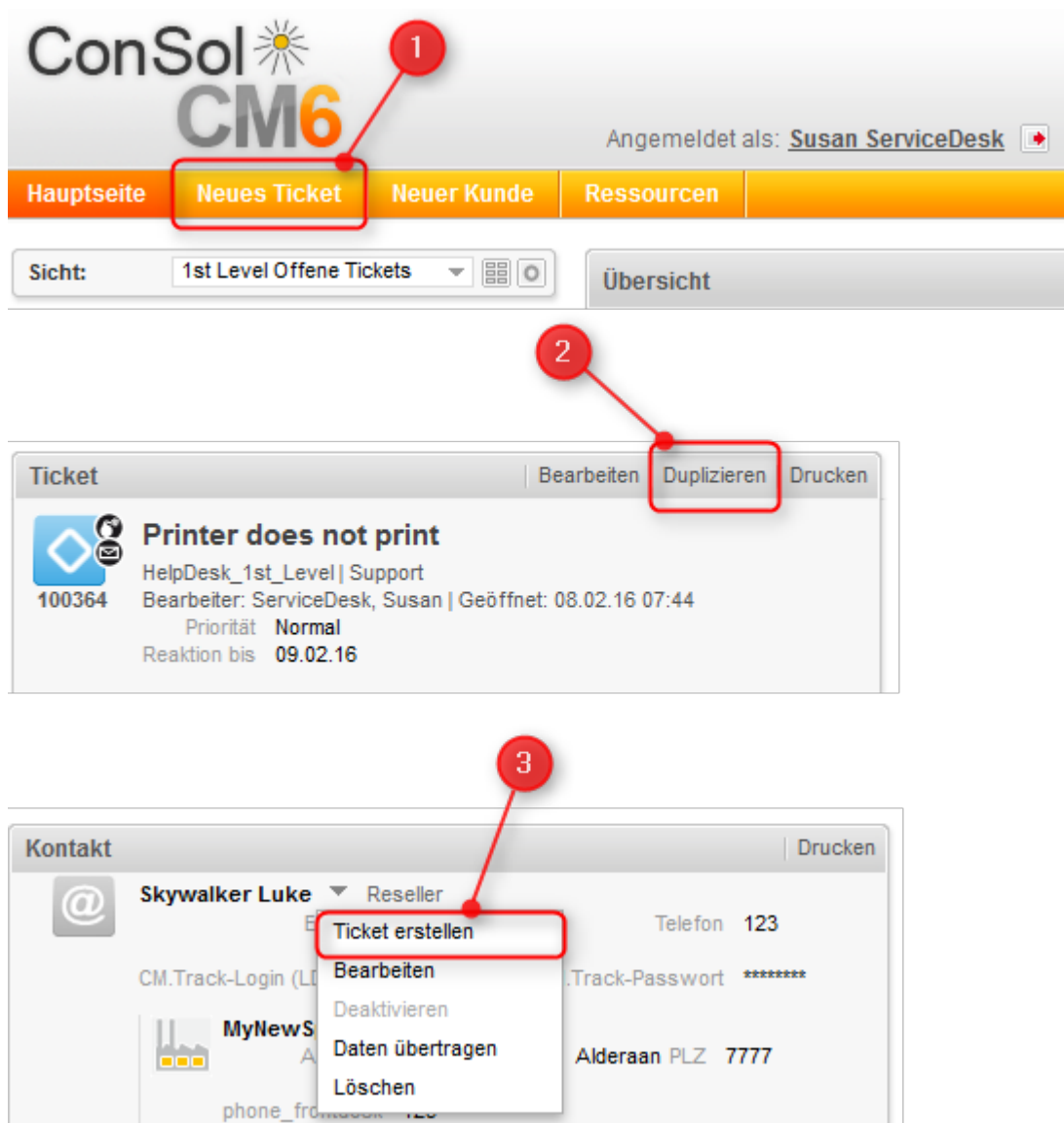


Abbildung 50: Erstellen eines Tickets

i Abhängig von Ihrer Systemkonfiguration kann es weitere Möglichkeiten zur Erstellung von neuen Tickets geben, z. B. über Kunden- oder Ressourcenaktivitäten.

C.3.1.2 Eintragen der Daten auf der Seite *Neues Ticket erstellen*

Die Seite *Neues Ticket erstellen* wird angezeigt, nachdem Sie sich entschieden haben, ein neues Ticket zu erstellen, wie im vorherigen Abschnitt beschrieben ist. Abhängig vom Weg, den Sie zum Erstellen des Tickets ausgewählt haben, sind einige Daten möglicherweise schon ausgefüllt. Das folgende Beispiel zeigt die Erstellung eines leeren Tickets.

Neues Ticket erstellen

1. **Thema** *

Queue: **HelpDesk_1st_L** Bearbeiter: **Nicht zugewiese**

Priorität: **Bitte wählen** * Modul: **Bitte wählen**

Reaktion bis: ☐ Feedback erfragen

Kategorie: **Keine**

2. **Keine Kunden**

Hauptkunde

Reseller

Reseller Firmendaten

Suche | **Erstellen**

Bitte zuerst nach Firma suchen, ggf. Firma neu anlegen. *

Reseller Kundendaten

Name: Vorname:

E-Mail: Telefon:

☐ VIP?

CM.Track-Login (LDAP): CM.Track-Passwort:

Track-Benutzer:

Erstellen und auswählen **Abbrechen**

3. **Kommentar**

Kommentar hinzufügen

Template: **Kein Template**

Attachment hinzufügen

Datei: **Durchsuchen...** Keine Datei ausgewählt

Beschreibung:

4. **Erstellen**

Abbildung 51: Seite "Neues Ticket erstellen"

Füllen Sie die Daten in den folgenden Bereichen aus:

1. Kopfbereich

Geben Sie die grundlegenden Ticketdaten ein. Die verfügbaren Felder hängen von der ausgewählten Queue ab. Pflichtfelder sind mit einem Sternchen gekennzeichnet.

 Wenn Sie Berechtigungen zum Erstellen von Tickets in mehr als einer Queue haben, können Sie die Queue im Feld *Queue* ändern. Das Ticket passt sich automatisch der neuen Queue an.

2. Kundenbereich

Wählen Sie zuerst die gewünschte Kundengruppe, indem Sie auf den entsprechenden Tab klicken. Danach müssen Sie den Kunden angeben. Abhängig vom Kundendatenmodell der ausgewählten Kundengruppe müssen Sie möglicherweise sowohl eine Firma als auch einen Kontakt auswählen. Weitere Informationen finden Sie in [Grundwissen über Kunden](#). Sie können den Kunden auf zwei Wegen angeben:

a. Auswählen eines vorhandenen Kunden

Starten Sie die [Autocomplete-Suche](#), indem Sie mit der Eingabe der Kundendaten beginnen. Bei einem zweistufigen Kundendatenmodell müssen Sie zuerst die Firma im Feld *Bitte zuerst nach Firma suchen, ggf. Firma neu anlegen.* suchen. Bei einem einstufigen Modell können Sie direkt nach der Firma bzw. dem Kontakt suchen. Wählen Sie den gewünschten Kunden aus den Vorschlägen.

b. Erstellen eines neuen Kunden

Bei einem einstufigen Kundendatenmodell geben Sie die Daten des neuen Kunden in die dafür vorgesehenen Datenfelder ein. Klicken Sie auf *Erstellen und auswählen*, um den neuen Kunden zu speichern. Wenn Sie in einem zweistufigen Modell eine neue Firma erstellen möchten, müssen Sie über dem Feld *Bitte zuerst nach Firma suchen, ggf. Firma neu anlegen.* auf den Link *Erstellen* klicken, um die Datenfelder für die Firma einzublenden.

 Sie können nur einen neuen Kunden erstellen, wenn Sie die Berechtigung zum Erstellen von Kunden in der ausgewählten Kundengruppe haben.

3. Kommentarbereich

Sie müssen einen Kommentar hinzufügen, um das Ticket zu erstellen. Wenn Sie möchten, können Sie auch ein Attachment hinzufügen.

4. Wenn Sie alle erforderlichen Daten eingegeben haben, klicken Sie auf den Button *Erstellen*, um das Ticket zu speichern. Die Hintergrundfarbe wechselt von gelb (Editiermodus) nach grau (Ansichtsmodus).

C.3.2 Aktualisieren von Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Öffnen von vorhandenen Tickets](#)
- [Zuweisen eines Tickets an sich selbst](#)
- [Editieren von Ticketdaten](#)
- [Durchführen von grundlegenden Aktionen](#)
- [Durchführen von Workflow-Aktivitäten](#)

C.3.2.1 Öffnen von vorhandenen Tickets

Um an einem Ticket zu arbeiten, müssen Sie es zuerst öffnen. Es gibt mehrere Möglichkeiten, um ein vorhandenes Ticket zu öffnen:

- Öffnen eines Tickets über die [Ticketliste](#) oder das [Grid](#).
- Öffnen eines Tickets über die Ergebnissen der [Schnellsuche](#).
- Öffnen eines Tickets aus einer Ergebnistabelle, die Tickets enthält (z. B. auf einer [Kundenseite](#), im Bereich für verknüpfte Tickets einer [Ressourcenseite](#) oder in der [Detailsuche](#)).
- Öffnen eines Tickets über den Link *Zum Ticket* im [Bereich für verknüpfte Tickets](#) eines anderen Tickets.

C.3.2.2 Zuweisen eines Tickets an sich selbst

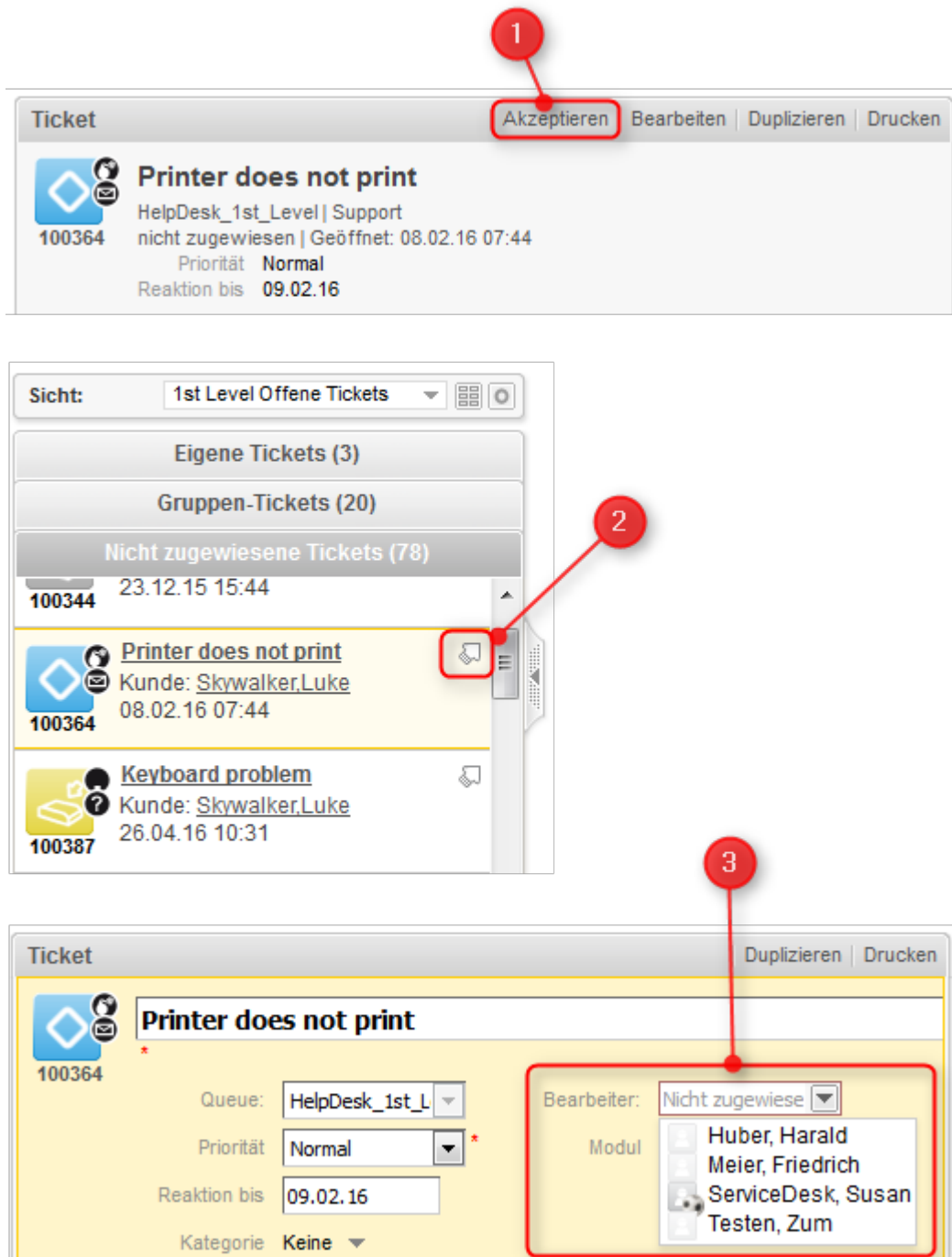
Der zugewiesene Bearbeiter eines Tickets zu sein bedeutet, in diesem Moment für das Ticket zuständig zu sein. Tickets können manuell oder automatisch zugewiesen werden.

Automatische Zuweisungen werden von Ihrem CM-Administrator konfiguriert. Sie hängen daher von der Konfiguration Ihres individuellen CM-Systems ab. Sie können zum Beispiel als Ticketbearbeiter zugewiesen werden, wenn Sie eine bestimmte Workflow-Aktivität durchführen oder ein Ticket erstellen.

Manuelle Zuweisungen können auf verschiedenen Wegen erfolgen:

1. **Akzeptieren eines Tickets im Kopfbereich** (nur nicht zugewiesene Tickets, nur Zuweisung an sich selbst)
Klicken Sie im Kopfbereich des Tickets auf *Akzeptieren*.
2. **Akzeptieren eines Tickets in der Ticketliste** (nur nicht zugewiesene Tickets, nur Zuweisung an sich selbst)
Klicken Sie auf das Pfeilsymbol in der oberen rechten Ecke des Tickets in der Ticketliste.
3. **Ändern des Bearbeiters eines Tickets** (jedes Ticket, Zuweisung an sich selbst und andere Bearbeiter).
Klicken Sie auf *Bearbeiten*, damit Sie die Ticketdaten editieren können. Wählen Sie dann einen Bearbeiter aus der Drop-down-Liste *Bearbeiter*. Wenn das Ticket bereits einem Bearbeiter zugewiesen ist, müssen Sie zuerst den Namen des Bearbeiters entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Namen klicken.

 Sie können den Bearbeiter nur wechseln, wenn Sie die erforderliche Berechtigung haben.



The screenshot illustrates the process of accepting a ticket in the ConSol CM system. It is divided into three main sections:

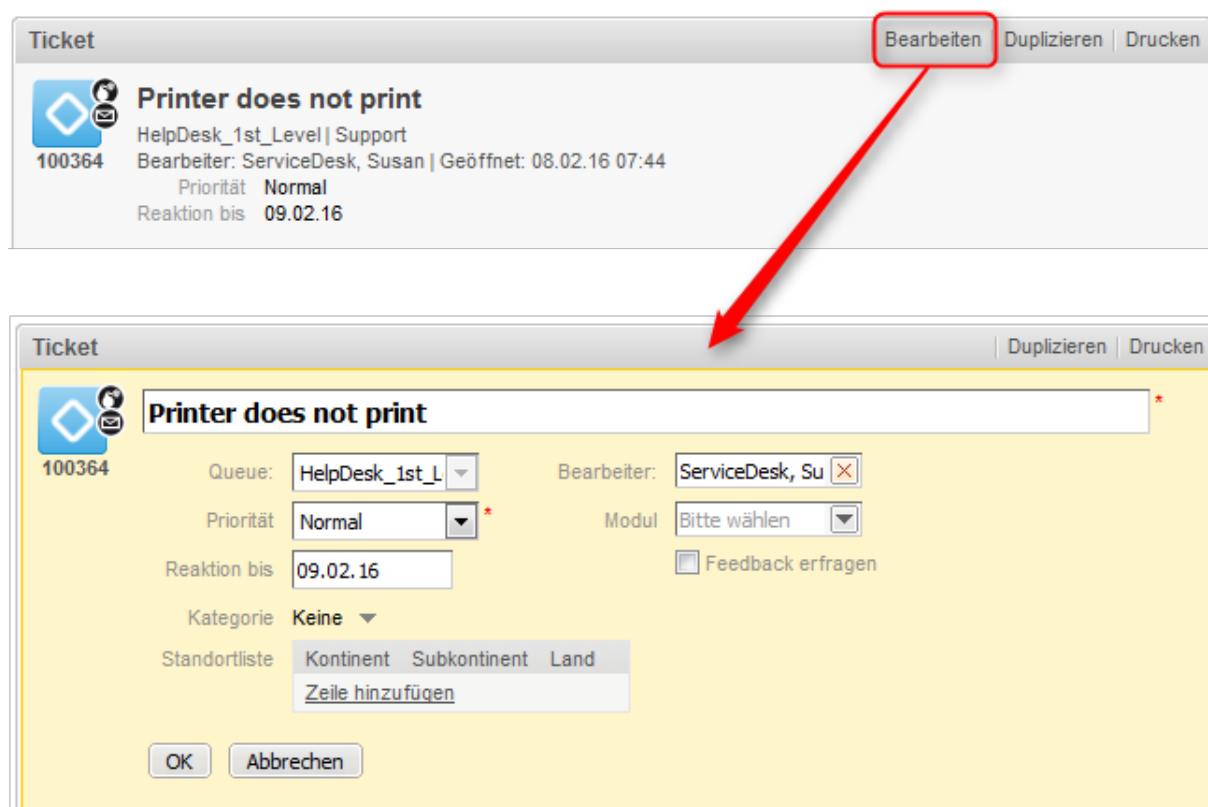
- Top Section:** Shows a ticket detail view for "Printer does not print" (Ticket ID: 100364). The "Akzeptieren" button is highlighted with a red circle and labeled with a red "1". Other buttons like "Bearbeiten", "Duplizieren", and "Drucken" are also visible.
- Middle Section:** Displays a list of tickets under the "Nicht zugewiesene Tickets (78)" category. The ticket "Printer does not print" (Ticket ID: 100364) is highlighted. A red circle and label "2" point to the "Akzeptieren" button icon in the right-hand action menu of this ticket.
- Bottom Section:** Shows the ticket detail view again, but with the "Bearbeiter" (Assignee) dropdown menu open. The dropdown list shows several users: "Huber, Harald", "Meier, Friedrich", "ServiceDesk, Susan", and "Testen, Zum". A red circle and label "3" point to this dropdown menu.

Abbildung 52: Akzeptieren eines Tickets

 Das CM-System kann Ihnen eine E-Mail senden, wenn Sie als Bearbeiter zugewiesen oder entfernt werden. Das genaue Verhalten hängt von der Konfiguration Ihres Systems ab.

C.3.2.3 Editieren von Ticketdaten

Sie können Ticketdaten im Kopfbereich und im Gruppenbereich editieren. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des gewünschten Bereichs auf *Bearbeiten*, um seine Daten zu editieren. Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Editieren Sie die Ticketdaten wie erforderlich (Details zu den unterschiedlichen Datenfeldern finden Sie in [Die unterschiedlichen Datenfelder](#)). Klicken Sie auf *Änderungen speichern*, um die neuen Daten zu übernehmen. Der Hintergrund des Bereichs wird wieder grau (Ansichtsmodus).



The screenshot illustrates the process of editing ticket data. The top part shows a ticket titled "Printer does not print" (ID: 100364) in the "Ansichtsmodus" (view mode) with a grey background. A red box highlights the "Bearbeiten" button in the top right corner. A red arrow points from this button to the bottom part of the screenshot, which shows the same ticket in the "Editiermodus" (edit mode) with a yellow background. In edit mode, the ticket title is in a text field, and various fields are available for modification: Queue (HelpDesk_1st_L), Bearbeiter (ServiceDesk, Su), Priorität (Normal), Modul (Bitte wählen), Reaktion bis (09.02.16), Kategorie (Keine), and Standortliste (Kontinent, Subkontinent, Land). There are also buttons for "OK" and "Abbrechen" at the bottom.

Abbildung 53: Editieren von Ticketdaten

 Sie können Ticketdaten nur editieren, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben.

C.3.2.4 Durchführen von grundlegenden Aktionen

Duplizieren eines Tickets

Sie können ein Ticket duplizieren, um schnell ein neues Ticket zu erstellen, das sehr ähnlich ist wie ein vorhandenes Ticket. Normalerweise werden die Ticketdaten (Kopfbereich und Gruppenbereich) und die Kundendaten (Hauptkunde und Zusatzkunden) vom Ausgangsticket in das duplizierte Ticket kopiert. Anderer Inhalt, wie Attachments, Kommentare, E-Mails und Zeitbuchungen, wird nicht in das neue Ticket übernommen. Es besteht keine Ticketrelation oder andere technische Verknüpfung zwischen den beiden Tickets. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Tickets auf den Link *Duplizieren*, um das Ticket zu kopieren. Das duplizierte Ticket wird im Editiermodus geöffnet. Ändern Sie seine Daten wie erforderlich und fügen Sie einen Kommentar hinzu. Klicken Sie auf *Erstellen*, um das Ticket zu speichern.

 Das genaue Verhalten der Duplizierungsfunktion, d. h. welcher Inhalt ins neue Ticket kopiert wird, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Drucken eines Tickets

Sie können ein Ticket drucken, indem Sie in der oberen rechten Ecke des Tickets auf den Link *Drucken* klicken. Es wird ein Pop-up-Fenster geöffnet, in dem Sie den gewünschten Drucker auswählen können.

C.3.2.5 Durchführen von Workflow-Aktivitäten

Workflow-Aktivitäten werden dazu verwendet, Tickets durch den Geschäftsprozess zu bewegen. Die verfügbaren Workflow-Aktivitäten hängen von dem Geschäftsprozess (Workflow) ab, der in Ihrem CM-System implementiert ist.

Welche Workflow-Aktivitäten angezeigt werden, hängt von folgenden Faktoren ab:

- das **Ticket**, das im Hauptarbeitsbereich geöffnet ist
- die aktuelle **Queue** des Tickets
- die aktuelle **Position** des Tickets im **Workflow**
- Ihre **Berechtigungen**

Öffnen Sie das Ticket im Hauptarbeitsbereich, um die Workflow-Aktivitäten anzuzeigen, die Sie für dieses Ticket in diesem Moment durchführen können. Klicken Sie auf eine Workflow-Aktivität, um sie auszuführen. Dies hat eine der folgenden Auswirkungen:

1. Die Workflow-Aktivität wird sofort ausgeführt. Sie sehen die nächsten Workflow-Aktivitäten für die neue Position des Tickets im Geschäftsprozess.
2. Es wird ein **ACF** (Activity Control Form = Aktivitäts-Formular) geöffnet. Sie müssen das [ACF ausfüllen](#), bevor die Workflow-Aktivität ausgeführt werden kann.
3. Sie sehen eine Meldung, dass bestimmte Kriterien noch nicht erfüllt sind, z. B. kann es sein, dass bestimmte Datenfelder ausgefüllt oder Aktionen ausgeführt werden müssen, bevor Sie eine Workflow-Aktivität durchführen können.



In den folgenden Fällen, werden keine Workflow-Aktivitäten angezeigt:

- Der Geschäftsprozess für dieses Ticket ist bereits abgeschlossen, z. B. das Ticket ist geschlossen.
- Die Workflow-Aktivitäten an dieser Stelle des Prozesses hängen von Bedingungen ab, die noch nicht erfüllt sind.
- Sie haben nicht die erforderlichen Berechtigungen, um an dieser Stelle Workflow-Aktivitäten zu sehen.

Für das Ticket verfügbare Workflow-Aktivitäten

The screenshot shows a ticket titled 'Printer does not print' with ID 100364. The ticket is assigned to 'HelpDesk_1st_Level | Support' and has a priority of 'Normal'. The 'Workflow-Aktivitäten' list on the right includes: 2nd Level, Direkt schließen, Schließen nach Quick-Response, Warten nach Rückfrage, and Workaround qualifizieren ... (highlighted with a red box). A red arrow points from the title 'Für das Ticket verfügbare Workflow-Aktivitäten' to this list.

ACF geöffnet (Fall 2)

The screenshot shows the 'Workaround qualifizieren ...' ACF form open. The form contains fields for 'Mehraufwand', 'Verzögerung', 'Abdeckung', and 'Erwartete Dauer', each with a 'Bitte wählen' dropdown menu. The 'Workaround qualifizieren ...' option is highlighted in the 'Workflow-Aktivitäten' list on the right. A red arrow points from the title 'ACF geöffnet (Fall 2)' to the form, and another red arrow points from the 'Workaround qualifizieren ...' option in the 'Workflow-Aktivitäten' list to the same option in the ACF form.

Abbildung 54: Workflow-Aktivitäten und ACF

Ausfüllen eines ACFs

Workflow-Aktivitäten können so konfiguriert sein, dass ein Aktivitäts-Formular (ACF) geöffnet wird. ACFs werden zum Aktualisieren von Ticketdaten verwendet. Sie ermöglichen es Ihnen, die Felder, die vor dem Ausführen einer Workflow-Aktivität ausgefüllt werden müssen, schnell zu finden. Welche ACFs verfügbar sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Beispiele für die Verwendung von ACFs sind Workflow-Aktivitäten, in denen Sie einen Workaround analysieren, das vom Kunden erhaltene Feedback eingeben oder ein Angebot vorbereiten.

Das ACF wird über dem Kopfbereich des Tickets angezeigt. Es hat einen gelben Hintergrund, der anzeigt, dass es bearbeitet werden kann. Sie müssen die Daten im ACF ausfüllen, bevor Sie fortfahren können. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*, um die Daten zu übernehmen und die Workflow-Aktivität auszuführen. Wenn Sie auf *Abbrechen* klicken, verbleibt das Ticket in seiner vorherigen Position, d. h. die Workflow-Aktivität wird nicht ausgeführt.

C.3.3 Arbeiten mit Kunden in Tickets

In diesem Kapitel wird das Konzept von Kunden in ConSol CM erklärt. Es enthält Informationen über die Aufgaben, die Sie im Zusammenhang mit Kunden in Tickets ausführen können.

- [Kunden in ConSol CM](#)
- [Angaben des Hauptkunden während der Ticketerstellung](#)
- [Wechseln des Hauptkunden eines vorhandenen Tickets](#)
- [Anzeigen der Zusatzkunden eines Tickets](#)
- [Hinzufügen von Zusatzkunden zu einem Ticket](#)
- [Arbeiten mit Zusatzkunden](#)
- [Editieren von Kundendaten](#)
- [Anzeigen der Kundenseite](#)
- [Deaktivieren von Kunden](#)

C.3.3.1 Kunden in ConSol CM

Die Kunden stellen die *externe* Seite des CM-Systems dar. Der Kunde ist die Person oder das Objekt, das den **Grund für die Erstellung des Tickets** darstellt und normalerweise informiert wird, wenn die Arbeit an einem Ticket abgeschlossen ist. Das können zum Beispiel Kunden sein, die die Produkte Ihres Unternehmens gekauft haben, oder Kollegen, die IT-Support von Ihrem Team erhalten.

Es gibt zwei Arten von Kunden in ConSol CM:

- **Hauptkunde**
Der Kunde, der den Grund für die Erstellung eines Tickets darstellt. Ein Ticket *muss* immer genau *einen* Hauptkunden haben. Der Hauptkunde ist notwendig; Sie können kein Ticket ohne einen Hauptkunden erstellen.
- **Zusatzkunden**
Jeder Kunde, der an einem Ticket interessiert ist. Ein Zusatzkunde kann eine Kundenrolle haben, die beschreibt, wieso der Kunde zum Ticket hinzugefügt wurde. Zusatzkunden sind optional. Ein Ticket *kann* eine *beliebige Anzahl* an Zusatzkunden haben.

Sowohl der Hauptkunde als auch die Zusatzkunden können *Kontakte* und/oder *Firmen* sein. Es hängt von Ihrer Systemkonfiguration ab, welche Arten von Kunden verfügbar sind. Eine detaillierte Erklärung der Verwendung von Kontakten und Firmen in ConSol CM finden Sie in [Grundwissen über Kunden](#).

Es gibt zwei Aktionen im Zusammenhang mit Kunden, die in Tickets ausgeführt werden können:

- **Hinzufügen von Kunden zum Ticket**
Sie müssen *einen Hauptkunden* für das Ticket angeben. Dies geschieht bei der Erstellung des Tickets. Sie können dann eine beliebige Anzahl an Zusatzkunden hinzufügen. Diese Aktion kann nur innerhalb des Tickets durchgeführt werden.
- **Arbeiten mit Kundendaten**
Sie können die Daten des dem Ticket zugewiesenen Hauptkunden und der Zusatzkunden editieren, und Sie können Kunden im Ticket deaktivieren. Diese Aktionen können entweder im

Ticket oder auf der entsprechenden Kundenseite durchgeführt werden. Detaillierte Informationen über diese Aktionen finden Sie in [Verwalten von Kunden](#).



Denken Sie daran, dass Änderungen an Kundendaten **globale Änderungen** sind, d. h. die neuen Daten werden automatisch an allen Stellen in ConSol CM verwendet (Kundenseiten, andere Tickets).

Alle Aktionen im Zusammenhang mit Kunden werden im [Kundenbereich](#) des Tickets durchgeführt.

C.3.3.2 Hauptkunde

Der Hauptkunde ist der Kunde, der der Grund für die Erstellung des Tickets ist. Ein Ticket muss immer genau *einen* Hauptkunden haben. Es hängt von der Kundengruppe ab, ob Sie einen Kontakt, eine Firma, oder einen Kontakt oder eine Firma als Hauptkunden hinzufügen können.

- **Einstufige Kundendatenmodelle**

Die Datenmodelle enthalten entweder nur Kontakte oder nur Firmen. Deswegen können Sie entweder einen Kontakt oder eine Firma als Hauptkunden hinzufügen.

- **Zweistufige Kundendatenmodelle**

Die Datenmodelle enthalten sowohl Kontakte oder als auch Firmen. Abhängig von Ihrer Systemkonfiguration können Sie entweder nur einen Kontakt, nur eine Firma, oder einen Kontakt oder eine Firma als Hauptkunden hinzufügen.

Angeben des Hauptkunden während der Ticketerstellung

Wenn Sie ein neues Ticket erstellen, können Sie einen vorhandenen Kunden als Hauptkunden des Tickets auswählen oder zu diesem Zweck einen neuen Kunden erstellen.



Sie können nur dann neue Kunden erstellen, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben.

1. Kundengruppe auswählen (hier: Reseller)

2. Nach Firma suchen oder auf Erstellen klicken, um neue Firma anzulegen

3. Nach Kontakt suchen oder neuen Kontakt erstellen

Abbildung 55: Kundenbereich in einem neuen Ticket: Hinzufügen eines vorhandenen Kunden während der Ticketerstellung

1. Wenn mehr als eine Kundengruppe verfügbar ist, wählen Sie den Tab mit der gewünschten **Kundengruppe**.

2. Angeben der Firma

Sie können entweder eine vorhandene Firma auswählen oder eine neue Firma erstellen:

- a. Um eine **vorhandene Firma auszuwählen**, beginnen Sie mit der Eingabe des Firmennamens und wählen Sie die gewünschte Firma aus den Vorschlägen der [Auto-complete-Suche](#).
- b. Um **eine neue Firma zu erstellen**, klicken Sie auf den Link *Erstellen* über dem Eingabefeld und füllen Sie die angezeigten Datenfelder aus. Klicken Sie auf *Erstellen und auswählen*, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

i Wenn Sie in einem zweistufigen Kundenmodell arbeiten, das das Hinzufügen der Firma als Kunde erlaubt, können Sie auf den Button *Auswählen* klicken, um die Firma als Hauptkunden hinzuzufügen. In diesem Fall müssen Sie keinen Kontakt angeben.

3. Angeben des Kontakts

Sie können entweder einen vorhandenen Kontakt auswählen oder einen neuen Kontakt erstellen:

- a. Um einen **vorhandenen Kontakt auszuwählen**, beginnen Sie mit der Eingabe in eines der Datenfelder, um die Vorschläge der [Autocomplete-Suche](#) zu sehen. Beachten Sie, dass es von Ihrer Systemkonfiguration abhängt, welche Felder für die Autocomplete-Suche verwendet werden können. Klicken Sie auf *Auswählen*, um Ihre Eingabe zu bestätigen und diesen Kontakt als Hauptkunden hinzuzufügen.

- b. Um **einen neuen Kontakt zu erstellen**, füllen Sie die angezeigten Datenfelder aus. Klicken Sie auf *Erstellen und auswählen*, um Ihre Eingabe zu bestätigen und diesen Kontakt als Hauptkunden hinzuzufügen.

i Wenn Sie mit einem einstufigen Kundendatenmodell arbeiten, können Sie den zweiten Schritt überspringen.

Wechseln des Hauptkunden eines vorhandenen Tickets

Sie können den Hauptkunden eines vorhandenen Tickets wechseln, indem Sie im Kontextmenü (kleines Pfeilsymbol neben dem Namen des Kunden) auf den Link *Wechseln* klicken. Der Hauptkunde wird aus dem Ticket entfernt und Sie können einen neuen Hauptkunden auswählen, wie in [Angaben des Hauptkunden während der Ticketerstellung](#) beschrieben.

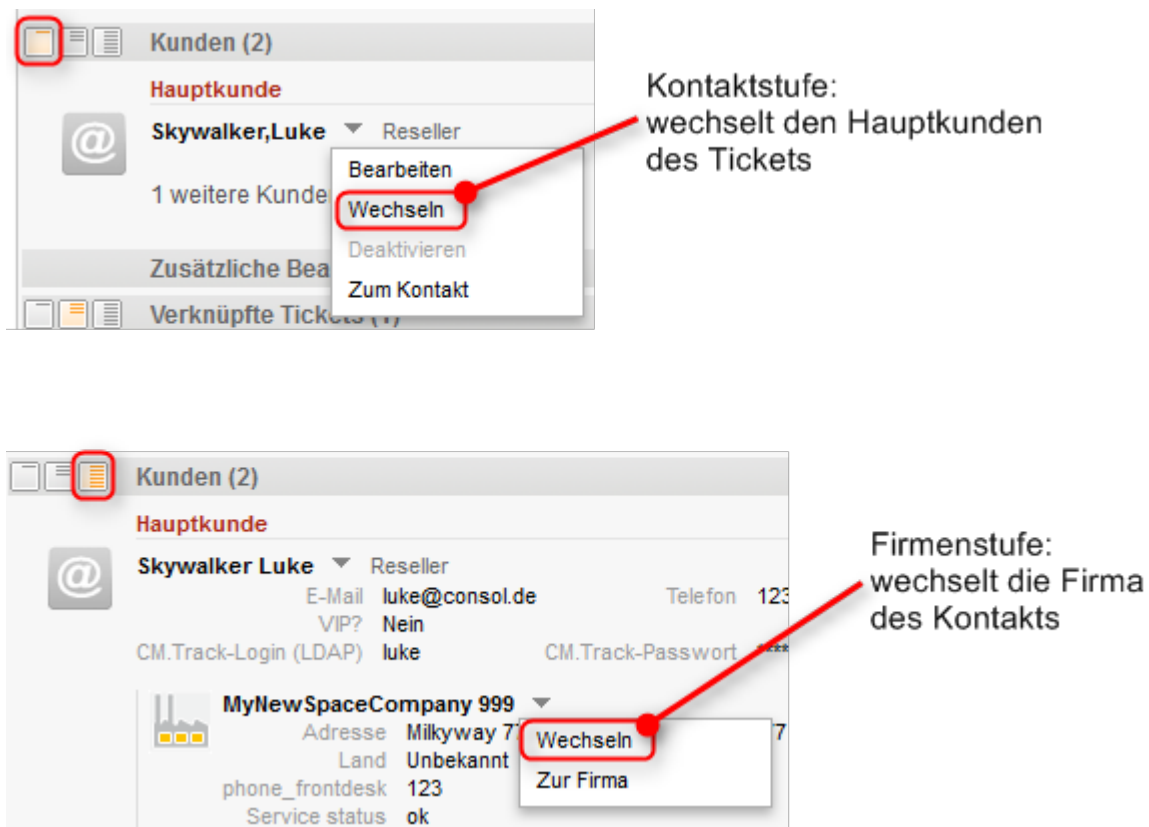


Abbildung 56: Wechseln des Hauptkunden

Abhängig vom [Sichtbarkeitslevel](#) sehen Sie möglicherweise zwei Kontextmenüs, in denen der Link *Wechseln* unterschiedliche Auswirkungen hat:

- **Kontaktstufe**
Dieses Kontextmenü wird in allen Sichtbarkeitslevels angezeigt. Klicken Sie auf den Link *Wechseln* des Kontakts, um den Hauptkunden des Tickets zu wechseln.

- **Firmenstufe**

Dieses Kontextmenü wird nur im Sichtbarkeitslevel *Detail* angezeigt. Klicken Sie auf den Link *Wechseln* der Firma, um die Firma des Kontakts zu wechseln. Der Kontakt bleibt der Hauptkunde des Tickets, aber Sie können eine neue Firma auswählen, zu der der Kontakt gehören soll.



Das ist eine globale Änderung, die sich auf alle Tickets und auf die entsprechenden Kontakt- und Firmenseiten auswirkt. Verwenden Sie diese Option nur, wenn Sie den Kontakt aus seiner alten Firma entfernen und mit einer neuen Firma verknüpfen möchten. Wenn Sie den Hauptkunden des Tickets ändern möchten, verwenden Sie das Kontextmenü des Kontakts.

C.3.3.3 Zusatzkunden

Zusatzkunden sind Kunden, die am Ticket interessiert sind. Sie sind optional und haben normalerweise eine Rolle, die anzeigt, wieso sie hinzugefügt wurden. Sie können so viele Zusatzkunden hinzufügen, wie Sie möchten. Es hängt von der Kundengruppe ab, ob Sie einen Kontakt, eine Firma, oder einen Kontakt oder eine Firma als Zusatzkunden hinzufügen können. Die Auswirkungen, die das Hinzufügen von Zusatzkunden hat, hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Zusatzkunden können zum Beispiel eine Kopie der E-Mails erhalten, die an den Hauptkunden gesendet werden.

Anzeigen der Zusatzkunden eines Tickets

Klicken Sie auf den Link *Weitere Kunden*, um die Zusatzkunden des Tickets anzuzeigen.

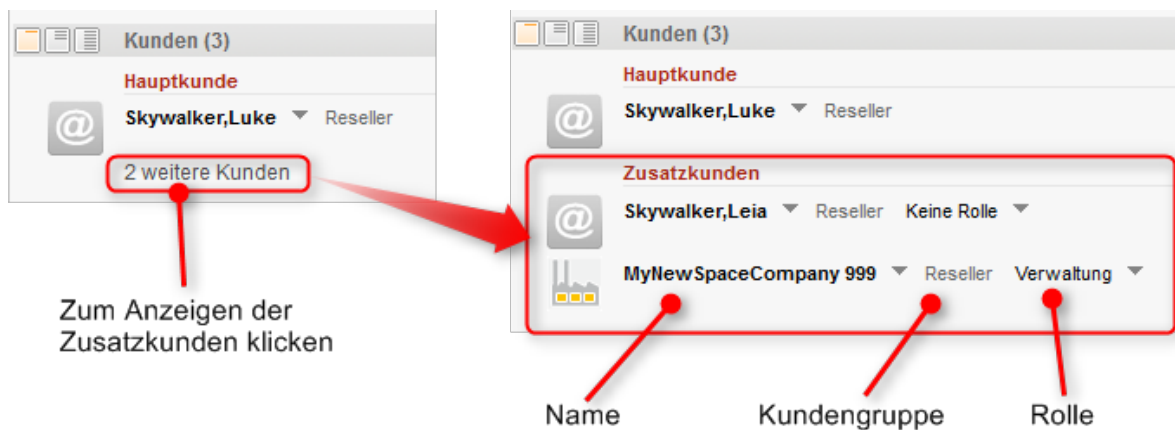


Abbildung 57: Anzeigen von Zusatzkunden

Hinzufügen von Zusatzkunden zu einem Ticket

Um einen neuen Zusatzkunden hinzuzufügen, klicken Sie auf den Link *Hinzufügen* in der oberen rechten Ecke des Kundenbereichs. Sie können entweder einen vorhandenen Kunden auswählen oder einen neuen Kunden erstellen. Das Auswählen und Erstellen von Zusatzkunden funktioniert genauso wie das Auswählen und Erstellen von Hauptkunden, siehe [Angaben des Hauptkunden während der Ticketerstellung](#).

Arbeiten mit Zusatzkunden

Es gibt mehrere Aktionen, die Sie für Zusatzkunden ausführen können. Je nach Art der Aktion befindet sie sich entweder im Kontextmenü des Zusatzkunden oder im Kontextmenü der Rolle.

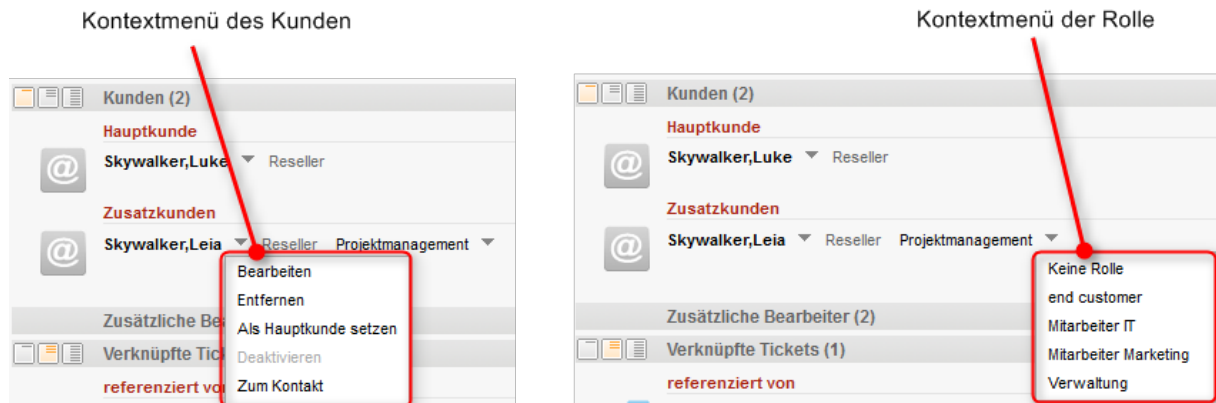


Abbildung 58: Kontextmenüs der Zusatzkunden

Entfernen eines Zusatzkunden

Um einen Zusatzkunden zu entfernen, öffnen Sie das Kontextmenü, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Kunden klicken, und klicken Sie auf *Entfernen*. Der Eintrag wird jetzt kursiv dargestellt. Sie können die Aktion noch rückgängig machen, indem Sie im Kontextmenü auf den Link *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird der Zusatzkunde endgültig aus dem Ticket entfernt.

Setzen eines Zusatzkunden als Hauptkunde

Um einen Zusatzkunden als Hauptkunden eines Tickets zu setzen, öffnen Sie das Kontextmenü, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Kunden klicken, und klicken Sie auf *Als Hauptkunde setzen*. Der Zusatzkunde wird der neue Hauptkunde und der vorherige Hauptkunde wird ein Zusatzkunde.

Angeben einer Rolle für einen Zusatzkunden

Die *Kundenrolle* gibt den Zweck oder Grund des Hinzufügens eines Zusatzkunden zu genau diesem Ticket an. So kann zum Beispiel der Projektmanager auf Kundenseite als Zusatzkunde an ein Ticket angehängt werden und die entsprechende Rolle erhalten. Das Zuweisen einer Kundenrolle zu einem Zusatzkunden ist optional. Die verfügbaren Kundenrollen und ihre Auswirkungen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Um eine Kundenrolle anzugeben, öffnen Sie das Kontextmenü der Rolle, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben der Rolle klicken, und wählen Sie die gewünschte Rolle. Wenn der Zusatzkunde bereits eine Rolle hat, und Sie diese entfernen möchten, wählen Sie *Keine Rolle*.

C.3.3.4 Arbeiten mit Haupt- und Zusatzkunden

Die folgenden Aktionen sind sowohl für den Hauptkunden als auch für die Zusatzkunden verfügbar:

- [Editieren von Kundendaten](#)
- [Anzeigen der Kundenseite](#)
- [Deaktivieren von Kunden](#)

Editieren von Kundendaten

Sie können die Kundendaten des Hauptkunden und der Zusatzkunden im Ticket editieren.



Das Editieren von Kundendaten ist eine **globale Änderung**. Es spielt keine Rolle, wo Sie die Kundendaten ändern (auf der Kundenseite, im Ticket). Die Daten werden immer im **gesamten CM-System** geändert, d. h. die Änderungen sind in jedem Ticket, zu dem der Kunde hinzugefügt ist, und auf der Kundenseite sichtbar.

Um die Daten des Hauptkunden oder eines Zusatzkunden zu editieren, klicken Sie im entsprechenden Kontextmenü auf den Link *Bearbeiten*. Der Hintergrund des Kundenbereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass er sich im Editiermodus befindet. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf *Änderungen speichern*. Sie finden detaillierte Informationen über das Editieren von Kundendaten in [Editieren von Kundendaten](#).



Sie können Kundendaten in Tickets nur editieren, wenn Sie die Berechtigung zum Editieren von Kunden der entsprechenden Kundengruppe haben und wenn die Systemkonfiguration das Editieren von Kundendaten in Tickets erlaubt.

Anzeigen der Kundenseite

Sie können die [Kundenseite](#) des Hauptkunden oder eines Zusatzkunden öffnen, indem Sie das Kontextmenü des Kunden öffnen und auf den Link *Zum Kontakt* bzw. *Zur Firma* klicken.

Deaktivieren von Kunden

Sie können einen Kunden deaktivieren, wenn dieser Kunde nicht mehr verwendet werden soll. Sie können dies entweder in einem geschlossenen Ticket oder auf der Kundenseite tun.



Kunden können nur deaktiviert werden, wenn sie keine offenen Tickets haben. Deshalb können Sie Kunden nur in **geschlossenen Tickets** deaktivieren und nur wenn der Kunde **nicht** Hauptkunde oder Zusatzkunde in einem offenen Ticket ist.

Sie können einen Kunden nur deaktivieren, wenn Sie die entsprechenden Berechtigungen haben.

Das Deaktivieren eines Kunden hat folgende Auswirkungen:

- Der Kunde kann nicht mehr zu Tickets hinzugefügt werden, d. h. Sie können weder neue Tickets für den Kunden erstellen, noch ihn zu vorhandenen Tickets hinzufügen.
- Der Kunde wird in der Schnellsuche und Autocomplete-Suche nicht gefunden.

- Das Kundenprotokoll ist weiter verfügbar, d. h. Sie können die geschlossenen Tickets des Kunden in der Detailsuche mit der Option *Deaktivierte einschließen* finden und Sie können die Kundenseite öffnen. Es ist ebenfalls möglich, einen Kunden wieder zu aktivieren.

Um einen Kunden (Kontakt oder Firma) zu deaktivieren, öffnen Sie das Kontextmenü des Kunden und klicken Sie auf *Deaktivieren*.



Das Deaktivieren eines Kunden ist eine **globale Änderung**. Es spielt keine Rolle, wo Sie den Kunden deaktivieren; der Kunde ist immer im **gesamten CM-System** deaktiviert.

Weitere Informationen finden Sie in [Deaktivieren eines Kunden](#).

C.3.4 Kommunikation: Kommentare, E-Mails, Attachments und Zeitbuchungen

C.3.4.1 Der Protokollbereich

Der [Protokollbereich](#) eines Tickets enthält eine Aufzeichnung aller am Ticket vorgenommenen Änderungen. Die Kopfzeile des Bereichs enthält Links zu folgenden Kommunikationsfunktionen:

- [Kommentare](#)
- [E-Mails](#)
- [Attachments](#)
- [Zeitbuchung](#)

Der ConSol CM Web Client bietet mehrere Funktionen, die ein effizientes Arbeiten ermöglichen:

- [Textklassen](#) zum Hervorheben von bestimmten Einträgen des Ticketprotokolls
- [Der Rich-Text-Editor](#) zum Verfassen von Kommentaren und E-Mails
- [Vorlagen](#) zum Verfassen von Kommentaren und E-Mails
- [CM.Doc](#) zum Editieren von Dokumenten (optionales Add-on)

C.3.4.2 Textklassen

Textklassen werden verwendet, um Einträge des Ticketprotokolls hervorzuheben. Sie können E-Mails, Kommentare und Attachments im Ticketprotokoll mit einer bestimmten Textklasse kennzeichnen. Normalerweise hebt eine Textklasse den Eintrag in einer bestimmten Farbe hervor und fügt ein Icon zum Eintrag hinzu. Die verfügbaren Textklassen, einschließlich ihrer Farben und Icons, hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Eine Textklasse hat mehrere Funktionen:

- Hervorheben des Eintrags, damit der Bearbeiter bestimmte Einträge schneller findet.
- Steuern der Sichtbarkeit eines Eintrags im Kundenportal CM.Track, d. h. Kunden können in CM.Track nur Einträge mit einer bestimmten Textklasse sehen. (Weitere Informationen finden Sie im CM.Track-Kapitel: [So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM.Track sehen](#) für CM.Track V1 und [So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM.Track sehen](#) für CM.Track V2.)
- Steuern des Geschäftsprozesses, z. B. ein Ticket kann nur geschlossen werden, wenn mindestens ein Eintrag als Lösung gekennzeichnet ist.

Die folgende Abbildung zeigt einen Protokolleintrag mit der Textklasse *Feedback* (lila Hintergrund und Pfeil-Icon). Klicken Sie auf das Icon, um eine andere Textklasse für den Eintrag auszuwählen.

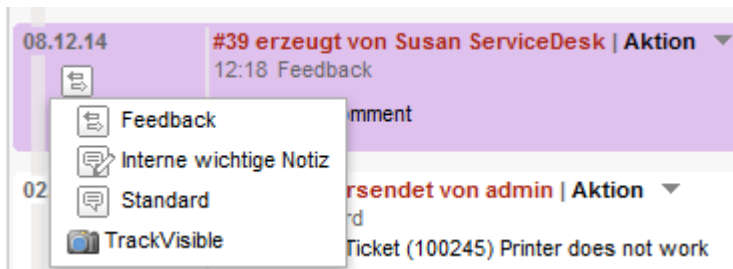


Abbildung 59: Textklassen im Ticketprotokoll

C.3.4.3 Der Rich-Text-Editor

Mit dem Rich-Text-Editor können Sie E-Mails und Kommentare schreiben. Er besteht aus einem Textfeld, in dem Sie Ihren Text eingeben, und einer Menüleiste mit mehreren Buttons, über die Sie den Text formatieren und Tabellen, Bilder und Sonderzeichen einfügen können.

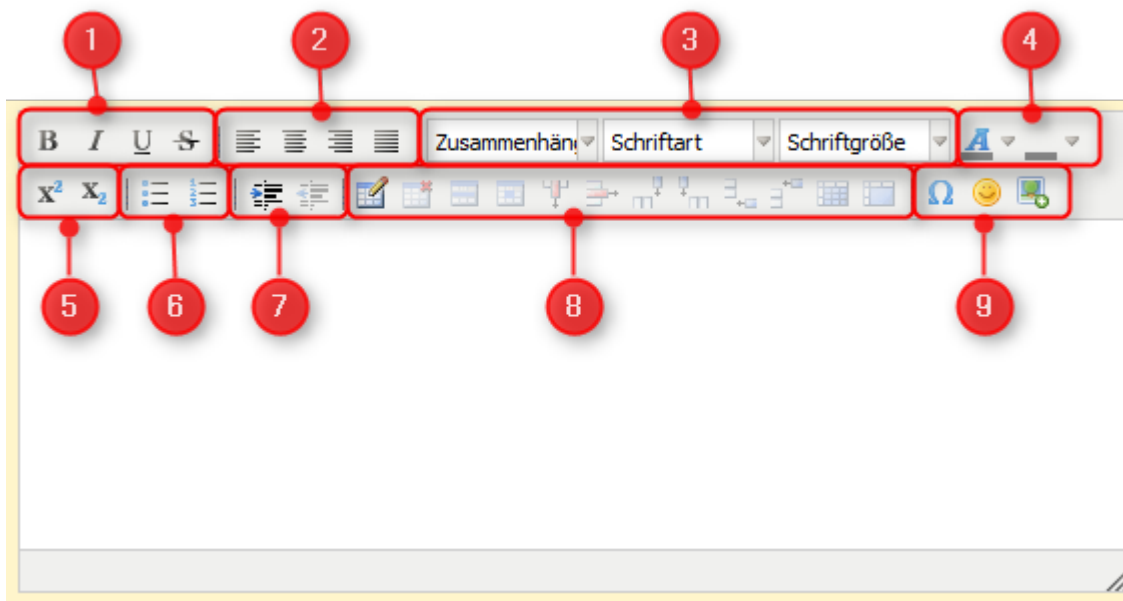


Abbildung 60: Der Rich-Text-Editor

1. Schriftschnitt (fett, kursiv, unterstrichen, durchgestrichen)
2. Ausrichtung (linksbündig, zentriert, rechtsbündig, Blocksatz)
3. Schrift (Format, Schriftart, Schriftgröße)
4. Farbe (Textfarbe, Hintergrundfarbe)
5. Hochgestellt und tiefgestellt
6. Listen (Aufzählungszeichen, Nummerierung)
7. Einzug (erhöhen, verringern)

8. Tabelle erstellen und bearbeiten
9. Einfügen (Sonderzeichen, Emoticon, Bild)

 Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob alle Formatierungsfunktionen verfügbar sind.

C.3.4.4 Kommentare

Kommentare werden verwendet, um Ihre Arbeit im Ticket zu dokumentieren. Alle Kommentare werden im Ticketprotokoll gespeichert. Dort können Sie die Kommentare sehen, die Sie selbst, die anderen Bearbeiter, und, je nach Systemkonfiguration, die Kunden (über E-Mail oder das Kundenportal *CM.Track*) hinzugefügt haben.

Hinzufügen eines Kommentars

Um einen Kommentar hinzuzufügen (z. B. eine Notiz über Ihren letzten Anruf beim Kunden), klicken Sie auf den Link *Kommentar* in der Kopfzeile des Protokollbereichs. Der Hintergrund des Protokollbereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass er sich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie einen Kommentar auch hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Kommentar* klicken. Je nach Systemkonfiguration enthält der Rich-Text-Editor möglicherweise bereits eine bestimmte Vorlage, z. B. Ihre Signatur. Sie können eine Vorlage für Ihren Kommentar auswählen, indem Sie im Kontextmenü *Template* auf den Link *Ändern* klicken. Um eine Vorlage zu entfernen, klicken Sie im Kontextmenü auf den Link *Löschen*. Eine detaillierte Beschreibung der Vorlagen finden Sie in [Vorlagen für die Erstellung von E-Mails oder Kommentaren](#). Schreiben Sie Ihren Kommentar im Rich-Text-Editor und klicken Sie auf *Kommentar hinzufügen*, um ihn zu speichern.

Antworten auf Kommentare

Sie können auf einen Kommentar antworten, und so einen vorhandenen Kommentar in Ihrem Kommentar zitieren. Öffnen Sie dazu das Menü *Aktion* neben dem gewünschten Kommentar und klicken Sie auf *Antworten*. Der Ausgangskommentar wird im Rich-Text-Editor zitiert. Geben Sie Ihren Kommentar ein und klicken Sie auf *Kommentar hinzufügen*. Der neue Kommentar wird einem eigenen Eintrag angezeigt, d. h. er erscheint nicht unter dem Ausgangskommentar, sondern an seiner regulären Position entsprechend der definierten Sortierreihenfolge.

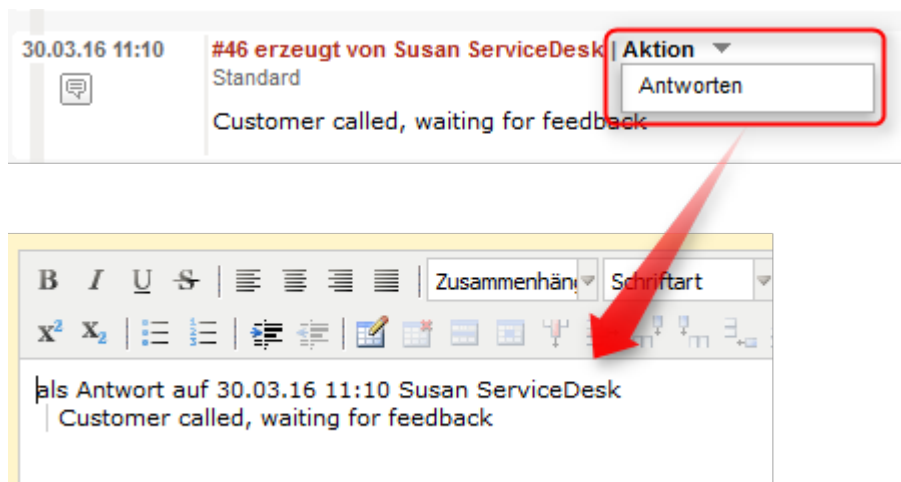


Abbildung 61: Antworten auf einen Kommentar

C.3.4.5 E-Mails

Der Web Client kann E-Mails, die sich auf Tickets beziehen, senden und empfangen. E-Mails werden immer aus dem Ticket gesendet, das sie betreffen. Sie können E-Mails an den Kunden und an jeden beliebigen Empfänger mit einer gültigen E-Mail-Adresse senden. Alle aus dem Web Client gesendeten E-Mails werden im Ticketprotokoll angezeigt. Wenn der Empfänger auf die E-Mail antwortet, wird die Antwort ebenfalls zum Ticketprotokoll hinzugefügt. Das Ticketprotokoll bietet somit eine Übersicht über die gesamte E-Mail-Kommunikation, einschließlich der Attachments.

Senden von E-Mails

Klicken Sie zum Verfassen einer E-Mail auf den Link *E-Mail* in der Kopfzeile des Protokollbereichs. Der Hintergrund des Protokollbereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass er sich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie eine E-Mail auch schreiben, indem Sie auf den Tab *E-Mail* klicken. Je nach Systemkonfiguration enthält der Rich-Text-Editor möglicherweise bereits eine bestimmte Vorlage, z. B. Ihre Signatur. Sie können den Text editieren, bevor Sie die E-Mail abschicken.

Abbildung 62: Senden einer E-Mail

1. Standardfelder von E-Mails

a. An

Dieses Feld enthält den Empfänger der E-Mail. In den meisten CM-Systemen ist es initial mit der E-Mail-Adresse des Hauptkunden des Tickets gefüllt (sofern angegeben). Wenn die E-Mail-Adresse im CM-System gespeichert ist, wird der Name des Empfängers angezeigt. Andernfalls sehen Sie seine E-Mail-Adresse. Sie können den Empfänger entfernen, indem Sie auf das kleine Kreuz neben seinem Namen klicken. Außerdem können Sie mehrere durch Kommas getrennte Empfänger hinzufügen. Sobald Sie mit der Eingabe der E-Mail-Adresse oder des Namens des Empfängers beginnen, schlägt das CM-System passende Empfänger vor.

b. Cc/Cc einblenden

Dieses Feld enthält die Empfänger, die eine Kopie der E-Mail erhalten sollen. Wenn das Feld Cc nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link *Cc einblenden*.

c. Bcc/Bcc einblenden

Dieses Feld enthält die Empfänger, die eine Blindkopie der E-Mail erhalten sollen. Wenn das Feld Bcc nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link *Bcc einblenden*.

d. **Antwort an**

Dieses Feld enthält die in der E-Mail verwendete Antwortadresse (Reply-To). Dies ist normalerweise eine Systemadresse. Ändern Sie diese **nicht**!

e. **Betreff**

Dieses Feld enthält den Betreff der E-Mail. Der Betreff wird automatisch vom System gesetzt. Ändern Sie diesen **nicht**! Andernfalls können die Antworten nicht korrekt ans Ticket angehängt werden.

2. **Attachments**

Hier können Sie Attachments auswählen, die mit der E-Mail gesendet werden. Sie können nur Attachments auswählen, die bereits zum Ticket hinzugefügt wurden oder in einer ausgewählten Vorlage enthalten sind, d. h. es ist an dieser Stelle nicht möglich, ein neues Attachment hochzuladen. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn das Ticket keine Attachments hat.

3. **Textvorlage hinzufügen**

Hier können Sie eine oder mehrere Vorlagen für den E-Mail-Text auswählen. Je nach Ihrer Systemkonfiguration kann eine Standardvorlage initial ausgewählt sein. Sie können eine andere Vorlage auswählen oder den Vorlagentext editieren, bevor Sie die E-Mail senden. Eine detaillierte Beschreibung der Vorlagen finden Sie in [Vorlagen für die Erstellung von E-Mails oder Kommentaren](#).

4. **Zitieren**

Hier können Sie Einträge des Ticketprotokolls zitieren. Wenn Sie auf *Einträge auswählen* klicken, können Sie aus allen Kommunikationseinträgen (Kommentaren und E-Mails) des Ticketprotokolls wählen. Klicken Sie auf *Für den Kunden sichtbare Einträge*, um die Auswahl auf die Einträge zu beschränken, die der Kunde sehen darf.

5. **Rich-Text-Editor**

Dieses Feld enthält den E-Mail-Text, der gesendet wird. Sie können den E-Mail-Text mit den Funktionen des Rich-Text-Editors formatieren.

Verfassen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf *E-Mail versenden*, um sie an die angegebenen Empfänger zu senden.

Antworten auf E-Mails und Weiterleiten von E-Mails

Sie können aus dem Ticketprotokoll auf eine E-Mail antworten und eine E-Mail weiterleiten.



Abbildung 63: E-Mail-Aktionen

Um **auf eine E-Mail zu antworten**, öffnen Sie das Menü *Aktion* der gewünschten E-Mail und klicken Sie auf *Antworten*. Der Rich-Text-Editor wird geöffnet. Der Absender der Ausgangs-E-Mail wird automatisch als Empfänger im Feld *An:* ausgewählt und die Ausgangs-E-Mail wird unter *als Antwort auf* zitiert. Sie können die E-Mail wie in [Senden von E-Mails](#) beschrieben bearbeiten und senden.

Um **eine E-Mail weiterzuleiten**, öffnen Sie das Menü *Aktion* der gewünschten E-Mail und klicken Sie auf *Weiterleiten*. Der Rich-Text-Editor wird geöffnet. Die Ausgangs-E-Mail wird unter *Original-Nachricht* zitiert und Sie müssen im Feld *An*: einen Empfänger angeben. Sie können die E-Mail wie in [Senden von E-Mails](#) beschrieben bearbeiten und senden.

C.3.4.6 Vorlagen für die Erstellung von E-Mails oder Kommentaren

Vorlagen enthalten vordefinierten Text, z. B. eine Signatur oder eine Liste mit Standardfragen, der im Rich-Text-Editor verwendet werden kann. Welche Vorlagen verfügbar sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, da Vorlagen von Ihrem CM-Administrator oder Vorlagenmanager erstellt und verwaltet werden.

Um während des Verfassens eines Kommentars oder einer E-Mail eine Vorlage auszuwählen, klicken Sie auf den Button *Vorlage hinzufügen*. Die verfügbaren Vorlagen werden in einer Liste angezeigt, die nach den Gruppen und Untergruppen der Vorlagen sortiert ist. Sie können die Liste filtern, indem Sie nach einer Vorlage suchen. Geben Sie dazu ein oder mehrere Suchwörter in den Filter über der Vorlagenliste ein. Es werden nur Vorlagen angezeigt, die die Schlüsselwörter im Vorlagentext oder im Namen, der Gruppe oder der Untergruppe der Vorlage enthalten. Fahren Sie mit der Maus über den Vorlagennamen, um eine Vorschau der Vorlage anzuzeigen. Sie können eine Vorlage auswählen, indem Sie in der Liste auf den Vorlagennamen klicken, oder indem Sie im Vorschaufenster auf *Vorlage hinzufügen* klicken.

Standardmäßig ist die Checkbox *Zeige Vorlagen für den aktuellen Kontext* markiert. Sie können die Markierung aufheben, um zusätzliche Vorlagen anzuzeigen.

Vorlagen können auch Attachments enthalten. In diesem Fall steht vor dem Vorlagennamen ein Büroklammersymbol (siehe *Release Notes* im nachfolgenden Beispiel). Wenn Sie eine solche Vorlage auswählen, werden die darin enthaltenen Attachments automatisch ans Ticket gehängt und sind für den Kommentar bzw. die E-Mail ausgewählt. Sie können die Auswahl in der Drop-down-Liste *Attachments* aufheben.

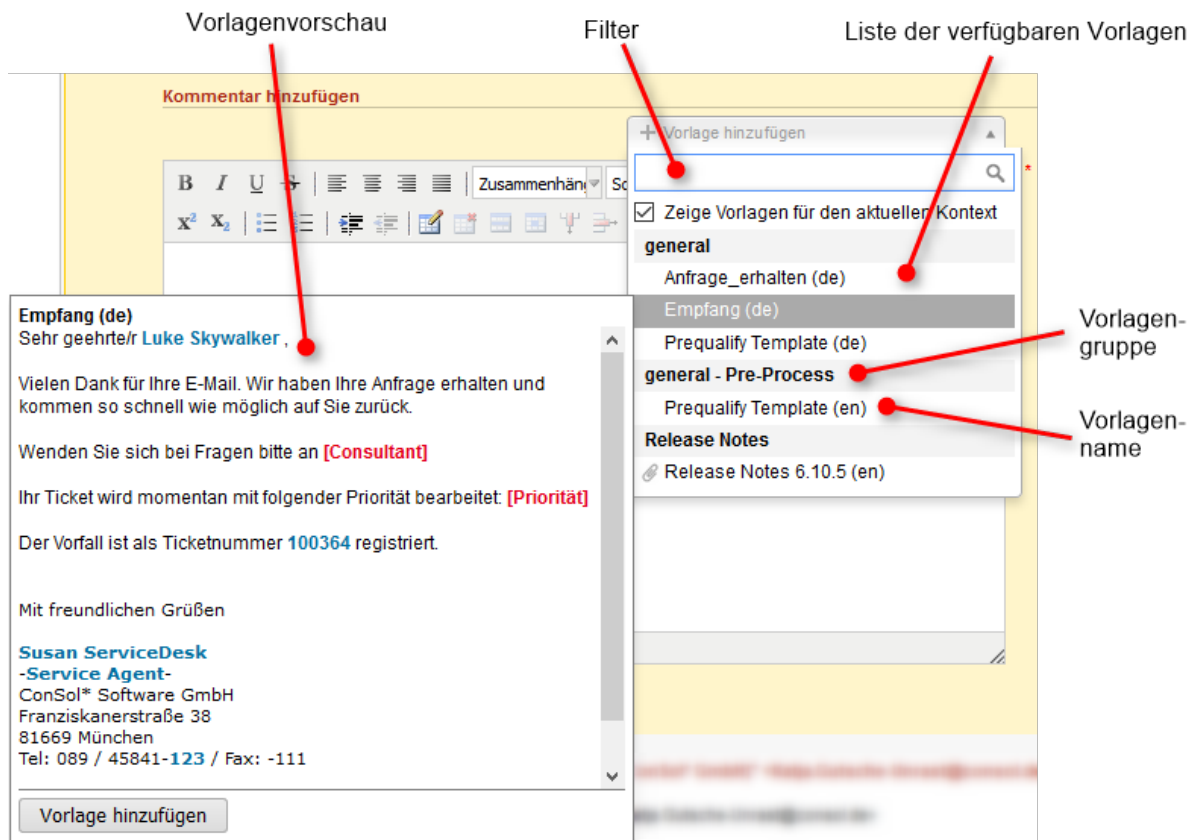


Abbildung 64: Auswählen einer Vorlage

Die Vorlage wird in den Rich-Text-Editor eingefügt. Vorlagen enthalten normalerweise Text; sie können aber auch Variablen, Parameter und Textblöcke haben. Die folgende Abbildung zeigt eine Vorlage mit diesen Funktionen. Sie können im Abschnitt über dem Text Daten eingeben. Außerdem können Sie den Text mit dem Rich-Text-Editor editieren.

Empfang

Zusätzliche Parameter

Consultant

Priorität

Ausgewählte Textblöcke

☐ Fragen_Browser

☒ Fragen_Betriebssystem

+ Vorlage hinzufügen

1

B I U S | Zusammenhängend Schriftart Schriftgröße A

Sehr geehrte/r Luke Skywalker ,

Vielen Dank für Ihre E-Mail. Wir haben Ihre Anfrage erhalten und kommen so schnell wie möglich auf Sie zurück.

Wenden Sie sich bei Fragen bitte an [Consultant]

Ihr Ticket ist mit Ticketnummer 100364 und Priorität [Priorität] erfasst.

Bitte liefern Sie vorab folgende Informationen über Ihren Rechner:

Betriebssystem:

Version:

Patch:

Zusätzliche Informationen:

Kommentar hinzufügen Abbrechen

Abbildung 65: Vorlage (noch nicht editiert)

1. Variable

Variablen haben im Textfeld eine blaue Schrift. Im obigen Beispiel enthält die Vorlage eine Variable für den Namen des Hauptkunden. Der entsprechende Wert, hier *Luke Skywalker*, wird automatisch abgerufen und in den Text eingefügt.

2. Parameter

Parameter haben im Textfeld eine rote Schrift. Sie werden als Platzhalter verwendet. Der Bearbeiter muss im Abschnitt *Zusätzliche Parameter* für jedes Feld einen Wert angeben. Es gibt zwei Arten von Parametern:

- String-Parameter:** Der Bearbeiter muss das Textfeld neben dem Parameternamen ausfüllen. Im obigen Beispiel ist *Consultant* ein String-Parameter.
- Enum-Parameter:** Der Bearbeiter muss einen der Werte aus der Drop-down-Liste neben dem Parameternamen auswählen. Im obigen Beispiel ist *Priorität* ein Enum-Parameter.

3. Textblöcke

Textblöcke haben im Textfeld eine grüne Schrift. Der Bearbeiter kann die Textblöcke, die er verwenden möchte, im Abschnitt *Ausgewählte Textblöcke* auswählen. Im obigen Beispiel ist nur einer der beiden verfügbaren Textblöcke ausgewählt.

i Die erstellte E-Mail bzw. der Kommentar enthalten diese Farben nicht. Daher können die Variablen, Parameter und Textblöcke, sobald der Kommentar bzw. die E-Mail fertig ist, nicht mehr vom Rest des Textes unterschieden werden.

Die folgende Abbildung zeigt dieselbe Vorlage, nachdem der Bearbeiter die Parameter ausgefüllt hat.

Empfang

Zusätzliche Parameter

Consultant: Herrn Müller

Priorität: Normal

Ausgewählte Textblöcke

☐ Fragen_Browser

☒ Fragen_Betriebssystem

+ Vorlage hinzufügen

Sehr geehrte/r Luke Skywalker

Vielen Dank für Ihre E-Mail. Wir haben Ihre Anfrage erhalten und kommen so schnell wie möglich auf Sie zurück.

Wenden Sie sich bei Fragen bitte an Herrn Müller.

Ihr Ticket ist mit Ticketnummer 100364 und Priorität Normal erfasst.

Bitte liefern Sie vorab folgende Informationen über Ihren Rechner:

Betriebssystem:

Version:

Patch:

Zusätzliche Informationen:

Kommentar hinzufügen Abbrechen

Abbildung 66: Vorlage (Parameter ausgefüllt)

C.3.4.7 Attachments

Attachments sind Dateien, die an das Ticket angehängt sind. Im [Attachment-Bereich](#) unter dem Protokollbereich finden Sie eine Liste aller Attachments.

Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktion
						Filter anwenden Filter zurücksetzen
		Invoice.docx		30.03.16 15:06	Susan ServiceDesk	Im Protokoll anzeigen
		CM6-Release-Notes-6.10.4.pdf		18.03.16 12:35	cmas:nimh:pipe	Im Protokoll anzeigen

Textklasse festlegen

Attachment herunterladen

Protokolleintrag aufrufen

Abbildung 67: Liste der Attachments in einem Ticket

Die Liste der Attachments enthält folgende Informationen. Sie können die Liste mithilfe der in der Kopfzeile befindlichen Drop-down-Felder und Textfelder filtern.

- Klasse**
 Zeigt die Textklasse an, die auf das Attachment angewendet wurde. Sie können auf das Icon der aktuellen Textklasse klicken, um eine neue Textklasse auszuwählen.
- Dateityp**
 Zeigt den Dateityp des Attachments an.
- Name**
 Zeigt den Dateinamen des Attachments an. Klicken Sie auf den Dateinamen, um das entsprechende Attachment herunterzuladen.
- Beschreibung**
 Zeigt die Beschreibung an, die beim Hinzufügen des Attachments eingegeben wurde, sofern vorhanden.
- Datum**
 Zeigt das Datum an, an dem das Attachment hinzugefügt wurde.
- Hinzugefügt von**
 Zeigt an, wer das Attachment hinzugefügt hat. Das kann entweder ein Bearbeiter (der die Datei hochgeladen hat) oder ein technischer Benutzer (sofern die Datei an eine eingehende E-Mail angehängt war) sein.
- Aktion**
 Enthält Links zu allen verfügbaren Aktionen. Das sind:
 - Filter anwenden**
 Filtert die Liste entsprechend Ihrer Auswahl in der Kopfzeile.
 - Filter zurücksetzen**
 Entfernt den Filter, d. h. es werden alle Einträge angezeigt.

- **Im Protokoll anzeigen**

Ruft den Protokolleintrag des Attachments auf, wo Sie zusätzliche Aktionen durchführen können.

Hinzufügen eines Attachments

Um ein Attachment hinzuzufügen, klicken Sie in der Kopfzeile des Protokollbereichs auf den Link *Attachment*. Der Hintergrund des Protokollbereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass er sich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie ein Attachment auch hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Attachment* klicken. Laden Sie das Attachment mit dem Dateibrowser hoch und klicken Sie auf *Attachment hinzufügen*. Das Attachment wird dann im Attachment-Bereich und im entsprechenden Protokolleintrag (nur wenn *Erweitert* oder *Detail* als [Sichtbarkeitslevel](#) ausgewählt ist) angezeigt.

Sobald ein Attachment zum Ticket hinzugefügt wurde, können Sie es in einer E-Mail verwenden.

Arbeiten mit Attachments im Protokollbereich

Im Protokollbereich können Sie zusätzliche Aktionen für vorhandene Attachments durchführen:

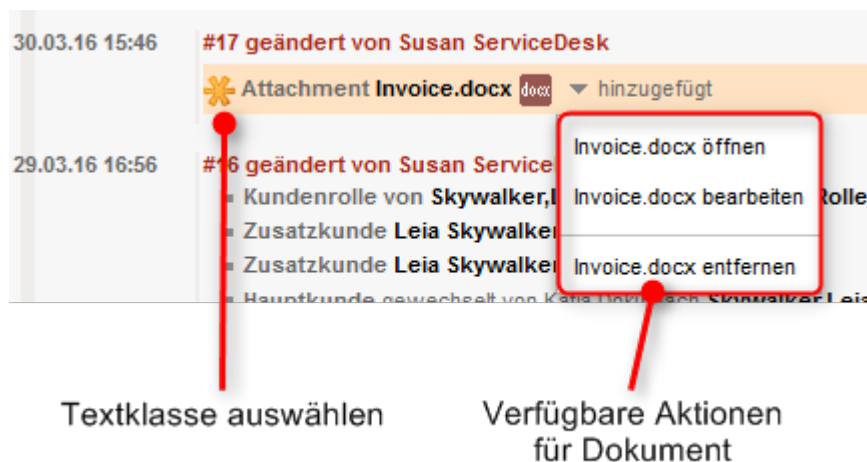


Abbildung 68: Aktionen für Attachments

- **Textklasse wählen**

Klicken Sie auf das Icon der Textklasse, um eine andere Textklasse auszuwählen.

- **Öffnen**

Lädt das Attachment herunter.

- **Entfernen**

Löscht das Attachment.

- **Bearbeiten** (nur [CM.Doc](#))

Lädt das Attachment herunter und öffnet es. Sie können die Datei bearbeiten. Die bearbeitete Datei wird automatisch hochgeladen, wenn Sie in Microsoft Word oder OpenOffice auf *Speichern* klicken.

 Um Attachments öffnen zu können, müssen die dafür erforderlichen Applikationen auf Ihrem Computer installiert sein, z. B. Adobe Reader für PDF-Dokumente oder Microsoft Word für DOCX-Dokumente.

Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob CM.Doc verfügbar ist.

C.3.4.8 Vorlagen zum Erstellen von Attachments: CM.Doc

Über CM.Doc

CM.Doc ist ein optionales Add-on, mit dem Sie schnell Microsoft Word- oder Open Office-Dokumente für die Tickets, an denen Sie arbeiten, erstellen können. Die neuen Dokumente werden anhand von Dokumentvorlagen in Microsoft Word- oder OpenOffice-Formaten erstellt.

 Welche Dokumentvorlagen verfügbar sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, da Vorlagen von Ihrem CM-Administrator oder Vorlagenmanager erstellt und verwaltet werden.

Mit CM.Doc können Sie Microsoft Word- oder Open Office-Dokumente erstellen und an das Ticket anhängen bzw. an den Kunden schicken. Die Dokumente enthalten normalerweise vordefinierten Text und sind bereits mit Daten aus dem Ticket gefüllt (Ticketdaten, Kundendaten oder Bearbeiterdaten).

Beispiel:

Sie möchten eine Rechnung für ein Ticket über den Kauf eines Computers erstellen. Wählen Sie dazu die passende Vorlage aus. Das geöffnete Dokument enthält den Standardtext für Rechnungen und hat das richtige Layout, das dem Corporate Design Ihres Unternehmens entspricht. Außerdem sind einige Daten aus dem Ticket bereits ausgefüllt: In der Kopfzeile stehen der Name und die Adresse des Hauptkunden (der den Computer erhalten hat), und einige Details über den Kauf (gekauft Objekt und Preis) sind im Textteil erwähnt. Auf diese Weise müssen Sie nicht alles eintippen, sondern können direkt mit der Prüfung des Dokuments beginnen.

Voraussetzungen für die Verwendung von CM.Doc

Ihr Computer muss für die Verwendung von CM.Doc folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Das Java-Plugin muss in Ihrem Browser aktiviert sein.
- Microsoft Word / OpenOffice muss auf dem Computer installiert sein.

 Fragen Sie Ihren CM-Administrator, welche Java-, Microsoft Word- und OpenOffice-Versionen unterstützt werden.

Hinzufügen eines Attachments mit CM.Doc

Wenn CM.Doc in Ihrem System aktiv ist, sehen Sie den zusätzlichen Abschnitt *Dokumentvorlage*.

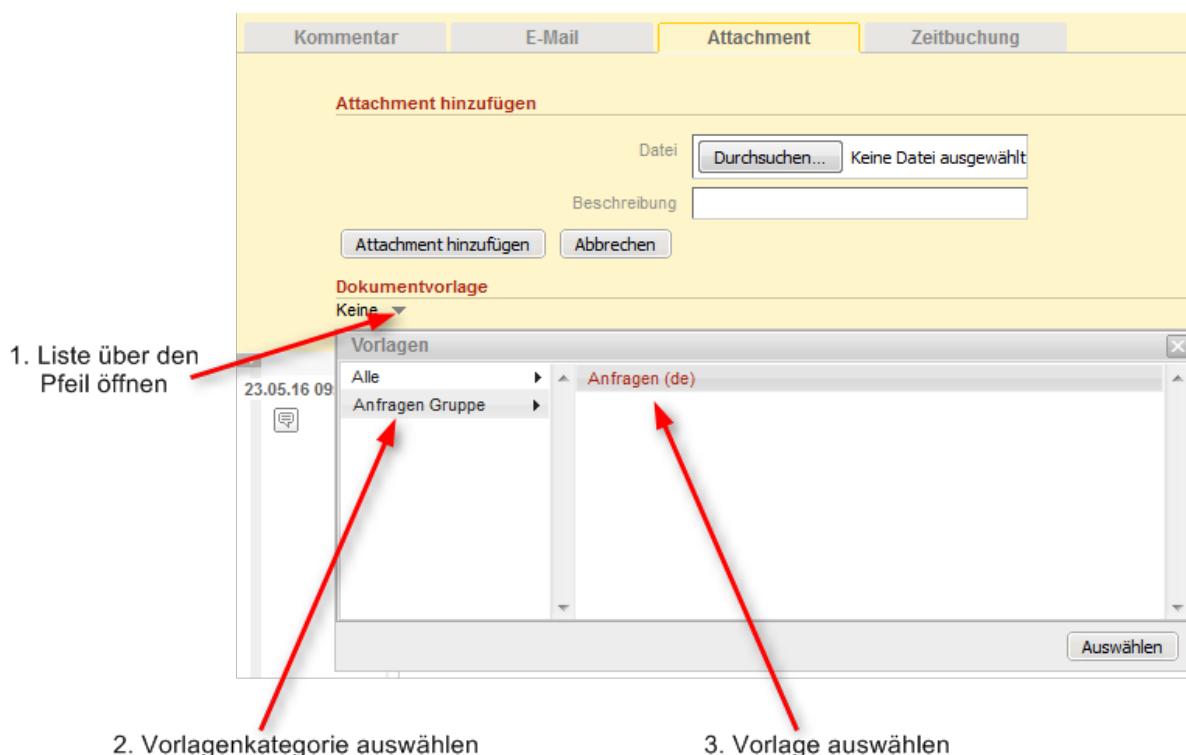


Abbildung 69: Hinzufügen eines Attachments mit CM.Doc

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Attachment mit CM.Doc hochzuladen:

1. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben *Keine*.
2. Wählen Sie die Vorlagenkategorie.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Vorlage und klicken Sie auf *Auswählen*.
4. Die Datei wird automatisch in Microsoft Word oder OpenOffice geöffnet. Je nach Vorlage enthält die Datei möglicherweise bereits bestimmte Ticket- oder Kundendaten, z. B. den Namen und die Adresse des Hauptkunden oder das Ticketthema.
5. Bearbeiten Sie die Datei und klicken Sie in Microsoft Word oder OpenOffice auf *Speichern*. Die aktualisierte Datei wird automatisch als Attachment an das Ticket angehängt. Sie finden sie sowohl im Attachment-Bereich als auch im Protokollbereich.

i Denken Sie daran, **ausschließlich** den Befehl *Speichern* zu verwenden. Speichern Sie das Dokument nicht über *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 zum Ticket hinzugefügt werden.

C.3.4.9 Zeitbuchung

Sie können die Zeit, die Sie an einem Ticket gearbeitet haben, buchen und diese Arbeitszeiten einem Projekt zuweisen. Klicken Sie in der Kopfzeile des Protokollbereichs auf den Link *Zeitbuchung*. Der Hintergrund des Protokollbereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass er sich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie eine Zeitbuchung auch hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Zeitbuchung* klicken.

Zeit eingeben
Datum, Zeit (optional) und Dauer

Zeitbuchung hinzufügen

Heutige Zeitbuchungen 00:00

Startzeit von 09.06.16 15:31 Dauer 27 min *

oder Ticket geöffnet: 27 min ▼

Projekt Projekt 2 Neues ERP-System * Kommentar Beschreibung

OK Abbrechen

Aktion auswählen
(Zeit wird automatisch ausgefüllt)

Projekt auswählen

Abbildung 70: Hinzufügen einer Zeitbuchung

Füllen Sie die Dauer der Zeitbuchung aus. Dies können Sie auf zwei Wegen tun:

- **Geben Sie die Dauer manuell ein:**
Wählen Sie das Datum im Feld *Startzeit von* und geben Sie die Startzeit (optional) und die *Dauer* ein.

 Dateneingabeformate für das Feld *Dauer***Korrekte** Dateneingabeformate für das Feld *Dauer*

- Einfache Zahlen werden automatisch als Minuten interpretiert (z. B. 20 wird als 20 Minuten interpretiert und 120 als 2 Stunden).
- Minuten können auch mit *m* oder *min* angegeben werden (z. B. 20 m oder 20 min).
- Stunden werden mit *h* angegeben (z. B. 2 h).
- Das Format 01:05 (eine Stunde und fünf Minuten) oder 00:25 (25 Minuten) ist ebenfalls möglich.

Ungültige Dateneingabeformate für das Feld *Dauer*

- Kombinationen aus Stunden und Minuten (z. B. 2 h 25 min ist nicht möglich).
- Dezimalstellen oder Bruchzahlen sind nicht möglich (z. B. 1,5 h oder 1.5 h ist nicht möglich).

Wählen Sie eine Aktion:

Wählen Sie eine Aktion im Feld *oder* (unter dem Feld *Startzeit von*). In diesem Menü kann zum Beispiel die Zeit seit der Anmeldung (Aktion *Anmeldung*) oder seit dem Öffnen des Tickets (Aktion *Ticket geöffnet*) angeboten werden. Die Felder für das Datum, die Zeit und die Dauer werden automatisch mit dem entsprechenden Zeitraum ausgefüllt.

 Wenn Sie das Drop-down-Menü für die Aktionsauswahl nicht sehen können, wurde es von Ihrem CM-Administrator deaktiviert. In diesem Fall müssen Sie die Startzeit und Dauer manuell eingeben.

- Jetzt müssen Sie ein Projekt aus der Drop-down-Liste *Projekt* wählen. Sie können einen Kommentar eingeben (optional).

 Es ist nicht möglich, eine schon gespeicherte Zeitbuchung zu ändern oder zu löschen, aber Sie können eine falsche Buchung mit einer Korrekturbuchung korrigieren. Erstellen Sie dazu eine normale Zeitbuchung und geben Sie vor der Dauer der Buchung ein "-" (Minuszeichen) ein. Die Dauer der Korrekturbuchung wird von der **Gesamtdauer** der Buchungen an diesem Tag abgezogen.

- Die neue Zeitbuchung wird in Ihrem Bearbeiterprofil in der [Zeitbuchungsübersicht](#) angezeigt.



Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann die automatische Zeitbuchung in Ihrem Web Client aktiviert sein. Das bedeutet, dass die Zeit, die Sie mit der Erstellung oder Bearbeitung (Hinzufügen von Kommentaren und Schreiben von E-Mails dem Rich-Text-Editor) eines Tickets verbringen automatisch auf das Ticket gebucht wird.

C.3.5 Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Zusätzliche Bearbeiter](#)
- [Genehmigungsprozesse](#)

C.3.5.1 Zusätzliche Bearbeiter

Zusätzliche Bearbeiter sind Bearbeiter, die einen bestimmten, im Geschäftsprozess definierten Zweck erfüllen. Normalerweise muss ein zusätzlicher Bearbeiter eine bestimmte Aufgabe im Prozess ausführen oder er muss über den Fortschritt des Tickets informiert werden. Zusätzliche Bearbeiter können zum Beispiel in Genehmigungsprozessen verwendet werden, um das Ticket einem Genehmiger zuzuweisen, wenn eine Rückerstattung an einen Kunden einen bestimmten Betrag überschreitet. Zusätzliche Bearbeiter haben eine Bearbeiterfunktion, die ihre Rolle/Aufgabe im Prozess verdeutlicht.

Die zusätzlichen Bearbeiter eines Tickets werden im [Bereich für zusätzliche Bearbeiter](#) angezeigt. Wenn es mindestens einen zusätzlichen Bearbeiter gibt, wird der zugewiesene Bearbeiter (sofern vorhanden) ebenfalls in diesem Bereich angezeigt. Das Icon des zugewiesenen Bearbeiters hat einen kleinen Fußball und nach seinem Namen steht eine rote Bezeichnung *zugewiesen*. Die zusätzlichen Bearbeiter werden nach ihrer Bearbeiterfunktion sortiert und unter der Überschrift ihrer Funktion angezeigt. Wenn es einen [Genehmigungsprozess](#) für dieses Ticket gibt, kann das Bearbeiter-Icon verschiedene andere Symbole haben.

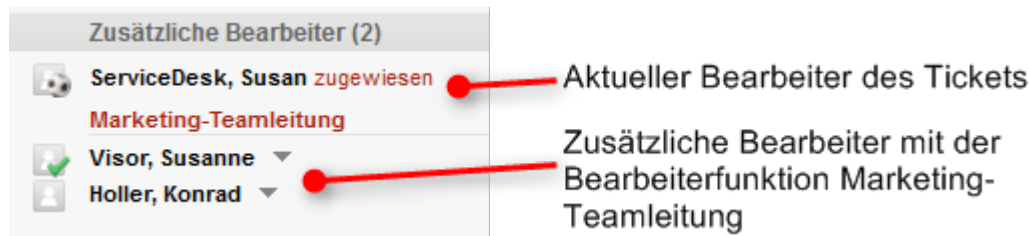


Abbildung 71: Zusätzliche Bearbeiter

Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters

Sie können manuell einen zusätzlichen Bearbeiter hinzufügen, wenn Sie die erforderliche Berechtigung haben. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems, können zusätzliche Bearbeiter auch automatisch während des Geschäftsprozesses hinzugefügt werden.

Um einen zusätzlichen Bearbeiter hinzuzufügen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs für zusätzliche Bearbeiter auf den Link *Hinzufügen* und gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie den Bearbeiter aus. Sie können entweder die Drop-down-Liste öffnen oder die [Auto-complete-Suche](#) verwenden, um die Vorschläge einzugrenzen.

2. Wählen Sie die Bearbeiterfunktion. Es werden nur die Bearbeiterfunktionen angezeigt, die für den ausgewählten Bearbeiter verfügbar sind.

 Sie können auch zuerst die Bearbeiterfunktion auswählen, um nur die Bearbeiter zu sehen, die die ausgewählte Bearbeiterfunktion haben.

3. Fügen Sie eine Bemerkung hinzu (optional).
4. Klicken Sie auf *Bearbeiter hinzufügen*.

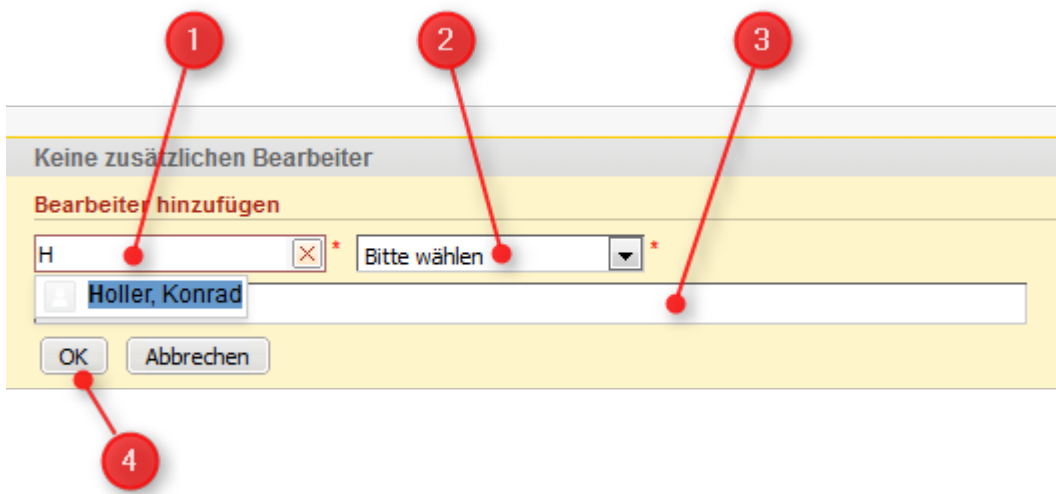


Abbildung 72: Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters

 Der zugewiesene Bearbeiter kann auch als zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt werden, sofern er die erforderliche Bearbeiterfunktion hat.

Hinzufügen und Editieren der Bemerkung eines zusätzlichen Bearbeiters

Sie können für den zusätzlichen Bearbeiter eine Bemerkung hinzufügen, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Bearbeiters klicken und im Kontextmenü auf *Bemerkung hinzufügen* klicken. Wenn bereits eine Bemerkung hinzugefügt wurde, heißt der Eintrag im Kontextmenü *Bemerkung bearbeiten* und Sie können die vorhandene Bemerkung editieren.

Zuweisen eines Tickets zu einem zusätzlichen Bearbeiter

Sie können das Ticket dem zusätzlichen Bearbeiter zuweisen, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Bearbeiters klicken und im Kontextmenü auf *Zuweisen* klicken. Das Ticket wird dem zusätzlichen Bearbeiter zugewiesen, d. h. der zusätzliche Bearbeiter ist jetzt sowohl der zugewiesene Bearbeiter des Tickets als auch der zusätzliche Bearbeiter mit der gegebenen Bearbeiterfunktion. Sein Icon hat einen kleinen Fußball.

Entfernen eines zusätzlichen Bearbeiters

Um einen zusätzlichen Bearbeiter zu entfernen, klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Bearbeiters und klicken Sie im Kontextmenü auf *Entfernen*. Der zusätzliche Bearbeiter wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie im Kontextmenü auf *Rückgängig* klicken. Außerdem können Sie den zusätzlichen Bearbeiter noch dem Ticket zuweisen, indem Sie im Kontextmenü auf *Zuweisen* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird der zusätzliche Bearbeiter endgültig gelöscht.



Das Entfernen eines zusätzlichen Bearbeiters kann den Geschäftsprozess unterbrechen, z. B. wenn das Ticket auf eine Genehmigung wartet und Sie den Genehmiger entfernen. Entfernen Sie nur dann einen zusätzlichen Bearbeiter, wenn Sie sicher sind, dass er nicht mehr benötigt wird.

C.3.5.2 Genehmigungsprozesse

Manche Geschäftsprozesse enthalten Genehmigungsprozesse, in denen eine autorisierte Person, d. h. der *Genehmiger*, eine Entscheidung über die weitere Behandlung eines Tickets trifft. Zum Beispiel kann es sein, dass Erstattungen an Kunden, die einen bestimmten Betrag überschreiten, von einem Genehmiger autorisiert werden müssen.

Der Genehmiger muss als zusätzlicher Bearbeiter hinzugefügt werden. Dies kann entweder automatisch geschehen, z. B. der Bearbeiter wählt die Workflow-Aktivität *Genehmigung beantragen* und das System fügt den Genehmiger automatisch als zusätzlichen Bearbeiter hinzu, oder manuell, z. B. der Bearbeiter fügt einen zusätzlichen Bearbeiter mit der Bearbeiterfunktion *Genehmiger* hinzu. Der Genehmiger trifft eine Entscheidung, d. h. entweder er genehmigt die Anfrage oder er lehnt sie ab, und der Bearbeiter setzt die Bearbeitung des Tickets gemäß dieser Entscheidung fort.



Der Genehmiger kann die Entscheidung entweder direkt im Web Client treffen, indem er auf die entsprechende Workflow-Aktivität klickt, oder per E-Mail. Welche Optionen verfügbar sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Je nach Status des Genehmigungsprozesses kann das Icon des Genehmigers eines der folgenden Symbole haben:

	Entscheidung steht noch aus
	Genehmigt
	Abgelehnt

C.3.6 Relationen zu Tickets und Ressourcen

Sie können [Relationen zwischen Tickets](#) und zwischen [Relationen zwischen Tickets und Ressourcen](#) erstellen.

Mit Ticketrelationen können Sie mehrere Tickets, die ein ähnliches Problem betreffen, verknüpfen. Sie können zum Beispiel zwei Tickets über dasselbe Problem mit einem Drucker verknüpfen.

Mit Ressourcenrelationen können Sie Ihre Tickets mit den Ressourcen, die sie betreffen, verknüpfen. Zum Beispiel können Sie ein Vorfallticket mit dem Drucker, der das Problem hervorgerufen hat, verknüpfen oder ein Serviceticket mit der SLA des Kunden.

C.3.6.1 Relationen zwischen Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Tickets](#)
- [Arten von Ticketrelationen](#)
- [Hinzufügen einer Ticketrelation](#)
- [Löschen einer Ticketrelation](#)
- [Aufrufen eines verknüpften Tickets über den Bereich für verknüpfte Tickets](#)

Einführung in die Relationen zwischen Tickets

Relationen zwischen Tickets (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Ticketrelationen* bezeichnet) werden verwendet, um Verknüpfungen zwischen Tickets herzustellen. Sie werden im [Bereich für verknüpfte Tickets](#) (Überschrift *Verknüpfte Tickets*) angezeigt. Ticketrelationen können verwendet werden, um ähnliche Tickets als Referenz zu verknüpfen oder Abhängigkeiten zu erzeugen. Zum Beispiel können Sie ein Ticket über ein Problem mit einem Drucker mit einem anderen Ticket über ein ähnliches Problem verknüpfen, oder eine Relation zu mehreren Slave-Tickets, die Aufgaben zum Beheben des Problems darstellen, erzeugen. Die verfügbaren Ticketrelationen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

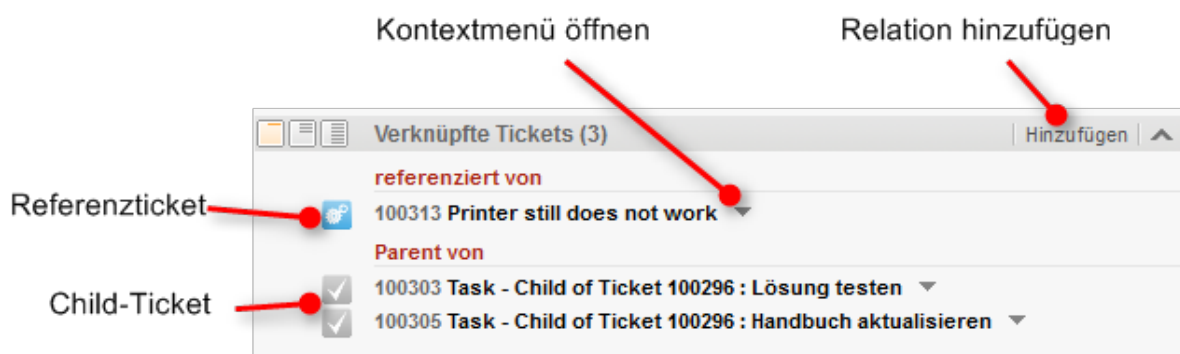


Abbildung 73: Beispiele für Ticketrelationen

Arten von Ticketrelationen

Es gibt zwei Arten von Ticketrelationen im Web Client:

- **Referenzrelationen**

Dies sind nicht-hierarchische Relationen. Ein Ticket kann eine beliebige Anzahl von *Referenzrelationen* haben.

Beispiel: Sie erstellen eine Referenzrelation zwischen zwei Support-Anfragen über ein ähnliches Problem.

- **Hierarchische Relationen**

Diese Relationen haben zwei Hierarchieebenen. Innerhalb einer hierarchischen Relation kann das Ticket entweder die obere oder die untere Ebene darstellen.

Beispiel: Es werden automatisch mehrere Child-Tickets für ein Ticket erstellt, für das mehrere Aufgaben gleichzeitig von unterschiedlichen Teams bearbeitet werden müssen.

Es gibt zwei Arten von hierarchischen Relationen:

- **Master-Slave-Relationen**

Die obere Ebene der Relation heißt *Master-Ticket*, die untere Ebene der Relation heißt *Slave-Ticket*. Diese Relation wird manuell erstellt. Ein Ticket kann nur ein Master-Ticket aber eine beliebige Anzahl von Slave-Tickets haben.

- **Parent-Child-Relationen**

Die obere Ebene der Relation heißt *Parent-Ticket*, die untere Ebene der Relation heißt *Child-Ticket*. Diese Relation wird automatisch erstellt. Als Bearbeiter können Sie diese Art von Relation nicht hinzufügen oder entfernen. Ein Ticket kann nur ein Parent-Ticket aber eine beliebige Anzahl von Child-Tickets haben.

Die Art der Relation, die vom aktuellen Ticket zum verknüpften Tickets erzeugt wird, wird durch eine rote Überschrift angezeigt:

- **referenziert von**

Es gibt eine Referenzrelation zwischen den beiden Tickets.

- **Master von**

Es gibt eine Master-Slave-Relation, bei der das aktuelle Ticket der Master des verknüpften Tickets ist.

- **Slave von**

Es gibt eine Master-Slave-Relation, bei der das aktuelle Ticket der Slave des verknüpften Tickets ist.

- **Parent von**

Es gibt eine Parent-Child-Relation, bei der das aktuelle Ticket der Parent des verknüpften Tickets ist.

- **Child von**

Es gibt eine Parent-Child-Relation, bei der das aktuelle Ticket das Child des verknüpften Tickets ist.

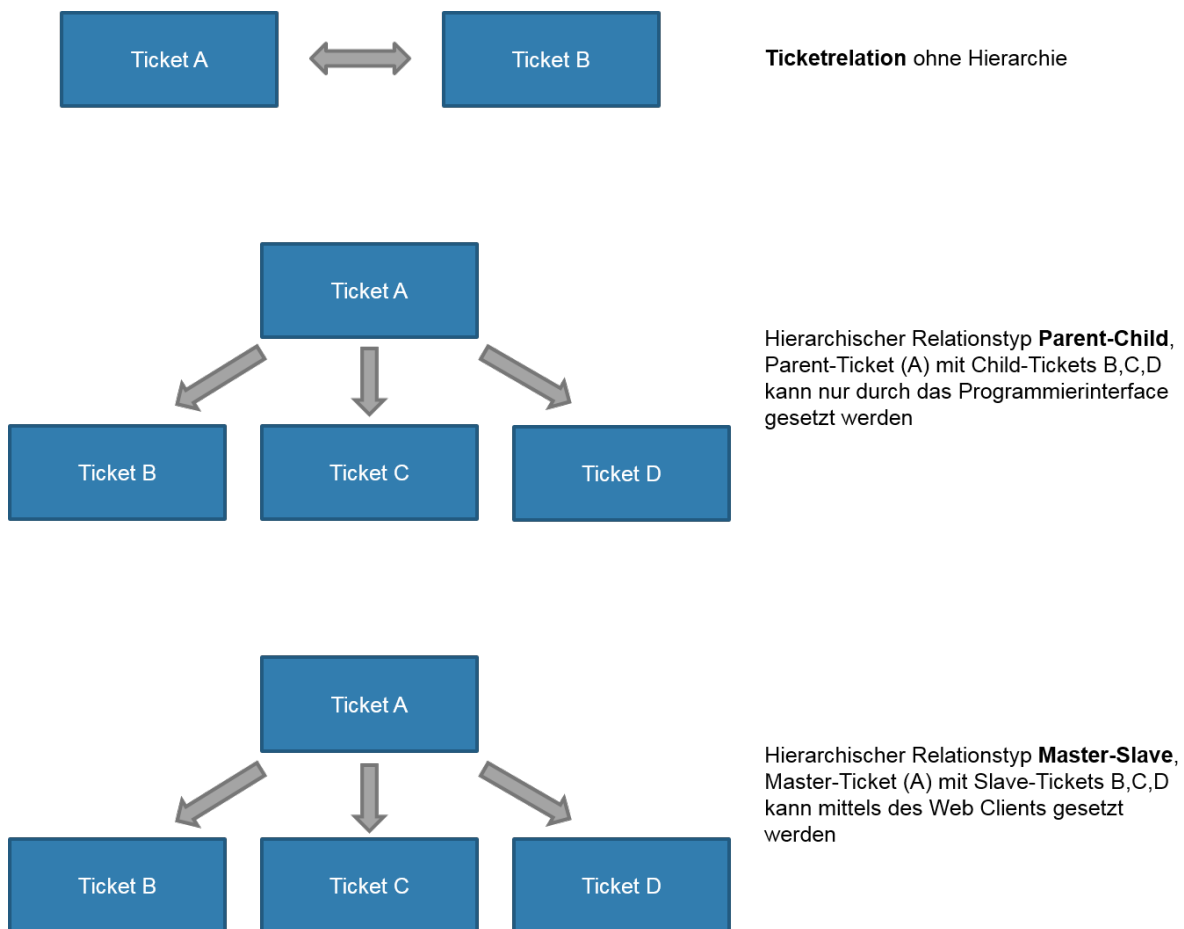


Abbildung 74: Ticketrelationen in ConSol CM

Hinzufügen einer Ticketrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ticketrelation hinzuzufügen.

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs für verknüpfte Tickets auf den Link *Hinzufügen*, um eine neue Ticketrelation hinzuzufügen. Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass er sich im Editiermodus befindet.
2. Verwenden Sie die [Autocomplete-Suche](#), um das Ticket zu finden, das Sie verknüpfen möchten. Klicken Sie auf das gewünschte Ticket, um es auszuwählen.
3. Wählen Sie die Art der Relation. Sie können auf den Button *Zurück zur Suche* klicken, um zur Autocomplete-Suche zurückzukehren, und ein anderes Ticket auszuwählen. Optional können Sie eine Bemerkung hinzufügen. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*, um die Relation zu speichern.

Hinweis über die Auswahl der Art der Relation

Die Art der Relation bezieht sich immer auf das Ticket, das Sie in der Autocomplete-Suche auswählen. Wenn Sie möchten, dass das aktuelle Ticket der Master des anderen Tickets ist, müssen Sie also *Slave* auswählen.

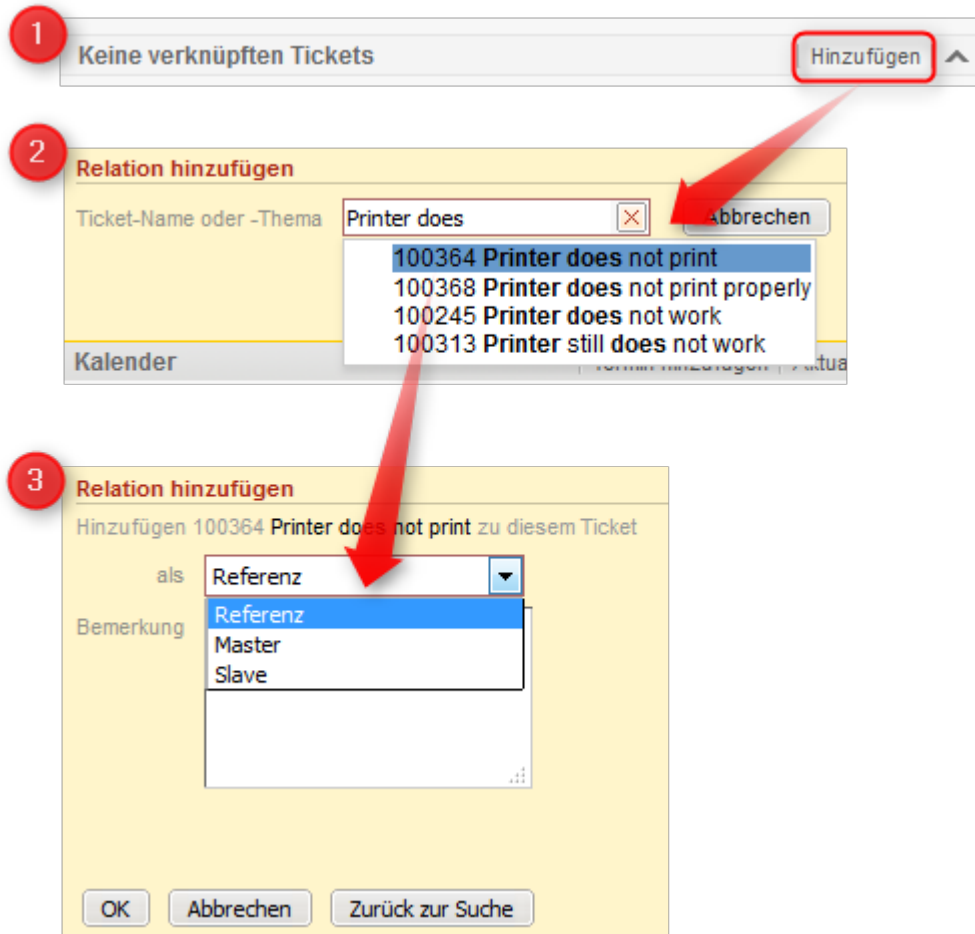


Abbildung 75: Hinzufügen einer Ticketrelation

 Sie können eine Ticketrelation auch über [Drag-and-Drop hinzufügen](#). Verwenden Sie dazu das Icon des gewünschten Zieltickets aus der Ticketliste, dem Workspace oder den Favoriten. Sobald Sie das Ticket-Icon in den Bereich für verknüpfte Tickets gezogen haben, wird dieser Bereich im Bearbeitungsmodus geöffnet. Das Zielticket ist bereits ausgewählt und Sie können direkt den Relationstyp auswählen.

Löschen einer Ticketrelation

Um eine Ticketrelation zu entfernen, klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des verknüpften Tickets und wählen Sie im Kontextmenü *Entfernen*. Das verknüpfte Ticket wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie die Aktion noch rückgängig machen, indem Sie im

Kontextmenü auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Ticketrelation endgültig gelöscht.

Aufrufen eines verknüpften Tickets über den Bereich für verknüpfte Tickets

Um das verknüpfte Ticket im Hauptarbeitsbereich zu öffnen, klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des verknüpften Tickets und wählen Sie *Zum Ticket*.

C.3.6.2 Relationen zwischen Tickets und Ressourcen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Tickets und Ressourcen](#)
- [Hinzufügen einer Ressourcenrelation](#)
- [Editieren des Kommentars einer Ressourcenrelation](#)
- [Wechseln zur verknüpften Ressource](#)
- [Löschen einer Ressourcenrelation](#)

Einführung in die Relationen zwischen Tickets und Ressourcen

Relationen zwischen Tickets und Ressourcen (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Ressourcenrelationen* bezeichnet) können verwendet werden, um Tickets mit Ressourcen zu verknüpfen. Zum Beispiel können Sie ein Vorfallticket mit dem Drucker verknüpfen, der das Problem hervorgerufen hat, oder ein Serviceticket mit der SLA des Kunden. Ressourcenrelationen werden im [Bereich für verknüpfte Ressourcen](#) des Tickets angezeigt. Das Layout hängt vom ausgewählten Sichtbarkeitslevel ab. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich für verknüpfte Ressourcen mit der Sichtbarkeitseinstellung *Erweitert*. Jede Ressourcengruppe wird in einer Box angezeigt, die die für diese Ressourcengruppe konfigurierten Relationen enthält. Die Ressourcen sind unter dem Namen der Relation angeordnet. Klicken Sie auf den Namen der Relation, um die verknüpften Ressourcen anzuzeigen. Sie können weitere Details über die Ressource anzeigen, indem Sie auf den Ressourcennamen klicken. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Ressourcennamen, um das Kontextmenü der Ressource zu öffnen, wo Sie die Möglichkeit haben, die Relation zu löschen oder die Ressourcenseite zu öffnen.



Abbildung 76: Ressourcenrelationen

Sie können anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle Relationen erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Der **Ressourcentyp**, d. h. die Art von Ressourcen, die mit dem Ticket verknüpft werden können.
- Die **Queue**, in der sich die Tickets befinden müssen.
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen des gleichen Ressourcentyps mit dem Ticket verknüpfen können, und ob die Ressource mit mehreren Tickets verknüpft sein kann.
- Die Verfügbarkeit des Felds *Kommentar*.

 Ressourcenrelationen sind nur verfügbar, wenn Ihr CM-System CM.Resource Pool verwendet. Die verfügbaren Relationen und ihre Konfiguration hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Hinzufügen einer Ressourcenrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ressourcenrelation hinzuzufügen.

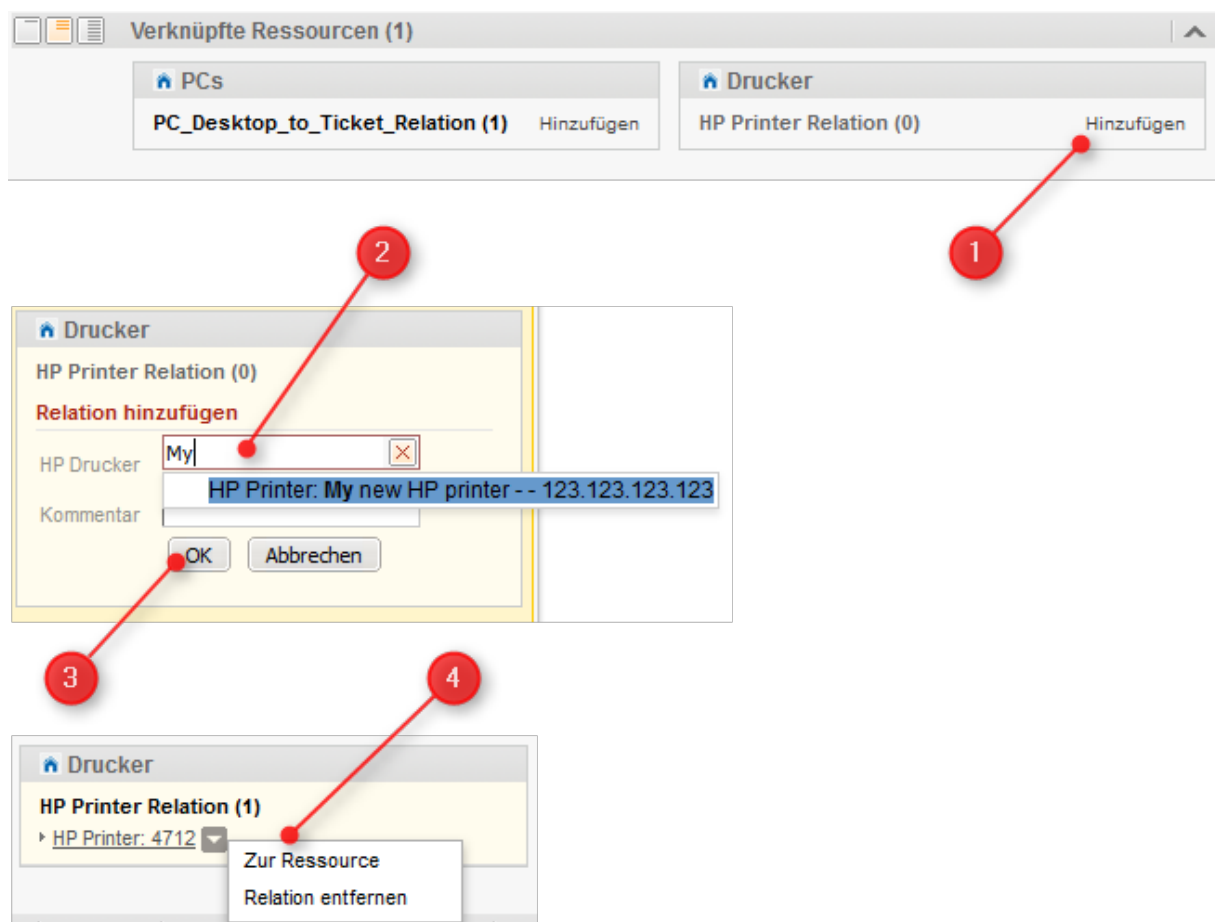


Abbildung 77: Hinzufügen einer Ressourcenrelation

1. Klicken Sie auf den Link *Hinzufügen* neben dem Namen der gewünschten Relation.
2. Beginnen Sie mit der Eingabe des Ressourcennamens und wählen Sie die gewünschte Ressource aus den Vorschlägen der [Autocomplete-Suche](#). Die Eingabe eines Kommentars ist optional.
3. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*.
4. Die Ressource ist jetzt mit dem Ticket verknüpft. Sie können auf den Link mit dem Ressourcennamen klicken, um weitere Details über die Ressource anzuzeigen. Der Detailgrad hängt vom ausgewählten Sichtbarkeitslevel ab.

Editieren des Kommentars einer Ressourcenrelation

Klicken Sie neben *Kommentar* auf *Bearbeiten*, um den Kommentar der Relation zu editieren. Der Link *Bearbeiten* wird nur angezeigt, wenn Sie als Sichtbarkeitslevel *Detail* ausgewählt haben (siehe [Sichtbarkeitslevel](#)).

Wechseln zur verknüpften Ressource

Sie können die entsprechende [Ressourcenseite](#) anzeigen, indem Sie im Kontextmenü auf *Zur Ressource* klicken.

Löschen einer Ressourcenrelation

Klicken Sie im Kontextmenü auf *Relation entfernen*, um die Relation zu löschen. Die Relation wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Relation endgültig gelöscht.

D - Kunden

In diesem Abschnitt finden Sie alle Informationen, die Sie benötigen, um mit Kunden zu arbeiten:

Die Bedeutung der Begriffe **Kunde**, **Firma**, **Kontakt**, **Kundengruppe** und **Kundendatenmodell** in ConSol CM, die Struktur einer Kundenseite und die Ansichtseinstellungen:

- [Grundwissen über Kunden](#)
- [Struktur einer Kundenseite](#)
- [Anzeigeeinstellungen für Kundenseiten](#)

Alle Informationen über die Arbeit mit Kundendaten, vom Erstellen neuer Kunden und Kundenrelationen bis zum Deaktivieren und Löschen von Kunden:

- [Arbeiten mit Kunden](#)

D.1 Grundwissen über Kunden

D.1.1 Erklärung der Begriffe

D.1.1.1 Kunde

Kunde ist der Überbegriff für die Person oder das Objekt, das der Grund für die Erstellung eines Tickets ist. Der Kunde stellt die externe Seite eines Tickets dar. Ein Ticket muss immer einen Kunden als *Hauptkunden* haben. Ein Kunde gehört immer zu einer [Kundengruppe](#). Je nach [Kundendatenmodell](#) kann ein Kunde Folgendes sein:

- **eine Firma**
Die obere Hierarchiestufe in einem zweistufigen Kundenmodell. Eine Firma kann mehrere Kontakte haben.
- **ein Kontakt**
Die untere Hierarchiestufe eines zweistufigen Kundenmodells. Ein Kontakt kann nur zu einer Firma gehören.

 Die Begriffe **Firma** und **Kontakt** dienen lediglich zur Veranschaulichung des Hierarchiemodells. Eine Firma muss keine echte Firma sein, und ein Kontakt muss keine echte Person sein. Sie können auch Maschinen, Produkte oder andere in ConSol CM verwaltete Objekte sein. Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, welche Objekte als Firmen oder Kontakte verwaltet werden.

D.1.1.2 Kundendatenmodell

Das Kundendatenmodell ist die Definition des Kunden. Es gibt zwei Arten von Kundendatenmodellen:

- **Einstufiges Kundendatenmodell**
Enthält entweder Firmen oder Kontakte, aber nicht beides.
- **Zweistufiges Kundendatenmodell**
Enthält Firmen auf der oberen Hierarchiestufe und Kontakte auf der unteren Hierarchiestufe.

Das Kundendatenmodell bestimmt auch, welche Datenfelder verfügbar sind und welche Relationen möglich sind. In einem CM-System kann es mehrere Kundendatenmodelle geben.

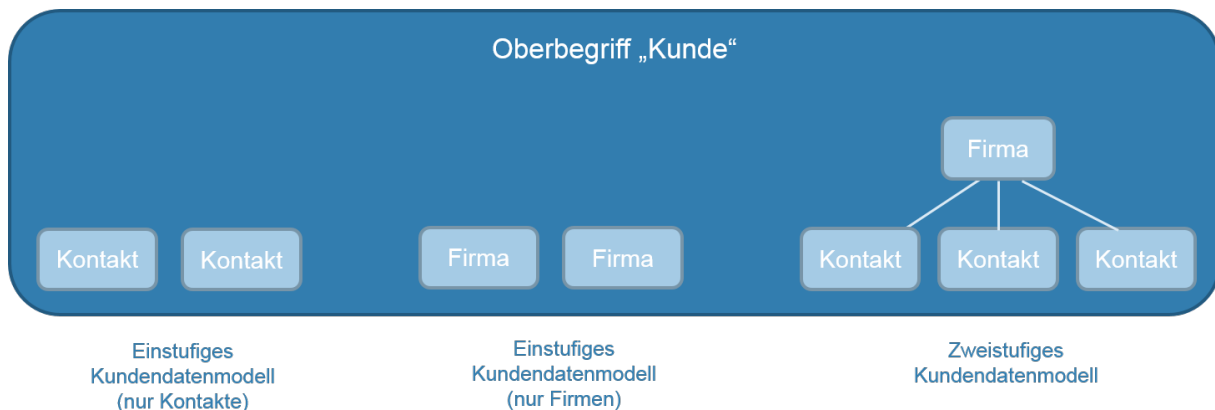


Abbildung 78: Erklärung der Begriffe: Kunde, Firma und Kontakt

D.1.1.3 Kundengruppe

Die echten Kunden, die im Web Client erstellt werden, gehören immer zu einer Kundengruppe. Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre Kunden verwendet wird, d. h. welche Datenfelder verfügbar sind und welche Relationen und Aktivitäten für die Kunden möglich sind. In einem CM-System kann es mehrere Kundengruppen geben, sodass unterschiedliche Arten von Kunden im gleichen CM-System verwaltet werden können. Bearbeiter erhalten den Zugriff auf die Kundendaten pro Kundengruppe. Sie benötigen mindestens Leseberechtigungen für die Kundengruppe, um die Tickets zu sehen, deren Hauptkunde zu dieser Kundengruppe gehört.

i Jedes CM-System verwendet angepasste Kundengruppen und -datenmodelle. Deshalb hängen die verfügbaren Kundengruppen, Hierarchiestufen für Kundenobjekte, Datenfelder, Relationen und Aktivitäten von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

D.2 Struktur einer Kundenseite

Eine Kundenseite enthält die Kundendaten und zusätzlichen Informationen über diesen Kunden. Je nach Art des Kunden handelt es sich um *Kontaktseiten* oder *Firmenseiten*. Diese können bis zu acht Bereiche haben:

- [Kopfbereich \(1\)](#)
- [Gruppenbereich \(2\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Tickets \(3\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Kontakte \(4\)](#)
- [Bereich für ergänzende Details \(5\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Kunden \(6\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Ressourcen \(7\)](#)
- [Protokollbereich \(8\)](#)



Die Verfügbarkeit der Bereiche, ihre Reihenfolge, ihre Überschriften und ob sie standardmäßig ein- oder ausgeklappt sind, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

D.2.1 Beispielstruktur einer Kundenseite

The screenshot displays a customer profile page for 'MyNewSpaceCompany 999'. The page is divided into several sections, each highlighted by a red box and a numbered callout:

- 1. Kopfbereich:** Contains the company name 'MyNewSpaceCompany 999', role 'Reseller', address 'Milkyway 77', location 'Alderaan', postal code 'PLZ 7777', and country 'Unbekannt'.
- 2. Gruppenbereich:** Contains tabs for 'Vertragsdaten' and 'Interne Zuständigkeiten'. Under 'Vertragsdaten', it shows 'Vertragslevel: Gold' and 'Vertragsstart: 02.03.14'.
- 3. Bereich für verknüpfte Tickets:** Displays a table of tickets. The first ticket is for 'Skywalker, Luke' (ID 100368) with the subject 'Printer does not print properly' and status 'Offen'. The second ticket is for 'MyNewSpaceCompany 999' (ID 100307) with the subject 'Question about last invoice' and status 'Offen'.
- 4. Bereich für verknüpfte Kontakte:** Displays a table of contacts. The first contact is 'Skywalker, Luke' with email 'luke@consol.de', first name 'Luke', and VIP status 'Nein'.
- 5. Bereich für ergänzende Details:** Contains tabs for 'Kommentare' and 'Attachments'. The 'Kommentare' tab shows a 'Neu' (New) button and a text input field with the placeholder 'Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen'. Below it, it says 'Liste der Kommentare' and 'Diese Firma hat keine Kommentare.'
- 6. Bereich für verknüpfte Kunden:** Displays a table of related companies and contacts. The first entry is 'Reseller VERKAUFT AN ENDKUNDEN Relation (DirectCustomers) (Kontakt)' with a 'Bemerkung' of 'Bearbeiten', a 'Datum' of '18.04.16 10:29', a 'Kontakt' of 'Mr. Sample', and an 'Aktion' button.
- 7. Bereich für verknüpfte Ressourcen:** Displays a table of related resources. The first entry is 'Drucker' (Printer) with a 'Händler verkauft diesen Drucker (1)' (Retailer sells this printer (1)) and a 'Hinzufügen' (Add) button. The second entry is 'PCs' with 'PC_Desktops (0)' and a 'Hinzufügen' button.
- 8. Protokollbereich:** Displays a log of events. The first event is dated '13.06.16' at '11:46' and is 'geändert von Susan ServiceDesk' (changed by Susan ServiceDesk). The second event is dated '18.04.16' at '10:26 - 10:29' and is 'geändert von Susan ServiceDesk' (changed by Susan ServiceDesk). It includes a list of actions: 'Relation hinzugefügt: Reseller VERKAUFT AN ENDKUNDEN Relation Mr. Sample' (Relation added: Reseller VERKAUFT AN ENDKUNDEN Relation Mr. Sample) and 'Relation entfernt: Reseller VERKAUFT AN ENDKUNDEN Relation Mr. Sample (Dieser Wiederverkäufer verkauft an Endkunden)' (Relation removed: Reseller VERKAUFT AN ENDKUNDEN Relation Mr. Sample (This reseller sells to end customers)).

Abbildung 79: Bereiche einer Firmenseite

D.2.2 Bereiche einer Kundenseite

 Beachten Sie, dass die unterschiedlichen Bereiche zwar immer für den unten angegebenen Zweck verwendet werden, die **Überschrift** des Bereichs aber unterschiedlich sein kann. Die in Klammern hinter der Überschrift des Bereichs angegebene Zahl zeigt die Anzahl der Einträge in diesem Bereich.

D.2.2.1 Kopfbereich (1)

Die Überschrift des Bereichs ist standardmäßig *Firma* für Firmenseiten und *Kontakt* für Kontaktseiten. Er enthält die grundlegenden Kundendaten. Der Kundenname ist fettgedruckt. Links daneben wird das Kunden-Icon angezeigt. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-System kann es mehrere Icons für unterschiedliche Arten von Kunden und Kundengruppen geben. Rechts daneben gibt es ein Kontextmenü, über das Sie auf mehrere Funktionen zugreifen können, siehe [Verwalten von Kunden](#). Neben dem Kontextmenü sehen Sie den Namen der Kundengruppe, zu der der Kunde gehört.

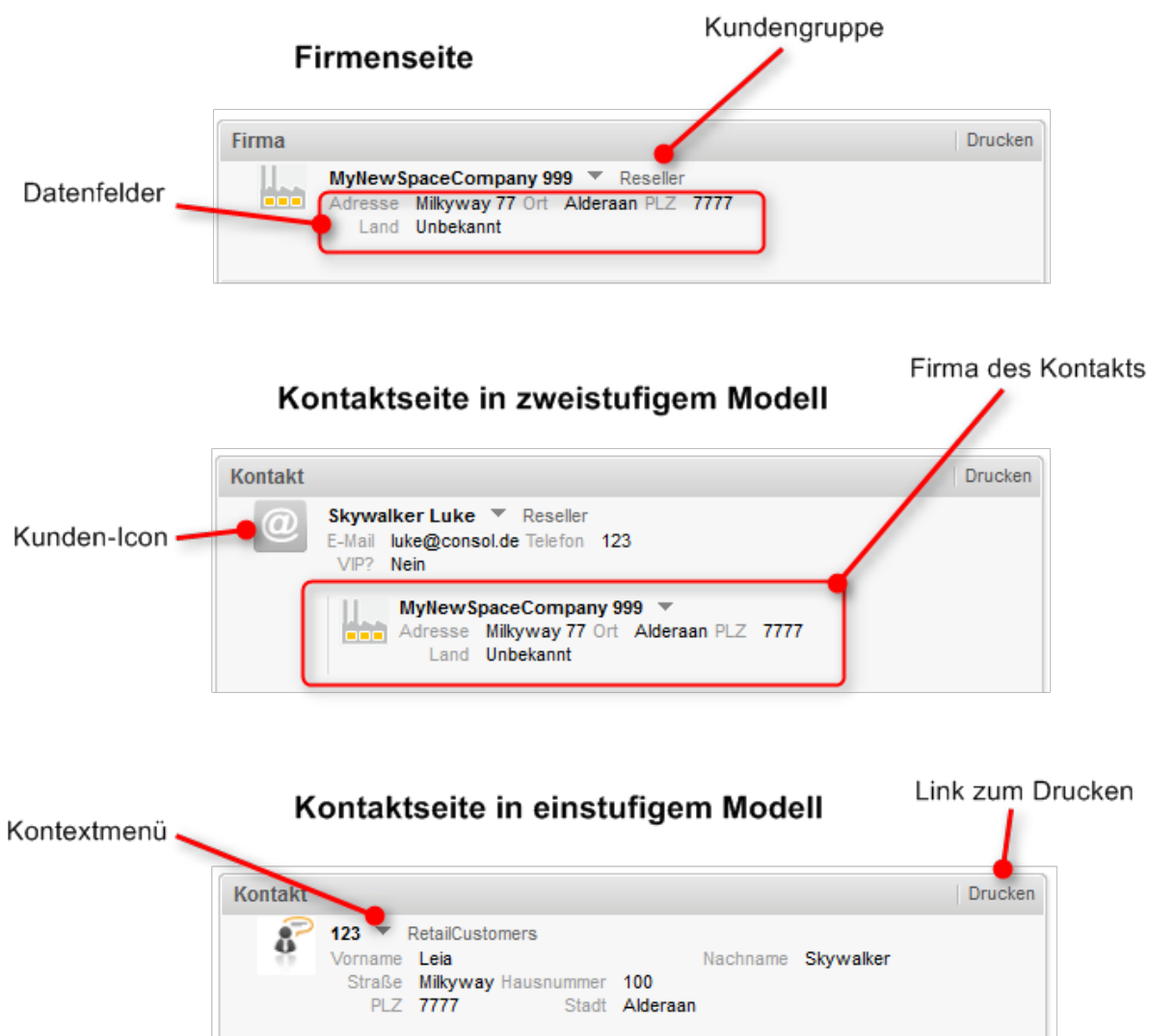


Abbildung 80: Kopfbereiche von Kundenseiten

D.2.2.2 Gruppenbereich (2)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Gruppen*. Dieser Bereich enthält zusätzliche Datenfelder mit Kundendaten. Jede Gruppe hat ihren eigenen Tab, über den Sie auf die Daten zugreifen können. Klicken Sie auf die Tab-Überschrift, um zur Gruppe zu wechseln. Um die Gruppendaten zu editieren, klicken Sie rechts auf den Link *Bearbeiten* (siehe [Editieren von Kundendaten](#)).

D.2.2.3 Bereich für verknüpfte Tickets (3)

Die Überschrift des Bereichs kann *Tickets*, *Vorgänge*, *Vorfälle*, oder wie immer Tickets in Ihrem CM-System genannt werden, lauten. Die Anzahl der mit dem aktuellen Filter gefundenen Tickets steht in Klammern. Der Bereich enthält eine Tabelle, in der alle mit dem Kunden verknüpften Tickets aufgeführt sind. Wenn es eine Spalte gibt, die den Hauptkunden des Tickets enthält, können Sie auf den Namen des Kunden (ein Link) klicken, um die entsprechende Kundenseite zu öffnen. Ebenso kann es

eine Spalte geben, die einen Link zum Ticket enthält. Wenn Sie auf eine andere Spalte klicken, wird die Ticketvorschau innerhalb der Tickettabelle geöffnet. Sie können ein Ticket öffnen oder zur Vorschau des nächsten Tickets in der Liste wechseln, siehe folgende Abbildung.

Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Weitere Informationen finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#). Zudem können Sie die Ticketvorschau öffnen, die immer den letzten Kommentar oder die letzte E-Mail des Tickets zeigt. Es sind folgende Funktionen verfügbar:



Abbildung 81: Bereich für verknüpfte Tickets einer Kundenseite

1. Button zum Ausschuchen des Filters (aktuell ausgewählter Filter: *Offene Tickets der Kontakte*)
2. Link zum Öffnen des Hauptkunden des Tickets
3. Link zum Öffnen des Tickets
4. Button zum Einklappen des Bereichs
5. Button zum Öffnen der Spaltenkonfiguration
6. Button zum Anzeigen weiterer Details in der Vorschau
7. Button zum Öffnen des Tickets in einem neuen Browser-Tab
8. Button zum Wechseln zur Vorschau des nächsten Ergebnisses
9. Button zum Öffnen der Vorschau des vorherigen Attachments (nur Attachments aus dem letzten Kommentar oder der letzten E-Mail)
10. Button zum Öffnen der Vorschau des nächsten Attachments (nur Attachments aus dem letzten Kommentar oder der letzten E-Mail)

Welche Tickets werden im Bereich für verknüpfte Tickets einer Firmenseite angezeigt?

Die angezeigten Tickets hängen von Ihrer Auswahl im Filter ab. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Alle Tickets**
Alle Tickets, bei denen die Firma selber entweder der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist. Umfasst offene und geschlossene Tickets.
- **Geschlossene Tickets**
Geschlossene Tickets, bei denen die Firma der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist.
- **Tickets der Firma**
Tickets, bei denen die Firma oder ein Kontakt der Firma entweder der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist. Umfasst offene und geschlossene Tickets.
- **Offene Tickets**
Offene Tickets, bei denen die Firma der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist.
- **Offene Tickets der Kontakte**
Offene Tickets, bei denen ein Kontakt der Firma der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist.
- **Eigene Tickets**
Tickets, bei denen die Firma selber der Hauptkunde ist. (Diese Option ist nur bei Kunden aus Kundengruppen verfügbar, bei deren Kundendatenmodell die Option *Firma als Kunde* aktiviert ist.)

Welche Tickets werden im Bereich für verknüpfte Tickets einer Kontaktseite angezeigt?

Die angezeigten Tickets hängen von Ihrer Auswahl im Filter ab. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Alle Tickets**
Alle Tickets, bei denen der Kontakt entweder der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist. Umfasst offene und geschlossene Tickets.
- **Geschlossene Tickets**
Geschlossene Tickets, bei denen der Kontakt der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist.
- **Tickets der Firma**
Tickets, bei denen die Firma des Kontakts oder der Kontakt selber der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist. Umfasst offene und geschlossene Tickets.
- **Offene Tickets**
Offene Tickets, bei denen der Kontakt der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist.
- **Eigene Tickets**
Tickets, bei denen der Kontakt der Hauptkunde ist.

D.2.2.4 Bereich für verknüpfte Kontakte (4)

Diesen Bereich gibt es nur auf Firmenseiten. Die Überschrift ist normalerweise *Kontakte*. Er enthält die Kontakte, die zur Firma gehören. Die Anzahl der Kontakte ist in Klammern angegeben. Wenn Sie auf einen Kontakt klicken, wird automatisch die entsprechende Kontaktseite geöffnet. Klicken Sie auf *Hinzufügen*, um einen neuen Kontakt für diese Firma zu erstellen. Weitere Informationen dazu finden Sie in [Erstellen eines neuen Kontakts auf der Firmenseite](#).

Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Weitere Informationen finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#).

D.2.2.5 Bereich für ergänzende Details (5)

Die Überschrift des Bereichs lautet *Ergänzende Details*. Der Bereich hat zwei Tabs für die Kommentare und Attachments, die zum Kunden hinzugefügt wurden. Die Zahl in der Überschrift bezieht sich auf die Summe von Kommentaren und Attachments. Sie können diesen Bereich nur sehen, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben. Weitere Informationen über die Arbeit mit Kommentaren und Attachments finden Sie in [Editieren der ergänzende Details](#).

D.2.2.6 Bereich für verknüpfte Kunden (6)

Die Überschrift des Bereichs kann *Relationen*, *Verknüpfte Firmen und Kontakte* oder ähnlich lauten. Er enthält die Kundenrelationen, die zwischen diesem Kunden und anderen Kunden (sowohl Firmen als auch Kontakten) bestehen. Mit Kundenrelationen kann zum Beispiel angegeben werden, dass eine Firma Produkte an eine andere Firma verkauft. Die Kundenrelationen werden unter dem entsprechenden Relationstyp angeordnet (rote Schrift). Nach dem Namen der Kundenrelation stehen die Kundengruppe und die Art des Kunden (Firma oder Kontakt). Die verfügbaren Relationen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Weitere Informationen über die Arbeit mit Kundenrelationen finden Sie in [Relationen zwischen Kunden](#). Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Weitere Informationen finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#).

D.2.2.7 Bereich für verknüpfte Ressourcen (7)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Verknüpfte Ressourcen*. In diesem Bereich werden die Ressourcen angezeigt, die mit dem Kunden verknüpft sind. Es hängt von der Konfiguration Ihres individuellen CM-Systems ab, ob Ressourcen verfügbar sind. Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen verknüpften Ressourcen sehen möchten. Weitere Informationen über die Arbeit mit verknüpften Ressourcen finden Sie in [Relationen zwischen Ressourcen und Kunden](#).

D.2.2.8 Protokollbereich (8)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Protokoll*. Dieser Bereich enthält das Kundenprotokoll, in dem alle Änderungen am Kunden gespeichert sind. Dazu gehören Änderungen an den Datenfeldern, und das Hinzufügen und Entfernen von Kommentaren, Attachments, Relationen und Ressourcen. Der Protokollbereich enthält das Datum und die Zeit der Änderung, sowie den Namen des Bearbeiters, der diese durchgeführt hat. Bei automatischen Änderungen kann dies auch ein technischer Name sein.

D.3 Anzeigeeinstellungen für Kundenseiten

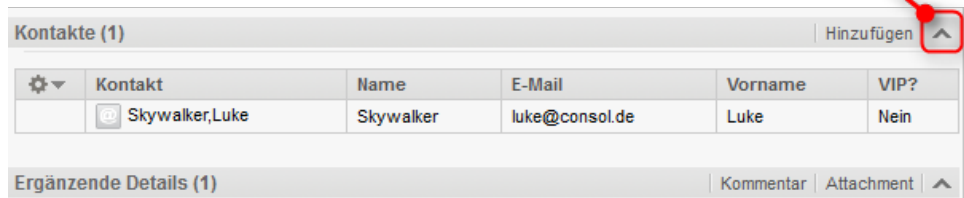
In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Aus- und Einklappen von Kundenseitenbereichen](#)
- [Sichtbarkeitslevel](#)
- [Anpassen von Tabellen](#)
- [Bedeutung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche](#)

D.3.1 Aus- und Einklappen von Kundenseitenbereichen

Die Bereiche der Kundenseite können, mit Ausnahme des Kopfbereichs, ausgeblendet, ein- und ausgeklappt sein. Wenn ein Bereich eingeklappt ist, sehen Sie nur die Überschrift des Bereichs, nicht aber seinen Inhalt. Sie können den Bereich ausklappen, indem Sie rechts auf den Pfeil nach unten klicken. Um einen Bereich einzuklappen und seinen Inhalt auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Ihr CM-Administrator legt fest, welche Bereiche der Kundenseite ausgeblendet und standardmäßig ein- oder ausgeklappt sind. Sie können Bereiche ein- und ausklappen, während Sie an einem Kunden arbeiten. Die Standardeinstellung wird allerdings wiederhergestellt, wenn Sie zu einem anderen Kunden wechseln.

Bereich für verknüpfte Kontakte ausgeklappt - zum Einklappen klicken



Bereich für verknüpfte Kontakte eingeklappt - zum Ausklappen klicken

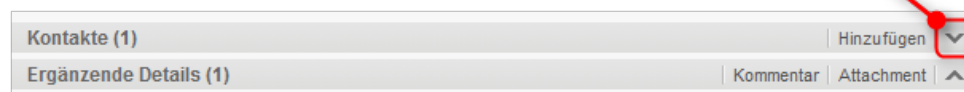


Abbildung 82: Aus- und Einklappen von Kundenseitenbereichen

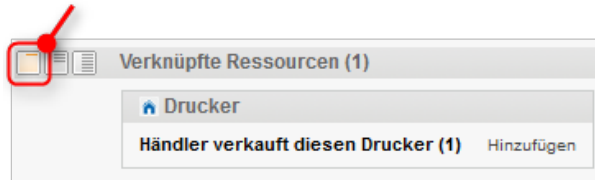
D.3.2 Sichtbarkeitslevel

Das Sichtbarkeitslevel bestimmt den Detailgrad der im Kundenseitenbereich angezeigten Informationen. Es kann nur für den Bereich für verknüpfte Ressourcen festgelegt werden.

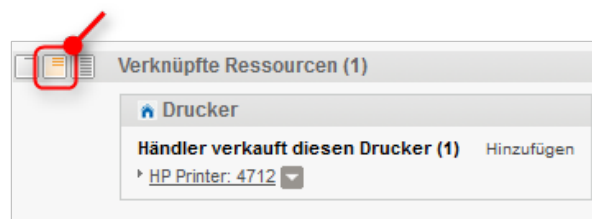
Es gibt drei Sichtbarkeitslevel:

- **Standard**
Der einfachste Detailgrad
- **Erweitert**
Der erweiterte Detailgrad
- **Detail**
Der maximale Detailgrad

Sichtbarkeitslevel: Standard



Sichtbarkeitslevel: Erweitert



Sichtbarkeitslevel: Detail



Abbildung 83: Einstellen des Sichtbarkeitslevels

D.3.3 Anpassen von Tabellen

Einige Bereiche der Kundenseite enthalten Tabellen. Sie können die Tabellenspalten anpassen, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Zahnradsymbol klicken. Klicken Sie zum Entfernen einer Spalte auf das Kreuz neben dem Spaltennamen. Um neue Spalten hinzuzufügen, klicken Sie in den weißen Bereich neben den 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. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu übernehmen. Sie können die Spalten innerhalb der Tabelle verschieben, indem Sie die Spalte an die gewünschte Position ziehen.

Wenn die Liste eine vordefinierte Anzahl an Einträgen überschreitet, wird sie auf mehrere Seiten verteilt. Sie können die Anzahl der Einträge pro Seite unter der Tabelle einstellen und auf die Pfeile und Seitenzahlen klicken, um durch die Tabelle zu navigieren.

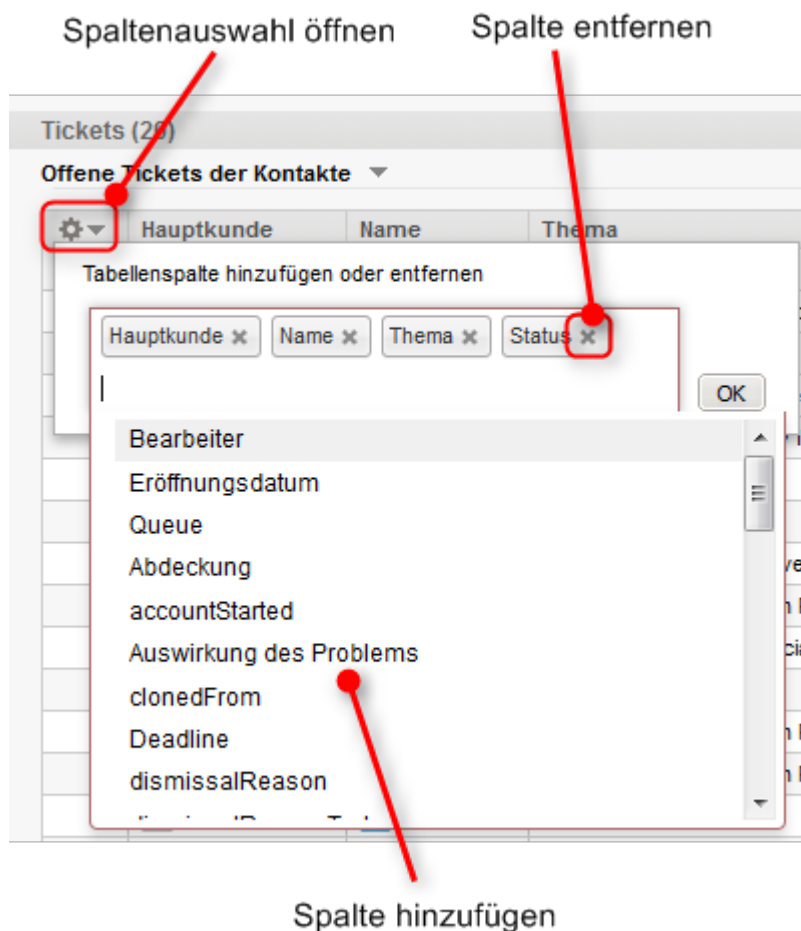


Abbildung 84: Auswählen der Tabellenspalten auf einer Kundenseite

 ConSol CM speichert Ihre Spaltenauswahl. Auch wenn Sie die Kundenseite verlassen oder sich vom System abmelden, werden die Spalten wieder so angezeigt, wie Sie sie definiert haben, wenn Sie die Kundenseite erneut öffnen.

D.3.4 Bedeutung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche

Sobald Sie mit dem Editieren von Kundendaten beginnen, z. B. indem Sie Daten im Gruppenbereich ändern, einen Kommentar hinzufügen, oder eine Relation hinzufügen, wird der Hintergrund des Bereichs gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Sobald Sie Ihre Änderungen gespeichert haben, oder den Vorgang abgebrochen haben, wird der Hintergrund wieder grau, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Ansichtsmodus befindet.

D.4 Arbeiten mit Kunden

Einige Bearbeiter haben Rollen, die es ihnen ermöglichen, bestimmte Aktionen mit Kunden durchzuführen. Hier sind einige Beispiele für Aufgaben, die Sie ausführen können:

- Sie erstellen einen neuen Kunden, siehe [Erstellen eines neuen Kunden](#).
- Sie editieren die Daten eines vorhandenen Kunden, siehe [Editieren von Kundendaten](#).
- Sie deaktivieren einen Kunden, siehe [Deaktivieren eines Kunden](#).
- Sie löschen einen Kunden, siehe [Löschen eines Kunden](#).
- Sie fügen einen Kommentar oder ein Attachment zu einem Kunden hinzu, siehe [Editieren der ergänzende Details](#).
- Sie führen eine Aktion für den Kunden durch, siehe [Ausführen von Kundenaktivitäten](#).
- Sie fügen eine Relation zu einem anderen Kunden oder einer Ressource hinzu, siehe [Relationen zu anderen Kunden und Ressourcen](#).

Es hängt von Ihren Berechtigungen ab, ob Sie eine oder mehrere dieser Aufgaben durchführen dürfen. Wenn Sie die entsprechenden Berechtigungen nicht haben, können Sie dieses Kapitel überspringen, da es für Sie nicht relevant ist.

Es gibt mehrere Stellen, an denen Sie mit Kunden arbeiten können:

- Auf der Kundenseite sind alle Aktionen möglich.
- Innerhalb eines Tickets können Sie nur Kundendaten editieren und einen Kunden aktivieren/deaktivieren.

 Änderungen an Kunden sind **globale Änderungen**. Es spielt keine Rolle, ob sie auf der Kundenseite oder in einem Ticket vorgenommen werden; sie gelten immer im **gesamten CM-System**. Das heißt, dass die Änderungen in jedem Ticket, zu dem der Kunde hinzugefügt wurde, und auf der Kundenseite sichtbar sind.

Wenn Sie Zugang zu mehr als einer Kundengruppe haben, können Sie Ihre Arbeit auf eine bestimmte Kundengruppe einschränken, siehe [Der Kundengruppenfilter](#).

D.4.1 Erstellen eines neuen Kunden

Wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie an mehreren Stellen einen neuen Kunden erstellen:

- Im Hauptmenü, siehe [Erstellen eines neuen Kunden über das Hauptmenü](#).
- In einem Ticket, siehe [Erstellen eines neuen Kunden in einem Ticket](#).
- Auf der Firmenseite, siehe [Erstellen eines neuen Kontakts auf der Firmenseite](#).

Zusätzlich zu diesen Standardstellen kann es möglich sein, Kunden über Aktivitäten, z. B. auf einer Ressourcen- oder Kundenseite, zu erstellen. Dies hängt ausschließlich von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

D.4.1.1 Erstellen eines neuen Kunden über das Hauptmenü

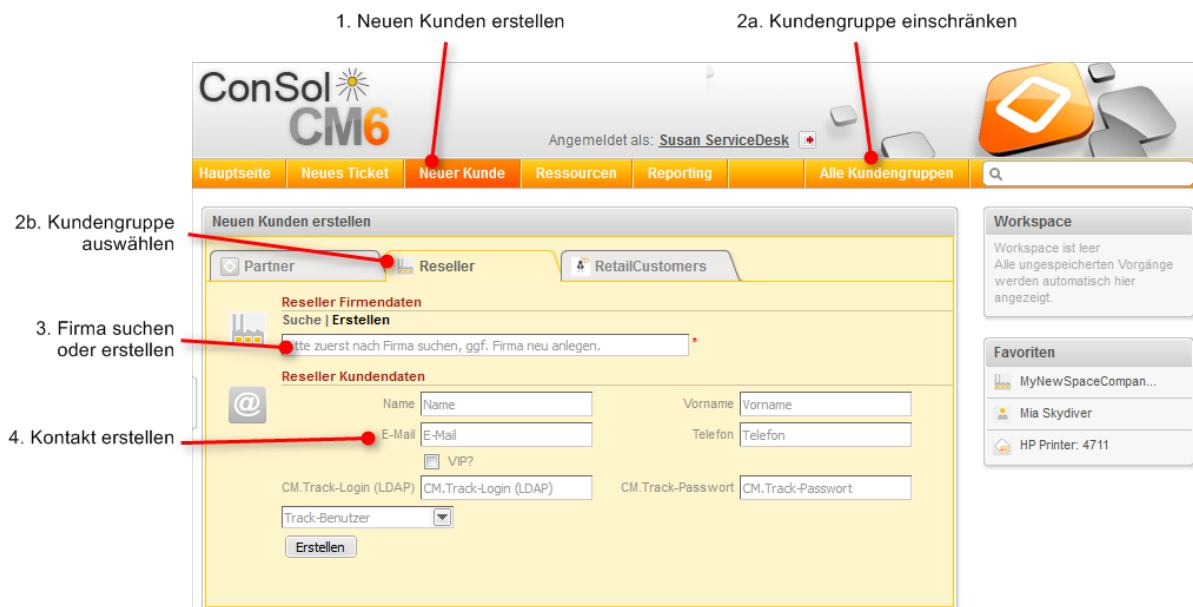


Abbildung 85: Erstellen eines Kunden über das Hauptmenü (zweistufiges Kundenmodell)

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Kunden über das Hauptmenü zu erstellen:

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf **Neuer Kunde**.
2. Wählen Sie die Kundengruppe:
 - a. Schränken Sie die Kundengruppe global im gesamten System ein, indem Sie die gewünschte Kundengruppe im Kundengruppenfilter auswählen.
 - b. Klicken Sie auf den Tab der gewünschten Kundengruppe.
3. Geben Sie die Firma an (nur zweistufige Modelle):
 - a. Suchen Sie nach einer vorhandenen Firma, indem Sie den Firmennamen eingeben. Die Autocomplete-Suche zeigt passende Firmen an, sobald Sie mit der Eingabe des Firmennamens beginnen, siehe [Autocomplete-Suche](#).

- b. Klicken Sie auf den Link *Erstellen*, um mit der Erstellung einer neuen Firma zu beginnen. Füllen Sie die Datenfelder aus und klicken Sie auf *Erstellen*.
4. Erstellen Sie den neuen Kontakt, indem Sie die Datenfelder ausfüllen und auf *Erstellen* klicken. Der Kontakt wird automatisch mit der Firma verknüpft, die Sie oben ausgewählt oder erstellt haben.

i Wenn Sie mit einer Kundengruppe mit einstufigem Kundenmodell arbeiten, überspringen Sie Schritt 3, da Sie nur einen Abschnitt sehen, der entweder dem Kontakt oder der Firma entspricht.

Abbildung 86: Erstellen eines Kunden in einem einstufigen Kundenmodell

D.4.1.2 Erstellen eines neuen Kunden in einem Ticket

Sie können einen neuen Kunden innerhalb eines Tickets erstellen. In diesem Fall können Sie nur Kunden in Kundengruppen erstellen, die der aktuellen Queue des Tickets zugewiesen sind. Die verfügbaren Kundengruppen hängen also von der Queue des Tickets und Ihrer Auswahl im Kundengruppenfilter ab. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Kunden in einem Ticket zu erstellen:

1. Entfernen Sie den vorhandenen Ticketkunden, indem Sie im Kontextmenü des Kunden auf den Link *Wechseln* klicken (nur vorhandene Tickets, siehe [Wechseln des Hauptkunden eines vorhandenen Tickets](#)).

i Wenn Sie ein neues Ticket erstellen, ist der [Kundenbereich](#) des Tickets leer und Sie können direkt mit der Erstellung eines neuen Kunden beginnen.

2. Wählen Sie die Kundengruppe:
 - a. Schränken Sie die Kundengruppe global im gesamten System ein, indem Sie die gewünschte Kundengruppe im Kundengruppenfilter auswählen.
 - b. Klicken Sie auf den Tab der gewünschten Kundengruppe.
3. Geben Sie die Firma an (nur zweistufige Modelle):
 - a. Suchen Sie nach einer vorhandenen Firma, indem Sie den Firmennamen eingeben. Die Autocomplete-Suche zeigt passende Firmen an, sobald Sie mit der Eingabe des Firmennamens beginnen, siehe [Autocomplete-Suche](#).
 - b. Klicken Sie auf den Link *Erstellen*, um mit der Erstellung einer neuen Firma zu beginnen. Füllen Sie die Datenfelder aus und klicken Sie auf *Erstellen*.
4. Erstellen Sie den neuen Kontakt, indem Sie die Datenfelder ausfüllen und auf *Erstellen und auswählen* klicken. Der Kontakt wird automatisch mit der Firma verknüpft, die Sie oben ausgewählt oder erstellt haben.



Wenn Sie mit einer Kundengruppe mit einem einstufigen Kundenmodell arbeiten, überspringen Sie Schritt 3, da Sie nur einen Abschnitt sehen, der entweder dem Kontakt oder der Firma entspricht.

D.4.1.3 Erstellen eines neuen Kontakts auf der Firmenseite

In einem [zweistufigen Kundenmodell](#) können Sie einen neuen Kontakt für eine vorhandene Firma auf der Firmenseite erstellen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Firmenseite.
2. Klicken Sie im [Bereich für verknüpfte Kontakte](#) auf den Link *Hinzufügen*.
3. Füllen Sie die Datenfelder aus und klicken Sie auf *Änderungen speichern*. Der Kontakt wird automatisch mit der Firma verknüpft.

Firma Drucken

MyNewSpaceCompany 999 ▼ Reseller

Adresse Milkyway 77 Ort Alderaan PLZ 7777
Land Unbekannt

Gruppen Bearbeiten ▼

Tickets (2) ^

Alle Tickets ▼

Hauptkunde	Name	Thema	Status
@ Skywalker,Luke	100368	Printer does not print properly	Offen
MyNewSpaceCompany 999	100307	Question about last invoice	Offen

Kontakte (1) Hinzufügen ^

Kontakt	Name	E-Mail	Vorname	VIP?
@ Skywalker,Luke	Skywalker	luke@consol.de	Luke	Nein

Kontakte (1)

@

Name Vorname

E-Mail Telefon

☐ VIP?

CM.Track-Login (LDAP) CM.Track-Passwort

Abbildung 87: Erstellen eines Kontakts auf der Kundenseite

D.4.1.4 Ausfüllen der Datenfelder bei der Kundenerstellung

In [Die unterschiedlichen Datenfelder](#) lernen Sie, wie man die Standarddatenfelder ausfüllt.

- i** Bei einigen der Felder wird möglicherweise die [Autocomplete-Suche](#) aktiviert, um zu überprüfen, ob es übereinstimmende Kunden gibt. In diesem Fall können Sie einen der Vorschläge aussuchen, um die entsprechende Kundenseite zu öffnen. Alternativ können Sie die Vorschläge ignorieren, und einen neuen Kunden mit den gewünschten Daten erstellen.

Wenn [CM.Track V1](#) oder [CM.Track V2](#) in Ihrem System aktiv ist, gibt es einige spezielle Datenfelder:

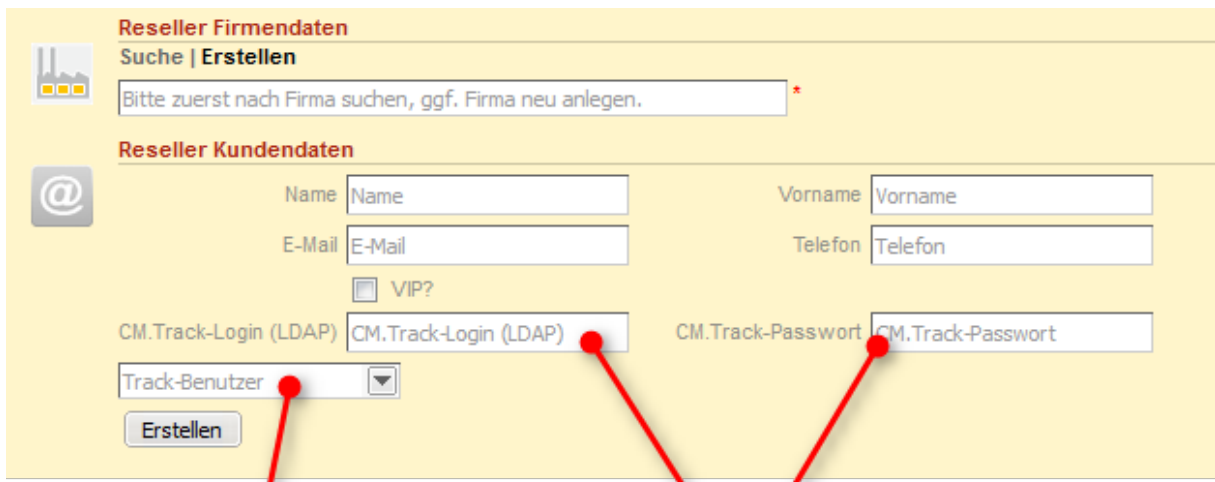
- **CM.Track-Benutzerprofil**
Diese Drop-down-Liste heißt *Track-Benutzer*. Wählen Sie das Benutzerprofil, das verwendet

werden soll, um dem Kunden Zugang zu CM.Track zu gewähren. Wenn Sie keine Auswahl treffen, kann der Kunde CM.Track nicht verwenden.

- **CM.Track-Anmeldedaten**

Die Namen dieser Felder hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Es gibt aber normalerweise ein Feld für den Benutzernamen und ein Feld für das Passwort. Füllen Sie diese Felder mit den Werten aus, die der Kunde verwenden soll, um sich bei CM.Track anzumelden.

 Ihr CM-System kann so konfiguriert sein, dass der Zugang zu CM.Track nur bestimmten Kundengruppen erlaubt ist. In diesem Fall stehen die Felder für die CM.Track-Anmeldedaten möglicherweise nur in einigen der Kundengruppen zur Verfügung.



Reseller Firmendaten
Suche | Erstellen
Bitte zuerst nach Firma suchen, ggf. Firma neu anlegen. *

Reseller Kundendaten
Name Name Vorname Vorname
E-Mail E-Mail Telefon Telefon
☐ VIP?
CM.Track-Login (LDAP) CM.Track-Login (LDAP) CM.Track-Passwort CM.Track-Passwort
Track-Benutzer
Erstellen

CM.Track-Benutzerprofil CM.Track-Anmeldedaten

Abbildung 88: Datenfelder für CM.Track

 Das Feld *Track-Benutzer* ist immer sichtbar, also auch dann, wenn CM.Track in Ihrem System nicht aktiv ist oder für die aktuelle Kundengruppe nicht konfiguriert ist. In diesem Fall können Sie das Feld einfach ignorieren.

D.4.2 Verwalten von Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Aufgaben im Zusammenhang mit Kunden behandelt:

- [Zugreifen auf vorhandene Kunden](#)
- [Editieren von Kundendaten](#)
- [Verknüpfen eines Kontakts mit einer anderen Firma](#)
- [Hinzufügen von Attachments](#)
- [Hinzufügen von Kommentaren](#)
- [Drucken einer Kundenseite](#)
- [Ausführen von Kundenaktivitäten](#)
- [Erstellen eines Tickets für den Kunden](#)
- [Übertragen von Tickets an einen anderen Kunden](#)
- [Deaktivieren eines Kunden](#)
- [Löschen eines Kunden](#)
- [Wiederherstellen der Verfügbarkeit von Kunden](#)

 Änderungen an Kundendaten sind immer **globale** Änderungen, d. h. es spielt keine Rolle, wo Sie eine Änderung durchführen, sie wirkt sich immer auf alle Stellen aus, an denen der Kunde verwendet wird (Kundenseite und Tickets). Dies liegt daran, dass ConSol CM die Kundendaten in einer zentralen Kundendatenbank speichert.

D.4.2.1 Zugreifen auf vorhandene Kunden

Wenn Sie alle Details eines Kunden sehen möchten, müssen Sie seine Kundenseite öffnen. Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Kundenseite eines vorhandenen Kunden zu öffnen:

- Öffnen einer Kundenseite aus dem [Kundenbereich](#) eines Tickets.
- Öffnen einer Kundenseite über den Link in der [Ticketliste](#).
- Suchen nach einem Kunden mit der [Schnellsuche](#) oder der [Detailsuche](#).
- Öffnen einer Kontaktseite über den Link im [Bereich für verknüpfte Kontakte](#) einer Firmenseite.
- Öffnen einer Firmenseite über den Link *Zur Firma* im Kontextmenü der Firma im Kopfbereich einer Kontaktseite.
- Öffnen einer Kundenseite über eine Relation (z. B. im Bereich für verknüpfte Kunden einer [Resourcenseite](#) oder im [Bereich für verknüpfte Kunden](#) einer anderen Kundenseite).

D.4.2.2 Aktualisieren von Kunden

Editieren von Kundendaten

Sofern Sie die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie Kundendaten editieren, indem Sie im [Kopfbereich](#) auf den entsprechenden Link des Kontextmenüs oder im [Gruppenbereich](#) auf den entsprechenden Link klicken.

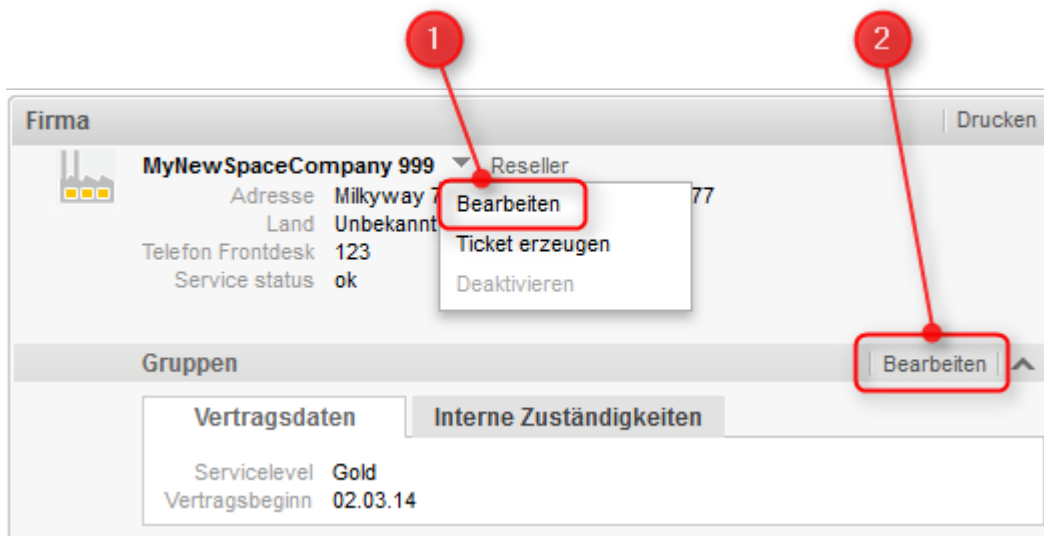


Abbildung 89: Editieren von Kundendaten

1. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf den Link *Bearbeiten*.
2. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Gruppenbereichs auf den Link *Bearbeiten*.

Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Editieren Sie die Kundendaten wie erforderlich (Details zu den unterschiedlichen Datenfeldern finden Sie in [Die unterschiedlichen Datenfelder](#)). Klicken Sie auf *Änderungen speichern*, um die neuen Daten zu übernehmen. Der Hintergrund des Bereichs wird wieder grau (Ansichtsmodus).

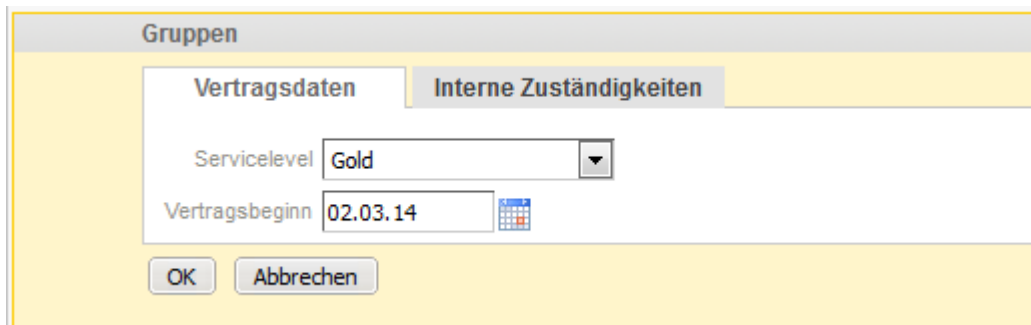


Abbildung 90: Gruppenbereich im Editiermodus

 Sie können die Kundendaten auch innerhalb eines Tickets, bei dem der Kunde der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist, editieren (siehe [Editieren von Kundendaten](#)).

Verknüpfen eines Kontakts mit einer anderen Firma

Wenn ein Kontakt mit der falschen Firma verknüpft ist, können Sie dies auf der Kontaktseite beheben. Dort können Sie die Firma wechseln, zu der der Kontakt gehört. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kontaktseite und klicken Sie im Kontextmenü der verknüpften **Firma** auf den Link *Wechseln*.
2. Geben Sie die gewünschte Firma an:
 - a. Beginnen Sie mit der Eingabe des Firmennamens und wählen Sie einen der Vorschläge der [Autocomplete-Suche](#).
 - b. Klicken Sie auf den Link *Erstellen*, um eine neue Firma zu erstellen (siehe [Erstellen eines neuen Kunden](#)).

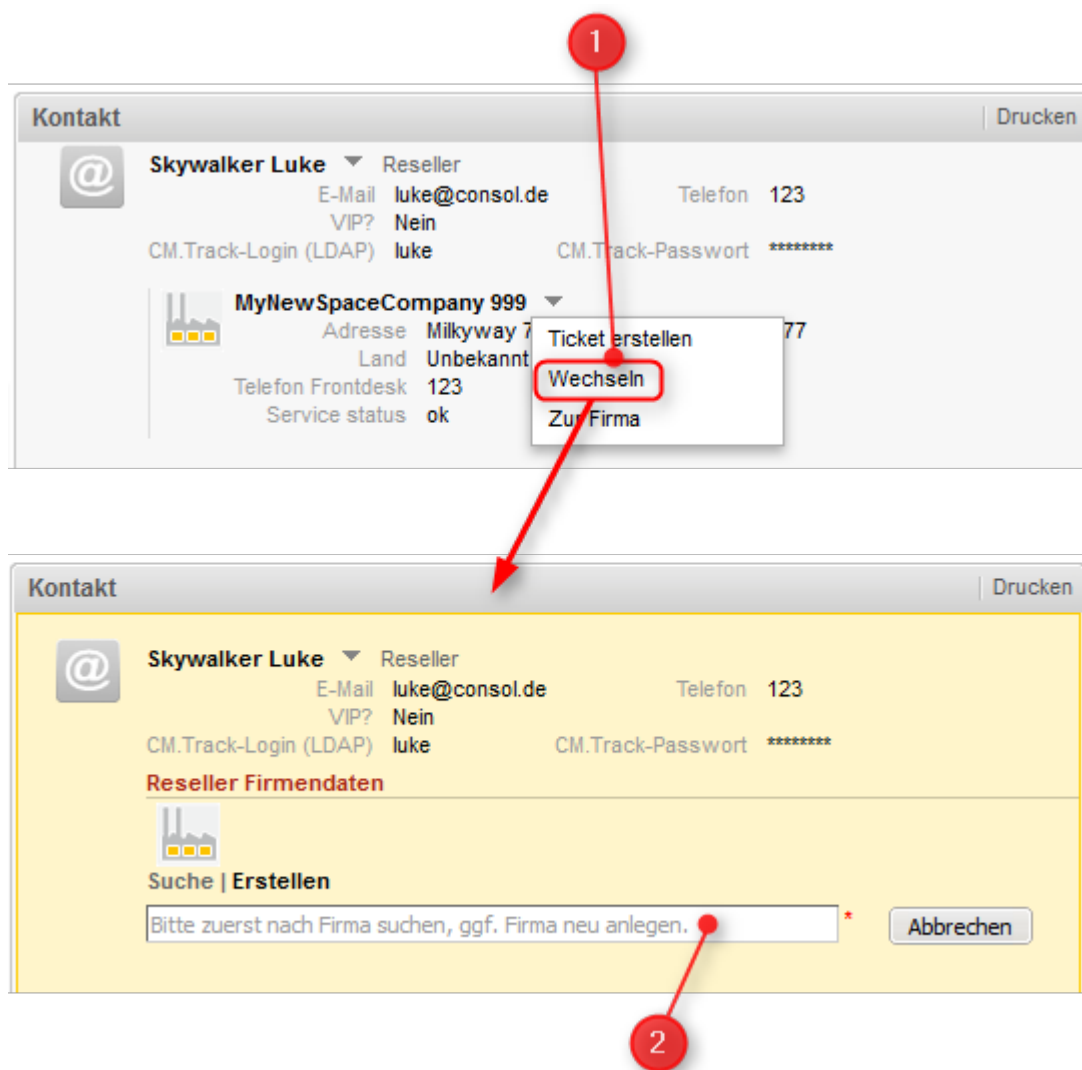


Abbildung 91: Wechseln der Firma eines Kontakts

Editieren der ergänzende Details

Im [Bereich für ergänzende Details](#) der Kundenseite können Sie Kommentare und Attachments für den Kunden hinzufügen. Die entsprechenden Berechtigungen werden unabhängig von den Berechtigungen zum Lesen und Schreiben von Kundendaten vergeben. Es ist also möglich, dass Sie diesen Bereich nicht sehen oder editieren können.

In den ergänzende Details können Sie Informationen über den Kunden sammeln, die sich nicht auf ein bestimmtes Ticket beziehen, z. B. den Servicevertrag des Kunden als Attachment anhängen oder einen Kommentar darüber schreiben, wie der Kunde am besten erreichbar ist.

Hinzufügen von Attachments

Um ein Attachment hinzuzufügen, klicken Sie in der Kopfzeile des Bereichs auf den Link *Attachment*. Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie ein Attachment auch

hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Attachment* klicken. Laden Sie das Attachment mit dem Dateibrowser hoch und klicken Sie auf *Hinzufügen*. Sie können auch eine Beschreibung eingeben (optional). Das Attachment wird dann in der Liste der Attachments unten angezeigt.

Die Liste der Attachments enthält folgende Informationen. Sie können die Liste mithilfe der in der Kopfzeile befindlichen Drop-down-Felder und Textfelder filtern:

- **Dateityp**
Zeigt den Dateityp des Attachments an.
- **Name**
Zeigt den Dateinamen des Attachments an. Klicken Sie auf den Dateinamen, um das Attachment herunterzuladen und zu öffnen.
- **Beschreibung**
Zeigt die Beschreibung an, die beim Hinzufügen des Attachments eingegeben wurde, sofern vorhanden.
- **Datum**
Zeigt das Datum an, an dem das Attachment hinzugefügt wurde.
- **Hinzugefügt von**
Zeigt an, wer das Attachment hinzugefügt hat. Das kann entweder ein Bearbeiter (der die Datei hochgeladen hat) oder ein technischer Benutzer (sofern die Datei automatisch vom System hochgeladen wurde) sein.
- **Aktion**
Enthält Links zu allen verfügbaren Aktionen. Das sind:
 - **Filter anwenden**
Filtert die Liste entsprechend Ihrer Auswahl in der Kopfzeile.
 - **Filter zurücksetzen**
Entfernt den Filter, d. h. es werden alle Einträge angezeigt.

Sie können ein Attachment löschen, indem Sie rechts auf das rote Kreuz klicken. Das Attachment wird dann kursiv angezeigt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird das Attachment endgültig gelöscht.

 Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, welche Dateiformate möglich sind, wie groß die Dateien maximal sein dürfen, und ob die Attachments durchsucht werden können.

Hinzufügen von Kommentaren

Um einen Kommentar hinzuzufügen, klicken Sie in der Kopfzeile des Bereichs auf den Link *Kommentar*. Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie einen Kommentar auch hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Kommentar* klicken. Geben Sie den Kommentar ein und klicken Sie auf *Hinzufügen*. Der Kommentar wird dann in der Liste der Kommentare unten angezeigt.

Die Liste der Kommentare enthält folgende Informationen. Sie können die Liste mithilfe der in der Kopfzeile befindlichen Drop-down-Felder und Textfelder filtern:

- **Datum**
Zeigt das Datum an, an dem der Kommentar hinzugefügt wurde.
- **Hinzugefügt von**
Zeigt an, wer den Kommentar hinzugefügt hat. Das kann entweder ein Bearbeiter (der den Kommentar eingegeben hat) oder ein technischer Benutzer (sofern der Kommentar automatisch vom System erzeugt wurde) sein.
- **Kommentar**
Zeigt den Kommentar an.
- **Aktion**
Enthält Links zu allen verfügbaren Aktionen. Das sind:
 - **Filter anwenden**
Filtert die Liste entsprechend Ihrer Auswahl in der Kopfzeile.
 - **Filter zurücksetzen**
Entfernt den Filter, d. h. es werden alle Einträge angezeigt.

Sie können einen Kommentar löschen, indem Sie rechts auf das rote Kreuz klicken. Der Kommentar wird dann kursiv angezeigt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird der Kommentar endgültig gelöscht.

Drucken einer Kundenseite

Sie können eine Kundenseite drucken, indem Sie in der oberen rechten Ecke der Kundenseite auf den Link *Drucken* klicken. Es wird ein Pop-up-Fenster geöffnet, in dem Sie den gewünschten Drucker auswählen können.

D.4.2.3 Ausführen von Kundenaktivitäten

Kundenaktivitäten ermöglichen es Ihnen, bestimmte Aktionen für den aktuellen Kunden durchzuführen. Sie finden sie im Feld *Aktivitäten* neben der offenen Kundenseite. Je nachdem, ob eine Aktivität für eine Firma oder einen Kontakt verfügbar ist, wird sie *Firmenaktivität* (Firmenaktion) oder *Kontaktaktivität* (Kontaktaktion) genannt. Klicken Sie auf die gewünschte Aktivität, um die entsprechende Aktion auszuführen.



Abbildung 92: Firmenaktivitäten

Beispiele für Kundenaktivitäten sind:

- Ein neues Ticket für den Kontakt erstellen
- Die Website der Firma öffnen
- Kundendaten aus einer externen Quelle laden

i Die verfügbaren Kundenaktivitäten hängen von der Art des Kunden (Firma oder Kontakt), der Kundengruppe und der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Sie können Kundenaktivitäten nur ausführen, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen zum Ausführen von Aktivitäten für diese Kundengruppe haben.

D.4.2.4 Verwalten der Tickets des Kunden

Erstellen eines Tickets für den Kunden

Die Kundenseite bietet eine praktische Möglichkeit, ein neues Ticket für den Kunden zu erstellen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kundenseite.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf den Link *Ticket erstellen*.
3. Füllen Sie auf der Seite *Neues Ticket erstellen* die erforderlichen Daten aus und klicken Sie auf *Erstellen*.
 - a. Der aktuelle Kunde ist bereits als Hauptkunde des neuen Tickets ausgewählt.
 - b. Sie können nur Queues auswählen, denen die Kundengruppe des aktuellen Kunden zugewiesen ist.

Weitere Informationen über die Erstellung von Tickets finden Sie in [Erstellen eines neuen Tickets](#).

 Die Option *Ticket erstellen* ist nicht für Firmen in zweistufigen Kundenmodellen verfügbar, in denen Tickets nur für Kontakte erstellt werden dürfen.

Übertragen von Tickets an einen anderen Kunden

Sie können die Tickets eines Kunden an einen anderen Kunden übertragen. Dies kann zum Beispiel erforderlich sein, wenn Sie den Kunden deaktivieren oder löschen möchten. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kundenseite.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf den Link *Daten übertragen*.
3. Wählen Sie mit der [Autocomplete-Suche](#) den Kunden, der die Tickets erhalten soll.

 Die Checkbox *Nur offene Tickets übertragen* bestimmt, ob nur offene Tickets (Checkbox markiert) oder sowohl offene als auch geschlossene Tickets (Checkbox nicht markiert) übertragen werden sollen. Markieren Sie die Checkbox, wenn Sie den Kunden danach **deaktivieren** möchten. Lassen Sie die Checkbox leer, wenn Sie den Kunden **löschen** möchten, da in diesem Fall alle Tickets übertragen werden müssen.

4. Klicken Sie auf *Daten übertragen und weiter*. Der neue Kunde ersetzt den vorherigen Kunden in den Tickets mit dem ausgewählten Status (offen / offen und geschlossen). Dies gilt sowohl für Tickets, bei denen der Kunde der Hauptkunde ist, als auch für Tickets, bei denen er ein Zusatzkunde ist.

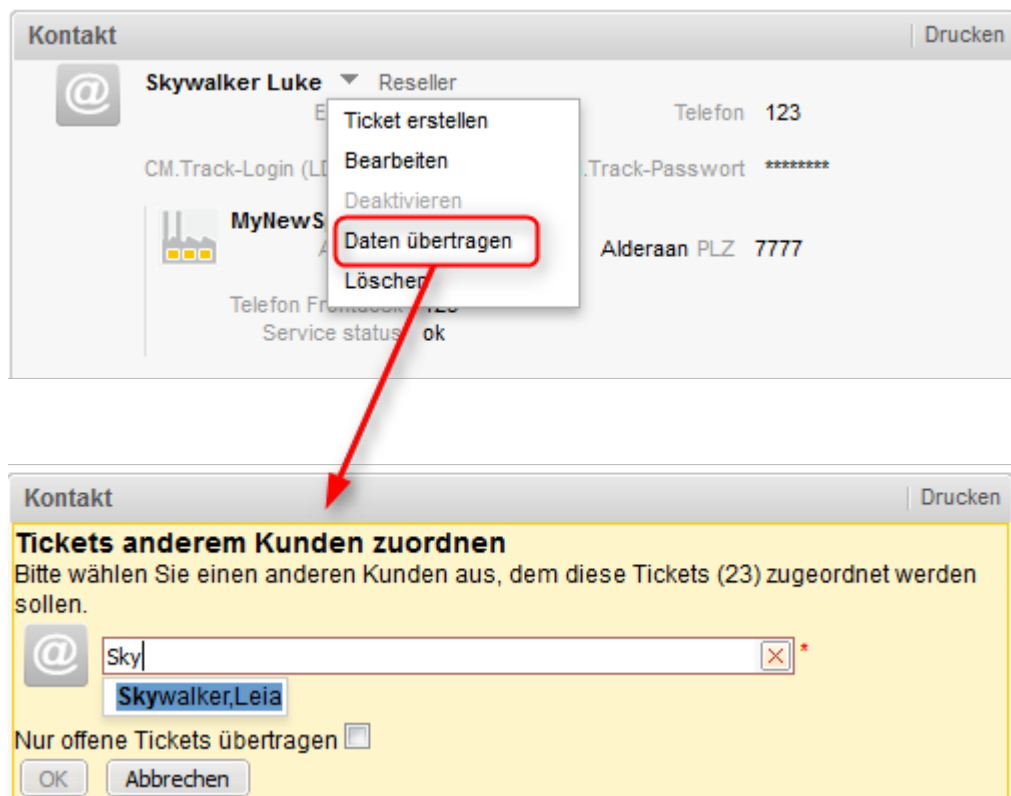


Abbildung 93: Übertragen von Tickets an einen anderen Kunden

D.4.2.5 Beenden der Verfügbarkeit von Kunden

Wenn ein Kunde im CM-System nicht mehr verwendet werden soll, haben Sie zwei Möglichkeiten dies umzusetzen:

- Deaktivieren des Kunden
- Löschen des Kunden

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Voraussetzungen und Auswirkungen der beiden Optionen.

	Deaktivieren eines Kunden	Löschen eines Kunden
Art des Kunden	Firma oder Kontakt	Kontakt
Voraussetzungen	• Der Kunde darf nicht Hauptkunde oder Zusatzkunde von offenen Tickets sein. • Bei Firmen in zweistufigen Kundenmodellen: Die Kontakte der Firma dürfen nicht Hauptkunde oder Zusatzkunde von offenen Tickets sein.	Der Kunde darf nicht Hauptkunde oder Zusatzkunde von Tickets sein (sowohl offene als auch geschlossene Tickets).

	Deaktivieren eines Kunden	Löschen eines Kunden
Rückgängig machen	Kann durch Reaktivieren des Kunden rückgängig gemacht werden	Kann nicht rückgängig gemacht werden
Auswirkungen	Die folgenden Aktionen sind nicht mehr möglich: • Erstellen von Tickets für den Kunden • Zuweisen von Tickets zum Kunden • Zuweisen eines deaktivierten Kontakts zu einer anderen Firma • Zuweisen von Kontakten zu einer deaktivierten Firma • Suchen nach dem Kunden mit der Schnellsuche, Autocomplete-Suche oder Detailsuche ohne Option <i>Deaktivierte einschließen</i> Die folgenden Aktionen sind noch möglich: • Suchen nach dem Kunden mit der Detailsuche mit der Option <i>Deaktivierte einschließen</i> • Suchen der geschlossenen Tickets des Kunden mit der Schnellsuche, Detailsuche und Autocomplete-Suche durch Eingabe des Kundennamens • Editieren von Kundendaten • Reaktivieren des Kunden • Übertragen der geschlossenen Tickets des Kunden • Durchführen von Aktivitäten für den Kunden • Löschen des Kunden	• Es sind keine Aktionen möglich. • Weder der Kunde selbst noch seine Tickets können durch Eingabe des Kundennamens gefunden werden.



Wir empfehlen, keine Kunden zu löschen, da dies große Auswirkungen auf die Datenhistorie hat. Sie können die Tickets, die dieser Kunde hatte, nicht mehr finden. Die Einträge über den Kunden im Ticketprotokoll bleiben allerdings bestehen.

Deaktivieren Sie den Kunden stattdessen!

Deaktivieren eines Kunden

Sie können einen Kunden auf seiner Kundenseite oder in einem geschlossenen Ticket des Kunden deaktivieren. Die Voraussetzungen für das Deaktivieren des Kunden (siehe Tabelle) müssen erfüllt sein und Sie benötigen die erforderliche Berechtigung. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kundenseite oder ein Ticket des Kunden.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf *Deaktivieren*.
3. Der Kunde wird deaktiviert. Wenn Sie eine Firma deaktivieren, werden alle Kontakte der Firma ebenfalls deaktiviert.

Löschen eines Kunden

Sofern Sie die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie einen Kontakt auf seiner Kontaktseite löschen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kontaktseite.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kontakts auf *Löschen*.
3. Wenn der Kontakt noch (offene oder geschlossene) Tickets hat, müssen Sie diese an einen anderen Kunden übertragen (siehe [Übertragen von Tickets an einen anderen Kunden](#)).
4. Der Kontakt wird komplett aus dem System entfernt. Der einzige verbleibende Hinweis ist der während der Übertragung ins Ticketprotokoll geschriebene Eintrag (siehe folgende Abbildung).

Verweis auf Ticketübertragung von Mara Skywalker (jetzt gelöscht) auf Luke Skywalker

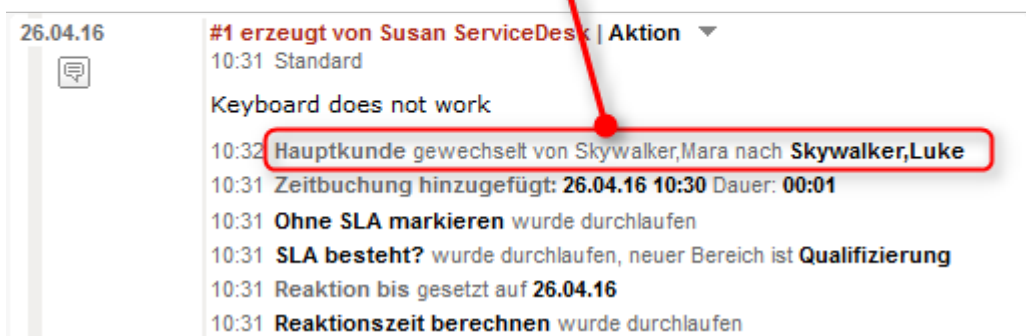


Abbildung 94: Protokolleintrag nach Ticketübertragung

D.4.2.6 Wiederherstellen der Verfügbarkeit von Kunden

Sie können einen deaktivierten Kunden, der kursiv angezeigt wird, wieder verfügbar machen, indem Sie ihn reaktivieren. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kundenseite oder ein Ticket des Kunden.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf *Aktivieren*.

3. Der Kunde wird wieder aktiviert, aber er erhält seine Tickets nicht zurück (im Fall, dass vor der Deaktivierung Tickets an einen anderen Kunden übertragen wurden). Wenn der Kunde eine Firma ist, bleiben seine Kontakte deaktiviert. Sie müssen einzeln aktiviert werden.

D.4.3 Relationen zu anderen Kunden und Ressourcen

Sie können [Relationen zwischen Kunden](#) und [Relationen zwischen Ressourcen und Kunden](#) erstellen.

Kundenrelationen ermöglichen es Ihnen, die CRM-Funktionen von ConSol CM auszunutzen und Ihren Kundenstamm zu strukturieren. Sie können zum Beispiel einen Händler mit seinen Endkunden verknüpfen.

Mit Ressourcenrelationen können Sie Ihre Kunden mit den von ihnen verwendeten Ressourcen verknüpfen. Sie können einen Kunden zum Beispiel mit seinem Drucker verknüpfen.

D.4.3.1 Relationen zwischen Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Kunden](#)
- [Anzeige von Kundenrelationen im Web Client](#)
- [Konfigurieren der angezeigten Spalten](#)
- [Hinzufügen einer Kundenrelation](#)
- [Editieren der Bemerkung einer Kundenrelation](#)
- [Aufrufen des verknüpften Kunden](#)
- [Löschen einer Kundenrelation](#)

Einführung in die Relationen zwischen Kunden

ConSol CM bietet umfassende CRM (Customer Relationship Management)-Funktionalitäten, die es Ihnen ermöglichen, Verknüpfungen zwischen Kunden herzustellen. Diese Verknüpfungen werden Relationen genannt. Sie können zwischen Kunden der gleichen Kundengruppe und zwischen Kunden unterschiedlicher Kundengruppen bestehen. Auf diese Weise können Sie Ihren Kundenstamm in ConSol CM strukturieren, um Ihre echten Kunden besser widerzuspiegeln.

Beispiele für Relationen zwischen Kunden (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Kundenrelationen* bezeichnet) sind:

- Sie möchten das Organigramm Ihres Kunden abbilden. Dazu führen Sie gerichtete Relationen (*Vorgesetzter von* und *Untergebener von*) zwischen seinen Kontakten ein.
- Sie haben zwei Kundengruppen (Händler und Endkunden) und Sie möchten darstellen, welcher Händler an welche Endkunden Produkte verkauft. Dazu erstellen Sie gerichtete Relationen (*verkauft Produkte an* und *kauft Produkte von*) zwischen Kunden der Kundengruppe *Händler* und Kunden der Kundengruppe *Endkunden*.

Diese Relationen liefern zusätzliche Informationen über den Kunden und ermöglichen es Ihnen, die Seiten der verknüpften Kunden schnell aufzurufen. Sie können anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle Relationen erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Der **Typ** der Relation legt fest, ob die Relation hierarchisch (**gerichtete Relation**) oder auf der gleichen Ebene (**Referenzrelation**) ist.
- Die **Kundengruppe**, zu der der Kunde gehören muss.

- Die **Ebene** bestimmt die Art von Kunde, die in der Relation verwendet wird. Das kann sein:
 - Firma**
 - Kontakt**
 - Jede** (entweder ein Kontakt oder eine Firma)
- Ob eine Relation bearbeitet werden kann, d. h. ob sie im Web Client hinzugefügt, editiert und gelöscht werden kann.

Anzeige von Kundenrelationen im Web Client

Die Kundenrelationen werden auf der Kundenseite im [Bereich für verknüpfte Kunden](#) angezeigt. Für jedes Relationsmodell gibt es eine Tabelle. Die Überschrift gibt den Namen des Relationsmodells, die Zielkundengruppe und die Kundenart (Firma, Kontakt oder Beliebig) an. Wenn für die Relation kein Name konfiguriert wurde, wird statt dem Relationsnamen *Relation* angezeigt. Die Tabelle enthält die Relationen, die für dieses Relationsmodell erstellt wurden.

Name	Kundengruppe	Art des Kunden (Firma oder Kontakt)	Relation hinzufügen			
Verknüpfte Firmen und Kontakte (1) Hinzufügen						
SalesRep (MyCustomerGroup) (Kontakt)						
Spalten konfigurieren	Datum	Kontakt	Vorname	Nachname	Bemerkung	Aktion
	26.04.16 14:11	Mia Skydiver	Mia	Skydiver	Bearbeiten	Relation löschen

Abbildung 95: Anzeige von verfügbaren Kundenrelationen

Wenn die Art des Kunden *Jede* ist, d. h. entweder eine Firma oder ein Kontakt, gibt es zwei Tabs: einen für Relationen zu Kontakten und einen für Relationen zu Firmen.

Partner (Reseller) (Jede)			
Kontakt	Firma		
Bemerkung	Datum	Kontakt	Aktion
Bearbeiten	14.06.16 16:23	@ Skywalker,Leia	

Abbildung 96: Tabs für Kundenrelationen

Die Relationen werden auf den Kundenseiten beider betroffener Kunden angezeigt. Je nach Typ der Relation, kann der Name auf den beiden Seiten unterschiedlich sind:

- Referenzrelationen**
Die Tabellen auf den beiden Kundenseiten haben den gleichen Namen.
Beispiel: Eine Referenzrelation zwischen zwei Kunden könnte *Partner* sein. Beide Kunden

stehen auf der gleichen Ebene und die Relationstabelle hat auf beiden Kundenseiten die gleiche Überschrift (siehe obiges Beispiel).

- **Gerichtete Relationen**

Die Tabellen haben auf den beiden Kundenseiten einen unterschiedlichen Namen.

Beispiel: Eine gerichtete Relation zwischen zwei Kontakten könnte *Käufer* und *Vertriebsmitarbeiter* sein. Ein Kunde stellt den Käufer von Waren dar und der andere Kunde den Vertriebsmitarbeiter. Die Überschriften der Relationstabellen spiegeln dies wider, damit Sie die Rolle jedes Kunden erkennen können (siehe Beispiel unten).

Konfigurieren der angezeigten Spalten

Öffnen Sie das Kontextmenü neben dem Zahnradsymbol, um die Tabellenspalten zu konfigurieren. Die Standardspalten (Kontakt/Firma, Datum, Bemerkung, Aktion) können nicht entfernt werden, aber Sie können zusätzliche Spalten hinzufügen, indem Sie den Spaltennamen eingeben und einen der Vorschläge der [Autocomplete-Suche](#) auswählen. Sie können zusätzliche Spalten entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Spaltennamen klicken.

Hinzufügen einer Kundenrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Kundenrelation hinzuzufügen:

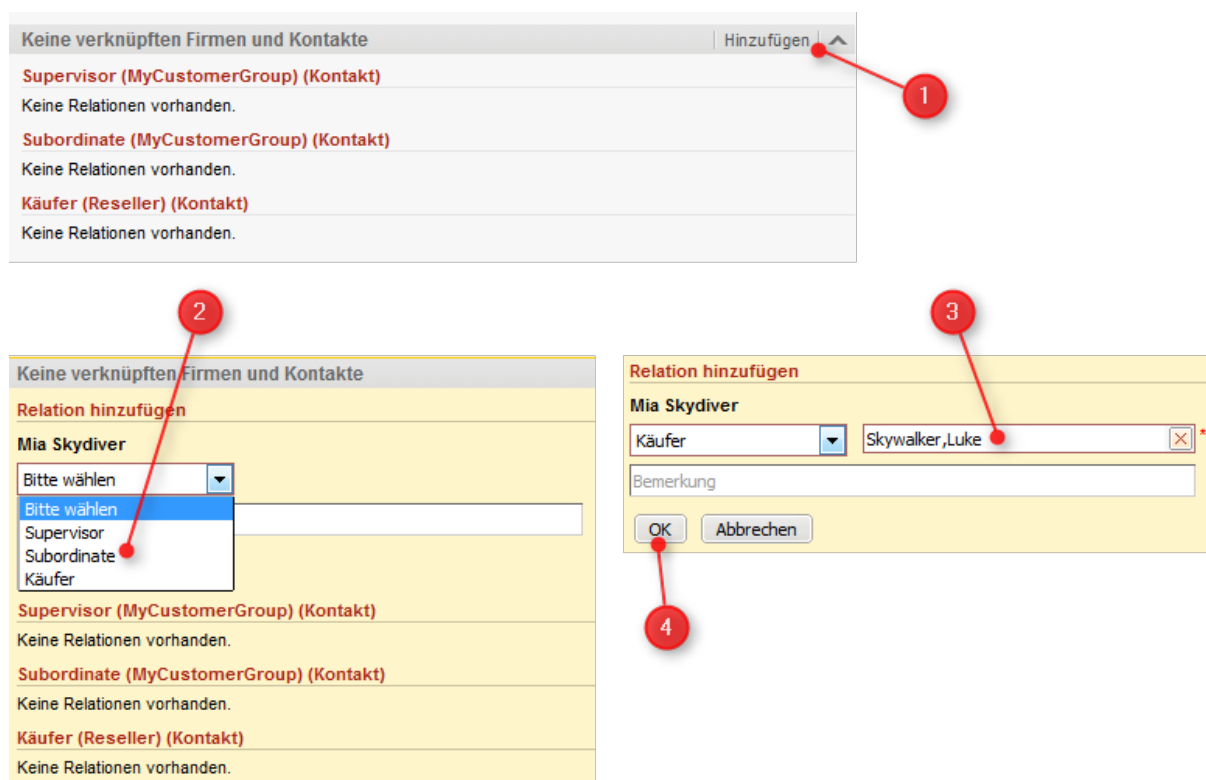


Abbildung 97: Hinzufügen einer Kundenrelation

1. Klicken in der Kopfzeile des Bereichs für verknüpfte Kunden der gewünschten Kundenseite auf *Hinzufügen* (in diesem Beispiel bei *Mia Skydiver*).

2. Wählen Sie die Art der Relation aus der Drop-down-Liste.
3. Wählen Sie den Zielkunden mit der [Autocomplete-Suche](#) im Feld *Nicht zugewiesen*. Die Eingabe einer Bemerkung in das Feld darunter ist optional.
4. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*, um die Relation zum ausgewählten Kunden zu erstellen. Die Relation wird automatisch für die beiden betroffenen Kunden erstellt, d. h. den aktuellen Kunden und den ausgewählten Zielkunden.

Die folgenden Abbildungen zeigen die resultierende Relation:

- Auf der Kundenseite von *Mia Skydiver* sehen Sie die Relation des Typs *Käufer* zum Kontakt *Luke Skywalker* aus der Kundengruppe *Reseller*.
- Auf der Kundenseite von *Luke Skywalker* sehen Sie die Relation des Typs *Vertriebsmitarbeiter* zum Kontakt *Mia Skydiver* aus der Kundengruppe *MyCustomerGroup*.

Kundenseite von Luke Skywalker

Verknüpfte Firmen und Kontakte (1) Hinzufügen ▲						
Vertriebsmitarbeiter (MyCustomerGroup) (Kontakt)						
⚙	Datum	Kontakt	Vorname	Nachname	Bemerkung	Aktion
	14.06.16 16:52	Mia Skydiver	Mia	Skydiver	Bearbeiten	

Kundenseite von Mia Skydiver

Verknüpfte Firmen und Kontakte (1) Hinzufügen ▲				
Supervisor (MyCustomerGroup) (Kontakt)				
Keine Relationen vorhanden.				
Subordinate (MyCustomerGroup) (Kontakt)				
Keine Relationen vorhanden.				
Käufer (Reseller) (Kontakt)				
⚙	Bemerkung	Datum	Kontakt	Aktion
	Bearbeiten	14.06.16 16:52	Skywalker,Luke	

Abbildung 98: Kundenrelation hinzugefügt

Editieren der Bemerkung einer Kundenrelation

Klicken Sie in der Spalte *Bemerkung* der Relation auf *Bearbeiten*, um ihre Bemerkung zu editieren. Die Bemerkung ist optional.

Aufrufen des verknüpften Kunden

Sie können die Kundenseite des verknüpften Kunden aufrufen, indem Sie in der Spalte *Kontakt* oder *Firma* auf seinen Namen klicken. Wenn Sie in eine andere Spalte klicken, wird ein Vorschaufenster geöffnet, in dem Sie sich entscheiden können, die Kundenseite zu öffnen.

Löschen einer Kundenrelation

Klicken Sie in der Spalte *Aktionen* auf das rote Kreuz, um die Relation zu löschen. Die Relation wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Relation endgültig gelöscht. Beachten Sie, dass die Relation auch von der Seite des verknüpften Kunden entfernt wird.

D.4.3.2 Relationen zwischen Ressourcen und Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Ressourcen und Kunden](#)
- [Anzeige von Ressourcenrelationen im Web Client](#)
- [Hinzufügen einer Ressourcenrelation](#)
- [Editieren des Kommentars einer Ressourcenrelation](#)
- [Wechseln zur verknüpften Ressource](#)
- [Löschen einer Ressourcenrelation](#)

Einführung in die Relationen zwischen Ressourcen und Kunden

Mit Relationen zwischen Ressourcen und Kunden (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Ressourcenrelationen* bezeichnet) können Sie Ressourcen mit Kunden verknüpfen. Auf diese Weise können Sie auf der Kundenseite schnell auf die Objekte des Kunden zugreifen. Dies können in einem Servicedesk-Prozess zum Beispiel der vom Kunden verwendete Computer und Drucker sein. Sie können Ressourcenrelationen auch zur Unterstützung der CRM-Funktionen von ConSol CM verwenden: Zum Beispiel erstellen Sie ein Objekt für eine Messe, die Sie besucht haben, und verknüpfen diese Messe dann mit allen Kunden, die Sie dort getroffen haben.

Anzeige von Ressourcenrelationen im Web Client

Ressourcenrelationen werden auf der Kundenseite im [Bereich für verknüpfte Ressourcen](#) angezeigt. Das Layout hängt vom ausgewählten Sichtbarkeitslevel ab. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich für verknüpfte Ressourcen mit der SichtbarkeitsEinstellung *Erweitert*. Jede Ressourcengruppe wird in einer Box angezeigt, die die für diese Ressourcengruppe konfigurierten Relationen enthält. Die Ressourcen sind unter dem Namen der Relation angeordnet. Wenn für die Relation kein Name konfiguriert wurde, wird statt dem Relationsnamen *verknüpft* angezeigt.

Klicken Sie auf den Namen der Relation, um die verknüpften Ressourcen anzuzeigen. Sie können weitere Details über die Ressource anzeigen, indem Sie auf den Ressourcennamen klicken. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Ressourcennamen, um das Kontextmenü der Ressource zu öffnen, wo Sie die Möglichkeit haben, die Relation zu löschen oder die Ressourcenseite zu öffnen.



Abbildung 99: Ressourcenrelationen

Sie können anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle Relationen erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Der **Ressourcentyp**, d. h. die Art von Ressourcen, die mit dem Kunden verknüpft werden können.
- Die **Kundengruppe** und **Art von Kunde** (Firma, Kontakt oder beides), die für die Relation verwendet werden können.
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen des gleichen Ressourcentyps mit dem Kunden verknüpfen können, und ob die Ressource mit mehreren Kunden verknüpft sein kann.
- Die Verfügbarkeit des Felds *Kommentar*.
- Ob eine Relation bearbeitet werden kann, d. h. ob sie im Web Client hinzugefügt, editiert und gelöscht werden kann.

i Ressourcenrelationen sind nur verfügbar, wenn Ihr CM-System CM.Resource Pool verwendet. Die verfügbaren Relationen und ihre Konfiguration hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab

Hinzufügen einer Ressourcenrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ressourcenrelation hinzuzufügen.

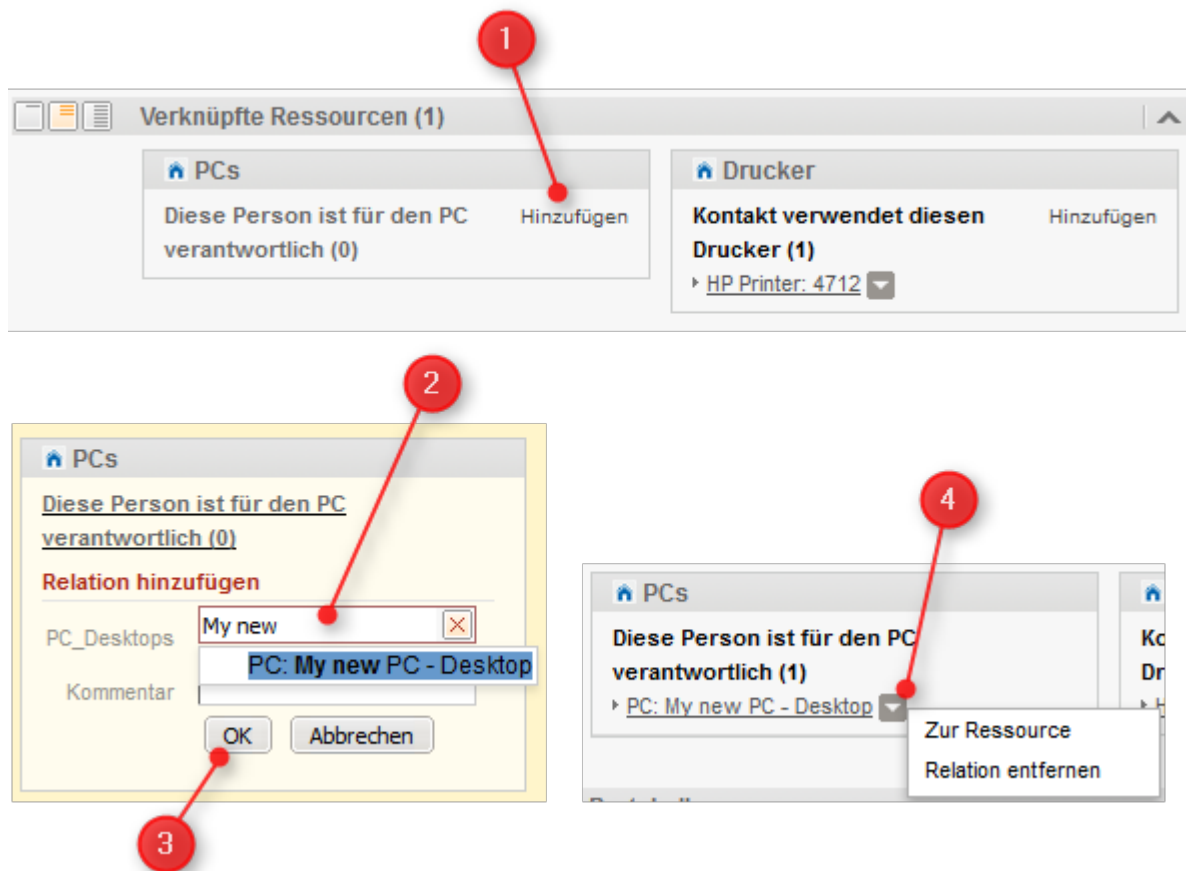


Abbildung 100: Hinzufügen einer Ressourcenrelation

1. Klicken Sie auf den Link *Hinzufügen* neben dem Namen der gewünschten Relation.
2. Beginnen Sie mit der Eingabe des Ressourcennamens und wählen Sie die gewünschte Ressource aus den Vorschlägen der [Autocomplete-Suche](#). Die Eingabe eines Kommentars ist optional.
3. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*.
4. Die Ressource ist jetzt mit dem Kunden verknüpft. Sie können auf den Link mit dem Ressourcennamen klicken, um weitere Details über die Ressource anzuzeigen. Der Detailgrad hängt vom ausgewählten Sichtbarkeitslevel ab.

Editieren des Kommentars einer Ressourcenrelation

Klicken Sie neben *Kommentar* auf *Bearbeiten*, um den Kommentar der Relation zu editieren. Der Link *Bearbeiten* wird nur angezeigt, wenn Sie als Sichtbarkeitslevel *Detail* ausgewählt haben (siehe [Sichtbarkeitslevel](#)).

Wechseln zur verknüpften Ressource

Sie können die entsprechende Ressource anzeigen, indem Sie im Kontextmenü auf *Zur Ressource* klicken.

Löschen einer Ressourcenrelation

Klicken Sie im Kontextmenü auf *Relation entfernen*, um die Relation zu löschen. Die Relation wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Relation endgültig gelöscht.

E - Optionale ConSol CM-Add-ons

ConSol CM verfügt über mehrere optionale Add-ons für ein besseres Management von Geschäftsprozessen. Ob diese Add-ons verfügbar sind, hängt von der Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Dieser Abschnitt enthält alle Informationen, die Sie für die Arbeit mit diesen Add-ons benötigen.

CM.Resource Pool

CM.Resource Pool ist ein optionales Modul, das die CM-Datenbank erweitert, sodass dort zusätzliche Objekte, die sogenannten **Ressourcen** verwaltet werden können. Ressourcen können verwendet werden, um für den Geschäftsprozess relevante Objekte zu speichern.

- [CM.Resource Pool](#)

CM.Doc

Mit CM.Doc können Sie Ticket- und Kundendaten automatisch in Microsoft Word- und OpenOffice-Vorlagen importieren. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, schnell ein neues Dokument zu erstellen und dieses direkt an das Ticket anzuhängen.

- [CM.Doc](#)

CM.Track

CM.Track ist ein Onlineportal, das Ihren (internen und externen) Kunden externen Zugriff auf Ihr CM-System bietet. Ihre Kunden können den Status ihrer Tickets nachverfolgen und in CM.Track neue Tickets erstellen. Von CM.Track gibt es aktuell zwei Versionen. Fragen Sie Ihren Systemadministrator, welche bei Ihnen im Einsatz ist. Sie finden zu beiden Versionen ein eigenes Kapitel in diesem Handbuch:

- [CM.Track V1](#)
- [CM.Track V2](#)

CM.Phone

CM.Phone integriert das Telefonie-System Ihres Unternehmens mit dem ConSol CM-System (CTI, Computer Telephony Integration). So können Sie Ihre Kunden mit nur einem Klick im Web Client anrufen oder ein neues Ticket für einen Kunden aus einem eingehenden Anruf erstellen.

- CM.Phone wird in einer späteren Version dieses Handbuchs behandelt.

E.1 CM.Resource Pool

Ab Version 6.10 bietet ConSol CM das Add-on **CM.Resource Pool**. CM.Resource Pool ist ein optionales Modul, das die CM-Datenbank erweitert, sodass dort zusätzliche Objekte, die sogenannten **Ressourcen** verwaltet werden können. Ressourcen können verwendet werden, um für den Geschäftsprozess relevante Objekte zu speichern. In einem Helpdesk-Prozess können das zum Beispiel die Computer und Drucker sein, für die die Kunden Tickets erstellen. Ein Händler kann mit dem Ressourcenpool sein Produktportfolio abbilden. Die Vertriebsabteilung kann Ressourcen für die Messen erstellen, die sie besucht, und diese dann mit den Kunden verknüpfen, die sie dort getroffen hat.

In diesem Abschnitt finden Sie alle Informationen, die Sie benötigen, um mit Ressourcen zu arbeiten:

Erklärung des Konzepts und der Struktur der Ressourcenseite:

- [Grundwissen über Ressourcen](#)
- [Anzeige von Ressourcen im Web Client](#)
- [Anzeigeeinstellungen für Ressourcenseiten](#)

Alles, was Sie für die Arbeit mit Ressourcen wissen müssen:

- [Arbeiten mit Ressourcen](#)

E.1.1 Grundwissen über Ressourcen

E.1.1.1 Erklärung des Begriffs Ressource

Ressourcen sind Objekte, die in CM.Resource Pool verwaltet werden. CM.Resource Pool ist ein optionales Add-on; es kann also sein, dass es in Ihrem System nicht aktiv ist. Wenn CM.Resource Pool in Ihrem System nicht verwendet wird, können Sie diesen Abschnitt überspringen.

Welche Arten von Ressourcen in Ihrem Web Client verfügbar sind, hängt von der individuellen Implementierung von CM.Resource Pool in Ihrem Unternehmen ab. Beispiele für Implementierungen des Ressourcenpools sind:

- Ein Helpdesk verwaltet IT-Assets, z. B. Computer, Drucker, Bildschirme und andere technische Geräte als Ressourcen. Auf diese Weise können die Assets mit den Kunden, die sie verwenden, und mit den Tickets, die sie betreffen, verknüpft werden.
- Ein Hersteller verwaltet seine Produkte, z. B. Kaffeemaschinen, als Ressourcen. Auf diese Weise können alle Informationen über die Produkte an einer Stelle gesammelt werden.

 Die Objekte in CM.Resource Pool werden in diesem Handbuch **Ressourcen** genannt. In Ihrem CM-System können sie einen anderen Namen haben, z. B. **Produkte** oder **Assets**. Der verwendete Begriff hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

E.1.2 Anzeige von Ressourcen im Web Client

Ressourcen werden auf mehreren Seiten angezeigt. Das [Ressourcen-Dashboard](#) bietet eine Übersicht über alle Ressourcen, die [Ressourcentyp-Seite](#) zeigt alle Ressourcen eines bestimmten Typs, z. B. alle Drucker des Typs *HP 4711*, und die [Ressourcenseite](#) enthält die Details einer bestimmten Ressource, z. B. eines bestimmten Druckers des Typs *HP 4711*.

E.1.2.1 Das Ressourcen-Dashboard

Das Ressourcen-Dashboard wird angezeigt, wenn Sie auf das Menüelement *Ressourcen* klicken. Der obere Teil der Seite zeigt eine grafische Zusammenfassung der im System gespeicherten Ressourcen. Der untere Teil der Seite enthält Links, über die Sie auf vorhandene Ressourcen zugreifen und neue Ressourcen erstellen können.

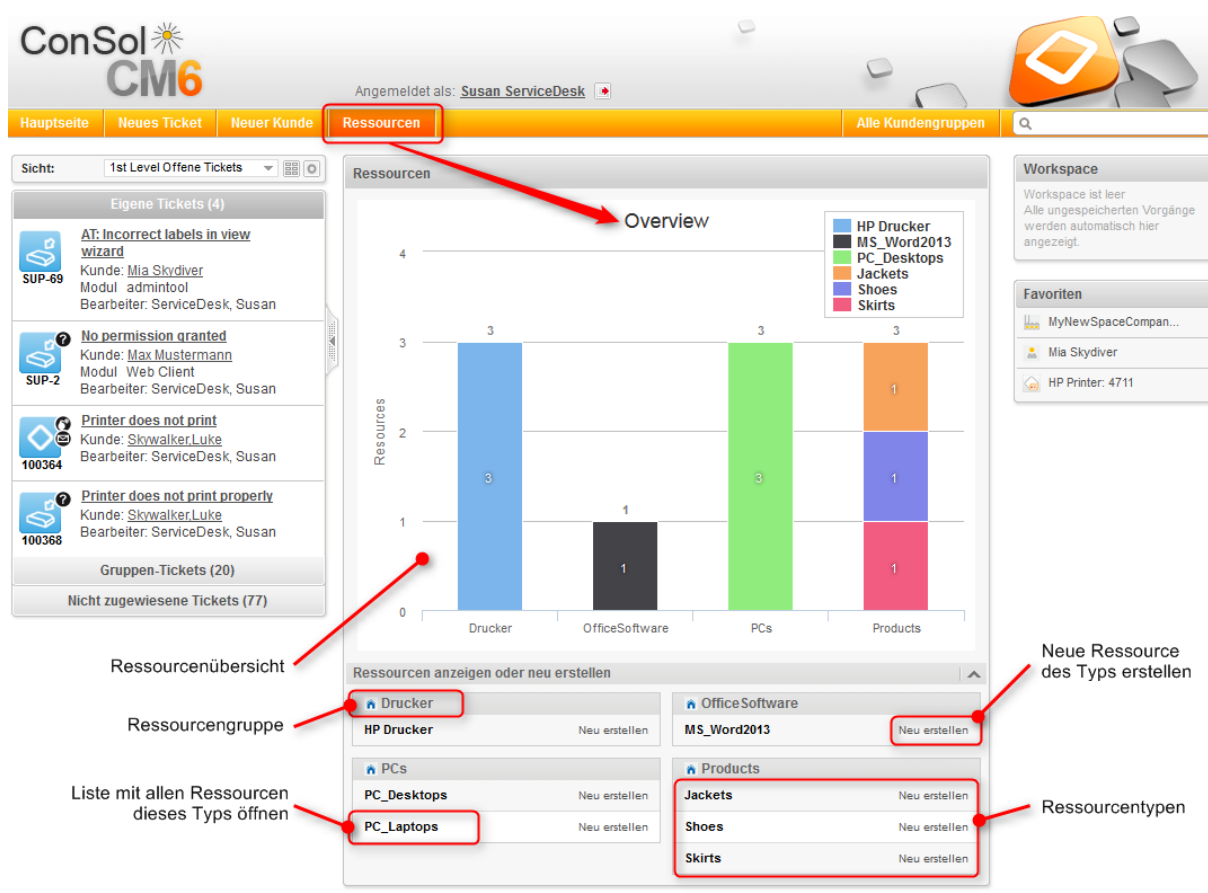


Abbildung 101: Das Ressourcen-Dashboard

E.1.2.2 Die Ressourcentyp-Seite

Die Ressourcentyp-Seite wird geöffnet, wenn Sie auf dem Ressourcen-Dashboard auf einen Ressourcentyp klicken. Sie enthält eine Tabelle, in der alle Ressourcen des Ressourcentyps aufgeführt sind. Auf dieser Seite sind folgende Aktionen möglich:

- **Öffnen einer Ressourcenseite**
Klicken Sie auf die gewünschte Ressource, um ihre Ressourcenseite zu öffnen.
- **Erstellen einer neuen Ressource**
Klicken Sie auf den Button *Erstellen* in der oberen rechten Ecke der Seite, um eine neue Ressource dieses Ressourcentyps zu erstellen.
- **Konfigurieren der Tabellenspalten**
Öffnen Sie das Kontextmenü neben dem Zahnradsymbol, um die Tabellenspalten zu konfigurieren. Die Standardspalte *Ressource* kann nicht entfernt werden, aber Sie können zusätzliche Spalten hinzufügen, indem Sie den Spaltennamen eingeben und einen der Vorschläge der [Autocomplete-Suche](#) auswählen. Sie können zusätzliche Spalten entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Spaltennamen klicken.
- **Filtern der Liste**
Geben Sie im Abschnitt *Ergebnisliste* Suchkriterien ein, um die Liste zu filtern, siehe [Detailsuche](#).

i Sie können deaktivierte Ressourcen anzeigen, indem Sie die Option *Deaktivierte einschließen* markieren.

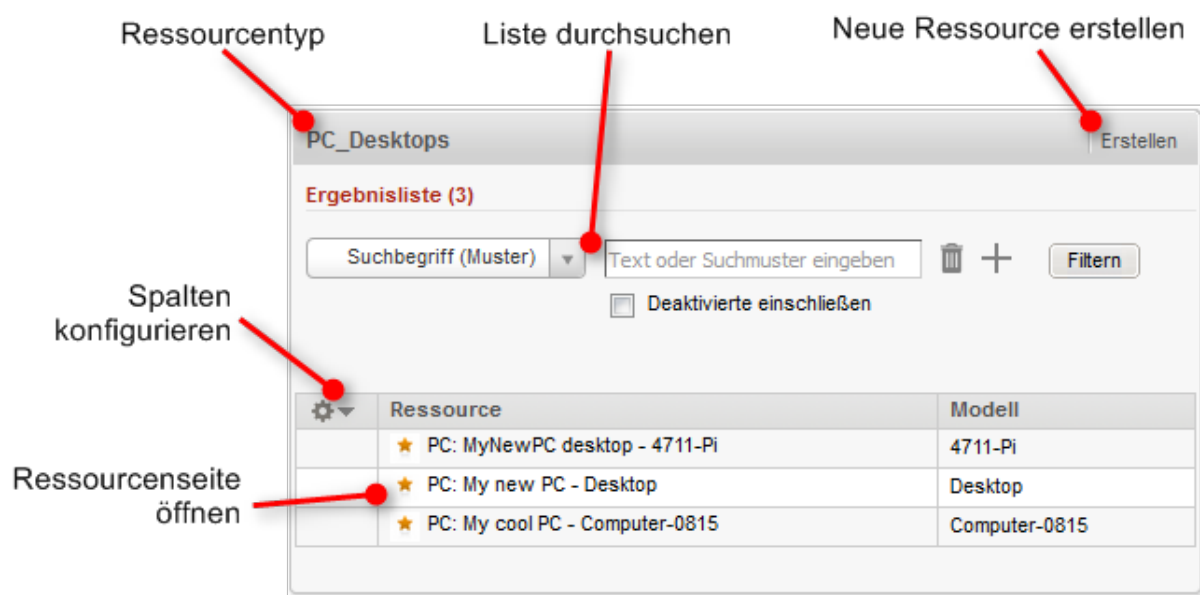


Abbildung 102: Ressourcentyp-Seite

E.1.2.3 Die Ressourcenseite

Die Ressourcenseite enthält Ressourcendaten und zusätzliche Informationen über die Ressource. Sie kann bis zu sieben Abschnitte haben. Neben der Ressourcenseite werden die Ressourcenaktivitäten angezeigt.

The screenshot displays the 'Ressource' page with the following sections and labels:

- Kopfbereich:** The top section containing the resource name 'PC: My new PC - Desktop', its category 'PCs > PC_Desktops', creation date '26.04.16 15:18', and basic attributes like 'Name: My new PC' and 'Modell: Desktop'.
- Gruppenbereich:** The 'Gruppen' section showing 'Zusätzliche Informationen' such as 'Betriebssystem: Windows 7' and 'Office-Software: Microsoft Office 2003'.
- Bereich für ergänzende Details:** The 'Ergänzende Details (2)' section, which includes a 'Kommentare' tab with a text input field and a table of comments.
- Bereich für verknüpfte Ressourcen:** The 'Verknüpfte Ressourcen (1)' section showing links to 'Drucker' and 'Office Software'.
- Bereich für verknüpfte Kunden:** The 'Verknüpfte Firmen und Kontakte (1)' section displaying a table of related contacts.
- Bereich für verknüpfte Tickets:** The 'Verknüpfte Tickets (2)' section showing a table of related tickets.
- Protokollbereich:** The 'Protokoll' section at the bottom, providing a log of recent changes to the resource.

Table: Liste der Kommentare

Datum	Hinzugefügt von	Kommentar	Aktionen
29.04.16 11:02	ServiceDesk, Susan	Very good PC	Filter anwenden Filter zurücksetzen

Table: Verknüpfte Firmen und Kontakte (1)

Datum	Kontakt	Aktionen
14.06.16 17:01	Skywalker, Luke	

Table: Verknüpfte Tickets (2)

Datum	Name	Relation	Thema	Aktionen
29.04.16 16:30	100245	PC_Desktop_to_Ticket_Relation	Printer does not work	
06.06.16 15:56	100288	PC_Desktop_to_Ticket_Relation	Login problematisch	

Table: Protokoll

Datum	Protokoll
29.04.16 10:19 - 11:02	geändert von Susan ServiceDesk

- Kommentar hinzugefügt: **Very good PC**
- Attachment **Confirmation.txt** hinzugefügt
- Betriebssystem gesetzt auf **windows_7**
- Office-Software gesetzt auf **Microsoft Office 2003**

Abbildung 103: Ressourcenseite

Kopfbereich (1)

Die Standardüberschrift des Bereichs ist *Ressource*; sie kann aber abhängig davon, wie Ressourcen in Ihrem CM-System genannt werden, auch anders lauten. Dieser Bereich enthält die grundlegenden Ressourcendaten. Der Ressourcenname ist fettgedruckt. Links daneben wird das Ressourcen-Icon

angezeigt. Je nach der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems, kann es für die unterschiedlichen Ressourcentypen verschiedene Ressourcen-Icons geben. Unter dem Ressourcennamen sehen Sie die Ressourcengruppe und den Ressourcentyp, gefolgt vom Ressourcenmodus und dem Erstellungsdatum.

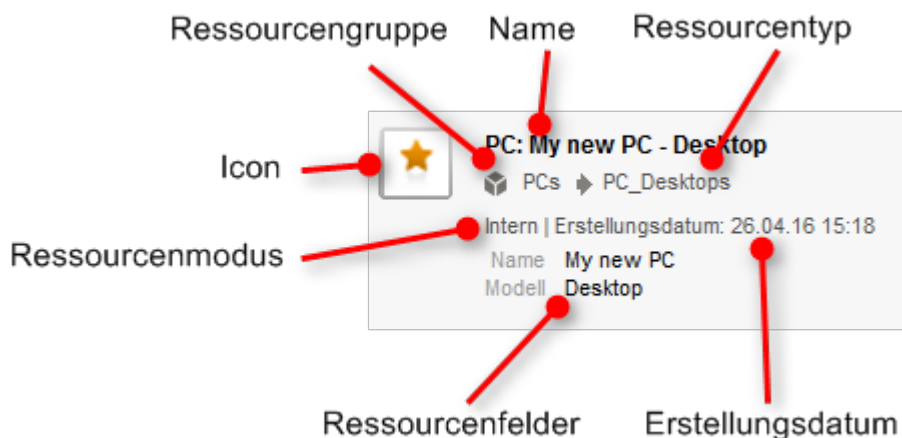


Abbildung 104: Ressourcendaten

In der oberen rechten Ecke finden Sie mehrere Links, über die Sie die Ressource editieren, deaktivieren und löschen können, siehe [Zugreifen auf vorhandene Ressourcen](#)



Hinweis zu den Ressourcenmodi

Dieses Handbuch beschreibt die Arbeit mit **internen Ressourcen**. Es gibt noch drei andere Ressourcenmodi:

- **Auf Anforderung**

Die Ressourcen werden nicht im Web Client gespeichert, sondern dynamisch von einem externen Speicherort abgerufen. Sie können sie im Web Client weder erstellen noch editieren. Sie sind nur in Ressourcenrelationen sichtbar, die Sie unter Verwendung ihrer externen ID erstellen können.

- **Cached**

Die Ressourcen werden initial nicht im Web Client gespeichert. Stattdessen werden einzelne Ressourcen importiert, wenn sie in Ressourcenrelationen verwendet werden (durch Angabe ihrer externen ID). Sie können diese Ressourcen im Web Client weder erstellen noch editieren, und Sie können nur die Ressourcen ansehen, die bereits importiert wurden.

- **Importiert**

Die Ressourcen werden aus einem externen System importiert. Sie können genauso mit ihnen arbeiten, wie mit internen Ressourcen, aber Sie können keine neuen Ressourcen erstellen. Zudem können Ihre Änderungen an diesen Ressourcen verloren gehen, wenn ein neuer Ressourcenimport stattfindet.

Gruppenbereich (2)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Gruppen*. Dieser Bereich enthält zusätzliche Datenfelder mit Ressourcendaten. Jede Gruppe hat ihren eigenen Tab, über den Sie auf die Daten zugreifen können. Klicken Sie auf die Tab-Überschrift, um zur Gruppe zu wechseln. Um die Gruppendaten zu editieren, klicken Sie rechts auf den Link *Bearbeiten* (siehe [Editieren von Ressourcendaten](#)).

Bereich für ergänzende Details (3)

Die Überschrift des Bereichs lautet *Ergänzende Details*. Der Bereich hat zwei Tabs für die Kommentare und Attachments, die zur Ressource hinzugefügt wurden. Die Zahl in der Überschrift bezieht sich auf die Summe von Kommentaren und Attachments. Sie können diesen Bereich nur sehen, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben. Weitere Informationen über die Arbeit mit Kommentaren und Attachments finden Sie in [Editieren der ergänzenden Details](#).

Bereich für verknüpfte Ressourcen (4)

Die Standardüberschrift des Bereichs ist *Verknüpfte Ressourcen*; sie kann aber abhängig davon, wie Ressourcen in Ihrem CM-System genannt werden, auch anders lauten. In diesem Bereich werden die Ressourcen angezeigt, die mit der Ressource verknüpft sind. Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen verknüpften Ressourcen sehen möchten. Weitere Informationen über die Arbeit mit verknüpften Ressourcen finden Sie in [Relationen zwischen Ressourcen](#).

Bereich für verknüpfte Kunden (5)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Verknüpfte Firmen und Kontakte* oder ähnlich. Er enthält die Relationen, die zwischen dieser Ressource und Kunden (Firmen und Kontakte) bestehen. Diese Art von Relation kann zum Beispiel verwendet werden, um anzugeben, dass ein Kontakt eine Ressource verwendet. Die Relationen werden unter den jeweiligen Relationstypen angeordnet (rote Schrift). Neben dem Namen der Relation stehen die Kundengruppe und die Art des Kunden (Firma oder Kontakt). Die verfügbaren Relationen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Weitere Informationen über die Arbeit mit Kundenrelationen finden Sie in [Relationen zwischen Ressourcen und Kunden](#). Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Weitere Informationen finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#).

Bereich für verknüpfte Tickets (6)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Verknüpfte Tickets*. Er enthält die Relationen, die zwischen dieser Ressource und Tickets bestehen. Diese Art von Relation kann zum Beispiel verwendet werden, um ein Ticket mit der Ressource zu verknüpfen, die es betrifft. Die Relationen werden unter den jeweiligen Relationstypen angeordnet (rote Schrift). Sie können auswählen, ob Sie alle Tickets, nur offene Tickets oder nur geschlossene Tickets sehen möchten, indem Sie im Kontextmenü die gewünschte Option auswählen. Die verfügbaren Relationen hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Weitere Informationen über die Arbeit mit Ticketrelationen finden Sie in [Relationen zwischen Ressourcen und Tickets](#). Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Wei-

tere Informationen dazu finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#). Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen verknüpften Tickets sehen möchten.

Protokollbereich (7)

Die Überschrift des Bereichs lautet *Protokoll*. Dieser Bereich enthält das Ressourcenprotokoll, in dem alle Änderungen an der Ressource gespeichert sind. Dazu gehören Änderungen an den Datenfeldern, und das Hinzufügen und Entfernen von Kommentaren, Attachments und Relationen. Der Protokollbereich enthält das Datum und die Zeit der Änderung, sowie den Namen des Bearbeiters, der diese durchgeführt hat. Bei automatischen Änderungen kann dies auch ein technischer Name sein.

E.1.3 Anzeigeeinstellungen für Ressourcenseiten

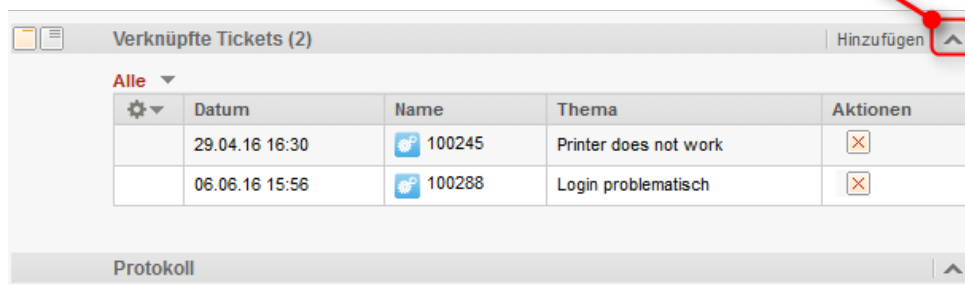
In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Aus- und Einklappen von Ressourcenseitenbereichen](#)
- [Sichtbarkeitslevel](#)
- [Anpassen von Tabellen](#)

E.1.3.1 Aus- und Einklappen von Ressourcenseitenbereichen

Die Bereiche der Ressourcenseite können, mit Ausnahme des Kopfbereichs, ausgeblendet, ein- und ausgeklappt sein. Wenn ein Bereich eingeklappt ist, sehen Sie nur die Überschrift des Bereichs, nicht aber seinen Inhalt. Sie können den Bereich ausklappen, indem Sie rechts auf den Pfeil nach unten klicken. Um einen Bereich einzuklappen und seinen Inhalt auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Ihr CM-Administrator legt fest, welche Bereiche der Ressourcenseite ausgeblendet und standardmäßig ein- oder ausgeklappt sind. Sie können Bereiche ein- und ausklappen, während Sie an einer Ressource arbeiten. Die Standardeinstellung wird allerdings wiederhergestellt, wenn Sie zu einer anderen Ressource wechseln.

Bereich für verknüpfte Tickets ausgeklappt - zum Einklappen klicken



Bereich für verknüpfte Tickets eingeklappt - zum Ausklappen klicken

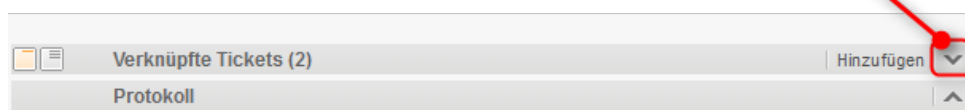


Abbildung 105: Ein- und Ausklappen von Bereichen

E.1.3.2 Sichtbarkeitslevel

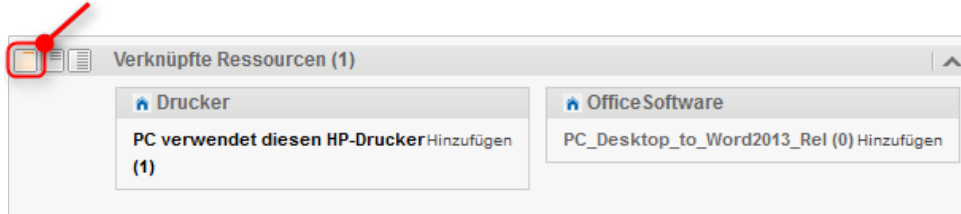
Das Sichtbarkeitslevel bestimmt den Detailgrad der im Ressourcenseitenbereich angezeigten Informationen. Es kann für den Bereich für verknüpfte Ressourcen und für den Bereich für verknüpfte Tickets festgelegt werden.

Es gibt drei Sichtbarkeitslevel:

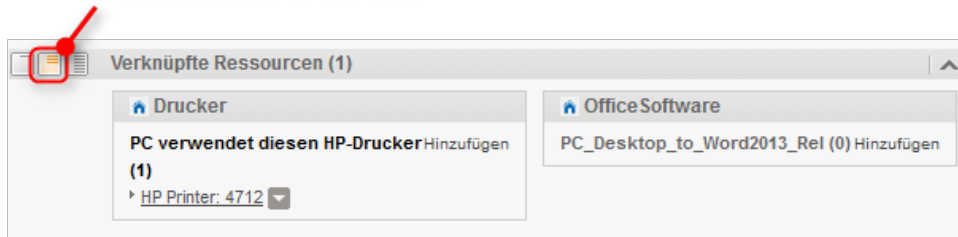
- **Standard**
Der einfachste Detailgrad

- **Erweitert**
Der erweiterte Detailgrad
- **Detail**
Der maximale Detailgrad

Sichtbarkeitslevel: Standard



Sichtbarkeitslevel: Erweitert



Sichtbarkeitslevel: Detail

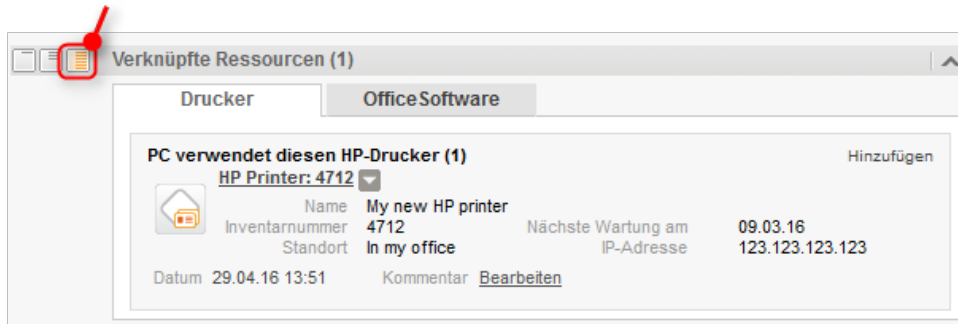


Abbildung 106: *Sichtbarkeitslevel*

E.1.3.3 Anpassen von Tabellen

Einige Bereiche der Ressourcenseite enthalten Tabellen. Sie können die Tabellenspalten anpassen, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Zahnradsymbol klicken. Klicken Sie zum Entfernen einer Spalte auf das Kreuz neben dem Spaltennamen. Um neue Spalten hinzuzufügen, klicken Sie in den weißen Bereich neben den 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. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu übernehmen. Sie können die Spalten innerhalb der Tabelle verschieben, indem Sie die Spalte an die gewünschte Position ziehen.

Wenn die Liste eine vordefinierte Anzahl an Einträgen überschreitet, wird sie auf mehrere Seiten verteilt. Sie können die Anzahl der Einträge pro Seite unter der Tabelle einstellen und auf die Pfeile und Seitenzahlen klicken, um durch die Tabelle zu navigieren.

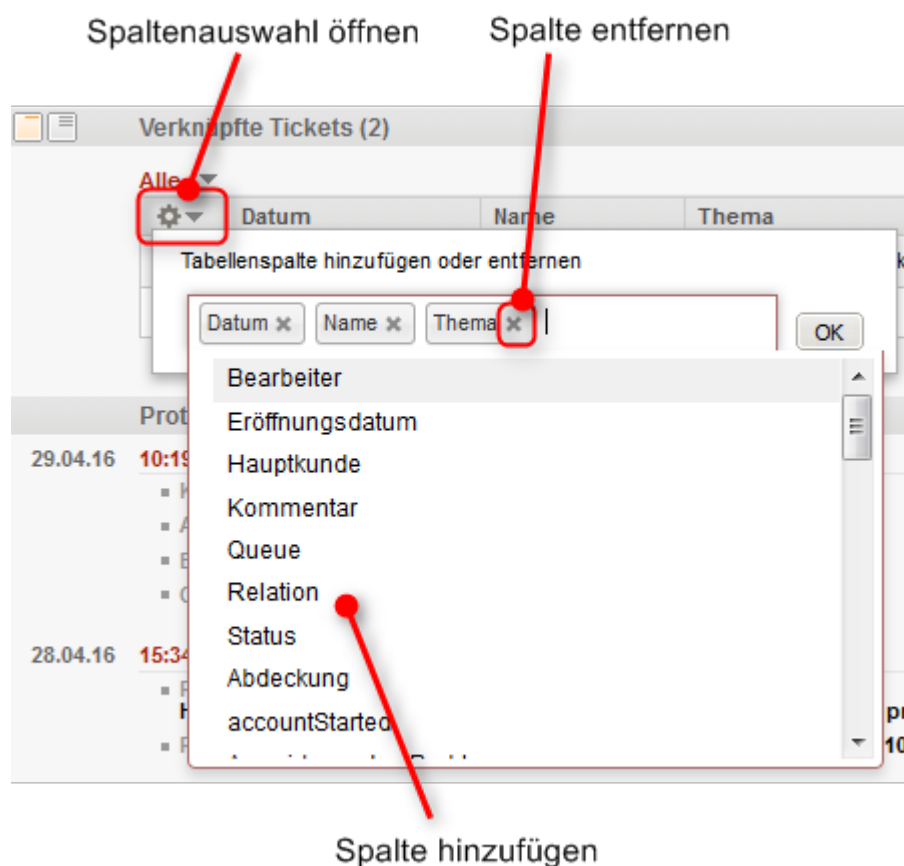


Abbildung 107: Anpassen der Tabellenspalten

i ConSol CM speichert Ihre Spaltenauswahl. Auch wenn Sie die Ressourcenseite verlassen oder sich vom System abmelden, werden die Spalten wieder so angezeigt, wie Sie sie definiert haben, wenn Sie die Ressourcenseite erneut öffnen.

E.1.4 Arbeiten mit Ressourcen

Einige Bearbeiter haben Rollen, die es ihnen ermöglichen, bestimmte Aktionen mit Ressourcen durchzuführen. Hier sind einige Beispiele für Aufgaben, die Sie ausführen können:

- Sie erstellen eine neue Ressource, siehe [Erstellen einer neuen Ressource](#).
- Sie editieren die Daten einer vorhandenen Ressource, siehe [Editieren von Ressourcendaten](#).
- Sie deaktivieren eine Ressource, siehe [Deaktivieren von Ressourcen](#).
- Sie löschen eine Ressource, siehe [Löschen von Ressourcen](#).
- Sie führen eine Aktion für die Ressource durch, siehe [Durchführen von Ressourcenaktivitäten](#).
- Sie fügen einen Kommentar oder ein Attachment zu einer Ressource hinzu, siehe [Editieren der ergänzenden Details](#).
- Sie fügen eine Relation zu einem Ticket, einem Kunden oder einer anderen Ressource hinzu, siehe [Relationen zu Tickets, Kunden und anderen Ressourcen](#).

Es hängt von Ihren Berechtigungen ab, ob Sie eine oder mehrere dieser Aufgaben durchführen dürfen. Wenn Sie die entsprechenden Berechtigungen nicht haben oder in Ihrem CM-System keine Ressourcen verwendet werden, können Sie dieses Kapitel überspringen, da es für Sie nicht relevant ist.

E.1.4.1 Erstellen einer neuen Ressource

Sofern Sie die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie an zwei Stellen eine neue Ressource erstellen.

- Auf dem [Ressourcen-Dashboard](#):

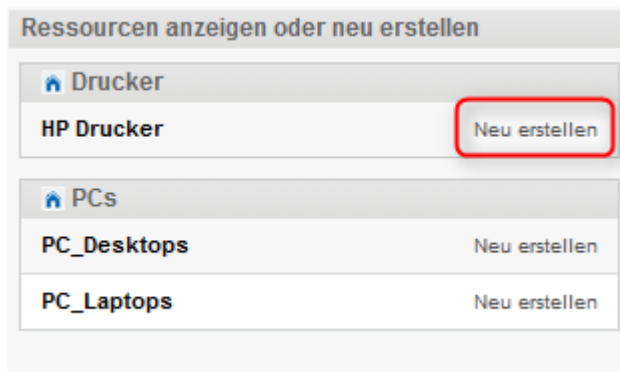


Abbildung 108: Erstellen einer Ressource auf dem Ressourcen-Dashboard

- Auf der [Ressourcentyp-Seite](#):

Ressource	Standort	Nächste Wartung am
HP Printer: Best Printer ever - - 192.168.123.123	top floor	20.03.16
HP Printer: Mein Lieblingsdrucker - - 192.168.123.123	Oberste Etage	20.06.16
HP Printer: My new HP printer - - 123.123.123.123	In my office	09.03.16

Abbildung 109: Erstellen einer Ressource auf der Ressourcentyp-Seite

Zusätzlich zu diesen Standardstellen kann es möglich sein, Ressourcen über Aktivitäten, z. B. auf einer Kundenseite, zu erstellen. Dies hängt ausschließlich von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ressource zu erstellen:

1. Suchen Sie den gewünschten Ressourcentyp.
2. Klicken Sie auf dem Ressourcen-Dashboard auf den Link *Neu erstellen* oder klicken Sie auf der Ressourcentyp-Seite auf den Link *Erstellen* (siehe obige Abbildungen).
3. Füllen Sie die Daten auf der Seite *Neue Ressource erstellen* aus. Weitere Informationen über das Ausfüllen der Felder finden Sie in [Die unterschiedlichen Datenfelder](#).
4. Klicken Sie auf *Erstellen*, um die Ressource zu speichern.

i Wenn Sie eine neue Ressource erstellen, wird in einigen Felder möglicherweise die [Auto-complete-Suche](#) aktiviert, um zu überprüfen, ob es bereits eine passende Ressource gibt. In diesem Fall können Sie einen der Vorschläge aussuchen, um die entsprechende Ressourcenseite zu öffnen. Alternativ können Sie die Vorschläge ignorieren, und eine neue Ressource mit den gewünschten Daten erstellen.

E.1.4.2 Zugreifen auf vorhandene Ressourcen

Um eine Ressource aktualisieren zu können, müssen Sie die Ressourcenseite öffnen. Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Ressourcenseite einer vorhandenen Ressource zu öffnen:

- Öffnen einer Ressource über die [Ressourcentyp-Seite](#).
- Suchen nach einer Ressource mit der [Schnellsuche](#) oder der [Detailsuche](#).

- Öffnen einer Ressource über den Link *Zur Ressource* im Kontextmenü einer Ressource im Bereich für verknüpfte Ressourcen einer Kundenseite oder eines Tickets.

E.1.4.3 Editieren von Ressourcendaten

Wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie Ressourcendaten im [Kopfbereich](#) und im [Gruppenbereich](#) editieren.

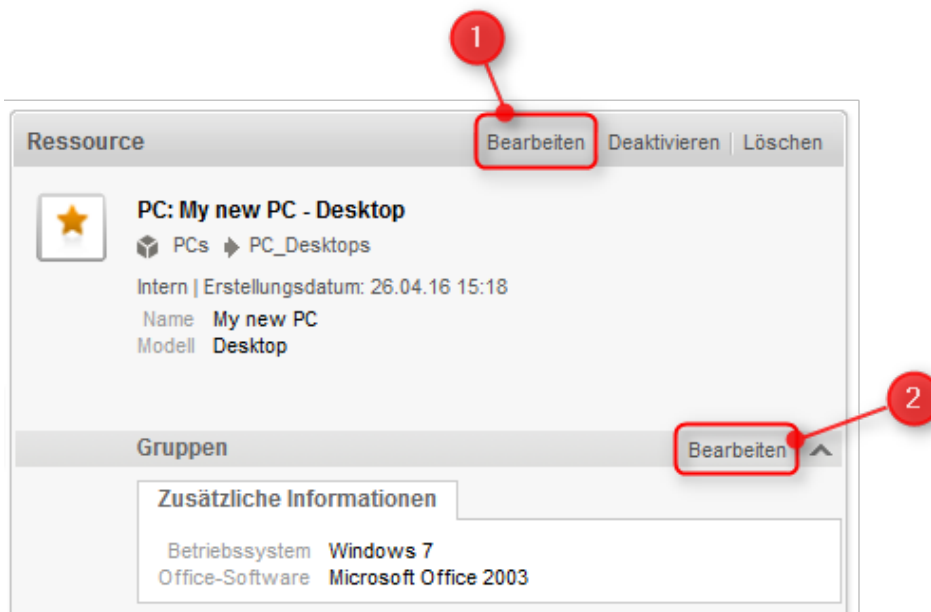


Abbildung 110: Editieren der Ressourcendaten

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Kopfbereichs auf den Link *Bearbeiten*.
2. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Gruppenbereichs auf den Link *Bearbeiten*.

Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Editieren Sie die Kundendaten wie erforderlich (Details zu den unterschiedlichen Datenfeldern finden Sie in [Die unterschiedlichen Datenfelder](#)). Klicken Sie auf *Änderungen speichern*, um die neuen Daten zu übernehmen. Der Hintergrund des Bereichs wird wieder grau (Ansichtsmodus).

Abbildung 111: Gruppenbereich im Editiermodus

E.1.4.4 Editieren der ergänzenden Details

Im [Bereich für ergänzende Details](#) der Ressourcenseite können Sie Kommentare und Attachments zur Ressource hinzufügen. Die entsprechenden Berechtigungen werden unabhängig von den Berechtigungen zum Lesen und Schreiben von Ressourcendaten vergeben. Es ist also möglich, dass Sie diesen Bereich nicht sehen oder editieren können.

In den ergänzende Details können Sie Informationen über die Ressource sammeln, z. B. an eine Ressource, die ein Softwareprodukt darstellt, die Release Notes anhängen, oder einen Kommentar schreiben, wie man die Tintenpatronen eines bestimmten Druckers wechselt.

Hinzufügen von Attachments

Um ein Attachment hinzuzufügen, klicken Sie in der Kopfzeile des Bereichs auf den Link *Attachment*. Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie ein Attachment auch hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Attachment* klicken. Laden Sie das Attachment mit dem Dateibrowser hoch und klicken Sie auf *Hinzufügen*. Sie können auch eine Beschreibung eingeben (optional). Das Attachment wird dann in der Liste der Attachments unten angezeigt.

Die Liste der Attachments enthält folgende Informationen. Sie können die Liste mithilfe der in der Kopfzeile befindlichen Drop-down-Felder und Textfelder filtern:

- **Dateityp**
Zeigt den Dateityp des Attachments an.
- **Name**
Zeigt den Dateinamen des Attachments an. Klicken Sie auf den Dateinamen, um das Attachment herunterzuladen.
- **Beschreibung**
Zeigt die Beschreibung an, die beim Hinzufügen des Attachments eingegeben wurde, sofern vorhanden.
- **Datum**
Zeigt das Datum an, an dem das Attachment hinzugefügt wurde.

- **Hinzugefügt von**

Zeigt an, wer das Attachment hinzugefügt hat. Das kann entweder ein Bearbeiter (der die Datei hochgeladen hat) oder ein technischer Benutzer (sofern die Datei automatisch vom System hochgeladen wurde) sein.

- **Aktion**

Enthält Links zu allen verfügbaren Aktionen. Das sind:

- **Filter anwenden**

Filtert die Liste entsprechend Ihrer Auswahl in der Kopfzeile.

- **Filter zurücksetzen**

Entfernt den Filter, d. h. es werden alle Einträge angezeigt.

Sie können ein Attachment löschen, indem Sie rechts auf das rote Kreuz klicken. Das Attachment wird dann kursiv angezeigt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird das Attachment endgültig gelöscht.



Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, welche Dateiformate möglich sind, wie groß die Dateien maximal sein dürfen, und ob die Attachments durchsucht werden können.

Hinzufügen von Kommentaren

Um einen Kommentar hinzuzufügen, klicken Sie in der Kopfzeile des Bereichs auf den Link *Kommentar*. Der Hintergrund des Bereichs wird gelb, um anzuzeigen, dass sich der Bereich im Editiermodus befindet. Wenn sich der Bereich bereits im Editiermodus befindet, können Sie einen Kommentar auch hinzufügen, indem Sie auf den Tab *Kommentar* klicken. Geben Sie den Kommentar ein und klicken Sie auf *Hinzufügen*. Der Kommentar wird dann in der Liste der Kommentare unten angezeigt.

Die Liste der Kommentare enthält folgende Informationen. Sie können die Liste mithilfe der in der Kopfzeile befindlichen Drop-down-Felder und Textfelder filtern:

- **Datum**

Zeigt das Datum an, an dem der Kommentar hinzugefügt wurde.

- **Hinzugefügt von**

Zeigt an, wer den Kommentar hinzugefügt hat. Das kann entweder ein Bearbeiter (der den Kommentar eingegeben hat) oder ein technischer Benutzer (sofern der Kommentar automatisch vom System erzeugt wurde) sein.

- **Kommentar**

Zeigt den Kommentar an.

- **Aktion**

Enthält Links zu allen verfügbaren Aktionen. Das sind:

- **Filter anwenden**

Filtert die Liste entsprechend Ihrer Auswahl in der Kopfzeile.

- **Filter zurücksetzen**

Entfernt den Filter, d. h. es werden alle Einträge angezeigt.

Sie können einen Kommentar löschen, indem Sie rechts auf das rote Kreuz klicken. Der Kommentar wird dann kursiv angezeigt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird der Kommentar endgültig gelöscht.

E.1.4.5 Durchführen von Ressourcenaktivitäten

Ressourcenaktivitäten ermöglichen es Ihnen, bestimmte Aktionen für die aktuelle Ressource durchzuführen. Sie finden sie im Feld *Aktivitäten* neben der offenen Ressourcenseite. Klicken Sie auf die gewünschte Aktivität, um die entsprechende Aktion auszuführen.

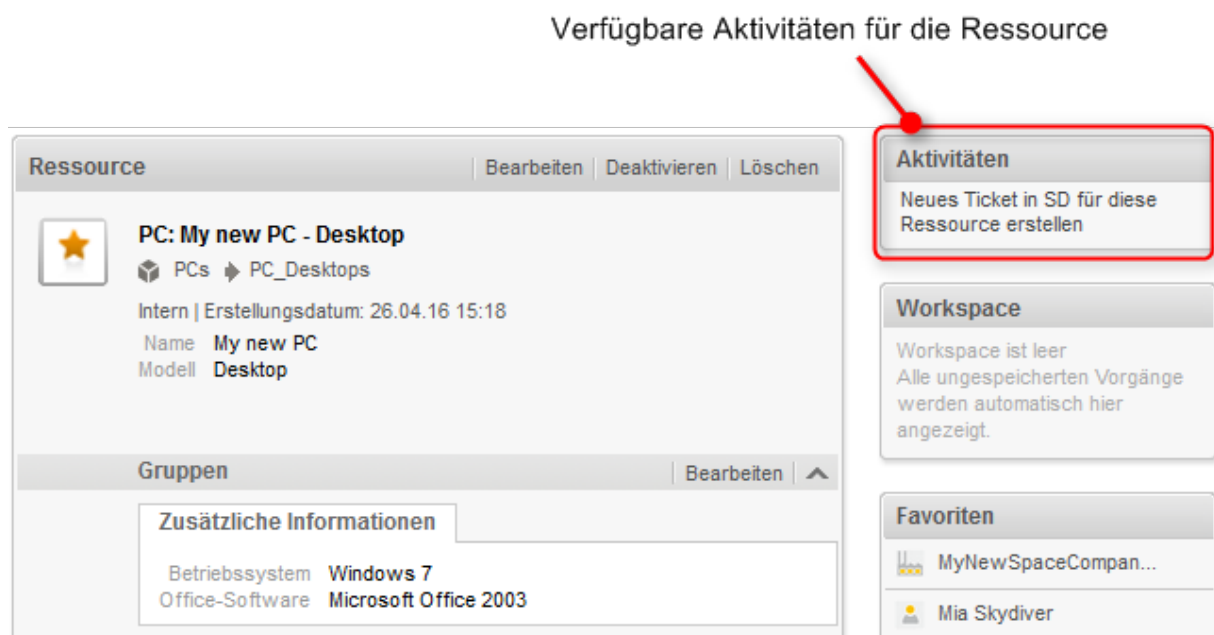


Abbildung 112: Ressourcenaktivitäten

Beispiele für Ressourcenaktivitäten sind:

- Ein neues Ticket für die Ressource erstellen
- Einen neuen Kunden erstellen, der mit der Ressource verknüpft ist
- Ressourcendaten aktualisieren

i Die verfügbaren Ressourcenaktivitäten hängen vom Ressourcentyp und von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. Sie können Ressourcenaktivitäten nur ausführen, wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen zum Ausführen von Aktivitäten für diesen Ressourcentyp haben.

E.1.4.6 Beenden der Verfügbarkeit von Ressourcen

Wenn eine Ressource im CM-System nicht mehr verwendet werden soll, haben Sie zwei Möglichkeiten dies umzusetzen:

- [Deaktivieren von Ressourcen](#)
- [Löschen von Ressourcen](#)

Deaktivieren von Ressourcen

Klicken Sie zum Deaktivieren einer Ressource in der oberen rechten Ecke der Ressourcenseite auf den Link *Deaktivieren*. Die Ressource wird sowohl auf ihrer Ressourcenseite als auch auf den Seiten der verknüpften Objekte (Kunden, Tickets, andere Ressourcen) kursiv dargestellt. Die Deaktivierung einer Ressource hat folgende Auswirkungen:

Noch mögliche Aktionen	Nicht mehr mögliche Aktionen
• Editieren der Ressourcendaten • Hinzufügen von Kommentaren und Attachments • Anzeigen der Ressource auf der Res-sourcentyp-Seite (markieren Sie die Option <i>Deaktivierte einschließen</i>) • Suchen der Ressource in der Detailsuche mit der Option <i>Deaktivierte einschließen</i>. • Reaktivieren der Ressource • Löschen der Ressource	• Suchen der Ressource in der Schnellsuche, Detailsuche ohne die Option <i>Deaktivierte einschließen</i> und Autocomplete-Suche. • Verwenden der Ressource in Relationen

Löschen von Ressourcen

Klicken Sie zum Löschen einer Ressource in der oberen rechten Ecke der Ressourcenseite auf den Link *Löschen*. Wenn es Relationen mit der Ressource gibt, müssen Sie entscheiden, was mit den Relationen passieren soll, bevor Sie die Ressource löschen. Es gibt zwei Möglichkeiten:

1. Relationen übertragen

Sie können eine andere Ressource desselben Ressourcentyps auswählen, um die Relationen der aktuellen Ressource auf die ausgewählte Ressource zu übertragen. Führen Sie dazu folgende Schritte durch:

- Wählen Sie die Zielressource mit der [Autocomplete-Suche](#) im Feld *Ersatz-Ressource suchen*.
- Klicken Sie auf den Button *Relationen neu zuordnen und löschen*. Die ausgewählte Ressource ersetzt die aktuelle Ressource in allen Relationen und die aktuelle Ressource wird gelöscht.

2. Relationen löschen

Sie können die Relationen der Ressource einfach mit der Ressource selbst löschen. Klicken Sie dazu auf den Button *Mit allen Relationen löschen*.



Abbildung 113: Löschen einer Ressource

i Die Übertragung der Relationen ist nur möglich, wenn dadurch keine Konflikte entstehen, z. B. können Sie keine Relationen an eine Ressource übertragen, die bereits mit demselben Kunden verknüpft ist. In diesem Fall wird eine Fehlermeldung angezeigt und Sie müssen die Relationen löschen.

E.1.4.7 Wiederherstellen der Verfügbarkeit von deaktivierten Ressourcen

Sie können eine deaktivierte Ressource, die kursiv angezeigt wird, wieder verfügbar machen, indem Sie sie reaktivieren. Klicken Sie dazu in der oberen rechten Ecke der Ressourcenseite auf den Link *Aktivieren*.

Die folgende Abbildung zeigt eine deaktivierte Ressource (in kursiv) und den Link zum Aktivieren.

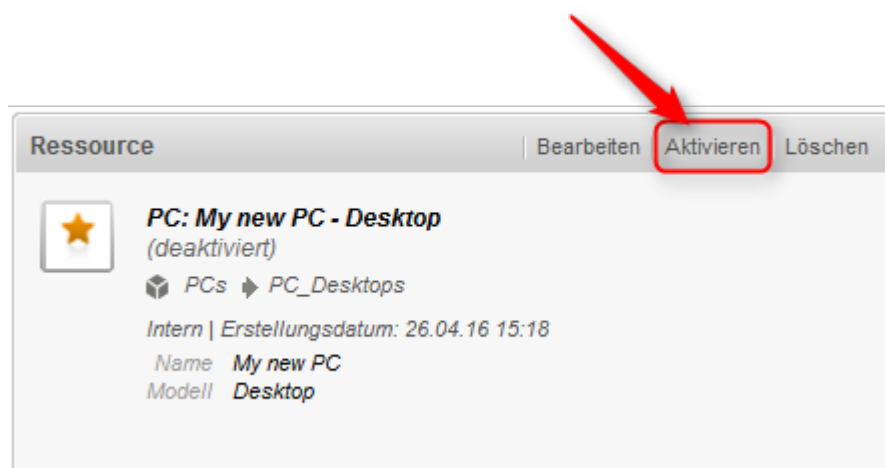


Abbildung 114: Reaktivieren einer Ressource

E.1.4.8 Relationen zu Tickets, Kunden und anderen Ressourcen

Für Ressourcen sind drei Arten von Relationen möglich:

1. Relationen zu anderen **Ressourcen** werden im [Bereich für verknüpfte Ressourcen](#) angezeigt. Sie können zur Strukturierung des Ressourcenpools verwendet werden. Zum Beispiel können Sie einen Computer mit der installierten Software verknüpfen.
2. Relationen zu **Kunden** (Firmen und Kontakten) werden im [Bereich für verknüpfte Kunden](#) angezeigt. Sie können verwendet werden, um Kunden mit ihren Ressourcen zu verknüpfen. Zum Beispiel können Sie einen Computer mit dem Kunden verknüpfen, der ihn verwendet.
3. Relationen zu **Tickets** werden im [Bereich für verknüpfte Tickets](#) angezeigt. Sie können verwendet werden, um Ressourcen mit den Tickets zu verknüpfen, die sie betreffen. Zum Beispiel können Sie einen Drucker mit einem Ticket, das ein Problem mit diesem Drucker behandelt, verknüpfen.

Relationen zwischen Ressourcen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in Relationen zwischen Ressourcen](#)
- [Anzeige von Ressourcenrelationen im Web Client](#)
- [Hinzufügen einer Ressourcenrelation](#)
- [Editieren des Kommentars einer Ressourcenrelation](#)
- [Wechseln zur verknüpften Ressource](#)
- [Löschen einer Ressourcenrelation](#)

Einführung in Relationen zwischen Ressourcen

Relationen zwischen Ressourcen (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Ressourcenrelationen* bezeichnet) können verwendet werden, um Verknüpfungen zwischen Ressourcen zu erstellen. Sie ermöglichen es Ihnen, den Ressourcenpool zu strukturieren, indem Sie z. B. eine Software mit den Computern verknüpfen, auf denen sie installiert ist.

Sie können Relationen anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Der **Ressourcentyp**, d. h. die Art von Ressourcen, die mit der Ressource verknüpft werden können.
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen des gleichen Ressourcentyps mit der Ressource verknüpfen können.
- Die Verfügbarkeit des Felds *Kommentar*.
- Ob der Name der Relation angezeigt wird.
- Ob eine Relation bearbeitet werden kann, d. h. ob sie im Web Client hinzugefügt, editiert und gelöscht werden kann.

Anzeige von Ressourcenrelationen im Web Client

Die Ressourcenrelationen werden auf der Ressourcenseite im [Bereich für verknüpfte Ressourcen](#) angezeigt. Das Layout hängt vom ausgewählten [Sichtbarkeitslevel](#) ab. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich für verknüpfte Ressourcen mit der Sichtbarkeitseinstellung *Erweitert*. Jede Ressourcengruppe

wird in einer Box angezeigt, die die für diese Ressourcengruppe konfigurierten Relationen enthält. Die Ressourcen sind unter dem Namen des Relationsmodells angeordnet. Wenn für die Relation kein Name konfiguriert wurde, wird statt dem Relationsnamen *Relation zu* angezeigt.

Klicken Sie auf den Namen der Relation, um die verknüpften Ressourcen anzuzeigen. Sie können weitere Details über die Ressource anzeigen, indem Sie auf den Ressourcennamen klicken. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Ressourcennamen, um das Kontextmenü der Ressource zu öffnen, wo Sie die Möglichkeit haben, die Relation zu löschen oder die Ressourcenseite zu öffnen.

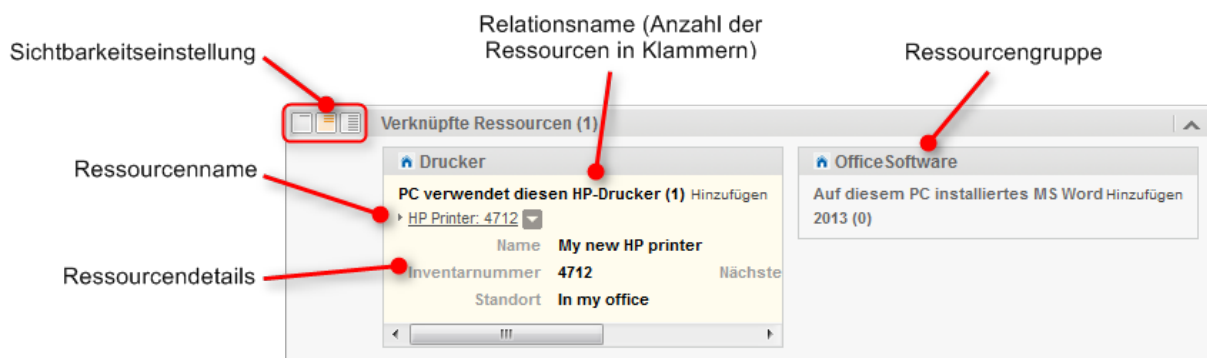


Abbildung 115: Ressourcenrelationen

Hinzufügen einer Ressourcenrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ressourcenrelation hinzuzufügen.

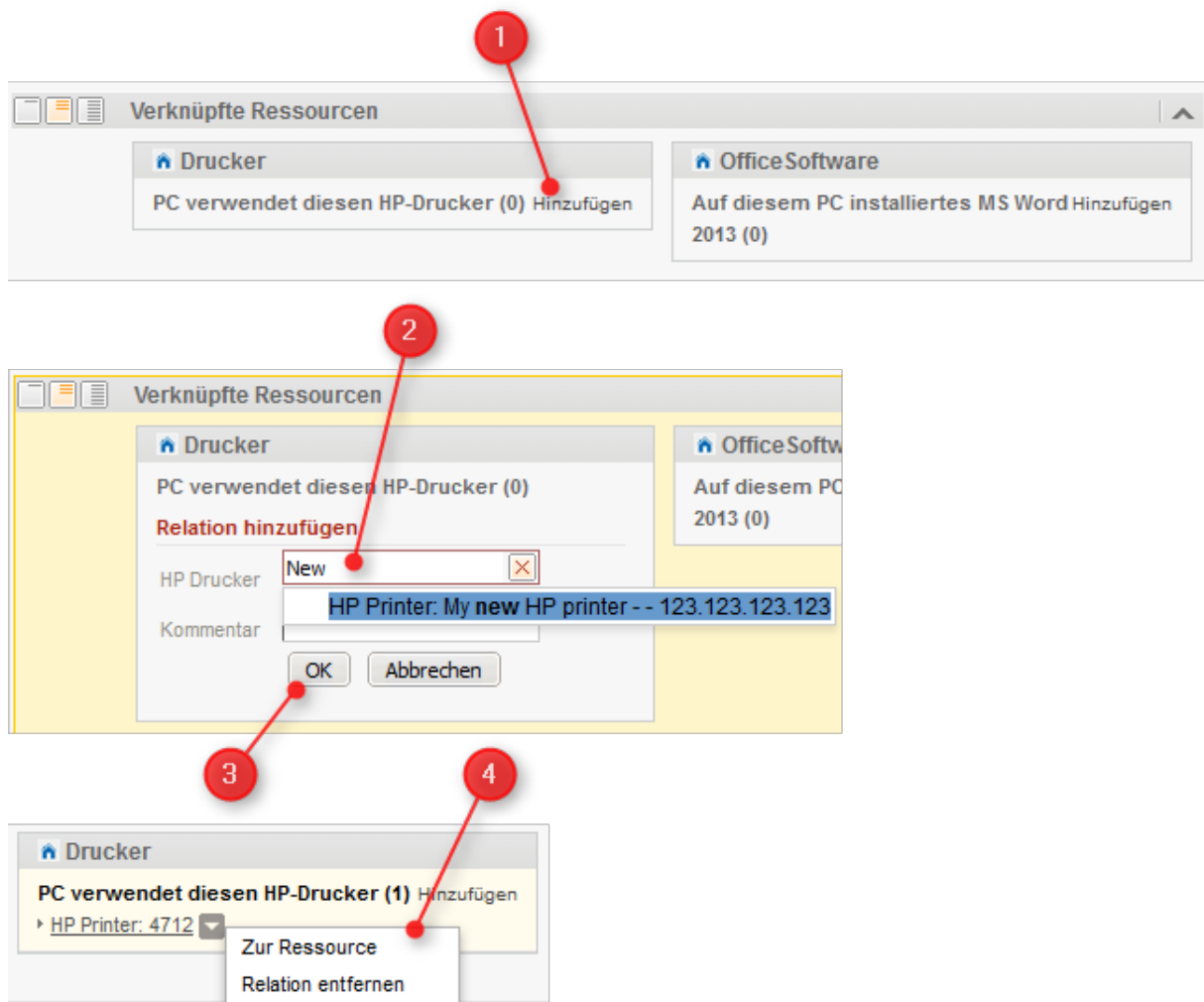


Abbildung 116: Hinzufügen einer Ressourcenrelation

1. Klicken Sie auf den Link *Hinzufügen* neben dem Namen der gewünschten Relation.
2. Beginnen Sie mit der Eingabe des Ressourcennamens und wählen Sie die gewünschte Ressource aus den Vorschlägen der [Autocomplete-Suche](#). Die Eingabe eines Kommentars ist optional.
3. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*.
4. Die Ressource ist jetzt mit der aktuellen Ressource verknüpft. Sie können auf den Link mit dem Ressourcennamen klicken, um weitere Details über die Ressource anzuzeigen. Der Detailgrad hängt vom ausgewählten Sichtbarkeitslevel ab. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben der Ressource, um ihr Kontextmenü zu öffnen.

Editieren des Kommentars einer Ressourcenrelation

Klicken Sie neben *Kommentar* auf *Bearbeiten*, um den Kommentar der Relation zu editieren. Der Link *Bearbeiten* wird nur angezeigt, wenn Sie als Sichtbarkeitslevel *Detail* ausgewählt haben (siehe [Sichtbarkeitslevel](#)).

Wechseln zur verknüpften Ressource

Sie können die entsprechende Ressourcenseite anzeigen, indem Sie im Kontextmenü auf *Zur Ressource* klicken.

Löschen einer Ressourcenrelation

Klicken Sie im Kontextmenü auf *Relation entfernen*, um die Relation zu löschen. Die Relation wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Relation endgültig gelöscht.

Relationen zwischen Ressourcen und Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in Relationen zwischen Ressourcen und Kunden](#)
- [Anzeige von Kundenrelationen im Web Client](#)
- [Einstellen der angezeigten Spalten](#)
- [Hinzufügen einer Kundenrelation](#)
- [Editieren des Kommentars einer Kundenrelation](#)
- [Aufrufen des verknüpften Kunden](#)
- [Löschen einer Kundenrelation](#)

Einführung in Relationen zwischen Ressourcen und Kunden

Eine Relation zwischen Ressourcen und Kunde (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Kundenrelation* bezeichnet) definiert die Relation zwischen dieser Ressource und einem Kunden. Mit Kundenrelationen können Sie zum Beispiel Ihre Objekte den Kunden (Firmen oder Kontakten) zuordnen, die sie verwenden. Dies können in einem Helpdesk-Prozess zum Beispiel der vom Kunden verwendete Computer und Drucker oder die Verträge des Kunden sein. Sie können Kundenrelationen auch zur Unterstützung der CRM-Funktionen von ConSol CM verwenden: Zum Beispiel erstellen Sie eine Ressource für eine Messe, die Sie besucht haben, und verknüpfen diese Messe dann mit allen Kunden, die Sie dort getroffen haben. Sie können die Seiten der verknüpften Kunden schnell aus der Ressourcenseite öffnen.

Sie können Relationen anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Die **Kundengruppe**, zu der der Kunde gehören muss.
- Die **Ebene** bestimmt die Art von Kunde, die in der Relation verwendet wird. Das kann sein:
 - **Firma**
 - **Kontakt**
 - **Jede** (entweder ein Kontakt oder eine Firma)
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen mit demselben Kunden oder mehrere Kunden mit derselben Ressource verknüpfen können.
- Ob der Name der Relation angezeigt wird. Wenn kein Relationsname angezeigt wird, lautet die Tabellenüberschrift *Relation zu*.

- Ob eine Relation bearbeitet werden kann, d. h. ob sie im Web Client hinzugefügt, editiert und gelöscht werden kann.

Anzeige von Kundenrelationen im Web Client

Die Kundenrelationen werden auf der Ressourcenseite im [Bereich für verknüpfte Kunden](#) angezeigt. Für jedes Relationsmodell gibt es eine Tabelle. Die Überschrift gibt den Namen des Relationsmodells, die Zielkundengruppe und die Kundenart (Firma, Kontakt oder Beliebig) an. Die Tabelle enthält die Relationen, die für dieses Relationsmodell erstellt wurden.

Wenn die Art des Kunden *Beliebig* ist, d. h. entweder eine Firma oder ein Kontakt, gibt es zwei Tabs: einen für Relationen zu Kontakten und einen für Relationen zu Firmen (siehe oberen Teil der folgenden Abbildung).

Verknüpfte Firmen und Kontakte (2) | Hinzufügen | ^

Relation zu (Reseller)(Beliebig)

Kontakt Firma

Kontakt	Datum	Kommentar	Aktionen
Skywalker,Leia	20.06.16 10:58	Bearbeiten	

Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt (MyCustomerGroup)(Kontakt)
Keine Suchergebnisse

Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt (Reseller)(Kontakt)

Name	Datum	Kontakt	Kommentar	Aktionen
	14.06.16 17:01	Skywalker,Luke	Bearbeiten	

Abbildung 117: Kundenrelationen von Ressourcen

Die Relationen werden auf der Ressourcenseite und den betroffenen Kundenseiten angezeigt. Beachten Sie, dass dieselbe Relation auf den Kundenseiten einen anderen Namen haben kann.

Einstellen der angezeigten Spalten

Öffnen Sie das Kontextmenü neben dem Zahnradsymbol, um die Tabellenspalten zu konfigurieren. Um Spalten hinzuzufügen, geben Sie den Spaltennamen ein und wählen Sie einen Vorschlag der [Auto-complete-Suche](#). Sie können Spalten entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Spaltennamen klicken.

Hinzufügen einer Kundenrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Kundenrelation hinzuzufügen.

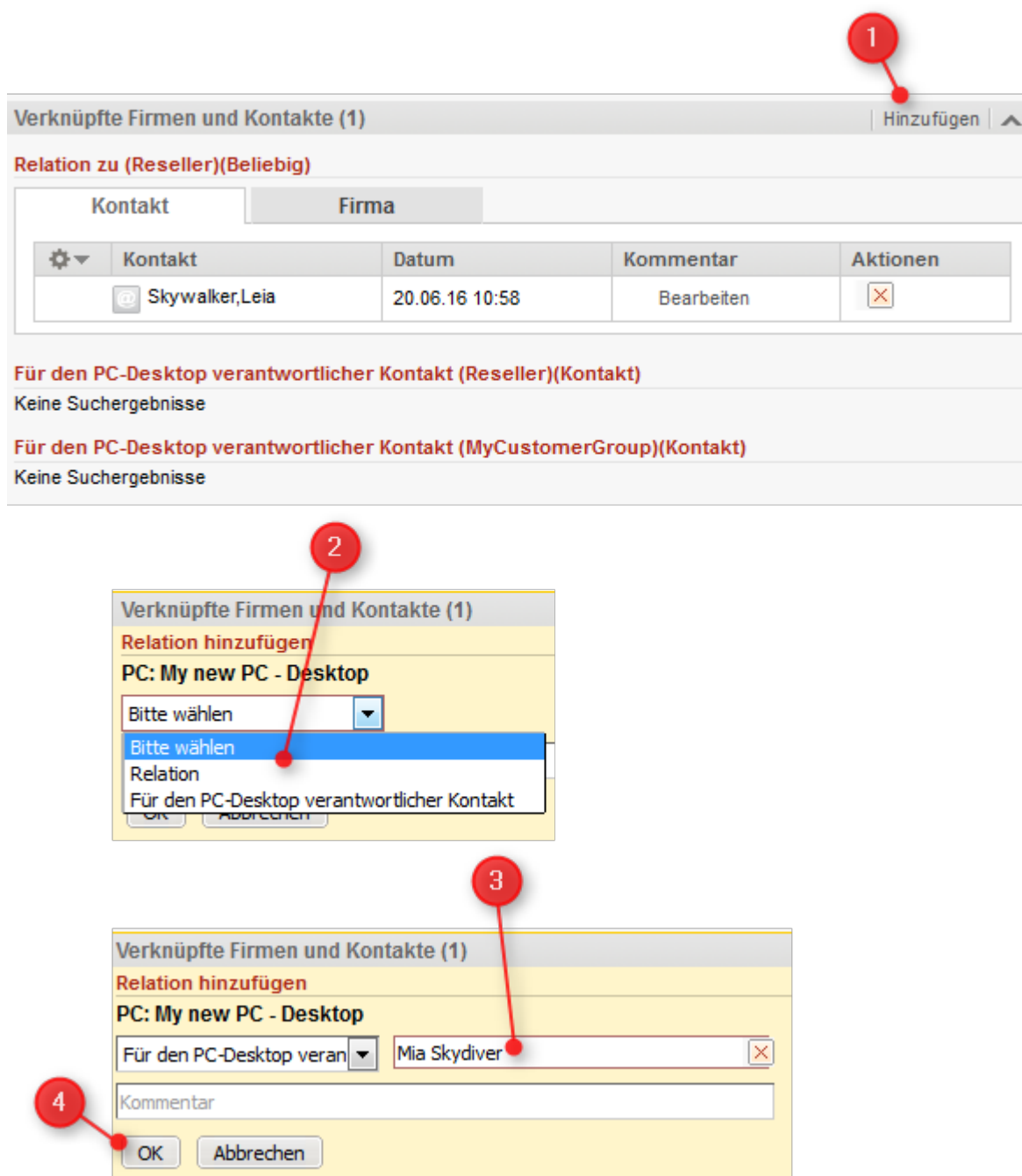


Abbildung 118: Hinzufügen einer Kundenrelation

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Bereichs für verknüpfte Kunden auf *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie das Relationsmodell aus der Drop-down-Liste.
3. Wählen Sie den Zielkunden mit der [Autocomplete-Suche](#) im Feld *Nicht zugewiesen*. Die Eingabe einer Bemerkung in das Feld darunter ist optional.
4. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*, um die Relation zum ausgewählten Kunden zu erstellen.

Die folgenden Abbildungen zeigen die resultierende Relation:

- Auf der Ressourcenseite von *My new PC Desktop* sehen Sie die Relation des Typs *Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt* zum Kontakt *Mia Skydiver* aus der Kundengruppe *MyCustomerGroup*.
- Auf der Kundenseite von *Mia Skydiver* sehen Sie die Relation des Typs *Diese Person ist für diesen PC verantwortlich* zur Ressource *My new PC Desktop* aus der Ressourcengruppe *PCs*.

Ressourcenseite von My new PC Desktop

Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt (MyCustomerGroup)(Kontakt)				
 ▼	Kontakt	Datum	Kommentar	Aktionen
	 Mia Skydiver	20.06.16 11:19	Bearbeiten	

Kundenseite von Mia Skydiver

Verknüpfte Ressourcen (1)	
 PCs	
Diese Person ist für den PC verantwortlich (1)	
▶ PC: My new PC - Desktop ▼	

Abbildung 119: Resultierende Relationen

Editieren des Kommentars einer Kundenrelation

Klicken Sie in der Spalte *Kommentar* der Relation auf *Bearbeiten*, um ihren Kommentar zu editieren. Der Kommentar ist optional. Wenn die Spalte *Kommentar* nicht angezeigt wird, müssen Sie sie zuerst hinzufügen (siehe [Einstellen der angezeigten Spalten](#)).

Aufrufen des verknüpften Kunden

Sie können die Kundenseite des verknüpften Kunden aufrufen, indem Sie in der Spalte *Kontakt* oder *Firma* auf seinen Namen klicken. Wenn Sie in eine andere Spalte klicken, wird ein Vorschaufenster geöffnet, in dem Sie sich entscheiden können, die Kundenseite zu öffnen.

Löschen einer Kundenrelation

Klicken Sie in der Spalte *Aktionen* auf das rote Kreuz, um die Relation zu löschen. Die Relation wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Relation endgültig gelöscht. Beachten Sie, dass die Relation auch von der Seite des verknüpften Kunden entfernt wird.

Relationen zwischen Ressourcen und Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Ressourcen und Tickets](#)
- [Anzeige von Ticketrelationen im Web Client](#)
- [Konfigurieren der angezeigten Spalten](#)
- [Hinzufügen einer Ticketrelation](#)
- [Editieren des Kommentars einer Ticketrelation](#)
- [Öffnen des Tickets](#)
- [Löschen einer Ticketrelation](#)

Einführung in die Relationen zwischen Ressourcen und Tickets

Eine Relation zwischen Ressource und Ticket (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Ticketrelation* bezeichnet) definiert die Relation zwischen dieser Ressource und einem Ticket. Ticketrelationen ermöglichen es Ihnen, Objekte mit den Tickets, die sie betreffen, zu verknüpfen. Zum Beispiel können Sie ein Vorfallticket mit dem Drucker verknüpfen, der das Problem hervorgerufen hat, oder ein Serviceticket mit der SLA des Kunden. Sie können die Tickets dann schnell aus der Ressourcenseite aufrufen.

Sie können Relationen anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Die **Queue**, in der sich das Ticket befinden muss.
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen mit demselben Ticket oder mehrere Tickets mit derselben Ressource verknüpfen können.
- Ob der Name der Relation angezeigt wird.
- Ob eine Relation bearbeitet werden kann, d. h. ob sie im Web Client hinzugefügt, editiert und gelöscht werden kann.

Anzeige von Ticketrelationen im Web Client

Die Ticketrelationen werden auf der Ressourcenseite im [Bereich für verknüpfte Tickets](#) angezeigt. Das Layout hängt vom ausgewählten [Sichtbarkeitslevel](#) ab. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich für verknüpfte Tickets mit der Sichtbarkeitseinstellung *Erweitert*. Für jedes Relationsmodell gibt es eine Tabelle. Die Überschrift gibt den Namen des Relationsmodells und die Art der Tickets (alle, offen oder geschlossen) an. Wenn für die Relation kein Name konfiguriert wurde, wird statt dem Relationsnamen *Relation zu* angezeigt. Sie können die Art der Tickets ändern, indem Sie auf den Pfeil neben dem Relationsnamen klicken und einen anderen Wert auswählen.

Die Tabelle enthält die Relationen, die für dieses Relationsmodell erstellt wurden.

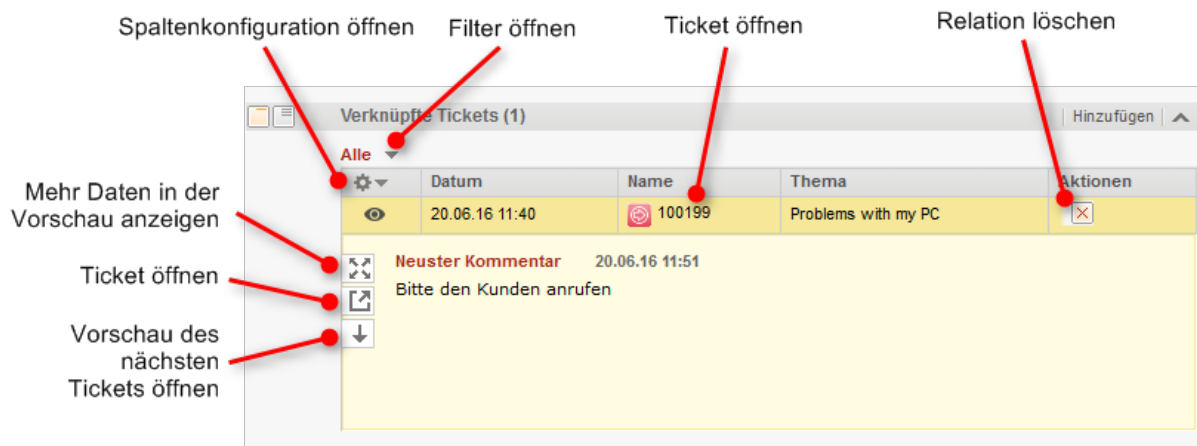


Abbildung 120: Ticketrelationen

Konfigurieren der angezeigten Spalten

Öffnen Sie das Kontextmenü neben dem Zahnradsymbol, um die Tabellenspalten zu konfigurieren. Um Spalten hinzuzufügen, geben Sie den Spaltennamen ein und wählen Sie einen Vorschlag der [Auto-complete-Suche](#). Sie können Spalten entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Spaltennamen klicken.

Hinzufügen einer Ticketrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ticketrelation hinzuzufügen.

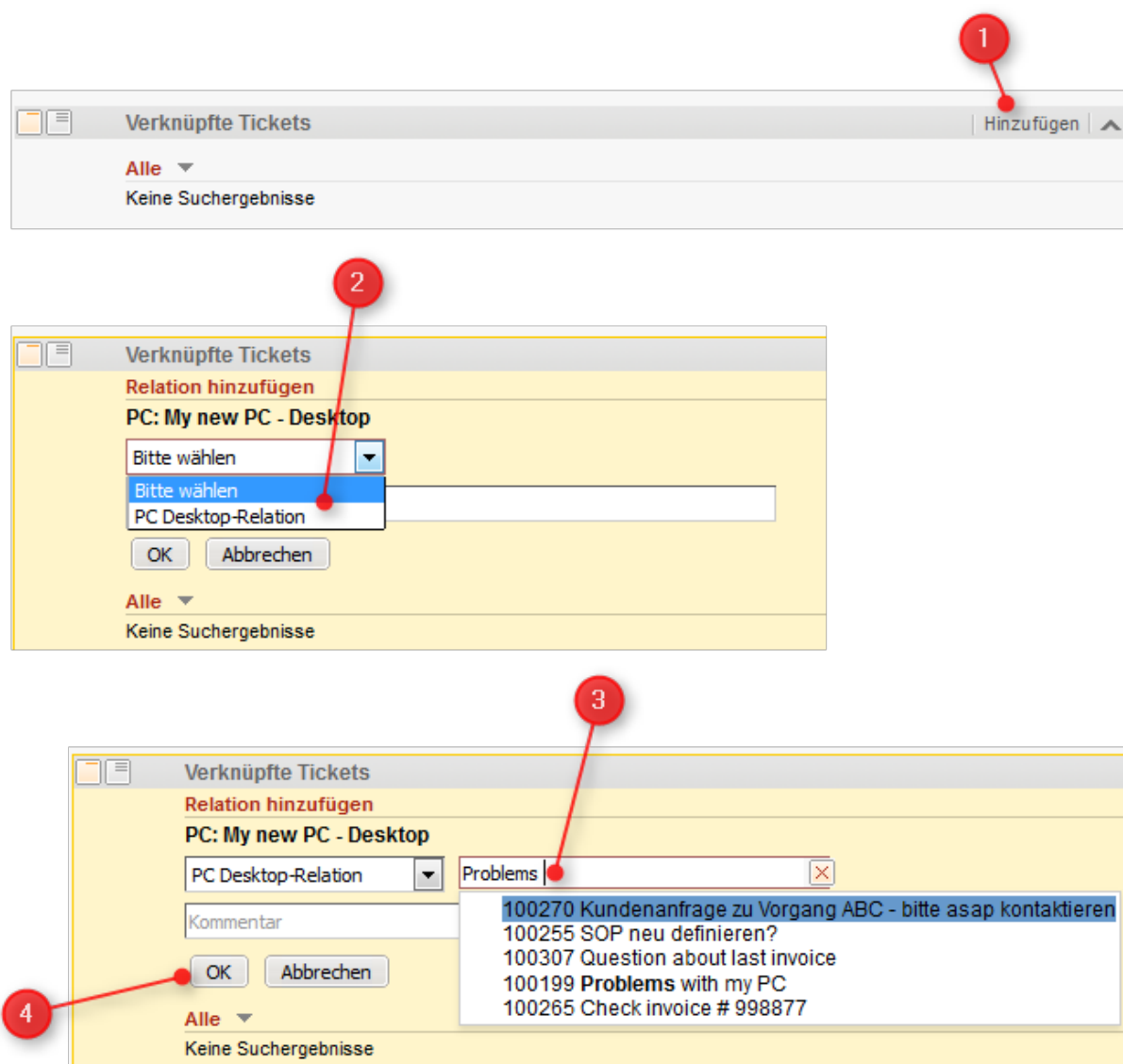


Abbildung 121: Hinzufügen einer Ticketrelation

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Bereichs auf den Link *Hinzufügen*.
2. Wählen Sie das gewünschte Relationsmodell aus der Drop-down-Liste.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe des Ticketnamens im Feld *Nicht zugewiesen* und wählen Sie das gewünschte Ticket aus den Vorschlägen der [Autocomplete-Suche](#). Die Eingabe eines Kommentars ist optional.
4. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*.

Editieren des Kommentars einer Ticketrelation

Klicken Sie in der Spalte *Kommentar* der Relation auf *Bearbeiten*, um ihren Kommentar zu editieren. Der Kommentar ist optional. Wenn die Spalte *Kommentar* nicht angezeigt wird, müssen Sie sie zuerst hinzufügen (siehe [Konfigurieren der angezeigten Spalten](#)).

Öffnen des Tickets

Sie können das verknüpfte Ticket öffnen, indem Sie in der Spalte *Name* auf die Nummer klicken. Wenn Sie in eine andere Spalte klicken, wird ein Vorschauenfenster geöffnet, in dem Sie sich entscheiden können, das Ticket zu öffnen (siehe Abbildung in Abschnitt [Anzeige von Ticketrelationen im Web Client](#)).

Löschen einer Ticketrelation

Klicken Sie in der Spalte *Aktionen* auf das rote Kreuz, um die Relation zu löschen. Die Relation wird jetzt kursiv dargestellt. An dieser Stelle können Sie das Entfernen noch rückgängig machen, indem Sie auf *Rückgängig* klicken. Sobald Sie eine andere Aktion ausführen, wird die Relation endgültig gelöscht.

E.2 CM.Track V1

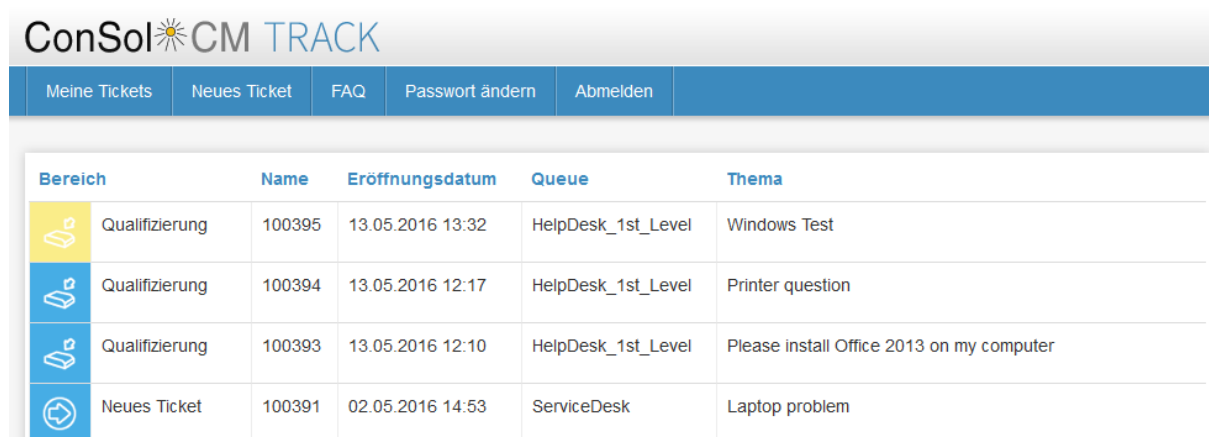
In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

E.2.1 Über CM.Track	230
E.2.2 CM.Track aus der Sicht Ihrer Kunden	230
E.2.3 CM.Track aus der Sicht des Bearbeiters	231
E.2.4 Konfigurieren von CM.Track V1 für die Kunden	232
E.2.5 CM.Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden	235
E.2.6 Berücksichtigen von CM.Track V1 bei der Arbeit mit Tickets	244

E.2.1 Über CM.Track

Über CM.Track haben Ihre (internen und externen) Kunden Zugriff auf ihre Tickets im ConSol CM-System Ihres Unternehmens. Die Kunden erhalten ein [CM.Track-Login](#), d. h. einen Benutzernamen und ein Passwort, mit denen sie sich in CM.Track anmelden können. In CM.Track haben sie Zugriff auf ihre Tickets und können neue Tickets erstellen. Ihre Zugangsberechtigungen werden in einem [CM.Track-Profil](#) definiert, das den Kunden im Web Client zugewiesen wird.

Der folgende Screenshot zeigt das Standardlayout von CM.Track. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann CM.Track ein anderes Layout und/oder zusätzliche Funktionen haben.



Bereich	Name	Eröffnungsdatum	Queue	Thema
Qualifizierung	100395	13.05.2016 13:32	HelpDesk_1st_Level	Windows Test
Qualifizierung	100394	13.05.2016 12:17	HelpDesk_1st_Level	Printer question
Qualifizierung	100393	13.05.2016 12:10	HelpDesk_1st_Level	Please install Office 2013 on my computer
Neues Ticket	100391	02.05.2016 14:53	ServiceDesk	Laptop problem

Abbildung 122: CM.Track

E.2.2 CM.Track aus der Sicht Ihrer Kunden

Ihre Kunden können sich in CM.Track anmelden, um Zugriff auf ihre Tickets zu haben. Die folgenden Aktionen sind in einer Standardinstallation von CM.Track möglich, sofern die Kunden die erforderlichen Berechtigungen haben:

- Ansehen der Ticketliste
- Ansehen der Details von Tickets
- Hinzufügen von Kommentaren zu Tickets
- Hinzufügen von Attachments zu Tickets
- Erstellen von neuen Tickets
- Durchsuchen der FAQs (Frequently Asked Questions)



Wenn Ihr CM-System entsprechend angepasst ist, können weitere Funktionen verfügbar sein.

Eine detaillierte Beschreibung darüber, wie Ihre Kunden in CM.Track arbeiten, finden Sie in [CM.Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden](#).

E.2.3 CM.Track aus der Sicht des Bearbeiters

Als Bearbeiter haben Sie in folgenden Situationen mit CM.Track zu tun:

- Sie verwalten die CM.Track-Konten für Ihre Kunden, siehe [Konfigurieren von CM.Track V1 für die Kunden](#).
- Sie arbeiten an Tickets, auf die Ihre Kunden über CM.Track zugreifen, siehe [Berücksichtigen von CM.Track V1 bei der Arbeit mit Tickets](#).

E.2.4 Konfigurieren von CM.Track V1 für die Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Erstellen eines CM.Track-Kontos](#)
- [Zurücksetzen des Passworts](#)

E.2.4.1 Erstellen eines CM.Track-Kontos

Ihre Kunden benötigen CM.Track-Konten, um sich in CM.Track anmelden zu können. CM.Track-Konten können nur für **Kontakte** und nicht für Firmen erstellt werden. Sie können CM.Track-Konten für alle Kontakte erstellen, die zu einer Kundengruppe gehören, für die CM.Track aktiviert ist. In diesem Fall enthalten die Kundendaten Felder für den Benutzernamen und das Passwort.

Ein CM.Track-Konto besteht aus zwei Elementen:

1. **CM.Track-Profil**

Das CM.Track-Profil wird vom CM-Administrator erstellt. Es enthält die **Berechtigungen** für den Kontakt. Mit diesen Berechtigungen wird festgelegt, welche Tickets der Kontakt sehen kann (nur seine eigenen Tickets oder die Tickets aller Kontakte, die zur Firma gehören) und welche Aktionen er ausführen darf. Ein CM.Track-Profil kann mehreren Kontakten zugewiesen werden. Es kann in Ihrem CM-System mehrere CM.Track-Profile geben, aber ein Kontakt kann nur ein CM.Track-Profil haben.

2. **CM.Track-Login**

Das CM.Track-Login besteht aus einem **Benutzernamen** und einem **Passwort**, die Sie als Bearbeiter in den Kontaktdaten definieren müssen. Der Kunde verwendet sein CM.Track-Login, um sich in CM.Track anzumelden.

Die folgende Abbildung zeigt die unterschiedlichen Elemente eines CM.Track-Kontos.

Web Client (interne Seite)

The diagram illustrates the data flow from the 'Kontakt' form to the 'ConSol CM TRACK' login page. The 'Kontakt' form contains fields for Name (Skywalker), E-Mail (luke@consol.de), Vorname (Luke), and Telefon (123). It also has a 'CM.Track-Login' field with the value 'luke' and a 'CM.Track-Passwort' field with masked characters. A 'Track-Benutzer' dropdown menu is also present. Red dashed arrows indicate that the 'CM.Track-Login' value is mapped to the 'Login' field on the external page, and the 'CM.Track-Passwort' value is mapped to the 'Passwort' field. A blue circle with the number 3 points to the 'Track-Benutzer' dropdown menu.

Abbildung 123: CM.Track-Konto

1. **CM.Track-Benutzer**

Geben Sie den Benutzernamen in das Feld für den CM.Track-Benutzer ein. Im obigen Beispiel heißt das Feld *CM.Track-Login*. In Ihrem CM-System hat es wahrscheinlich einen anderen Namen.

2. **CM.Track-Passwort**

Geben Sie das Passwort in das Feld für das CM.Track-Passwort ein. Im obigen Beispiel heißt das Feld *CM.Track-Passwort*. In Ihrem CM-System hat es wahrscheinlich einen anderen Namen. Aus Sicherheitsgründen wird das Passwort in Punktform dargestellt.

3. **CM.Track-Profil**

Wählen Sie das CM.Track-Profil im Feld *Track-Benutzer*. Der Kontakt kann sich ohne ein CM.Track-Profil nicht anmelden.

Wenn Sie das CM.Track-Konto erstellt haben, müssen Sie dem Kunden sein CM.Track-Login mitteilen, damit er sich damit bei CM.Track anmelden kann.

 Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann es sein, dass CM.Track-Konten automatisch erstellt werden. Dies kann in zwei Fällen vorkommen:

1. Die CM.Track-Konten werden automatisch ins System importiert.
2. Die Kunden erstellen ihre eigenen CM.Track-Konten (benötigt eine Erweiterung des CM-Systems).

Verwenden von LDAP zur Authentifizierung

Das CM-System kann so konfiguriert sein, dass LDAP für die Authentifizierung der Kunden in CM.Track verwendet wird. Diese Option wird hauptsächlich für interne Kunden eingesetzt, die zum gleichen Unternehmen gehören. Wenn die LDAP-Authentifizierung aktiviert ist, stimmen der CM.Track-Benutzername und das Passwort wahrscheinlich mit den Anmeldedaten überein, die der Kontakt für die allgemeine Anmeldung im System verwendet.

E.2.4.2 Zurücksetzen des Passworts

Es kann passieren, dass ein Kunde sein Passwort vergisst. Aus Sicherheitsgründen wird das Passwort im Web Client in Punktform dargestellt, sodass Sie als Bearbeiter ein vorhandenes Passwort nicht sehen können. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems gibt es drei Möglichkeiten, mit dieser Situation umzugehen:

- Der **Bearbeiter setzt das Passwort im Web Client zurück**. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:
 1. Öffnen Sie die Kontaktseite des entsprechenden Kunden.
 2. Löschen Sie das aktuelle Passwort im Feld *CM.Track-Passwort* und geben Sie ein neues Passwort ein.
 3. Klicken Sie auf *Änderungen speichern* und teilen Sie Ihrem Kunden das neue Passwort mit.
- Der **Kunde setzt sein Passwort zurück** (nur wenn Ihr CM-System diese Option unterstützt). Erklären Sie dem Kunden, dass er folgendermaßen vorgehen soll:
 1. Der Kunde öffnet die Login-Seite von CM.Track.
 2. Der Kunde klickt auf den Link *Passwort vergessen?*.
 3. Der Kunde erhält eine E-Mail mit einem Link zum Zurücksetzen des Passworts.
- Das **Passwort wird in LDAP verwaltet** (nur wenn sich der Kunde mit LDAP in CM.Track anmeldet). In diesem Fall kann weder der Kunde noch der Bearbeiter das Passwort zurücksetzen. Sagen Sie dem Kunden, dass er sich an seinen Administrator wenden soll.

E.2.5 CM.Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Anmelden in CM.Track](#)
- [Ansehen der Ticketliste in CM.Track](#)
- [Ansehen eines Tickets in CM.Track](#)
- [Hinzufügen von Inhalt zu einem Ticket in CM.Track](#)
- [Erstellen eines Tickets in CM.Track](#)
- [Durchsuchen der FAQs](#)
- [Ändern des Passworts](#)

 In diesem Abschnitt wird ausschließlich die externe Seite von CM.Track behandelt, d. h. wie Ihre Kunden mit CM.Track arbeiten. Informationen über Ihre Aufgaben im Zusammenhang mit CM.Track finden Sie in [Konfigurieren von CM.Track V1 für die Kunden](#) und [Berücksichtigen von CM.Track V1 bei der Arbeit mit Tickets](#) bei der Arbeit mit Tickets. Als Bearbeiter müssen Sie sich nicht in CM.Track anmelden; Sie arbeiten immer mit dem Web Client.

E.2.5.1 Anmelden in CM.Track

Die Anmeldeseite von CM.Track kann in die Website Ihres Unternehmens eingebettet werden oder eine eigene Website sein. Ihr CM-Administrator kann Ihnen die URL geben.

Kunden können sich mit ihrem Benutzernamen und Passwort in CM.Track anmelden. Diese Anmeldedaten gehören zu ihrem [CM.Track-Konto](#).

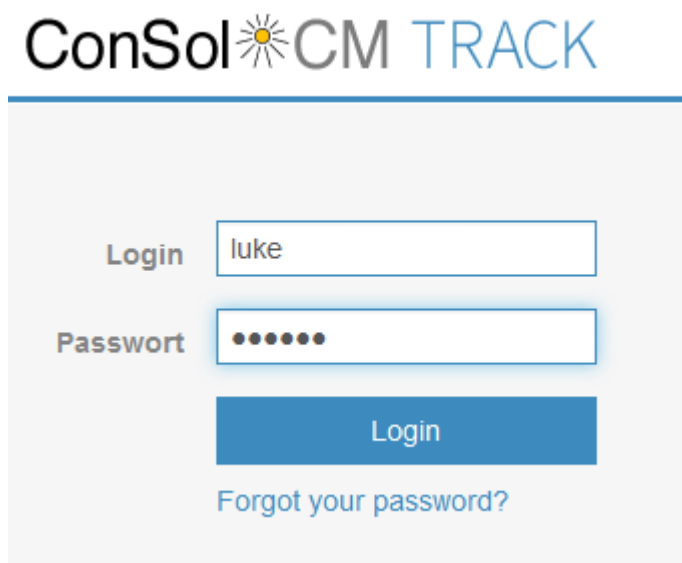


Abbildung 124: Anmeldung des Kunden in CM.Track

E.2.5.2 Ansehen der Ticketliste in CM.Track

Wenn sich der Kunde in CM.Track angemeldet hat, sieht er die Übersichtsseite. Diese besteht aus einer Menüleiste und der Ticketliste.

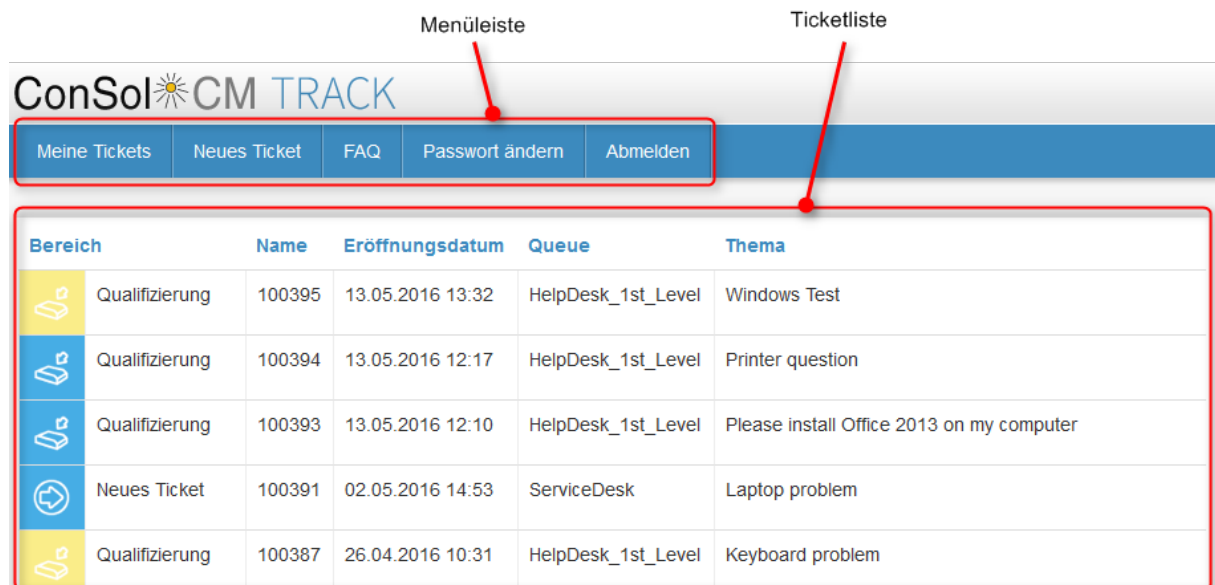


Abbildung 125: Übersichtsseite von CM.Track

Die Menüleiste enthält Links zu den verschiedenen Funktionen. Die verfügbaren Links hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. In einer Standardinstallation sind folgende Links verfügbar:

- **Meine Tickets**
Öffnet die Übersicht mit der Ticketliste.
- **Neues Ticket**
Öffnet die Seite, auf der der Kunde ein neues Ticket erstellen kann.
- **FAQ**
Öffnet die Seite mit der FAQ-Suche.
- **Passwort ändern**
Öffnet die Seite, auf der der Kunde sein Passwort ändern kann.
- **Abmelden**
Meldet den Kunden aus CM.Track ab.

Die Ticketliste enthält die Tickets, die der Kunde ansehen darf. Für jedes Ticket sind folgende Informationen angegeben:

- **Bereich**
Zeigt den aktuellen Bereich des Tickets (im Workflow) und das Ticket-Icon an.
- **Name**
Zeigt den eindeutigen Ticketnamen an.

- **Eröffnungsdatum**
Zeigt das Datum und die Zeit der Erstellung des Tickets an.
- **Queue**
Zeigt die aktuelle Queue des Tickets an.
- **Thema**
Zeigt das Thema des Tickets an.

Der Kunde kann die Ticketliste nach Spalte sortieren.

Welche Tickets werden in der Ticketliste des Kunden angezeigt?

Die angezeigten Tickets hängen vom [CM.Track-Profil](#) ab, das Sie dem CM.Track-Konto zugewiesen haben. Abhängig von den im Profil enthaltenen Berechtigungen kann der Kunde folgende Tickets sehen:

- **Eigene Tickets**
Alle Tickets, bei denen der Kunde der **Hauptkunde** oder ein **Zusatzkunde** ist.
- **Eigene Tickets und Tickets der Firma**
Alle Tickets, bei denen der Kunde, ein anderer Kontakt der Firma, zu der der Kunde gehört, oder die Firma selbst der **Hauptkunde** oder ein **Zusatzkunde** ist.

E.2.5.3 Arbeiten mit Tickets in CM.Track

Ansehen eines Tickets in CM.Track

Die Kunden können die Details eines Tickets ansehen, indem sie das Ticket öffnen. Sie müssen dazu nur in der Ticketliste auf die Zeile des Tickets klicken. Die Ticketdetails enthalten zusätzliche Ticketdaten. Im unteren Bereich befindet sich ein Button, mit dem der Kunde Kommentare und Attachments anhängen kann.

Ticket Details

Ticket	100393
Thema	Please install Office 2013 on my computer
Eröffnungsdatum	13.05.2016 12:10
Bereich	Qualifizierung

Kategorie	Software/office
Priorität	Normal
Reaktion bis	13.05.2016

13.05.2016 12:10

Dear support team,

Please install the new version of Microsoft Office on my computer.

Luke Skywalker

Kommentar hinzufügen

Abbildung 126: Ticketdetails

Der Kunde kann zur Übersicht mit der Ticketliste zurückkehren, indem er in der Menüleiste auf *Meine Tickets* klickt.

Hinzufügen von Inhalt zu einem Ticket in CM.Track

Kunden können mit CM.Track Kommentare und Attachments zu ihren Tickets hinzufügen. Dazu müssen sie das entsprechende Ticket öffnen und auf den Button *Kommentar hinzufügen* klicken. Dadurch wird der in der folgenden Abbildung gezeigte Editor geöffnet.

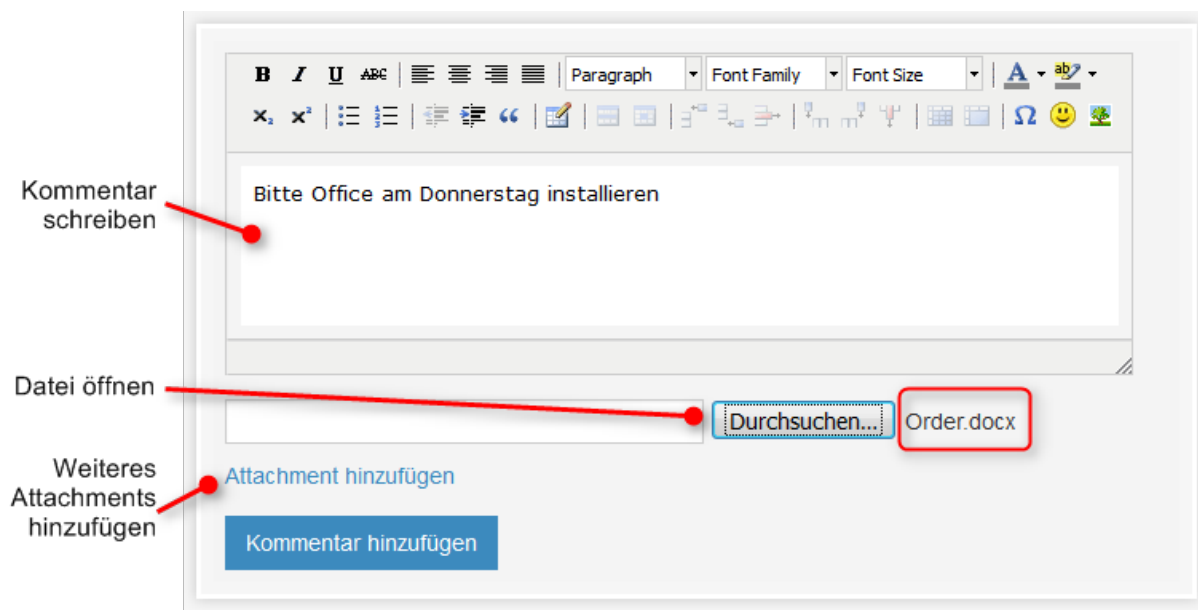


Abbildung 127: Editor zum Hinzufügen von Inhalt zu einem Ticket

Der Kunde kann folgende Aktionen ausführen:

- **Kommentar schreiben**
Der Kunde kann den Rich-Text-Editor verwenden, um seinen Kommentar einzugeben.
- **Datei als Attachment hochladen**
Die hochgeladene Datei wird neben dem Durchsuchen-Button angezeigt (hier *Order.docx*). Der Kunde kann die Datei ändern, indem er auf den Durchsuchen-Button klickt und eine andere Datei auswählt.
- **Ein weiteres Attachment hinzufügen**
Wenn der Kunde ein weiteres Attachment hinzufügen möchte, kann er auf den Button *Attachment hinzufügen* klicken. Dadurch wird eine neue Zeile mit einem Durchsuchen-Button angezeigt, in der der Kunde eine weitere Datei auswählen kann.

Der Kunde muss auf *Kommentar hinzufügen* klicken, um seine Änderungen zu speichern. Normalerweise sind die Kommentare und Attachments direkt in CM.Track sichtbar.

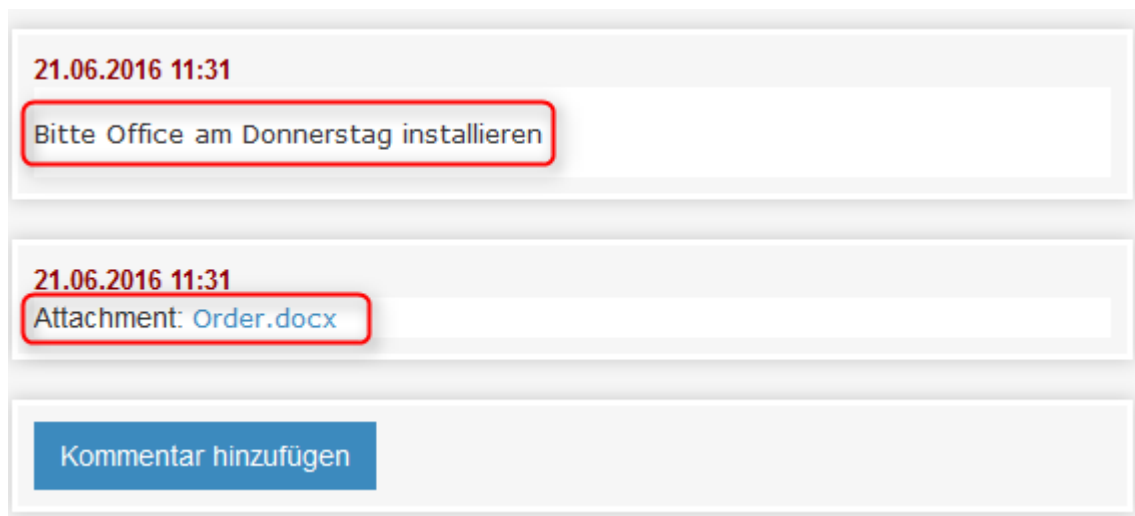


Abbildung 128: Hinzugefügter Inhalt in CM.Track sichtbar

Als Bearbeiter können Sie die Kommentare und Attachments Ihrer Kunden im Web Client sehen, siehe [Kunden fügen in CM.Track Inhalt zu einem vorhandenen Ticket hinzu](#).

Erstellen eines Tickets in CM.Track

Kunden können in CM.Track neue Tickets erstellen, sofern ihr CM.Track-Profil die erforderlichen Berechtigungen enthält. Dazu müssen sie folgende Schritte ausführen:

1. Der Kunde klickt im Hauptmenü auf *Neues Ticket*.
2. Der Kunde füllt die Datenfelder auf der Seite *Ticket erzeugen* aus. Er kann einen Kommentar oder ein Attachment hinzufügen.
3. Der Kunde klickt auf den Button *Ticket erzeugen*, um das Ticket zu speichern.

Ticket erzeugen

Thema:

Bitte Microsoft Office installieren

Queue:

HelpDesk_1st_Level ▾

Kategorie

Software ▾
Office ▾
Microsoft Office 2013 ▾

Feedback erfragen

☐

Modul

admintool ▾

Priorität

Niedrig ▾

B I U ABC | [List Icons] Paragraph Font Family Font Size A ab ↕

x x² | [Table Icons] [Link Icon] [Image Icon] Ω ☺ 🌳

Liebes Support-Team,

bitte installieren Sie Microsoft Office auf meinem Computer.

Luke Skywalker

Durchsuchen... Keine Datei ausgewählt.

Attachment hinzufügen

Ticket erzeugen

Abbildung 129: Erstellen eines neuen Tickets in CM.Track

Als Bearbeiter können Sie das neue Ticket im Web Client sehen, siehe [Kunden erstellen neue Tickets in CM.Track](#).

 In der Standardkonfiguration sieht der Kunde die gleichen Felder in CM.Track, die Sie als Bearbeiter im Web Client sehen.

E.2.5.4 Durchsuchen der FAQs

FAQs (Frequently Asked Questions) helfen Ihren Kunden dabei, selber Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden. FAQs werden als Tickets in Ihrem CM-System verwaltet, wo sich die FAQ-Tickets in einer speziellen FAQ-Queue befinden. Im Gegensatz zu normalen Tickets, die nur für ihre Kunden sichtbar sind, sind FAQ-Tickets für **alle** Kunden in CM.Track sichtbar. FAQ-Tickets können Lösungen für bekannte Probleme oder Anweisungen für häufige Aufgaben enthalten.

 Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob die FAQ-Funktion verfügbar ist.

Ihre Kunden können die FAQ folgendermaßen durchsuchen:

1. Der Kunde klickt in der Menüleiste auf *FAQ*.
2. Auf der FAQ-Seite wählt der Kunde eine Queue aus, gibt ein Suchmuster ein und klickt auf den Button *Suche*.
3. Die passenden FAQ-Tickets werden in der Ticketliste angezeigt und der Kunde kann auf ein Ticket klicken, um die Details zu öffnen.

Queue auswählen Suchmuster eingeben

FAQ

Queue:

Muster:

Bereich	Name	Eröffnungsdatum	Queue	Thema
☒	100366	23.02.2016 11:54	FAQs_active	Probleme mit der Druckqualität
☒	100365	23.02.2016 11:43	FAQs_active	Einrichten eines neuen Druckers

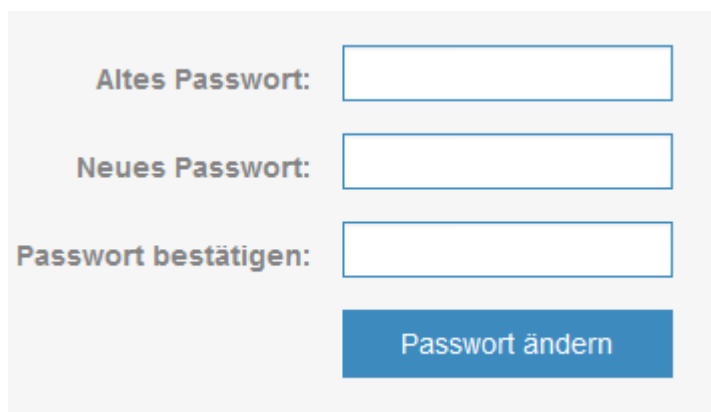
Abbildung 130: Durchsuchen der FAQs

 Es ist möglich, im Suchmuster ein Sternchen (*) als Platzhalter zu verwenden.

E.2.5.5 Ändern des Passworts

Ihr CM-System kann so konfiguriert sein, dass Ihre Kunden ihr CM-Passwort innerhalb von CM.Track ändern können. In diesem Fall enthält die Menüleiste einen Link für die Passwortänderung.

Die Kunden können ihre Passwörter ändern, indem Sie auf den Link *Passwort ändern* klicken und das alte und die neuen Passwörter in die entsprechenden Felder eingeben. Danach müssen sie auf den Button *Passwort ändern* klicken, um ihre Änderungen zu speichern.



The screenshot shows a user interface for changing a password. It consists of three text input fields stacked vertically, each preceded by a label: 'Altes Passwort:', 'Neues Passwort:', and 'Passwort bestätigen:'. Below these fields is a blue button with the text 'Passwort ändern'.

Altes Passwort:

Neues Passwort:

Passwort bestätigen:

Abbildung 131: Ändern des Passworts

E.2.6 Berücksichtigen von CM.Track V1 bei der Arbeit mit Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM.Track sehen](#)
- [So wirken sich die Aktionen Ihrer Kunden in CM.Track auf Ihre Arbeit mit dem Web Client aus](#)

Als Bearbeiter, der mit dem Web Client arbeitet, haben Sie nicht direkt mit CM.Track zu tun. Trotzdem sollten Sie CM.Track bei der Arbeit mit Tickets berücksichtigen, da sich einige Ihrer Aktionen auf das, was Ihre Kunden in CM.Track sehen, auswirken.

E.2.6.1 So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM.Track sehen

Normalerweise sehen Ihre Kunden die Ticketdaten im Kopf- und Gruppenbereich. Die Sichtbarkeit der Einträge des Ticketprotokolls, d. h. Kommentare, Attachments und E-Mails, wird durch [Textklassen](#) gesteuert. Die Kunden können die Einträge sehen, die mit einer bestimmten Textklasse gekennzeichnet sind. Der Name, das Icon und die Farbe dieser Textklasse hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Der folgende Screenshot zeigt ein Beispiel einer solchen Textklasse.

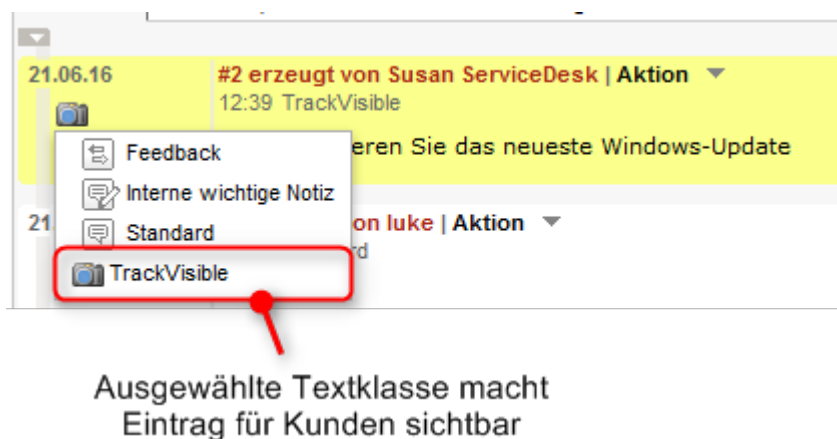


Abbildung 132: Einem Kommentar zugewiesene Textklasse

In Ihrem eigenen CM-System hat die Textklasse wahrscheinlich einen anderen Namen, eine anderes Icon und eine andere Farbe. Es kann auch sein, dass es mehrere unterschiedliche Textklassen gibt, mit denen Sie einen Eintrag für die Kunden sichtbar machen können. Abhängig vom Geschäftsprozess kann die Textklasse auch automatisch vom System angewendet werden. In vielen CM-Systemen werden Kommentare und Attachments, die der Kunde mit CM.Track hinzufügt, automatisch mit einer derartigen Textklasse gekennzeichnet, damit der Kunde seine eigenen Einträge sehen kann.



Weisen Sie solche Textklassen nur Einträgen zu, die für die Kunden sichtbar sein sollen. Verwenden Sie sie nicht für interne Bemerkungen!

E.2.6.2 So wirken sich die Aktionen Ihrer Kunden in CM.Track auf Ihre Arbeit mit dem Web Client aus

Kunden können zwei Aktionen in CM.Track ausführen, die sich auf Ihre Arbeit mit dem Web Client auswirken:

- [Kunden erstellen neue Tickets in CM.Track](#)
- [Kunden fügen in CM.Track Inhalt zu einem vorhandenen Ticket hinzu](#)

Kunden erstellen neue Tickets in CM.Track

Kunden können in CM.Track neue Tickets erstellen, sofern ihr CM.Track-Profil die erforderlichen Berechtigungen enthält. Sie können die von Ihren Kunden erstellten Tickets genauso wie andere Tickets ansehen und bearbeiten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass der Kunde, der das Ticket erstellt hat, schon als Hauptkunde des Tickets hinzugefügt ist, und dass das Ticket die vom Kunden angegebenen Daten enthält.

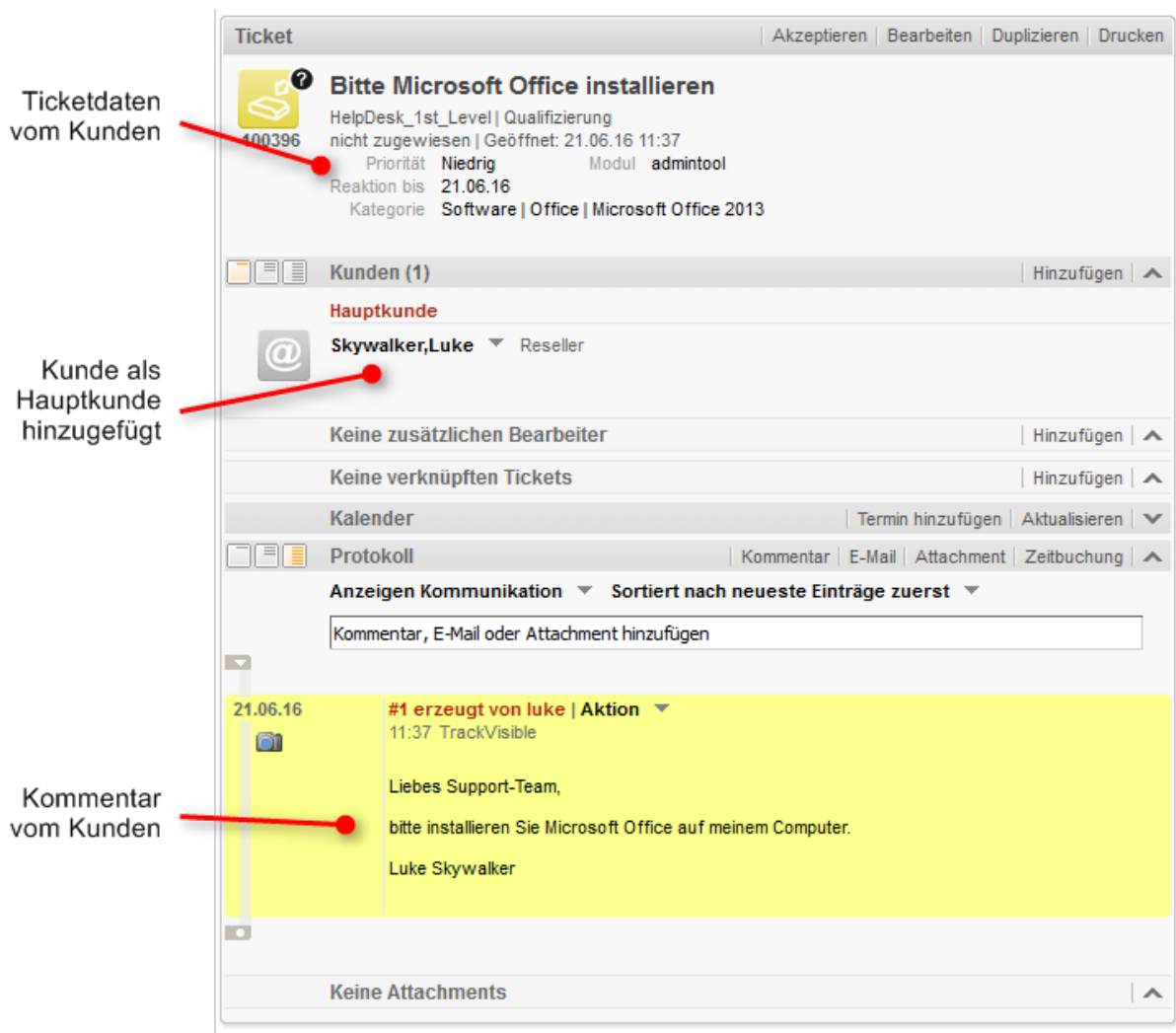


Abbildung 133: In CM.Track erstelltes Ticket

Kunden fügen in CM.Track Inhalt zu einem vorhandenen Ticket hinzu

Kunden können mit CM.Track Kommentare und Attachments zu vorhandenen Tickets hinzufügen. Sie sehen die Kommentare und Attachments im Web Client, sobald der Kunde sie gespeichert hat. In vielen CM-Systemen sind sie mit einer Textklasse gekennzeichnet, sodass die Kunden ihre eigenen Kommentare und Attachments direkt in CM.Track sehen können.



Abbildung 134: Kommentar und Attachment aus CM.Track

E.3 CM.Track V2

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

E.3.1 Über CM.Track	248
E.3.2 CM.Track aus der Sicht Ihrer Kunden	248
E.3.3 CM.Track aus der Sicht des Bearbeiters	249
E.3.4 Konfigurieren von CM.Track V2 für die Kunden	250
E.3.5 CM.Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden	253
E.3.6 Berücksichtigen von CM.Track V2 bei der Arbeit mit Tickets	263

E.3.1 Über CM.Track

Über CM.Track haben Ihre (internen und externen) Kunden Zugriff auf ihre Tickets im ConSol CM-System Ihres Unternehmens. Die Kunden erhalten ein [CM.Track-Login](#), d. h. einen Benutzernamen und ein Passwort, mit denen sie sich in CM.Track anmelden können. In CM.Track haben sie Zugriff auf ihre Tickets und können neue Tickets erstellen. Ihre Zugangsberechtigungen werden in einem [CM.Track-Profil](#) definiert, das den Kunden im Web Client zugewiesen wird.

Der folgende Screenshot zeigt das Standardlayout von CM.Track. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann CM.Track ein anderes Layout und/oder zusätzliche Funktionen haben.

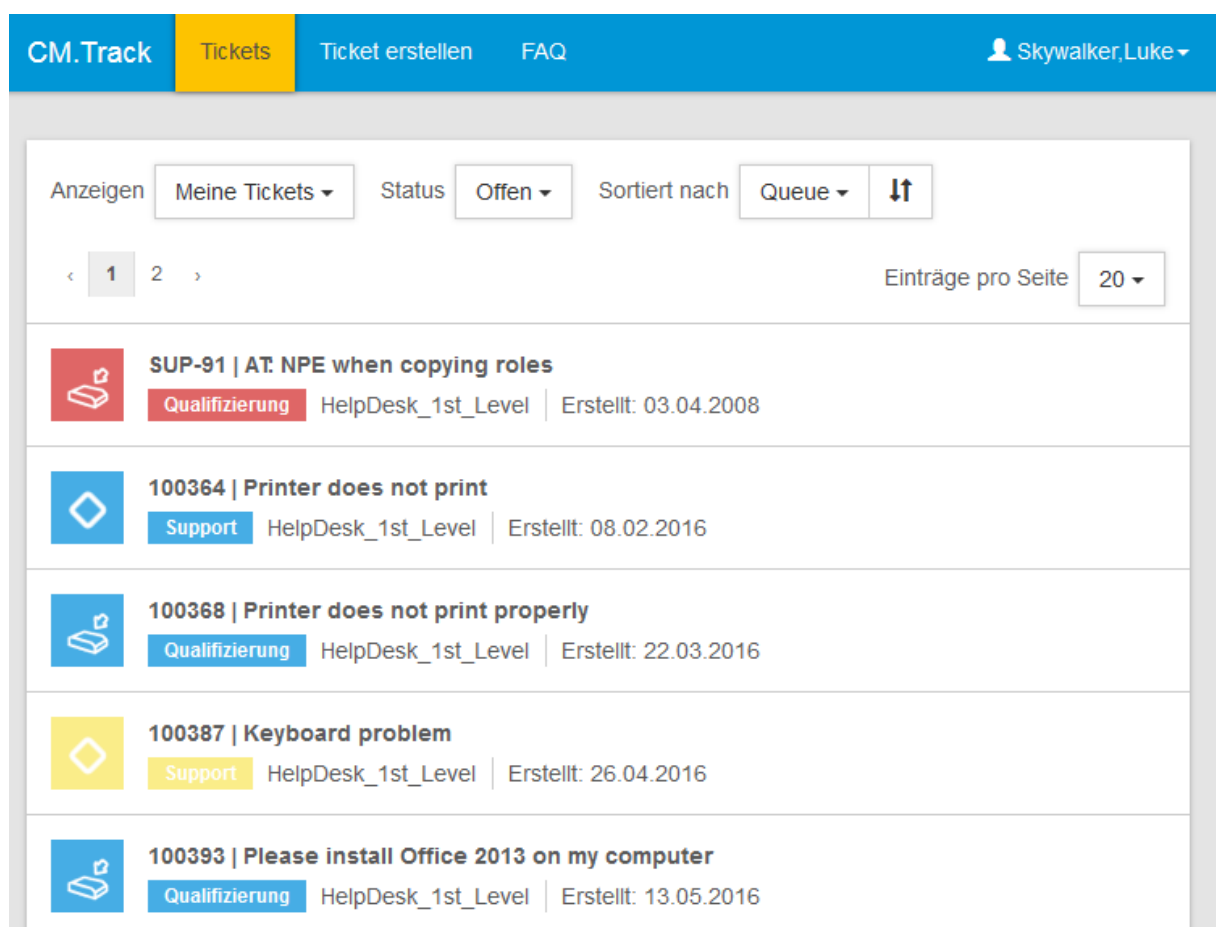


Abbildung 135: CM.Track

E.3.2 CM.Track aus der Sicht Ihrer Kunden

Ihre Kunden können sich in CM.Track anmelden, um Zugriff auf ihre Tickets zu haben. Die folgenden Aktionen sind in einer Standardinstallation von CM.Track möglich, sofern die Kunden die erforderlichen Berechtigungen haben:

- Ansehen der Ticketliste
- Ansehen der Details von Tickets

- Hinzufügen von Kommentaren zu Tickets
- Hinzufügen von Attachments zu Tickets
- Erstellen von neuen Tickets
- Durchsuchen der FAQs



Wenn Ihr CM-System entsprechend angepasst ist, können weitere Funktionen verfügbar sein.

Eine detaillierte Beschreibung darüber, wie Ihre Kunden in CM.Track arbeiten, finden Sie in [CM.Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden](#).

E.3.3 CM.Track aus der Sicht des Bearbeiters

Als Bearbeiter haben Sie in folgenden Situationen mit CM.Track zu tun:

- Sie verwalten die CM.Track-Konten für Ihre Kunden, siehe [Konfigurieren von CM.Track V2 für die Kunden](#).
- Sie arbeiten an Tickets, auf die Ihre Kunden über CM.Track zugreifen, siehe [Berücksichtigen von CM.Track V2 bei der Arbeit mit Tickets](#).

E.3.4 Konfigurieren von CM.Track V2 für die Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Erstellen eines CM.Track-Kontos](#)
- [Zurücksetzen des Passworts](#)

E.3.4.1 Erstellen eines CM.Track-Kontos

Ihre Kunden benötigen CM.Track-Konten, um sich in CM.Track anmelden zu können. CM.Track-Konten können nur für **Kontakte** und nicht für Firmen erstellt werden. Sie können CM.Track-Konten für alle Kontakte erstellen, die zu einer Kundengruppe gehören, für die CM.Track aktiviert ist. In diesem Fall enthalten die Kundendaten Felder für den Benutzernamen und das Passwort.

Ein CM.Track-Konto besteht aus zwei Elementen:

1. **CM.Track-Profil**

Das CM.Track-Profil wird vom CM-Administrator erstellt. Es enthält die **Berechtigungen** für den Kontakt. Mit diesen Berechtigungen wird festgelegt, welche Tickets der Kontakt sehen kann (nur seine eigenen Tickets oder die Tickets aller Kontakte, die zur Firma gehören) und welche Aktionen er ausführen darf. Ein CM.Track-Profil kann mehreren Kontakten zugewiesen werden. Es kann in Ihrem CM-System mehrere CM.Track-Profile geben, aber ein Kontakt kann nur ein CM.Track-Profil haben.

2. **CM.Track-Login**

Das CM.Track-Login besteht aus einem **Benutzernamen** und einem **Passwort**, die Sie als Bearbeiter in den Kontaktdaten definieren müssen. Der Kunde verwendet sein CM.Track-Login, um sich in CM.Track anzumelden.

Die folgende Abbildung zeigt die unterschiedlichen Elemente eines CM.Track-Kontos.

Web Client (interne Seite)

The image shows two screenshots. The top screenshot is a web form titled 'Kontakt' with a 'Drucken' button. It contains a section 'Reseller Kundendaten' with the following fields: 'Name' (Skywalker), 'E-Mail' (luke@consol.de), 'Vorname' (Luke), 'Telefon' (123), 'CM.Track-Login' (luke), 'CM.Track-Passwort' (masked with dots), and a dropdown 'Track-Benutzer'. There are also 'OK' and 'Abbrechen' buttons. Red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed over the 'CM.Track-Login', 'CM.Track-Passwort', and 'Track-Benutzer' fields respectively. The bottom screenshot is a login page titled 'Bitte melden Sie sich an.' with fields for 'Benutzername' and 'Passwort', and a blue 'Anmelden' button. Red dashed arrows point from the 'CM.Track-Login' field (1) to the 'Benutzername' field, from the 'CM.Track-Passwort' field (2) to the 'Passwort' field, and from the 'Track-Benutzer' field (3) to the 'Anmelden' button.

Abbildung 136: CM.Track-Konto

1. **CM.Track-Benutzer**

Geben Sie den Benutzernamen in das Feld für den CM.Track-Benutzer ein. Im obigen Beispiel heißt das Feld *CM.Track-Login*. In Ihrem CM-System hat es wahrscheinlich einen anderen Namen.

2. **CM.Track-Passwort**

Geben Sie das Passwort in das Feld für das CM.Track-Passwort ein. Im obigen Beispiel heißt das Feld *CM.Track-Passwort*. In Ihrem CM-System hat es wahrscheinlich einen anderen Namen. Aus Sicherheitsgründen wird das Passwort in Punktform dargestellt.

3. **CM.Track-Profil**

Wählen Sie das CM.Track-Profil im Feld *Track-Benutzer*. Der Kontakt kann sich ohne ein CM.Track-Profil nicht anmelden.

Wenn Sie das CM.Track-Konto erstellt haben, müssen Sie dem Kunden sein CM.Track-Login mitteilen, damit er sich damit bei CM.Track anmelden kann.

 Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann es sein, dass CM.Track-Konten automatisch erstellt werden. Dies kann in zwei Fällen vorkommen:

1. Die CM.Track-Konten werden automatisch ins System importiert.
2. Die Kunden erstellen ihre eigenen CM.Track-Konten (benötigt eine Erweiterung des CM-Systems).

Verwenden von LDAP zur Authentifizierung

Das CM-System kann so konfiguriert sein, dass LDAP für die Authentifizierung der Kunden in CM.Track verwendet wird. Diese Option wird hauptsächlich für interne Kunden eingesetzt, die zum gleichen Unternehmen gehören. Wenn die LDAP-Authentifizierung aktiviert ist, stimmen der CM.Track-Benutzername und das Passwort wahrscheinlich mit den Anmeldedaten überein, die der Kontakt für die allgemeine Anmeldung im System verwendet.

E.3.4.2 Zurücksetzen des Passworts

Es kann passieren, dass ein Kunde sein Passwort vergisst. Aus Sicherheitsgründen wird das Passwort im Web Client in Punktform dargestellt, sodass Sie als Bearbeiter ein vorhandenes Passwort nicht sehen können. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems gibt es zwei Möglichkeiten, mit dieser Situation umzugehen:

- Der **Bearbeiter setzt das Passwort im Web Client zurück**. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:
 1. Öffnen Sie die Kontaktseite des entsprechenden Kunden.
 2. Löschen Sie das aktuelle Passwort im Feld *CM.Track-Passwort* und geben Sie ein neues Passwort ein.
 3. Klicken Sie auf *Änderungen speichern* und teilen Sie Ihrem Kunden das neue Passwort mit.
- Das **Passwort wird in LDAP verwaltet** (nur wenn sich der Kunde mit LDAP in CM.Track anmeldet). In diesem Fall kann weder der Kunde noch der Bearbeiter das Passwort zurücksetzen. Sagen Sie dem Kunden, dass er sich an seinen Administrator wenden soll.

E.3.5 CM.Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Anmelden in CM.Track](#)
- [Ansehen der Ticketliste in CM.Track](#)
- [Ansehen eines Tickets in CM.Track](#)
- [Hinzufügen von Inhalt zu einem Ticket in CM.Track](#)
- [Erstellen eines Tickets in CM.Track](#)
- [Durchsuchen der FAQs](#)

i In diesem Abschnitt wird ausschließlich die externe Seite von CM.Track behandelt, d. h. wie Ihre Kunden mit CM.Track arbeiten. Informationen über Ihre Aufgaben im Zusammenhang mit CM.Track finden Sie in [Konfigurieren von CM.Track V2 für die Kunden](#) und [Berücksichtigen von CM.Track V2 bei der Arbeit mit Tickets](#) bei der Arbeit mit Tickets. Als Bearbeiter müssen Sie sich nicht in CM.Track anmelden; Sie arbeiten immer mit dem Web Client.

E.3.5.1 Anmelden in CM.Track

Die Anmeldeseite von CM.Track kann in die Website Ihres Unternehmens eingebettet werden oder eine eigene Website sein. Ihr CM-Administrator kann Ihnen die URL geben.

Kunden können sich mit ihrem Benutzernamen und Passwort in CM.Track anmelden. Diese Anmeldedaten gehören zu ihrem [CM.Track-Konto](#).

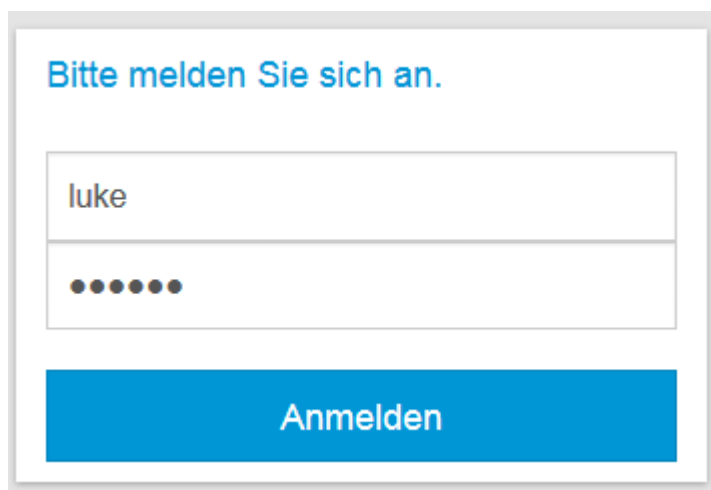


Abbildung 137: Anmeldung des Kunden in CM.Track

E.3.5.2 Ansehen der Ticketliste in CM.Track

Wenn sich der Kunde in CM.Track angemeldet hat, sieht er die Übersichtsseite. Diese besteht aus einer Menüleiste und der Ticketliste, einschließlich mehrerer Optionen zum Filtern, Sortieren und Navigieren der Ticketliste.

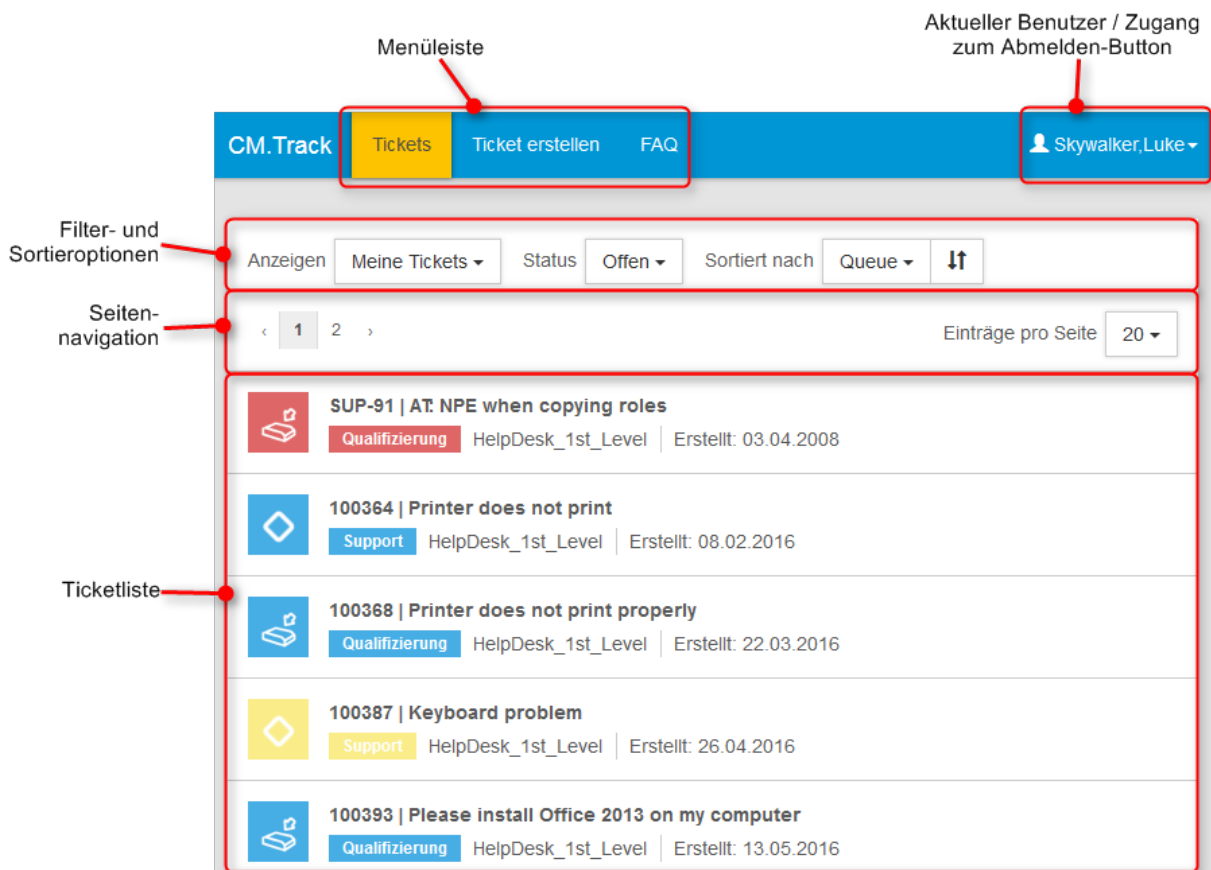


Abbildung 138: Übersichtsseite von CM.Track

Die Menüleiste enthält Links zu den verschiedenen Funktionen. Die verfügbaren Links hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab. In einer Standardinstallation sind folgende Links verfügbar:

- **Tickets**
Öffnet die Übersicht mit der Ticketliste.
- **Ticket erstellen**
Öffnet die Seite, auf der der Kunde ein neues Ticket erstellen kann.
- **FAQ**
Öffnet die Seite mit der FAQ-Suche.

Der Name des aktuellen Benutzers wird neben der Menüleiste auf der rechten Seite angezeigt. Der Kunde kann auf den Namen klicken, um ein Drop-down-Menü zu öffnen, das einen Link zum Abmelden enthält.

Über der Ticketliste wird ein Bereich mit mehreren Filter-, Sortier- und Navigationsoptionen angezeigt. Der Kunde kann folgende Optionen festlegen:

- **Anzeigen**

Legt fest, wessen Tickets in der Ticketliste angezeigt werden. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Meine Tickets**

Nur Tickets des aktuellen Kunden.

- **Tickets der Firma**

Tickets des aktuellen Kunden, eines anderen Kunden seiner Firma oder seiner Firma.

(Die Verfügbarkeit dieser Option hängt vom CM.Track-Profil ab, das dem Kunden zugewiesen ist.)

- **Status**

Legt den Status der Tickets fest, die in der Ticketliste angezeigt werden sollen. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Offen + Geschlossen**

Die Ticketliste enthält die offenen und geschlossenen Tickets.

- **Offen**

Die Ticketliste enthält nur die offenen Tickets.

- **Geschlossen**

Die Ticketliste enthält nur die geschlossenen Tickets.

- **Sortiert nach**

Legt fest, wie die Tickets in der Ticketliste sortiert sind. Der Kunde wählt das Element, das für die Sortierung berücksichtigt werden soll, in der Drop-down-Liste aus. Die Sortierreihenfolge kann durch Klicken auf den Sortier-Button (zwei Pfeile) geändert werden. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Queue**

Sortiert die Tickets nach Queue-Namen.

- **Erstellungsdatum**

Sortiert die Tickets nach Erstellungsdatum.

- **Thema**

Sortiert die Tickets nach Thema.

- **ID**

Sortiert die Tickets nach Ticketnummer.

- **Bereich**

Sortiert die Tickets nach Queue und Bereich. (Die Bereiche sind normalerweise entsprechend ihrer Position im Workflow sortiert.)

Für jedes Ticket sind folgende Informationen angegeben:

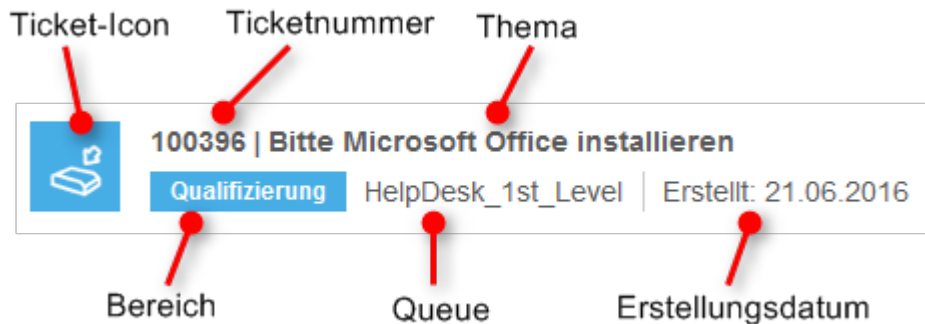


Abbildung 139: Details eines Eintrags in der Ticketliste

Welche Tickets werden in der Ticketliste des Kunden angezeigt?

Die angezeigten Tickets hängen vom [CM.Track-Profil](#) ab, das Sie dem CM.Track-Konto zugewiesen haben. Abhängig von den im Profil enthaltenen Berechtigungen kann der Kunde folgende Tickets sehen:

- **Eigene Tickets**
Alle Tickets, bei denen der Kunde der **Hauptkunde** oder ein **Zusatzkunde** ist (Filteroption *Meine Tickets*).
- **Tickets der Firma**
Alle Tickets, bei denen der Kunde, ein anderer Kontakt der Firma, zu der der Kunde gehört, oder die Firma selbst der **Hauptkunde** oder ein **Zusatzkunde** ist (Filteroption *Tickets der Firma*).

E.3.5.3 Arbeiten mit Tickets in CM.Track

Ansehen eines Tickets in CM.Track

Die Kunden können die Details eines Tickets ansehen, indem sie das Ticket öffnen. Sie müssen dazu nur in der Ticketliste auf die Zeile des Tickets klicken. Die Ticketdetails enthalten zusätzliche Ticketdaten im Bereich *Zusätzliche Informationen*. Unter den Ticketdaten befindet sich der Button *Kommentar / Anhang hinzufügen*. Die Kunden können auf diesen Button klicken, um Kommentare und Attachments hinzuzufügen. Das Protokoll der Kommentare und Attachments wird im unteren Bereich der Seite angezeigt.

Standard-ticketdaten

100396 | Bitte Microsoft Office installieren
 Qualifizierung HelpDesk_1st_Level | Erstellt: 21.06.2016

Zusätzliche Ticketdaten

Zusätzliche Informationen

Kategorie	Modul	Priorität
Software/office/Microsoft Office 2010	admintool	Normal

Reaktion bis
21.06.2016

Kommentar und Attachment hinzufügen

Kommentare

16-06-21 11:37
 Liebes Support-Team,
 bitte installieren Sie Microsoft Office auf meinem Computer.
 Luke Skywalker

16-06-21 12:39
 Bitte installieren Sie das neueste Windows-Update

Attachment

16-06-23 12:02
 Bestellung.doc

Abbildung 140: Ticketdetails

Der Kunde kann zur Übersicht mit der Ticketliste zurückkehren, indem er in der Menüleiste auf *Tickets* klickt.

Hinzufügen von Inhalt zu einem Ticket in CM.Track

Kunden können mit CM.Track Kommentare und Attachments zu ihren Tickets hinzufügen. Dazu müssen sie das entsprechende Ticket öffnen und auf den Button *Kommentar / Anhang hinzufügen* klicken. Dadurch wird der in der folgenden Abbildung gezeigte Editor geöffnet.

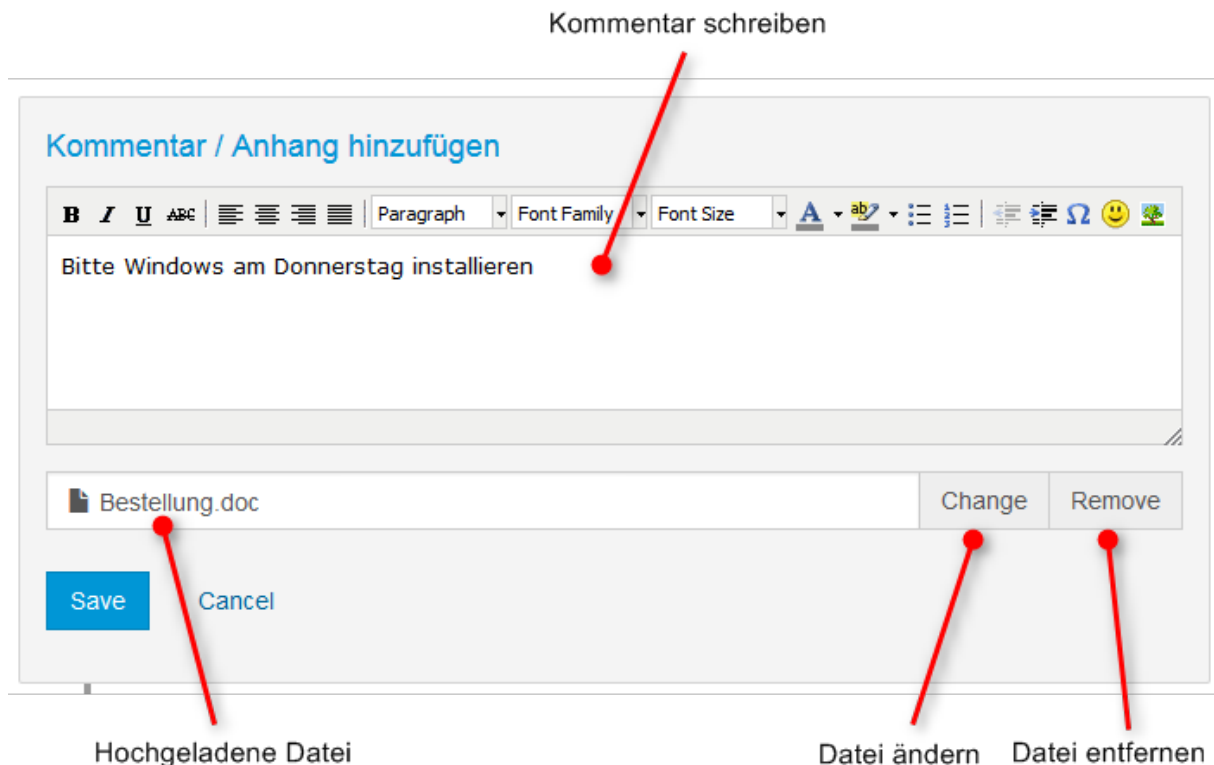


Abbildung 141: Editor zum Hinzufügen von Inhalt zu einem Ticket

Der Kunde kann folgende Aktionen ausführen:

- **Kommentar schreiben**

Der Kunde kann den Rich-Text-Editor verwenden, um seinen Kommentar einzugeben.

- **Attachment hinzufügen**

Der Kunde kann (auf der rechten Seite) auf den Button *Select file* klicken, um eine Datei aus dem Dateisystem auszuwählen. Die hochgeladene Datei wird links angezeigt (hier *Bestellung.doc*). Der Kunde kann die Datei ändern, indem er auf den Button *Change* klickt oder die Datei entfernen, indem er auf den Button *Remove* klickt.

Der Kunde muss auf *Save* klicken, um seine Änderungen zu speichern. Normalerweise sind die Kommentare und Attachments direkt in CM.Track sichtbar.

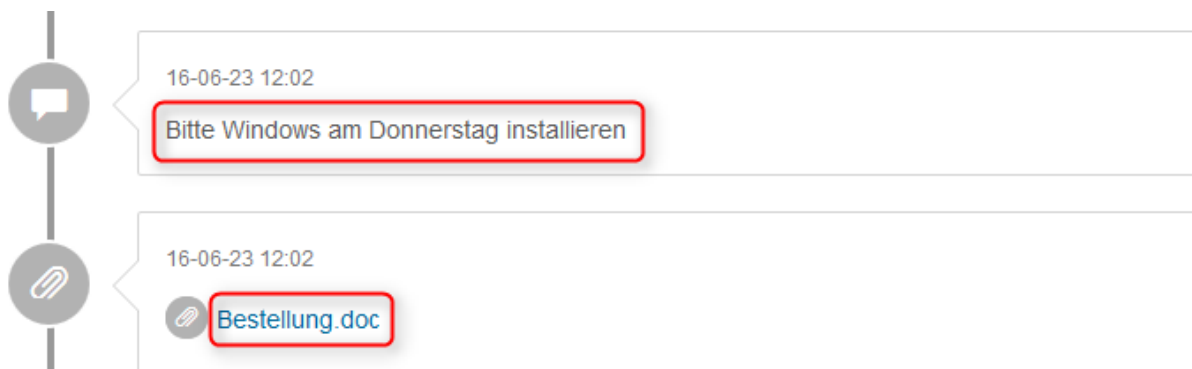


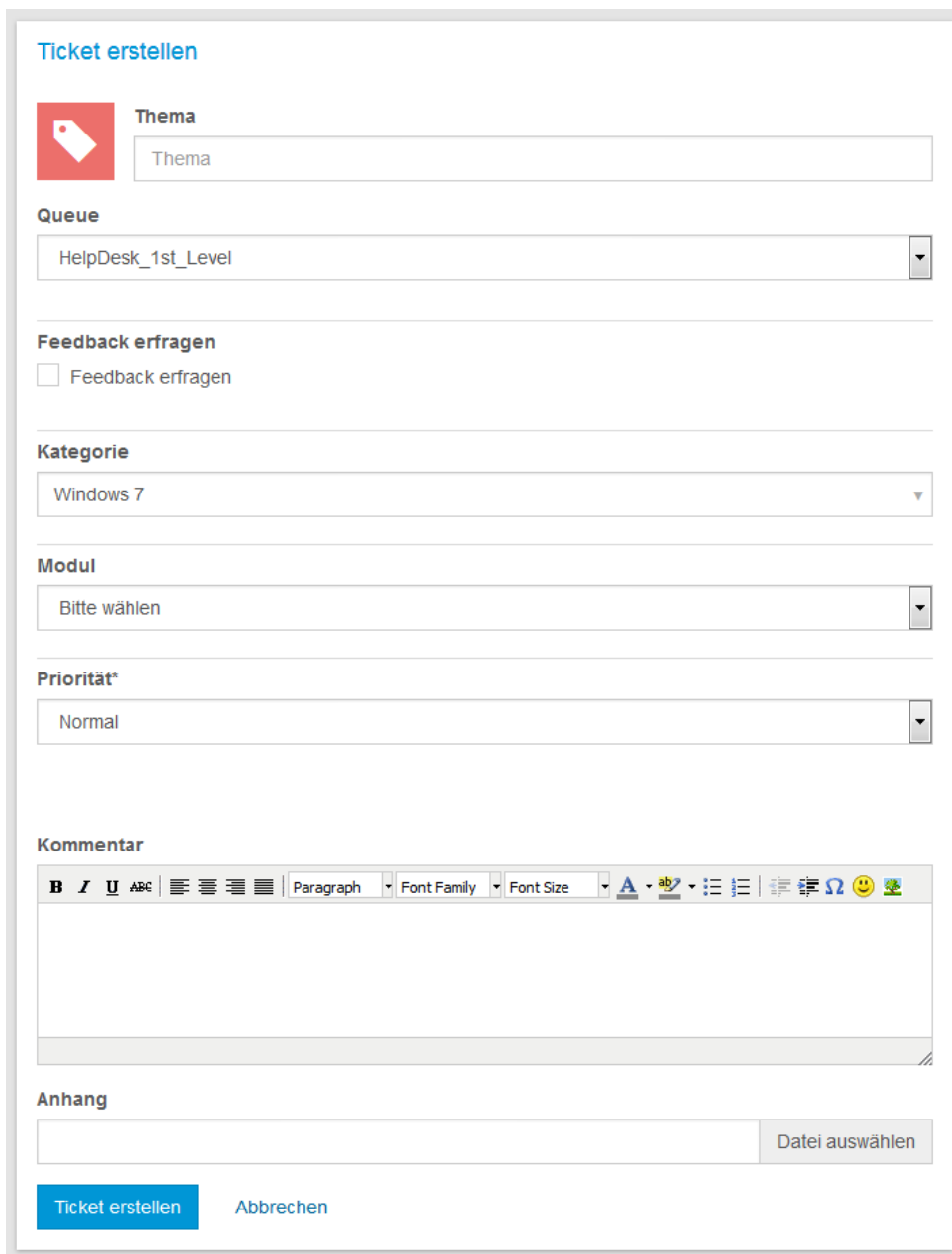
Abbildung 142: Hinzugefügter Inhalt in CM.Track sichtbar

Als Bearbeiter können Sie die Kommentare und Attachments Ihrer Kunden im Web Client sehen, siehe [Kunden fügen in CM.Track Inhalt zu einem vorhandenen Ticket hinzu](#).

Erstellen eines Tickets in CM.Track

Kunden können in CM.Track neue Tickets erstellen, sofern ihr CM.Track-Profil die erforderlichen Berechtigungen enthält. Dazu müssen sie folgende Schritte ausführen:

1. Der Kunde klickt im Hauptmenü auf *Ticket erstellen*.
2. Der Kunde füllt die Datenfelder auf der Seite *Ticket erstellen* aus. Er kann einen Kommentar oder ein Attachment hinzufügen.
3. Der Kunde klickt auf den Button *Ticket erzeugen*, um das Ticket zu speichern.



Ticket erstellen

 **Thema**
Thema

Queue
HelpDesk_1st_Level

Feedback erfragen
☐ Feedback erfragen

Kategorie
Windows 7

Modul
Bitte wählen

Priorität*
Normal

Kommentar
Rich text editor with toolbar (Bold, Italic, Underline, Paragraph, Font Family, Font Size, Link, Unlink, List, Indent, Outdent, Table, Image, Smiley, etc.)

Anhang
Datei auswählen

Ticket erstellen **Abbrechen**

Abbildung 143: Erstellen eines neuen Tickets in CM.Track

Als Bearbeiter können Sie das neue Ticket im Web Client sehen, siehe [Kunden erstellen neue Tickets in CM.Track](#).

 In der Standardkonfiguration sieht der Kunde die gleichen Felder in CM.Track, die Sie als Bearbeiter im Web Client sehen.

E.3.5.4 Durchsuchen der FAQs

FAQs (Frequently Asked Questions) helfen Ihren Kunden dabei, selber Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden. FAQs werden als Tickets in Ihrem CM-System verwaltet, wo sich die FAQ-Tickets in einer speziellen FAQ-Queue befinden. Im Gegensatz zu normalen Tickets, die nur für ihre Kunden sichtbar sind, sind FAQ-Tickets für **alle** Kunden in CM.Track sichtbar. FAQ-Tickets können Lösungen für bekannte Probleme oder Anweisungen für häufige Aufgaben enthalten.

i Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob die FAQ-Funktion verfügbar ist.

Ihre Kunden können die FAQ folgendermaßen durchsuchen:

1. Der Kunde klickt in der Menüleiste auf **FAQ**.
2. Auf der FAQ-Seite wählt der Kunde eine Queue aus, gibt ein Suchmuster ein und klickt auf den Button *Suche*. Wenn der Kunde kein Suchmuster eingibt, werden alle Tickets in der ausgewählten Queue angezeigt.
3. Die passenden FAQ-Tickets werden in der Ticketliste angezeigt und der Kunde kann auf ein Ticket klicken, um die Details zu öffnen.

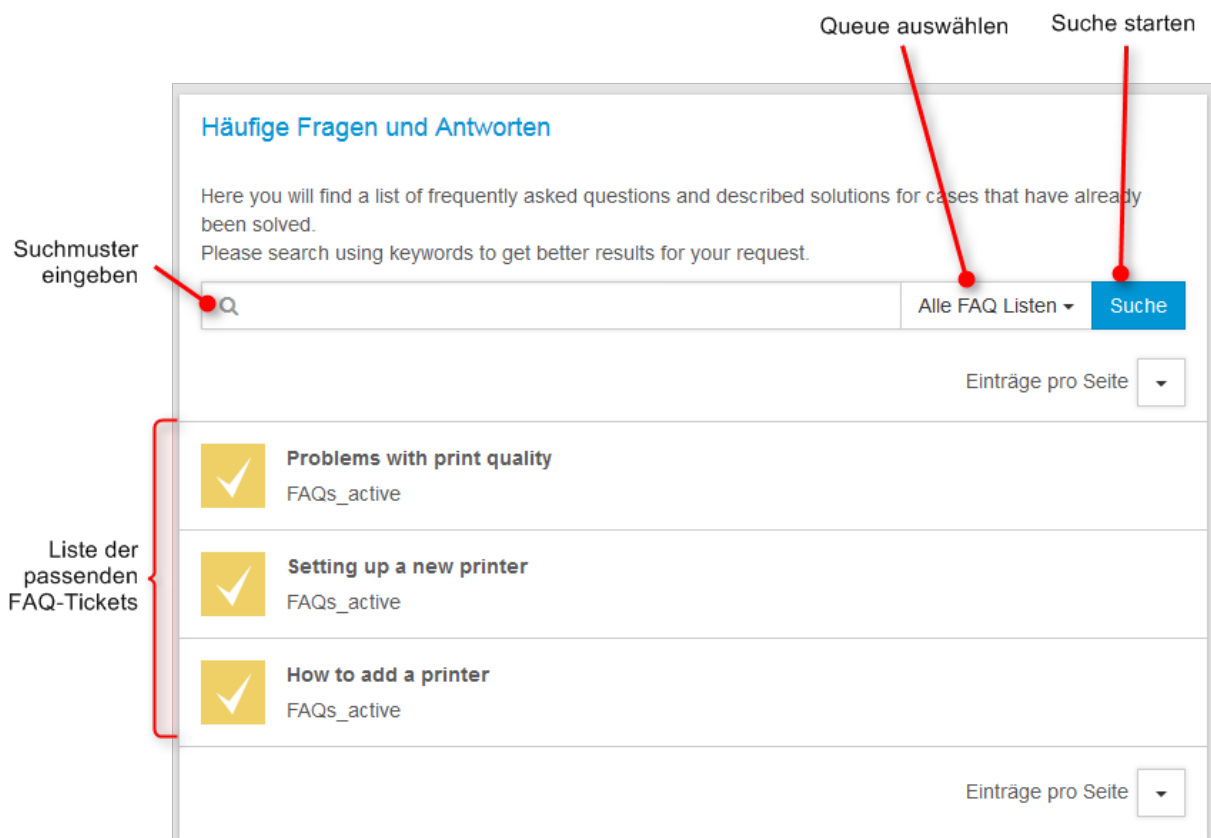


Abbildung 144: Durchsuchen der FAQs



Es ist möglich, im Suchmuster ein Sternchen (*) als Platzhalter zu verwenden.

E.3.6 Berücksichtigen von CM.Track V2 bei der Arbeit mit Tickets

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM.Track sehen](#)
- [So wirken sich die Aktionen Ihrer Kunden in CM.Track auf Ihre Arbeit mit dem Web Client aus](#)

Als Bearbeiter, der mit dem Web Client arbeitet, haben Sie nicht direkt mit CM.Track zu tun. Trotzdem sollten Sie CM.Track bei der Arbeit mit Tickets berücksichtigen, da sich einige Ihrer Aktionen auf das, was Ihre Kunden in CM.Track sehen, auswirken.

E.3.6.1 So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM.Track sehen

Normalerweise sehen Ihre Kunden die Ticketdaten im Kopf- und Gruppenbereich. Die Sichtbarkeit der Einträge des Ticketprotokolls, d. h. Kommentare, Attachments und E-Mails, wird durch [Textklassen](#) gesteuert. Die Kunden können die Einträge sehen, die mit einer bestimmten Textklasse gekennzeichnet sind. Der Name, das Icon und die Farbe dieser Textklasse hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Der folgende Screenshot zeigt ein Beispiel einer solchen Textklasse.

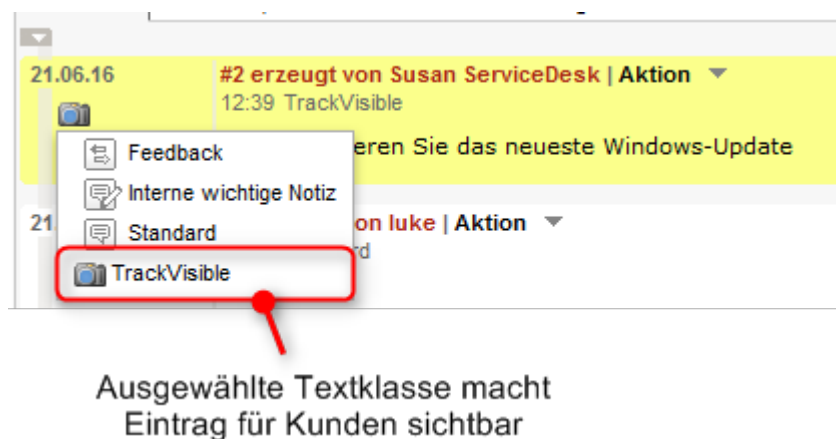


Abbildung 145: Einem Kommentar zugewiesene Textklasse

In Ihrem eigenen CM-System hat die Textklasse wahrscheinlich einen anderen Namen, eine anderes Icon und eine andere Farbe. Es kann auch sein, dass es mehrere unterschiedliche Textklassen gibt, mit denen Sie einen Eintrag für die Kunden sichtbar machen können. Abhängig vom Geschäftsprozess kann die Textklasse auch automatisch vom System angewendet werden. Normalerweise werden Kommentare und Attachments, die der Kunde mit CM.Track hinzufügt, automatisch mit so einer Textklasse gekennzeichnet, damit der Kunde seine eigenen Einträge sehen kann.



Weisen Sie solche Textklassen nur Einträgen zu, die für die Kunden sichtbar sein sollen. Verwenden Sie sie nicht für interne Bemerkungen!

E.3.6.2 So wirken sich die Aktionen Ihrer Kunden in CM.Track auf Ihre Arbeit mit dem Web Client aus

Kunden können zwei Aktionen in CM.Track ausführen, die sich auf Ihre Arbeit mit dem Web Client auswirken:

- [Kunden erstellen neue Tickets in CM.Track](#)
- [Kunden fügen in CM.Track Inhalt zu einem vorhandenen Ticket hinzu](#)

Kunden erstellen neue Tickets in CM.Track

Kunden können in CM.Track neue Tickets erstellen, sofern ihr CM.Track-Profil die erforderlichen Berechtigungen enthält. Sie können die von Ihren Kunden erstellten Tickets genauso wie andere Tickets ansehen und bearbeiten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass der Kunde, der das Ticket erstellt hat, schon als Hauptkunde des Tickets hinzugefügt ist, und dass das Ticket die vom Kunden angegebenen Daten enthält.

The screenshot shows a ticket titled "Bitte Microsoft Office installieren" (Please install Microsoft Office). The ticket details include: Ticket ID 400396, HelpDesk_1st_Level, not assigned, opened on 21.06.16 at 11:37, priority "Niedrig" (Low), reaction deadline "21.06.16", and category "Software | Office | Microsoft Office 2013". The customer list shows "Skywalker, Luke" as the main customer (Hauptkunde) and a Reseller. The ticket is currently empty, with sections for "Keine zusätzlichen Bearbeiter" (No additional staff), "Keine verknüpften Tickets" (No linked tickets), "Kalender" (Calendar), and "Protokoll" (Log). The "Anzeigen Kommunikation" (Show communication) section is set to "Sortiert nach neueste Einträge zuerst" (Sorted by newest entries first). A comment from the customer is visible, dated 21.06.16 at 11:37, stating: "Liebes Support-Team, bitte installieren Sie Microsoft Office auf meinem Computer. Luke Skywalker". The bottom section shows "Keine Attachments" (No attachments).

Annotations in the image:

- Ticketdaten vom Kunden**: Points to the ticket title and details.
- Kunde als Hauptkunde hinzugefügt**: Points to the customer name "Skywalker, Luke" in the customer list.
- Kommentar vom Kunden**: Points to the comment text in the communication log.

Abbildung 146: In CM.Track erstelltes Ticket

Kunden fügen in CM.Track Inhalt zu einem vorhandenen Ticket hinzu

Kunden können mit CM.Track Kommentare und Attachments hinzufügen. Sie sehen die Kommentare und Attachments im Web Client, sobald der Kunde sie gespeichert hat. Normalerweise sind sie mit einer Textklasse gekennzeichnet, sodass die Kunden ihre eigenen Kommentare und Attachments direkt in CM.Track sehen können.



Abbildung 147: Kommentar und Attachment aus CM.Track

F - Tipps, Fehlerbehebung und FAQs

Dieser Abschnitt enthält zusätzliche Informationen, die Ihnen die Arbeit mit dem ConSol CM Web Client erleichtern.

Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten mit ConSol CM:

- [Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten](#)

Beschreibung von häufigen Problemen und ihren Lösungen:

- [Fehlerbehebung](#)

Häufig gestellte Fragen und ihre Antworten:

- [FAQs](#)

F.1 Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

F.1.1 Anzeigen von Tooltips	268
F.1.2 Verwenden der Favoriten	269
F.1.3 Verwenden des Workspace	273
F.1.4 Hinzufügen von Ticketrelationen über Drag-and-Drop	275
F.1.5 Öffnen des Hauptkunden eines Tickets	276

F.1.1 Anzeigen von Tooltips

An vielen Stellen können Sie zusätzliche Informationen, sogenannte **Tooltips**, anzeigen, wenn Sie im Web Client mit der Maus über ein Element fahren. Der Tooltip enthält normalerweise eine Beschreibung des Elements. Tooltips werden zum Beispiel an folgenden Stellen verwendet:

- **Ticket-Icon**
Name des Bereichs und Beschreibung der Overlays
- **Aktivitäten**
Beschreibung der Aktivität
- **Links und Buttons**
Beschreibung der Aktion, die durch Klicken auf den Link bzw. Button ausgeführt wird

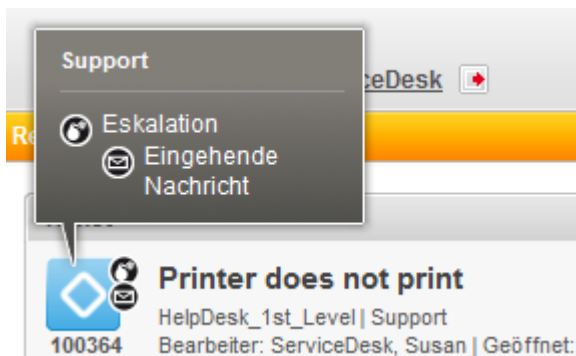


Abbildung 148: Tooltip für ein Ticket-Icon

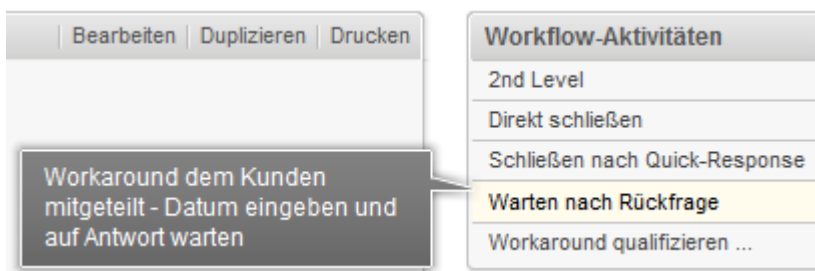


Abbildung 149: Tooltip für eine Workflow-Aktivität

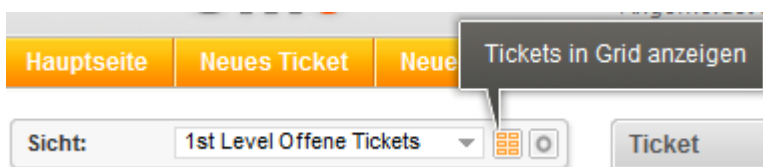
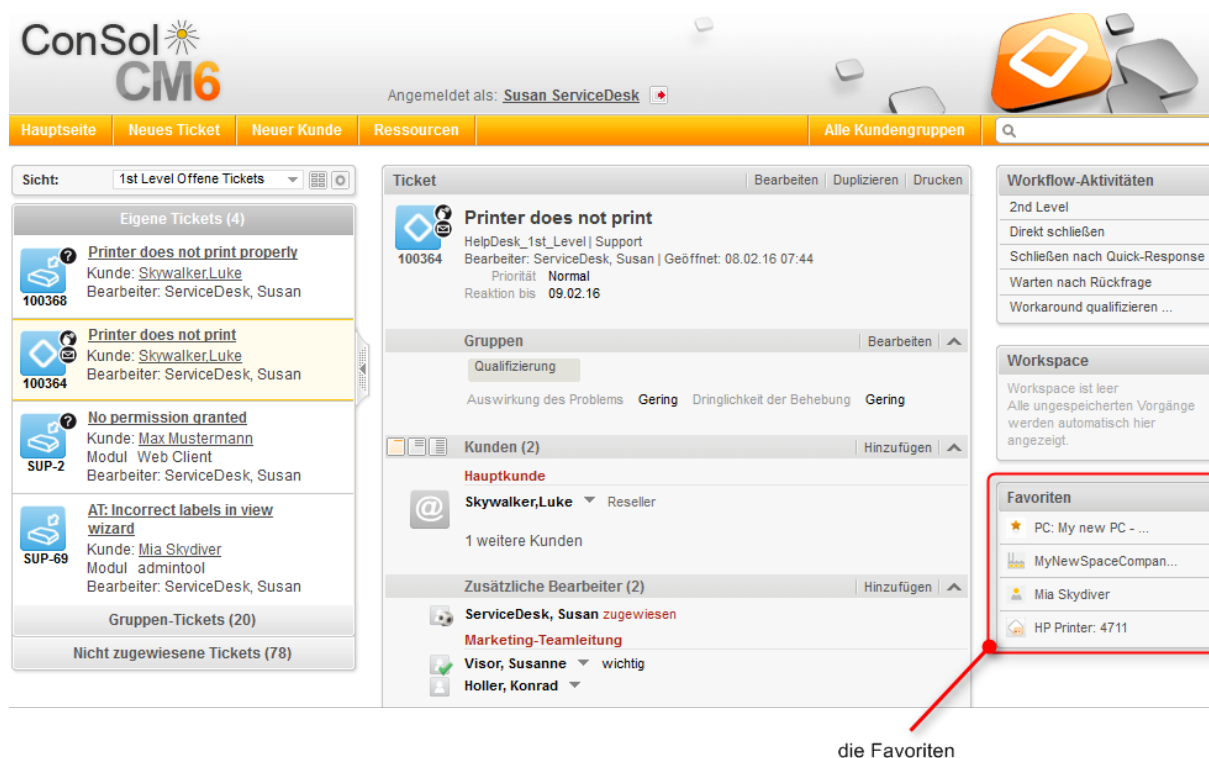


Abbildung 150: Tooltip für einen Button

F.1.2 Verwenden der Favoriten

Die Favoriten werden in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Sie dienen dem Schnellzugriff auf bestimmte Elemente in ConSol CM. Die Elemente, die Sie zu den Favoriten hinzufügen, werden dort unabhängig von der Session gespeichert: Sie können auch noch auf sie zugreifen, nachdem Sie sich ab- und wieder angemeldet haben.



die Favoriten

Abbildung 151: *Favoriten*

Die Favoriten bieten einen schnellen Zugriff auf:

- Tickets
- Kunden
- Ressourcen
- Detailsuchen

F.1.2.1 Hinzufügen von Tickets, Kunden, Ressourcen oder Detailsuchen zu den Favoriten

Sie können ein Ticket, einen Kunden, eine Ressource oder eine Detailsuche über Drag-and-Drop zu den Favoriten hinzufügen. Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Element zu den Favoriten hinzuzufügen:

1. Klicken Sie auf das Icon des entsprechenden Elements. Das kann das [Ticket-Icon](#), [Kunden-Icon](#), [Ressourcen-Icon](#) oder [Suche-Icon](#) sein.

2. Ziehen Sie das Icon in das Favoritenfeld und legen Sie es dort ab. Bei einer Detailsuche müssen Sie der Suche einen Namen geben, bevor Sie sie in den Favoriten speichern können. Tickets, Kunden und Ressourcen werden automatisch mit ihrem (in der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems festgelegten) Namen angezeigt.

Die folgende Abbildung zeigt, wie man einen Kontakt zu den Favoriten hinzufügt:

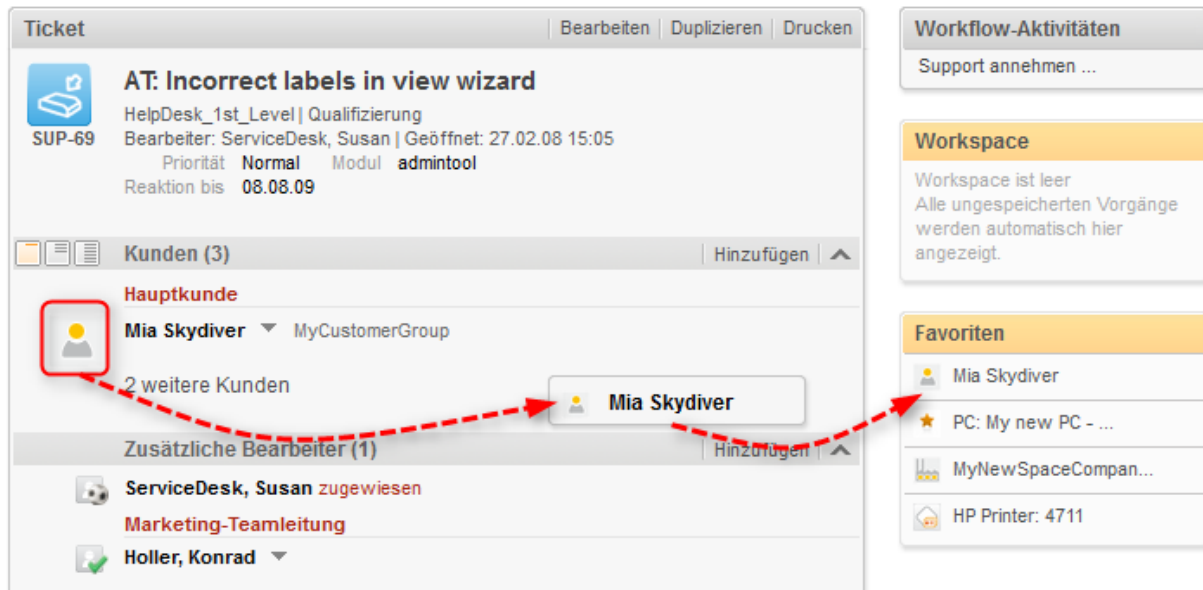


Abbildung 152: Hinzufügen eines Kontakts zu den Favoriten

i Je nach Typ des Elements können Sie den Drag-and-Drop-Vorgang an mehreren Stellen beginnen. Ein Ticket-Icon können Sie zum Beispiel aus der Ticketliste, dem Kopfbereich des Tickets, einer Ticketrelation oder einer Ergebnistabelle, die den Ticketnamen und das Ticket-Icon enthält, ziehen.

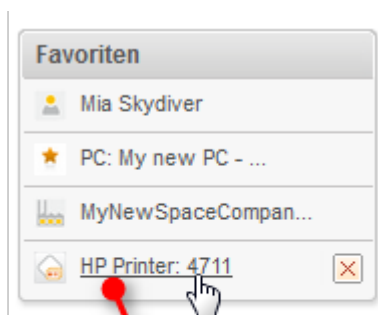
F.1.2.2 Arbeiten mit den Favoriten

Sie können mit den Favoriten verschiedene Aktionen ausführen:

- [Öffnen eines Elements aus den Favoriten](#)
- [Anordnen der Elemente in den Favoriten](#)
- [Entfernen eines Elements aus den Favoriten](#)

Öffnen eines Elements aus den Favoriten

Sie können die Favoriten verwenden, um ein darin gespeichertes Element zu öffnen. Dies kann ein Ticket, eine Kundenseite, eine Ressourcenseite oder eine Detailsuche sein. Klicken Sie dazu einfach auf den Namen des Elements; dieser ist ein Link.

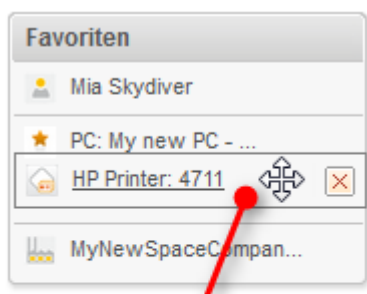


**Zum Öffnen auf
Namen klicken**

Abbildung 153: Öffnen eines Elements aus den Favoriten

Anordnen der Elemente in den Favoriten

Sie können die Reihenfolge der Elemente in den Favoriten ändern, indem Sie jedes Element per Drag-and-Drop an die gewünschte Position ziehen.



**Mit Drag-and-Drop an
neue Position ziehen**

Abbildung 154: Anordnen der Favoriten

Entfernen eines Elements aus den Favoriten

Sie können ein Element aus den Favoriten entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Namen des Elements klicken. Das rote Kreuz wird angezeigt, sobald Sie mit der Maus über das Element fahren.

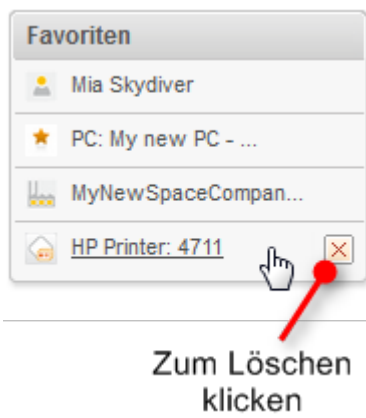


Abbildung 155: Entfernen eines Elements aus den Favoriten

F.1.3 Verwenden des Workspace

Der Workspace wird in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Er dient als temporärer Speicher für geänderte Tickets, Kunden und Ressourcen für den Fall, dass Sie zu einem anderen Objekt wechseln, ohne die Änderungen am vorherigen Objekt gespeichert zu haben. Der Inhalt des Workspace wird beim Ende der Session gelöscht, z. B. wenn Sie sich aus dem Web Client abmelden oder automatisch abgemeldet werden.

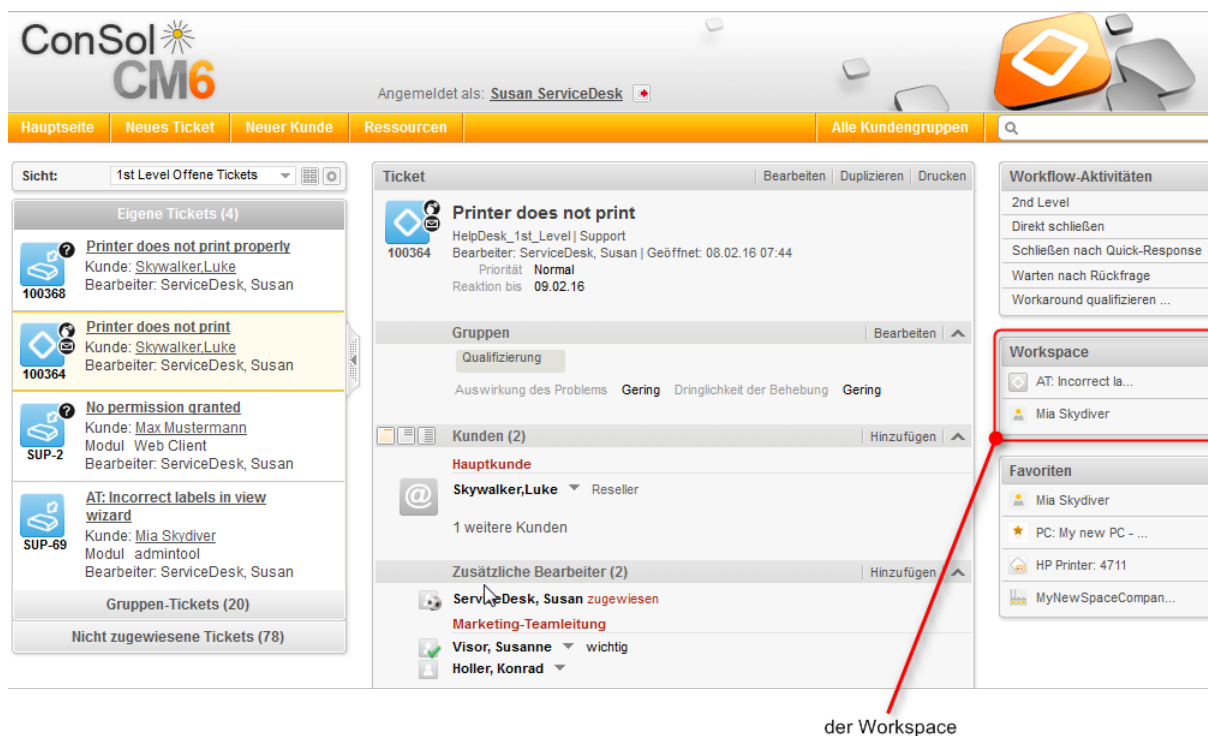


Abbildung 156: Workspace

Der Workspace speichert Ihre Änderungen sowohl für neue Objekte, d. h. wenn Sie ein neues Ticket, einen neuen Kunden oder eine neue Ressource erstellen, als auch für vorhandene Objekte, d. h. wenn Sie ein Ticket, einen Kunden oder eine Ressource editieren. Wenn Sie auf eine andere Seite wechseln, während Sie die Daten editieren, gehen Ihre Änderungen nicht verloren und Sie können die Arbeit später fortsetzen.

F.1.3.1 Arbeiten mit dem Workspace

Sie können im Workspace verschiedene Aktionen ausführen:

- [Fortsetzen der Arbeit an einem Element im Workspace](#)
- [Entfernen eines Elements aus dem Workspace](#)

Fortsetzen der Arbeit an einem Element im Workspace

Sie können die Arbeit an einem Element aus dem Workspace fortsetzen, indem Sie auf seinen Namen klicken. Es wird im Editiermodus im Hauptarbeitsbereich geöffnet und Ihre nicht gespeicherten Änderungen sind vorhanden.

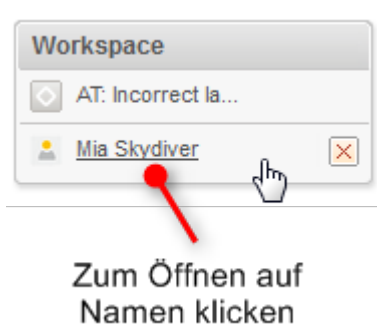


Abbildung 157: Fortsetzen der Arbeit an einem Element im Workspace

Entfernen eines Elements aus dem Workspace

Sie können ein Element aus dem Workspace entfernen, indem Sie auf das rote Kreuz neben dem Namen des Elements klicken. Das rote Kreuz wird angezeigt, sobald Sie mit der Maus über das Element fahren.

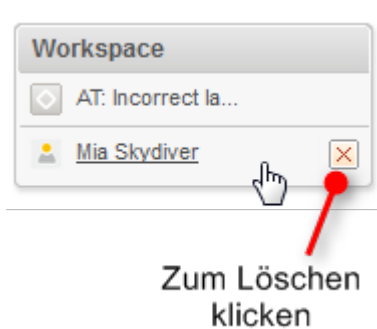


Abbildung 158: Entfernen eines Elements aus dem Workspace

i Wenn Sie sich aus dem Web Client abmelden oder ein Session Timeout eintritt, wird der Workspace automatisch geleert. Sie werden dazu aufgefordert, zu entscheiden, ob Sie die Abmeldung verschieben möchten (um die Arbeit an den Objekten im Workspace abzuschließen), oder ob Sie die Abmeldung fortsetzen möchten, wobei alle Änderungen an den Objekten im Workspace verworfen werden.

F.1.4 Hinzufügen von Ticketrelationen über Drag-and-Drop

Sie können Ticketrelationen zu einem Ticket hinzufügen, indem Sie das Ticket-Icon in den [Bereich für verknüpfte Tickets](#) des Tickets ziehen. Sie können dazu das Ticket-Icon aus der Ticketliste (siehe Abbildung unten), aus dem Workspace oder aus den Favoriten verwenden. Wenn Sie das Ticket-Icon ablegen, wird der Bereich für verknüpfte Tickets im Editiermodus geöffnet. Das Zielticket ist bereits ausgewählt und Sie können direkt den Relationstyp auswählen. Weitere Informationen finden Sie in [Hinzufügen einer Ticketrelation](#).

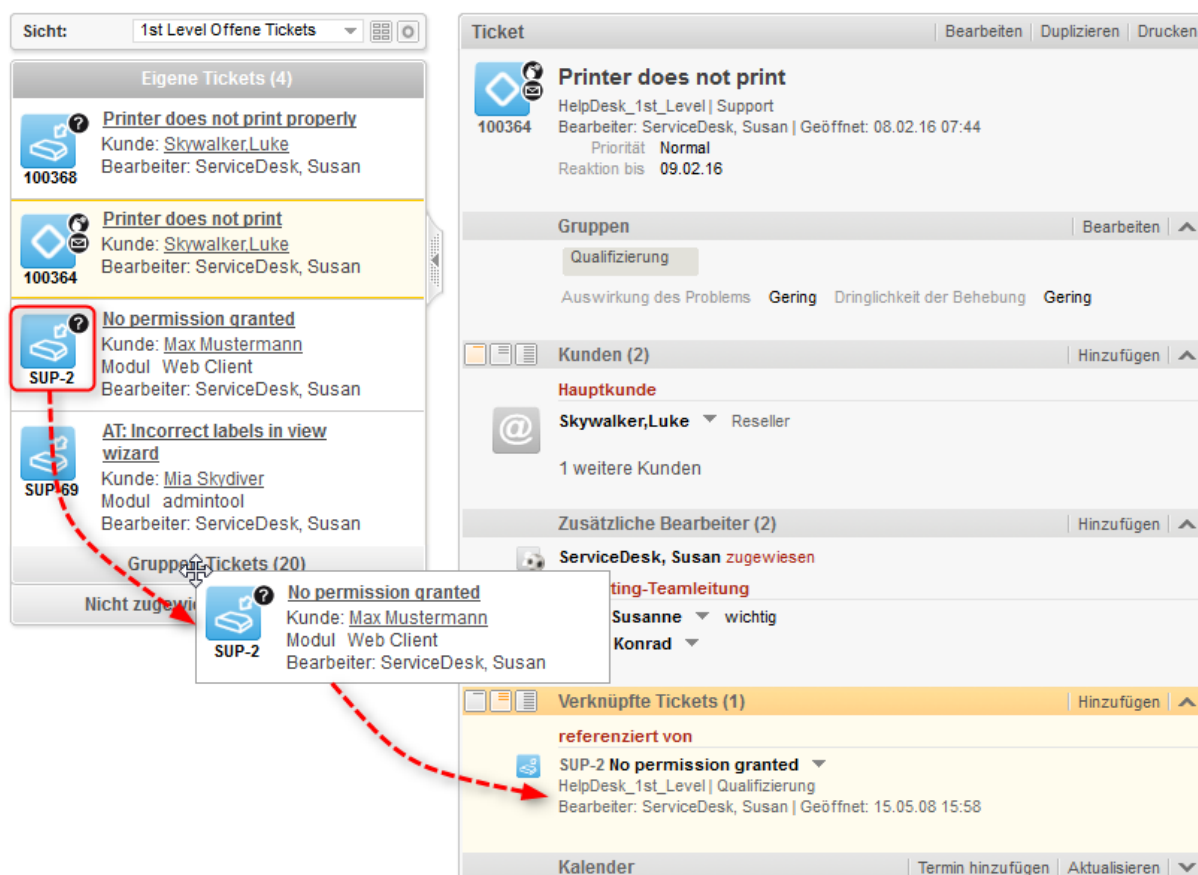


Abbildung 159: Hinzufügen einer Ticketrelation über Drag-and-Drop

F.1.5 Öffnen des Hauptkunden eines Tickets

Es gibt zwei Möglichkeiten, um den Hauptkunden eines Tickets schnell zu öffnen:

1. Klicken Sie in der Ticketliste auf den Kundenlink.
2. Klicken Sie im [Kundenbereich](#) des Tickets auf den Link *Zum Kontakt* bzw. *Zur Firma*.

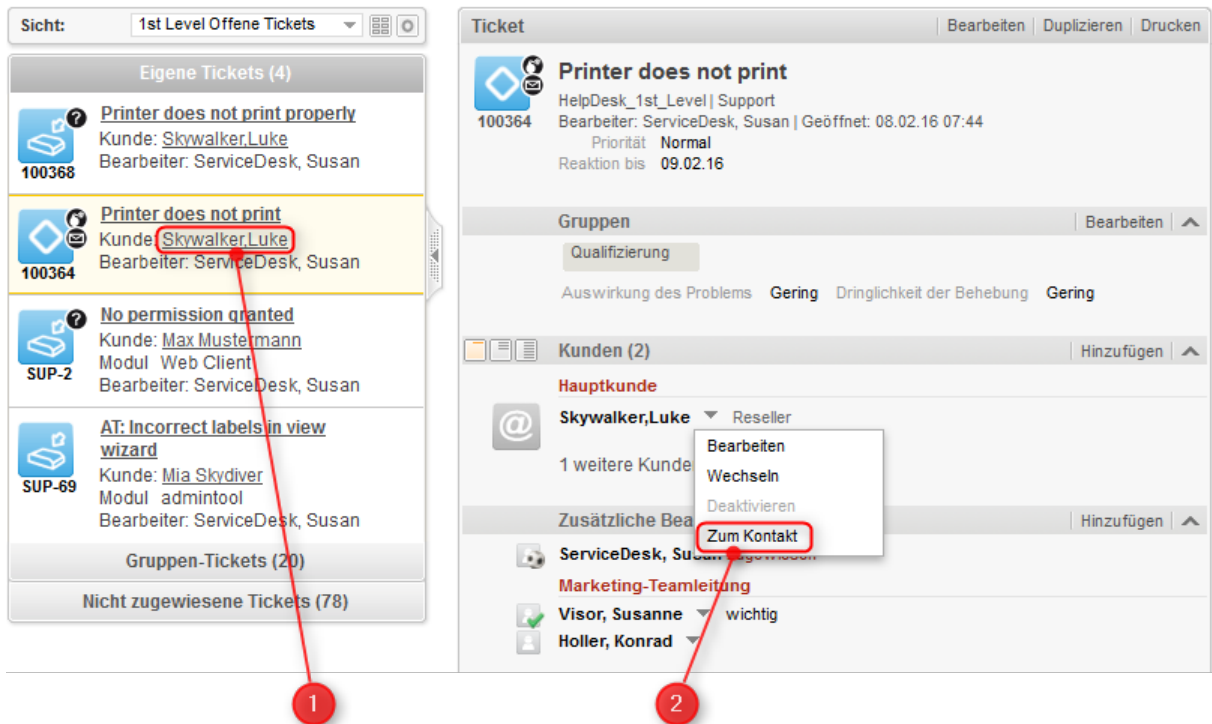


Abbildung 160: Öffnen des Hauptkunden eines Tickets

Wenn der Kunde ein Kontakt in einem zweistufigen Kundenmodell ist, können Sie auch direkt die Firma öffnen, zu der der Kontakt gehört. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie das [Sichtbarkeitslevel](#) Detail.
2. Klicken Sie im Kontextmenü der Firma auf den Link *Zur Firma*.

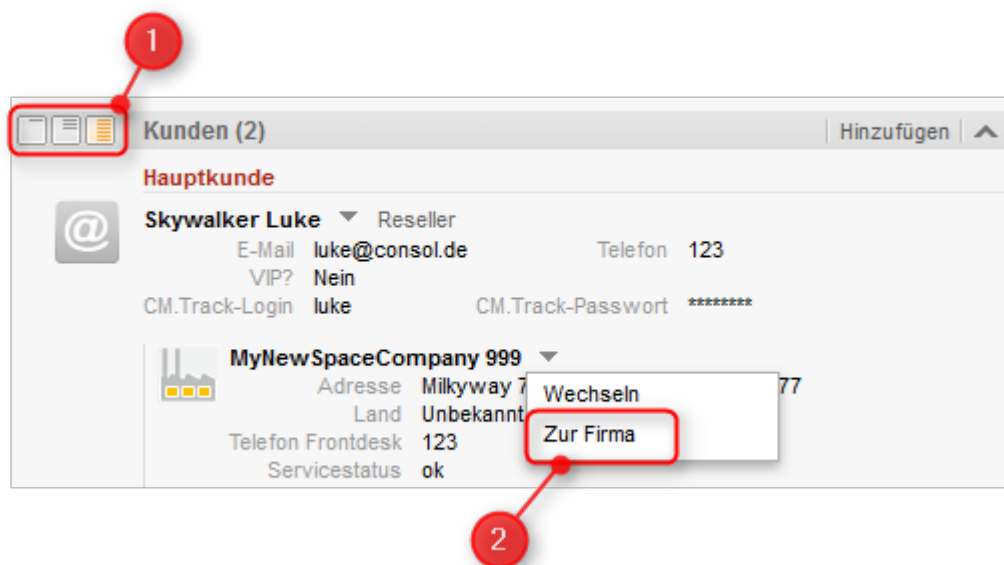


Abbildung 161: Öffnen der Firmenseite

 Wenn Sie die Seite eines Zusatzkunden öffnen möchten, können Sie dazu die Links *Zum Kontakt* bzw. *Zur Firma* im Kontextmenü des Zusatzkunden verwenden.

F.2 Fehlerbehebung

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

F.2.1 Benutzername und Passwort	279
F.2.2 Tickets	281
F.2.3 Kunden	283
F.2.4 Ressourcen	284
F.2.5 Sichten	285
F.2.6 CM.Doc	286

In diesem Kapitel finden Sie Antworten auf folgende Fragen:

F.2.1 Benutzername und Passwort

F.2.1.1 Sie haben Ihr Passwort vergessen

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, müssen Sie es zurücksetzen, d. h. Sie müssen ein neues Passwort wählen.

Sie können Ihr Passwort auf der Anmeldeseite des Web Clients zurücksetzen. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Anmeldeseite des Web Clients.
2. Klicken Sie auf den Link *Passwort vergessen?* (siehe Abbildung unten).
3. Geben Sie auf der nächsten Seite Ihren Benutzernamen in das entsprechende Feld ein und klicken Sie auf *OK*.
4. Sie erhalten eine E-Mail mit Anweisungen, wie Sie Ihr Passwort zurücksetzen können. Normalerweise enthält die E-Mail einen Link, der auf eine Seite im Web Client führt, auf der Sie ein neues Passwort eingeben können. Folgen Sie den Anweisungen in der E-Mail.



Zum Zurücksetzen des Passworts klicken

Abbildung 162: Zurücksetzen Ihres Passworts

ⓘ Wenn Sie sich über [LDAP](#) oder [Single Sign-On](#) anmelden, können Sie Ihr Passwort nicht über die Anmeldeseite des Web Clients zurücksetzen. Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren CM-Administrator.

F.2.1.2 Sie haben Ihren Benutzernamen vergessen

Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator. Der Benutzername Ihres Benutzerkontos wird von Ihrem CM-Administrator festgelegt; Sie können ihn nicht selber ändern.

F.2.1.3 Sie werden automatisch mit einem bestimmten Benutzernamen angemeldet, möchten sich aber mit einem anderen Benutzernamen anmelden

Es kann zwei Gründe geben, aus denen Sie automatisch angemeldet werden:

1. Sie haben die Checkbox *Angemeldet bleiben* auf der Anmeldeseite des Web Clients aktiviert.
2. Sie werden über [Single Sign-On](#) angemeldet. In diesem Fall hängt das Benutzerkonto, mit dem Sie angemeldet werden, von dem Benutzerkonto ab, das Sie gerade auf Ihrem Windows-Rechner verwenden.

In beiden Fällen haben Sie zwei Möglichkeiten, um sich mit einem anderen Benutzernamen anzumelden:

1. Warten Sie, bis Sie automatisch angemeldet werden, und klicken Sie dann auf den Button *Abmelden*. Sie werden auf die Anmeldeseite des Web Clients weitergeleitet, wo Sie sich mit einem anderen Benutzernamen anmelden können.
2. Geben Sie die URL der Anmeldeseite des Web Clients direkt in Ihren Browser ein. Diese URL endet normalerweise mit `....cm-client/login`

F.2.2 Tickets

F.2.2.1 Sie können ein Ticket nicht mit den Suchfunktionen finden

Es kann mehrere Gründe geben, aus denen Sie ein Ticket nicht mit der Schnellsuche oder Detailsuche finden können:

- Das Thema des Tickets wurde geändert, und Sie können es nicht finden, wenn Sie nach dem alten Thema suchen.
→ Suchen Sie stattdessen nach der Ticketnummer.
- Die Schnellsuche gibt zu viele Ergebnisse zurück, sodass Ihr Ticket nicht in der Ergebnisliste enthalten ist. Dies kann passieren, weil die Anzahl der Ergebnisse der Schnellsuche begrenzt ist.
→ Grenzen Sie die Suche ein, indem Sie mehr Zeichen eingeben oder verwenden Sie die Detailsuche.
- Sie haben nicht die notwendigen Berechtigungen, um das Ticket anzusehen. Dies kann passieren, wenn ein Ticket in eine andere Queue verschoben wurde, für die Sie keine Leseberechtigungen haben, oder wenn der Hauptkunde in einen Kunden aus einer Kundengruppe geändert wurde, für die Sie keine Leseberechtigungen haben.
→ Wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator, der Ihnen die erforderlichen Berechtigungen erteilen kann (sofern zulässig).
- Sie haben im Hauptmenü einen [Kundengruppenfilter](#) angewendet, sodass nur die ausgewählte Kundengruppe angezeigt wird. Wenn der Hauptkunde des Tickets zu einer anderen Kundengruppe gehört, finden Sie das Ticket nicht mit den Suchfunktionen.
→ Wählen Sie im Kundengruppenfilter die Option *Alle Kundengruppen*.
- Das Ticket wurde aus dem CM-System gelöscht.

F.2.2.2 Sie finden ein Ticket nicht in der Ticketliste

1. Suchen Sie mit der Schnellsuche oder Detailsuche nach dem Ticket, um zu überprüfen, ob Sie das Ticket sehen können. Wenn Sie das Ticket nicht finden, siehe [Sie können ein Ticket nicht mit den Suchfunktionen finden](#).
2. Wenn Sie das Ticket mit den Suchfunktionen finden, prüfen Sie, ob Sie in der Ticketliste die richtige Sicht ausgewählt haben, d. h. eine Sicht, die das gewünschte Ticket enthalten *sollte*.
3. Prüfen Sie, ob Sie einen [Filter](#) auf die Ticketliste angewendet haben, der verhindert, dass dieses spezielle Ticket angezeigt wird.
4. Prüfen Sie, ob Sie in der Ticketliste die richtige [Gruppe](#) geöffnet haben. Das Ticket kann zu einer anderen Gruppe als der aktuell geöffneten gehören.
5. Prüfen Sie in Ihrem [Bearbeiterprofil](#), ob Sie [Sichtenmerkmale](#) eingestellt haben, die die Anzeige des Tickets verhindern.

F.2.2.3 Sie können einen bestimmten Ticketbereich nicht sehen

Ihr CM-Administrator legt fest, welche Ticketbereiche Sie sehen können und in welcher Reihenfolge diese angezeigt werden. Sie können Ticketbereiche [aus- und einklappen](#), aber Sie können einen von Ihrem Administrator deaktivierten Ticketbereich nicht sehen.

F.2.2.4 Sie können an einem Ticket nicht arbeiten

Es kann zwei Gründe geben, wieso Sie an einem Ticket nicht arbeiten können:

1. Sie haben nicht die notwendigen Berechtigungen, um am Ticket zu arbeiten. Da die Berechtigungen für verschiedene Aktionen separat erteilt werden, kann es sein, dass Sie einige, aber nicht alle Aktionen durchführen können, z. B. können Sie möglicherweise einen Kommentar hinzufügen, aber das Ticket nicht einem anderen Bearbeiter zuweisen.
→ Wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator, der Ihnen die erforderlichen Berechtigungen erteilen kann (sofern zulässig).
2. Das Ticket ist geschlossen. Deshalb werden keine Workflow-Aktivitäten angezeigt, Sie können die Ticketdaten nicht editieren und Sie können keine Kommentare oder E-Mails schreiben.
Siehe [Offene vs. geschlossene Tickets](#).

F.2.3 Kunden

F.2.3.1 Sie können einen Kunden nicht über die Suchfunktionen finden

Es kann mehrere Gründe geben, aus denen Sie einen Kunden nicht mit der Schnellsuche oder Detailsuche finden können:

- Die Schnellsuche gibt zu viele Ergebnisse zurück, sodass Ihr Kunde nicht in der Ergebnisliste enthalten ist. Dies kann passieren, weil die Anzahl der Ergebnisse der Schnellsuche begrenzt ist.
→ Grenzen Sie die Suche ein, indem Sie mehr Zeichen eingeben oder verwenden Sie die Detailsuche.
- Sie haben nicht die notwendigen Berechtigungen, um den Kunden anzusehen. Dies kann passieren, wenn der Kunde zu einer Kundengruppe gehört, für die Sie keine Leseberechtigungen haben.
→ Wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator, der Ihnen die erforderlichen Berechtigungen erteilen kann (sofern zulässig).
- Sie haben im Hauptmenü einen [Kundengruppenfilter](#) angewendet, sodass nur die ausgewählte Kundengruppe angezeigt wird. Wenn der Kunde zu einer anderen Kundengruppe gehört, finden Sie ihn nicht mit den Suchfunktionen.
→ Wählen Sie im Kundengruppenfilter die Option *Alle Kundengruppen*.
- Der Kunde wurde deaktiviert.
→ Verwenden Sie die Detailsuche mit der Option *Deaktivierte einschließen*.
- Der Kunde wurde aus dem CM-System gelöscht.

F.2.3.2 Sie können die Tabs für die unterschiedlichen Kundengruppen nicht sehen, während Sie Tickets oder Kunden erstellen oder editieren

- Sie haben im Hauptmenü einen [Kundengruppenfilter](#) angewendet, sodass nur die ausgewählte Kundengruppe angezeigt wird. In diesem Fall werden die Tabs der anderen Kundengruppen nicht angezeigt.
→ Setzen Sie den Filter auf *Alle Kundengruppen*, um die Tabs für alle Kundengruppen, auf die Sie Zugriff haben, anzuzeigen.
- Sie haben nicht die benötigten Berechtigungen, um Kunden anderer Kundengruppen zu erstellen oder anzuzeigen.
→ Wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator, der Ihnen die erforderlichen Berechtigungen erteilen kann (sofern zulässig).
- Das Ticket befindet sich in einer Queue, in der Kunden anderer Kundengruppen nicht zulässig sind.

F.2.3.3 Sie können einen bestimmten Bereich einer Kundenseite nicht sehen

Ihr CM-Administrator legt fest, welche Kundenseitenbereiche Sie sehen können und in welcher Reihenfolge diese angezeigt werden. Sie können Kundenseitenbereiche [aus- und einklappen](#) aber Sie können einen von Ihrem Administrator deaktivierten Bereich nicht sehen.

F.2.4 Ressourcen

F.2.4.1 Sie können eine Ressource nicht über die Suchfunktionen finden

Es kann mehrere Gründe geben, aus denen Sie eine Ressource nicht mit der Schnellsuche oder Detailsuche finden können:

- Die Schnellsuche gibt zu viele Ergebnisse zurück, sodass Ihre Ressource nicht in der Ergebnisliste enthalten ist. Dies kann passieren, weil die Anzahl der Ergebnisse der Schnellsuche begrenzt ist.
→ Grenzen Sie die Suche ein, indem Sie mehr Zeichen eingeben oder verwenden Sie die Detailsuche.
- Sie haben nicht die notwendigen Berechtigungen, um die Ressource anzusehen. Dies kann passieren, wenn die Ressource zu einem Ressourcentyp gehört, für den Sie keine Leserechtigungen haben.
→ Wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator, der Ihnen die erforderlichen Berechtigungen erteilen kann (sofern zulässig).
- Die Ressource wurde deaktiviert.
→ Verwenden Sie die Detailsuche mit der Option *Deaktivierte einschließen*.
- Die Ressource wurde aus dem CM-System gelöscht.

F.2.4.2 Sie können einen bestimmten Bereich einer Ressourcenseite nicht sehen

Ihr CM-Administrator legt fest, welche Ressourcenseitenbereiche Sie sehen können und in welcher Reihenfolge diese angezeigt werden. Sie können Ressourcenseitenbereiche [aus- und einklappen](#) aber Sie können einen von Ihrem Administrator deaktivierten Bereich nicht sehen.

F.2.5 Sichten

F.2.5.1 Die Gruppierung nach *Bearbeiter* wird in der Ticketliste nicht mehr angezeigt

Die Gruppierungsoption *Bearbeiter* wird im Drop-down-Menü *Gruppierung* nicht angezeigt, wenn Sie einen Filter ausgewählt haben, da alle Gruppen bis auf *Eigene Tickets* leer wären. Wählen Sie die Option *Alle Tickets* aus dem Drop-down-Menü *Filter*, um die Gruppierungsoption wieder zu sehen.

F.2.6 CM.Doc

F.2.6.1 Sie können mit CM.Doc keine Attachments hinzufügen

Es kann mehrere Gründe geben, aus denen CM.Doc nicht verfügbar ist:

- Das Java-Plugin in Ihrem Browser ist nicht aktiv.
→ Aktivieren Sie das Java-Plugin.
- Java ist nicht auf Ihrem Computer installiert oder es ist eine falsche Version von Java installiert.
→ Fragen Sie Ihren CM-Administrator, welche Java-Version Sie für CM.Doc benötigen.
- Microsoft Word oder OpenOffice ist nicht auf Ihrem Computer installiert oder wird nicht als Standardprogramm zum Öffnen von Dateien in den Formaten doc., docx. bzw. odt. verwendet.
→ Fragen Sie Ihren CM-Administrator, welche Textverarbeitungssoftware Sie für CM.Doc brauchen und legen Sie diese als Standardsoftware für das Öffnen der entsprechenden Dateitypen fest.
- CM.Doc ist in Ihrem CM-System deaktiviert.

F.3 FAQs

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

F.3.1 Allgemein	288
F.3.2 Tickets	289
F.3.3 Kunden	290
F.3.4 Ressourcen	291

F.3.1 Allgemein

F.3.1.1 Wieso kann ich mein Passwort nicht im Bearbeiterprofil ändern?

Sie können Ihr Passwort nicht ändern, wenn Sie sich mit [LDAP](#) oder [Single Sign-On](#) anmelden.

F.3.1.2 Es wird eine Fehlermeldung angezeigt. Was soll ich machen?

Wenn Sie unter dem Hauptmenü eine rote Fehlermeldung sehen, sollten Sie entweder einen Screenshot machen oder den Text der Meldung kopieren. Wenden Sie sich dann an Ihren Administrator und geben Sie ihm so viele Details wie möglich darüber, was Sie vor dem Auftreten des Fehlers gemacht haben.

F.3.2 Tickets

F.3.2.1 Was ist der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Tickets?

Sobald ein Ticket erstellt wurde, ist es ein *offenes* Ticket. Nachdem ein Ticket den ganzen Geschäftsprozess durchlaufen hat und es keine Workflow-Aktivitäten für das Ticket mehr gibt, ist das Ticket ein *geschlossenes* Ticket. Ein Ticket kann manuell von einem Bearbeiter oder automatisch vom System geschlossen werden, z. B. nach einer definierten Wartezeit nach dem letzten Schritt des Geschäftsprozesses.

Die Aktionen, die Sie für **offene Tickets** durchführen können, sind in [Aktualisieren von Tickets](#) beschrieben.

Für **geschlossene Tickets** gilt Folgendes:

- Sie können immer noch über die Schnellsuche, Detailsuche und Autocomplete-Suche gefunden werden.
- Sie können immer noch dupliziert und gedruckt werden.
- Sie können nicht mehr editiert werden, d. h. die Ticketdaten können nicht mehr geändert werden.
- Mit ihnen kann nicht mehr gearbeitet werden, d. h. es gibt keine Workflow-Aktivitäten mehr und Sie können keine Kommentare hinzufügen oder E-Mails senden.
- Sie können nur von einem CM-Administrator wieder geöffnet werden.

F.3.2.2 Mein Ticketprotokoll ist ziemlich lang. Wie kann ich es verkürzen?

Es gibt zwei Einstellungen, mit denen Sie die Anzahl der Einträge im Ticketprotokoll verringern können:

1. Sie können den [Anzeigemodus](#) von *Alle Einträge in Kommunikation* ändern. Auf diese Weise werden nur E-Mails, Kommentare und Attachments angezeigt.
2. Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) des Ticketprotokolls von *Detail* oder *Erweitert* in *Standard* ändern. Auf diese Weise werden weniger Einträge angezeigt und jeder Eintrag enthält weniger Informationen.

F.3.3 Kunden

F.3.3.1 Wie kann ich alle Kontakte sehen, die zu einer Firma gehören?

Sie können die Kontakte, die zu einer Firma gehören, auf der Firmenseite im [Bereich für verknüpfte Kontakte](#) sehen. Die Anzahl der Kontakte steht normalerweise in Klammern in der Kopfzeile des Bereichs.

F.3.3.2 Wie kann ich alle Tickets eines Kunden sehen?

Sie können die Tickets des Kunden (d. h. einer Firma oder eines Kontakts) auf der Kundenseite im [Bereich für verknüpfte Tickets](#) sehen. Dort können Sie entscheiden, welche Tickets angezeigt werden sollen. Die Anzahl der Tickets steht normalerweise in Klammern in der Kopfzeile des Bereichs. Beachten Sie, dass Sie nur die Tickets sehen, die Sie mit Ihren Berechtigungen anzeigen dürfen. Es kann daher sein, dass ein Kunde mehr Tickets hat, die Sie nicht sehen dürfen.

F.3.3.3 Welchen Zweck hat das Feld *Track-Benutzer* ?

Dies ist ein Datenfeld im Kopfbereich einer Kontaktseite. Es wird verwendet, um einem Kontakt ein CM.Track-Profil zuzuweisen. Wenn Ihr Unternehmen CM.Track nicht einsetzt, können Sie dieses Feld ignorieren. Weitere Informationen finden Sie im CM.Track-Kapitel: [Konfigurieren von CM.Track V1 für die Kunden](#) und [Konfigurieren von CM.Track V2 für die Kunden](#).

F.3.3.4 Ich habe versehentlich einen Kunden deaktiviert. Wie kann ich den Kunden finden und wieder aktivieren?

Sie können einen deaktivierten Kunden mit der Detailsuche finden. Markieren Sie die Checkbox *Deaktivierte einschließen*, um die deaktivierten Kunden anzuzeigen. Dann können Sie die Kundenseite des gewünschten Kunden öffnen und diesen wieder aktivieren ([Wiederherstellen der Verfügbarkeit von Kunden](#)).

F.3.4 Ressourcen

F.3.4.1 Ich habe versehentlich eine Ressource deaktiviert. Wie kann ich die Ressource finden und wieder aktivieren?

Sie können eine deaktivierte Ressource auf der Ressourcentypseite oder mit der Detailsuche finden. An beiden Stellen müssen Sie die Checkbox *Deaktivierte einschließen* markieren, um die deaktivierten Ressourcen anzuzeigen. Dann können Sie die Ressourcenseite der gewünschten Ressource öffnen und diese wieder aktivieren ([Wiederherstellen der Verfügbarkeit von deaktivierten Ressourcen](#)).

G - Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)
- [Index](#)
- [Glossar](#)

G.1 Marken

- Apache OpenOffice™ – Apache und die Apache-Federlogos sind Marken von The Apache Software Foundation. [OpenOffice.org](https://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-Webseite über Marken](#).
- 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](#).
- 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](#).
- MuleSoft™ und Mule ESB™ sind Marken von MuleSoft, Inc. Siehe [Website von Mule Soft](#).
- 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](#).

Glossar

A

ACF

ACF ist die Abkürzung von Activity Control Form (auf Deutsch Aktivitäts-Formular). 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 Tickets, Kunden, Ressourcen und Suchergebnisse ausgeführt werden können.

B

Bearbeiter

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

Bearbeiterprofil

Das Bearbeiterprofil enthält die persönlichen Einstellungen, Vertretungen und Zeitbuchungen des Bearbeiters.

Berechtigung

Mit Berechtigungen wird festgelegt, welche Tickets 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 Tickets zeigen.

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-Ticket- oder Kundendaten vorausgefüllt sind.

CM.Track

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

F

Favoriten

Die Favoriten werden in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Die Bearbeiter können Tickets, 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 Tickets 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 Ticket, eine Kundenseite, eine Suchergebnisseite, ein Dashboard oder eine Ressourcenseite sein.

Hauptkunde

Der Hauptkunde ist der Kunde, der der Grund für die Erstellung des Tickets ist. In einem Ticket 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 Tickets dar. Er ist die Person oder das Objekt, das den Grund für die Erstellung eines Tickets 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 Anmeldinformationen für mehrere Applikationen verwaltet werden.

O

Overlay

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

P

Protokoll

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

Q

Queue

Die Queue enthält thematisch ähnliche Tickets, 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 Tickets, Kunden und Ressourcen, und Relationen zwischen Objekten unterschiedlicher Typen, z.B. zwischen einem Ticket 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. Es 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 Ticketliste im ConSol CM Web Client angezeigten Tickets auf die Tickets, die bestimmte Kriterien (Bereiche eines oder mehrerer Workflows) erfüllen. Sichten werden Rollen zugewiesen.

Sichtbarkeitslevel

Das Sichtbarkeitslevel bestimmt den Detailgrad der in bestimmten Bereichen von Tickets, Kunden und Ressourcen angezeigten Informationen.

T

Ticket

Das Ticket ist die Kundenanfrage, an der der Bearbeiter arbeitet. Es ist das Objekt, das den vom Workflow definierten Geschäftsprozess durchläuft.

Ticket-Icon

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

Ticketliste

Die Ticketliste befindet sich links neben dem Hauptarbeitsbereich. Sie zeigt bestimmte Tickets auf einen Blick.

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 Ticketliste eine Option, mit der Tickets des vertretenen Bearbeiters angezeigt werden.

Vorlage

Vorlagen enthalten vordefinierten und vorgeformatierten 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, Tickets durch den Geschäftsprozess zu bewegen.

Workspace

Der Workspace wird in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Er dient als temporärer Speicher für Tickets, 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 Ticket oder Projekt gearbeitet haben.

Zusatzkunde

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

zusätzlicher Bearbeiter

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

Index

A

Abmeldung 26
ACF 121
Aktivitäts-Formular 121
Anmeldung 25
 LDAP 25
 SSO 25
Attachment 141
 CM.Doc 143
 hinzufügen 142
Autocomplete-Suche 57

B

Bearbeiterkonto 24
 Benutzername 24
 Passwort 24
Bearbeiterprofil 72
 Sichtenmerkmal 80
 Sichtenmerkmale 105
 Standard-Kundengruppe 80
 Standard-Queue 81
 Zeitbuchung 82
Benutzername 24

C

Checkbox 38
CM.Doc 143
CM.Track 230, 248
 anmelden 235, 253
 Attachment hinzufügen 238, 257

FAQ 242, 261
Kommentar hinzufügen 238, 257
Kontaktdaten 176
Passwort ändern 242
Sichtbarkeit 244, 263
Ticket erstellen 240, 259
Ticketdetails 237, 256
Ticketliste 236, 254

D

Dashboard 33
Dateneingabefeld 36
Datumsauswahl 36
Datumfeld 36
Detailsuche 45
Dokumentvorlage 143
Drop-down-Liste 38

E

E-Mails 134
 antworten 136
 senden 134
 weiterleiten 136

F

Favoriten 269
 hinzufügen 269
Filter 107
Firma 159
 erstellen 173
 in Ticket erstellen 174

G

Genehmigungsprozess 150

Grid 110

H

Hauptarbeitsbereich 31

Hauptkunde 123-124

 ändern 126

 hinzufügen 124

Hauptmenü 33

hierarchische Liste 38

K

Kalender 36

Kommentar 133

 antworten 133

 CM.Track 244, 263

 hinzufügen 133

Kontakt 159

 auf Firmenseite erstellen 175

 CM.Track-Felder 176

 erstellen 173, 175

 Firma wechseln 180

 in Ticket erstellen 174

Kunde 159

 aktivieren 188

 Aktivitäten 183

 aktualisieren 179

 Attachment hinzufügen 181

 bearbeiten 129

 deaktivieren 129, 188

 drucken 183

 editieren 179

 erstellen 173

 Hauptkunde 123-124

 in Ticket erstellen 174

 Kommentar hinzufügen 182

 löschen 188

 öffnen 178, 276

 Rolle 128

 Sichtbarkeit 70

 Ticket erstellen 184

 Tickets 184

 Tickets übertragen 185

 Zusatzkunde 123, 127

Kundenaktivitäten 183

Kundendatenmodell 159

 einstufig 159

 zweistufig 159

Kundengruppe 160

Kundengruppenfilter 34

Kundenprotokoll 167

Kundenrelation 190, 221

 Bemerkung bearbeiten 193

 gerichtete Relation 192

 hinzufügen 192, 222

 Kommentar bearbeiten 224

 Kunden öffnen 224

 löschen 194, 224

 Referenzrelation 191

 verknüpften Kunden öffnen 194

Kundenrolle 128

Kundenseite 161

 Bereich für ergänzende Details 167

 Bereich für verknüpfte Kontakte 166

 Bereich für verknüpfte Kunden 167

 Bereich für verknüpfte Ressourcen 167

- Bereich für verknüpfte Tickets 164
 - Bereiche 163
 - Gruppenbereich 164
 - Kopfbereich 163
 - Protokollbereich 167
- L**
- Link 37
- P**
- Passwort 24
 - ändern 76, 242
 - Pflichtfeld 36
 - Portal 230, 248
- R**
- Radio-Button 38
 - Ressource
 - aktivieren 217
 - Aktivität 215
 - Attachment hinzufügen 213
 - deaktivieren 216
 - editieren 212
 - erstellen 210
 - Kommentar hinzufügen 214
 - löschen 216
 - öffnen 211
 - Sichtbarkeit 71
 - Ressourcen-Dashboard 201
 - Ressourcenaktivität 215
 - Ressourcenprotokoll 206
 - Ressourcenrelation 155, 194, 218
 - bearbeiten 157
 - Bemerkung editieren 196
 - hinzufügen 156, 195, 219
 - Kommentar bearbeiten 220
 - löschen 157, 197, 221
 - Ressource öffnen 157, 196, 221
 - Ressourcenseite 202
 - Bereich ausklappen 207
 - Bereich einklappen 207
 - Bereich für ergänzende Details 205
 - Bereich für verknüpfte Kunden 205
 - Bereich für verknüpfte Ressourcen 205
 - Bereich für verknüpfte Tickets 205
 - Gruppenbereich 205
 - Kopfbereich 203
 - Protokollbereich 206
 - Sichtbarkeitslevel 207
 - Tabelle anpassen 208
 - Ressourcentyp-Seite 201
 - Rich-Text-Editor 132
- S**
- Schnellsuche 42
 - Session 24
 - Session Timeout 24
 - Sicht 105
 - Sichtbarkeitslevel 95
 - Sichtenmerkmal 80
 - Sichtenmerkmale 105
 - Single Sign-On 25
 - Standard-Kundengruppe 80
 - Standard-Queue 81
 - Suche
 - Autocomplete-Suche 57
 - Detailsuche 45
 - Schnellsuche 42

T

Tabelle 40

Textfeld 37

Textklasse 131

Textvorlage 137

Ticket

 bearbeiten 119

 Bearbeiter 117

 Bereiche 91

 drucken 120

 duplizieren 120

 erstellen 113

 Sichtbarkeit 66

 Struktur 89

 Workflow-Aktivität 120

 zuweisen 117

Ticket-Icon 93

 Farbe 93

 Overlay 93

 Symbol 93

Ticketbereiche

 Attachment-Bereich 93

 ausklappen 94

 Bereich für verknüpfte Ressourcen 92

 Bereich für verknüpfte Tickets 92

 Bereich für zusätzliche Bearbeiter 91

 einklappen 94

 Gruppenbereich 91

 Kalenderbereich 92

 Kopfbereich 91

 Kundenbereich 91

 Protokollbereich 92

 Sichtbarkeitslevel 95

Ticketliste 102

 Filter 107

 Grid 110

 Gruppierung 108

 Sicht 105

 Sichtenmerkmale 105

 Sortierung 110

Ticketprotokoll 92

Ticketrelation 151, 225

 hinzufügen 153, 226, 275

 Kommentar bearbeiten 227

 löschen 154, 228

 Ticket öffnen 228

 verknüpftes Ticket öffnen 155

V

Vertretung 77

Vorlage

 Dokument 143

 E-Mail 137

 Kommentar 137

 Text 137

W

Workflow-Aktivitäten 120

Workspace 273

Z

Zeitbuchung 82, 145

 Bearbeiterprofil 82

 manuell 83

 Übersicht 85

Zeitbuchungsübersicht 85

zum Ticket 155

zur Ressource 157

Zusatzkunde 123, 127

als Hauptkunde setzen 128

entfernen 128

hinzufügen 127

Rolle 128

zusätzlicher Bearbeiter 100, 148

