



ConSol Software GmbH

ConSol CM Benutzerhandbuch

Version 6.11.0.5

Inhalt

Inhalt	2
A - Einleitung	7
A.1 ConSol CM für Business Process Management	9
A.2 Liste der Handbücher	11
A.3 Die Struktur des Handbuches	12
A.4 Erklärungen zum Layout	13
A.5 Rechtlicher Hinweis	14
A.6 Gender-Disclaimer	14
A.7 Copyright	14
A.8 Grundprinzipien von ConSol CM	15
A.8.1 Systemkomponenten aus der Sicht der Anwender, Administratoren und Kunden	15
A.9 Grundlegende technische Prinzipien und Objekte von ConSol CM	17
A.9.1 Einleitung	18
A.9.2 Das ConSol CM-Dogma	19
A.9.3 Bearbeiter	19
A.9.4 Kunden	19
A.9.5 Vorgänge	20
A.9.6 Ressourcen	20
A.9.7 Queues	21
A.9.8 Workflows	21
A.9.9 Zugriff auf Objekte in ConSol CM	22
B - Grundlagen	24
B.1 Anmelden und Abmelden	26
B.1.1 Begriffe und Konzepte	27
B.1.2 Anmelden im Web Client mit Ihrem Benutzernamen und Passwort	28
B.1.3 Anmelden im Web Client über LDAP	28
B.1.4 Anmelden im Web Client über Single Sign-On	28

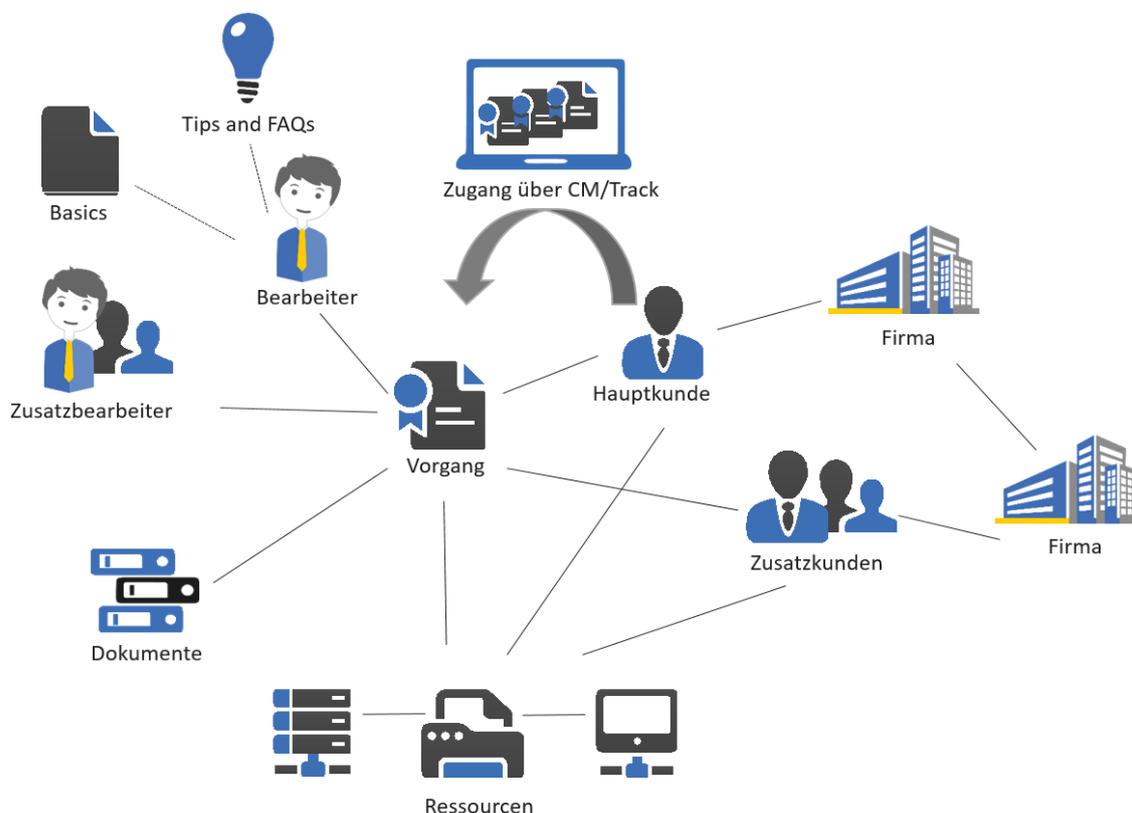
B.1.5 Abmelden aus dem Web Client	29
B.2 Die Benutzeroberfläche	30
B.2.1 Anpassung	31
B.2.2 Das Layout des Web Clients	32
B.2.3 Die Benutzeroberfläche im Detail	34
B.2.4 Die unterschiedlichen Datenfelder	39
B.3 Suchen nach Vorgängen, Kunden und Ressourcen	45
B.3.1 Schnellsuche	46
B.3.2 Detailsuche	50
B.3.3 Autocomplete-Suche	64
B.4 Aktivitäten	68
B.4.1 Workflow-Aktivitäten für Vorgänge	69
B.4.2 Kundenaktivitäten für Kontakte und Firmen	70
B.4.3 Ressourcenaktivitäten	71
B.4.4 Suche-Aktivitäten für Suchergebnisse	72
B.5 Berechtigungen	74
B.5.1 Welche Vorgänge können Sie sehen?	75
B.5.2 Welche Vorgänge sehen Sie in der Vorgangsliste?	78
B.5.3 Welche Kunden können Sie sehen?	80
B.5.4 Welche Ressourcen können Sie sehen?	81
B.6 Das Benutzerprofil	82
B.6.1 Öffnen des Benutzerprofils	83
B.6.2 Struktur des Benutzerprofils	84
B.6.3 Passwort ändern	86
B.6.4 Bereich Vertretungen	87
B.6.5 Bereich Allgemeine Einstellungen: Sichtenmerkmale, Standard-Kundengruppe und Standard-Queue	91
B.6.6 Bereich Zeitbuchung	93

C - Vorgänge	98
C.1 Grundwissen über Vorgänge	99
C.1.1 Struktur eines Vorgangs	100
C.1.2 Anzeigeeinstellungen für Vorgänge	105
C.1.3 Der Unterschied zwischen dem Editieren von Vorgangsdaten und dem Arbeiten mit Vorgängen	109
C.1.4 Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern	111
C.1.5 Offene vs. geschlossene Vorgänge	113
C.2 Die Vorgangsliste	114
C.2.1 Über die Vorgangsliste	115
C.2.2 Die Vorgangsliste im Detail	116
C.2.3 Sicht	118
C.2.4 Filter	120
C.2.5 Gruppierung	121
C.2.6 Sortierung	123
C.2.7 Anzeigen der Vorgangsliste als Grid	123
C.3 Arbeiten an Vorgängen	125
C.3.1 Erstellen eines neuen Vorgangs	126
C.3.2 Aktualisieren von Vorgängen	131
C.3.3 Arbeiten mit Kunden in Vorgängen	136
C.3.4 Kommunikation: Kommentare, E-Mails, Attachments und Zeitbuchungen	145
C.3.5 Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse	164
C.3.6 Relationen zu Vorgängen und Ressourcen	168
D - Kunden	175
D.1 Grundwissen über Kunden	176
D.1.1 Erklärung der Begriffe	176
D.2 Struktur einer Kundenseite	178
D.2.1 Beispielstruktur einer Kundenseite	179
D.2.2 Bereiche einer Kundenseite	180

D.3 Anzeigeeinstellungen für Kundenseiten	186
D.3.1 Aus- und Einklappen von Kundenseitenbereichen	186
D.3.2 Sichtbarkeitslevel	187
D.3.3 Anpassen von Tabellen	188
D.3.4 Bedeutung der Hintergrundfarben der Kundenseitenbereiche	188
D.4 Arbeiten mit Kunden	190
D.4.1 Erstellen eines neuen Kunden	191
D.4.2 Verwalten von Kunden	196
D.4.3 Relationen zu anderen Kunden und Ressourcen	209
E - Optionale ConSol CM-Add-ons	218
E.1 CM/Resource Pool	220
E.1.1 Grundwissen über Ressourcen	221
E.1.2 Anzeige von Ressourcen im Web Client	222
E.1.3 Anzeigeeinstellungen für Ressourcenseiten	229
E.1.4 Arbeiten mit Ressourcen	232
E.2 CM/Track V1	253
E.2.1 Über CM/Track	254
E.2.2 CM/Track aus der Sicht Ihrer Kunden	254
E.2.3 CM/Track aus der Sicht des Bearbeiters	255
E.2.4 Konfigurieren von CM/Track V1 für die Kunden	256
E.2.5 Berücksichtigen von CM/Track V1 bei der Arbeit mit Vorgängen	260
E.2.6 CM/Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden	265
E.3 CM/Track V2	274
E.3.1 Über CM/Track	275
E.3.2 CM/Track aus der Sicht Ihrer Kunden	275
E.3.3 CM/Track aus der Sicht des Bearbeiters	275
E.3.4 Konfigurieren von CM/Track V2 für die Kunden	276
E.3.5 Berücksichtigen von CM/Track V2 bei der Arbeit mit Vorgängen	280
E.3.6 CM/Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden	285

F - Tipps, Fehlerbehebung und FAQs	297
F.1 Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten	298
F.1.1 Anzeigen von Tooltips	299
F.1.2 Verwenden von Tastenkombinationen	300
F.1.3 Verwenden der Favoriten	301
F.1.4 Verwenden des Workspace	305
F.1.5 Hinzufügen von Vorgangsrelationen über Drag-and-Drop	307
F.1.6 Öffnen des Hauptkunden eines Vorgangs	308
F.2 Fehlerbehebung	310
F.2.1 Benutzername und Passwort	311
F.2.2 Vorgänge	313
F.2.3 Kunden	315
F.2.4 Ressourcen	316
F.2.5 Sichten	317
F.2.6 CM/Doc	318
F.3 FAQs	319
F.3.1 Allgemein	320
F.3.2 Bearbeiter	321
F.3.3 Vorgänge	322
F.3.4 Kunden	323
F.3.5 Ressourcen	324
G - Appendix	325
G.1 Marken	326
Glossar	327
Index	332

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	9
A.2 Liste der Handbücher	11
A.3 Die Struktur des Handbuches	12
A.4 Erklärungen zum Layout	13
A.5 Rechtlicher Hinweis	14
A.6 Gender-Disclaimer	14
A.7 Copyright	14
A.8 Grundprinzipien von ConSol CM	15
A.8.1 Systemkomponenten aus der Sicht der Anwender, Administratoren und Kunden	15

A.9 Grundlegende technische Prinzipien und Objekte von ConSol CM	17
A.9.1 Einleitung	18
A.9.2 Das ConSol CM-Dogma	19
A.9.3 Bearbeiter	19
A.9.4 Kunden	19
A.9.5 Vorgänge	20
A.9.6 Ressourcen	20
A.9.7 Queues	21
A.9.8 Workflows	21
A.9.9 Zugriff auf Objekte in ConSol CM	22

A.1 ConSol CM für Business Process Management

ConSol CM ist eine Low Code Platform, die besonders gut für den Einsatz als Customer Service-Software geeignet ist.

Mit ConSol CM können Sie Ihre Geschäftsprozesse kontrollieren und lenken. Der Fokus liegt dabei auf der zwischenmenschlichen Kommunikation und Zusammenarbeit, die in allen Bereichen des Customer Service Management erforderlich ist. Bekannte Beispiele von großen ConSol CM-Systemen umfassen Customer Service, RMA-Prozesse, After-Sales, Call-Center und Support-Center, sowie Umgebungen in den Bereichen Reklamations- und Beschwerdemanagement. Mit ConSol CM können Sie auch Kundenportale mit FAQ-Bereichen aufsetzen. Im Prinzip kann jeder in einem Unternehmen eingeführte Geschäftsprozess mit ConSol CM modelliert und zum Leben erweckt werden.

Ab Version 6.11 bietet ConSol CM zusätzlich die für Adaptive Case Management benötigten Funktionalitäten. Auf diese Weise können Sie entscheiden, ob Sie einen streng kontrollierten Geschäftsprozess entwerfen und leben möchten, oder ob ein höheres Maß an Flexibilität erforderlich ist. Je nach Team oder Abteilung können Sie auch beide Konzepte verbinden.

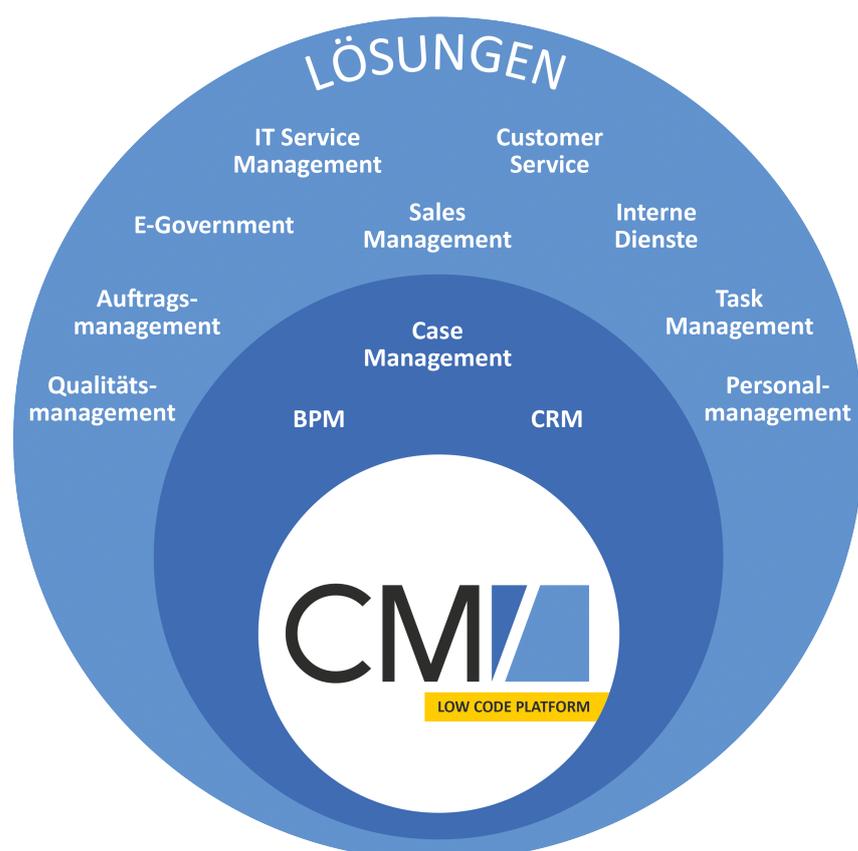


Abbildung 1: Übersicht über mögliche Einsatzgebiete der Low Code Platform ConSol CM

Mit ConSol CM können Sie alle für die Geschäftsprozesse relevanten Komponenten verwalten, um die Prozesse der Firma optimal darzustellen und zu lenken. ConSol CM wird in unterschiedlichen Industrien und Branchen verwendet, von Banken und Versicherungen über Modeunternehmen bis zu Herstellern von Automaten oder Waschanlagen. Der flexible Mechanismus für das Prozess-Design und die Workflow-Engine bieten die perfekte Grundlage für die Modellierung und Steuerung von Geschäftsprozessen aller Art, insbesondere im Bereich Customer Service.



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.
- **Benutzerhandbuch**
Ein Einführung in den ConSol CM Web Client für Endbenutzer.
- **Betriebshandbuch**
Eine Beschreibung der ConSol CM-Infrastruktur, der Serverintegration in IT-Umgebungen und des Betriebs des CM-Systems für IT-Administratoren und -Betreiber.
- **Cluster-Handbuch**
Eine Erklärung aller Themen, die für den Betrieb von ConSol CM in Umgebungen mit mehreren Servern relevant sind.
- **DWH-Handbuch**
Eine detaillierte Beschreibung des Konzepts des Data Warehouse (DWH) von ConSol CM, einschließlich des Datenbankschemas und einer Liste aller Tabellenstrukturen.
- **Process Designer-Handbuch**
Ein Leitfaden für Workflow-Entwickler über die grafische Benutzeroberfläche des Process Designers und die Programmierung von Workflow-Skripten.
- **Setup-Handbuch**
Eine technische Beschreibung des ConSol CM-Setups in verschiedenen IT-Umgebungen. Für Experten der CM-Administration.
- **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 Handbuchs

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.
- [Vorgänge](#)
Hier finden Sie alles, was Sie für die Arbeit mit Vorgängen 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 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

© 2017 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.

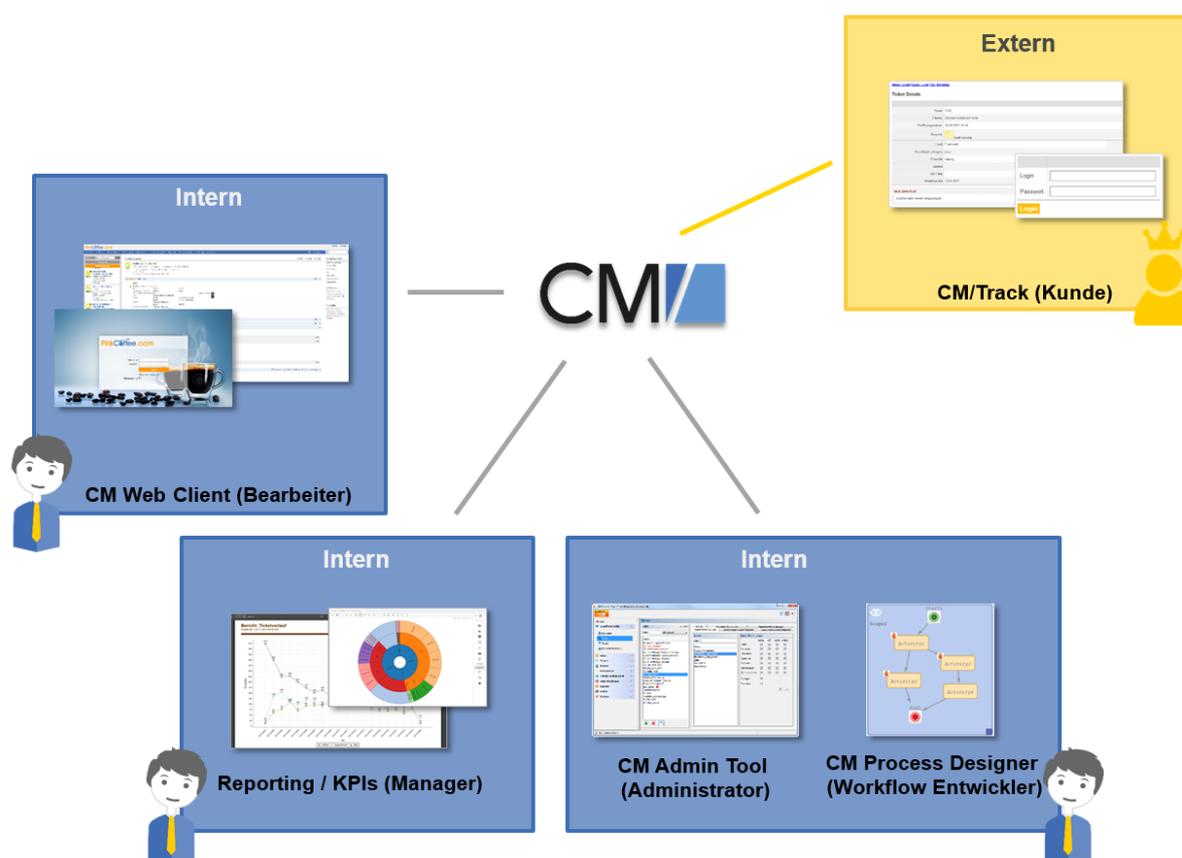


Abbildung 2: ConSol CM-Systemkomponenten

- Web Client**
 Der Hauptzugang zum System für Bearbeiter, die Standardbenutzer des Systems. Bearbeiter arbeiten mit Vorgängen, 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 Vorgängen 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 Vorgänge 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	18
A.9.2 Das ConSol CM-Dogma	19
A.9.3 Bearbeiter	19
A.9.4 Kunden	19
A.9.5 Vorgänge	20
A.9.6 Ressourcen	20
A.9.7 Queues	21
A.9.8 Workflows	21
A.9.9 Zugriff auf Objekte in ConSol CM	22

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.

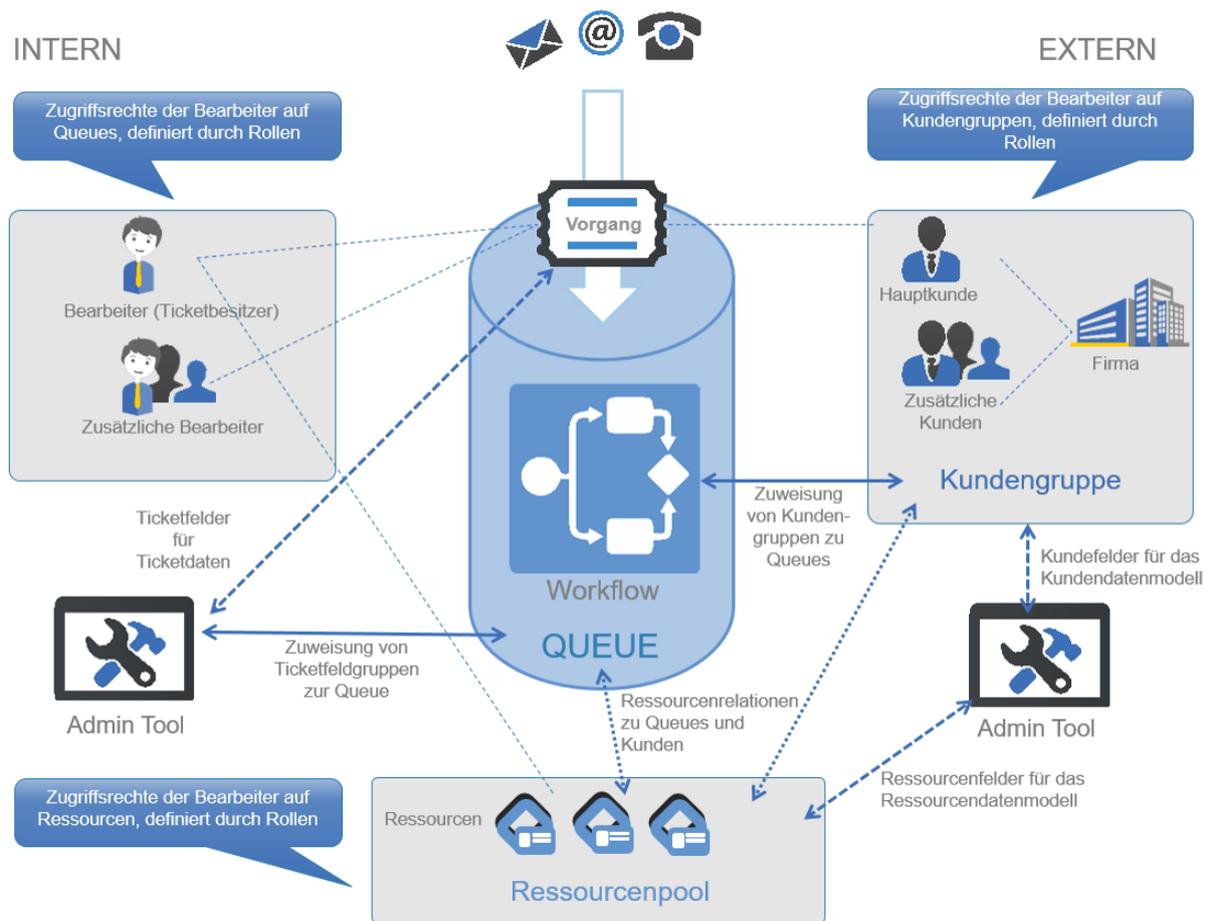


Abbildung 3: ConSol CM - Grundprinzip (mit CM/Resource Pool)

A.9.2 Das ConSol CM-Dogma

In ConSol CM gibt es ein Dogma:

ConSol CM DOGMA

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

Interne Seite: Ein Vorgang kann keinen oder einen **Hauptbearbeiter** haben, der an dem Vorgang 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 Vorgängen, um die im Geschäftsprozess definierten Aufgaben auszuführen. Jeder Vorgang kann nur einem Bearbeiter zugewiesen sein, der aktuell für den Vorgang verantwortlich ist. Ein Vorgang 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 Benutzerkonto, 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.

 Es hängt von der Konfiguration Ihres ConSol CM-Systems ab, ob die *Bearbeiter* im System *Bearbeiter* genannt werden. Bearbeiter können im Web Client auch *Agent*, *Mitarbeiter* oder ähnlich heißen. In diesem Handbuch werden Bearbeiter der Einfachheit halber immer Bearbeiter genannt.

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 Vorgangs** 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 Vorgang 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.

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.

A.9.5 Vorgänge

Der Vorgang 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 Vorgang erstellt. Die Bearbeiter arbeiten an dem Vorgang, das heißt, sie führen die notwendigen, im Geschäftsprozess definierten Schritte aus. Der Fortschritt, einschließlich der internen und externen Kommunikation, wird im Vorgang dokumentiert. Am Geschäftsprozess können mehrere Bearbeiter und unterschiedliche Teams beteiligt sein. Wenn eine Anfrage gelöst ist, wird der Vorgang geschlossen. Geschlossene Vorgänge gehen nicht verloren, sondern bilden ein umfassendes Archiv und Wissenspool.

In ConSol CM gelten folgende Regeln für Vorgänge:

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

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

i Es hängt von der Konfiguration Ihres ConSol CM-Systems ab, ob ein Vorgang in Ihrem System *Vorgang* heißt. Vorgänge können in Ihrem Web Client *Vorgang*, *Ticket*, *Call*, *Aufgabe* oder ähnlich genannt werden. Jede Queue kann ihren eigenen Begriff für Vorgänge haben. In diesem Handbuch werden Vorgänge der Einfachheit halber immer *Vorgang* genannt.

Jedes CM-System verwendet angepasste Vorgangsdaten. 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 Vorgängen, 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 Vorgängen, Kunden und anderen Ressourcen verknüpfen. Sie können zum Beispiel einen Computer mit einem Vorgang, der 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 Vorgänge, 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 Vorgangsdatenfelder werden der Queue zugewiesen. Außerdem basieren die Zugangsberechtigungen, die den Bearbeitern über Rollen erteilt werden, auf Queues.

Die Queue bestimmt daher:

- wie die Vorgänge aussehen (Vorgangsdatenfelder)
- wessen Vorgänge bearbeitet werden (Kundengruppen)
- wie die Vorgänge bearbeitet werden (Workflow)
- wer an den Vorgängen 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 Vorgang kann von einer Queue in eine andere Queue übergeben werden. In diesem Fall passt er sich der neuen Queue an, d. h. er erhält die Datenfelder der neuen Queue und nur die Bearbeiter mit Berechtigungen für die neue Queue können es bearbeiten

 Es hängt von der Konfiguration Ihres ConSol CM-Systems ab, ob die Queues im System *Queues* genannt werden. Queues können im Web Client auch *Prozesse*, *Teams* oder ähnlich heißen. In diesem Handbuch werden Queues der Einfachheit halber immer *Queues* genannt.

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 Vorgangs 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 die aktuelle Queue (1) und den Bereich des Vorgangs (2). Der Bereich ist am Symbol des Vorgangs-Icons und am Bereichsnamen in den Standard-Vorgangsdaten erkennbar. Außerdem sehen Sie die Workflow-Aktivitäten, die für den Vorgang an seiner aktuellen Position verfügbar sind (3). Auf diese Art und Weise haben Sie einen guten Überblick über den aktuellen Status des Vorgangs.

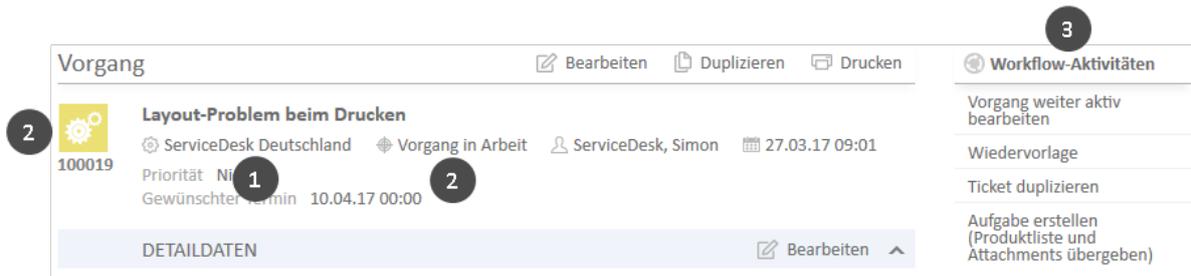


Abbildung 4: Queue, Bereich und Workflow im Vorgang

A.9.9 Zugriff auf Objekte in ConSol CM

In ConSol CM bilden die unterschiedlichen Objekte (Vorgänge, Kunden und Ressourcen) ein Netzwerk. Die Objekte sind miteinander verbunden, z. B. ist ein Vorgang 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.

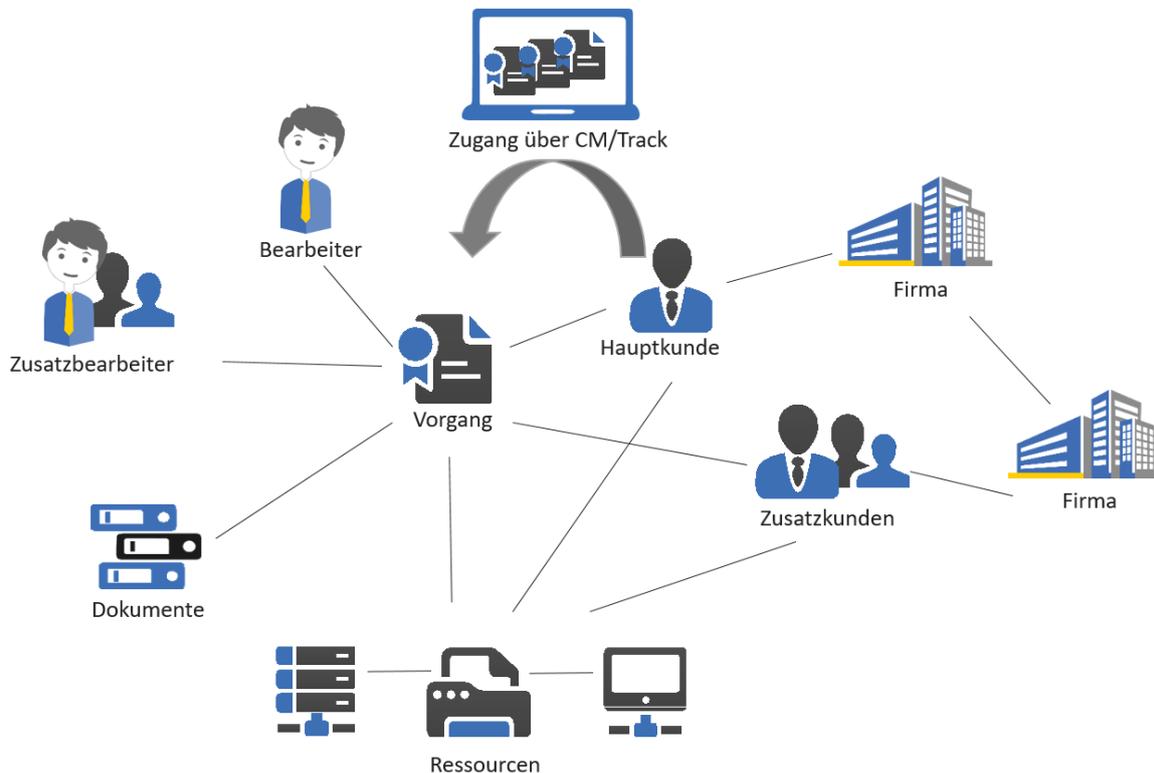


Abbildung 5: Netzwerk der ConSol CM-Objekte

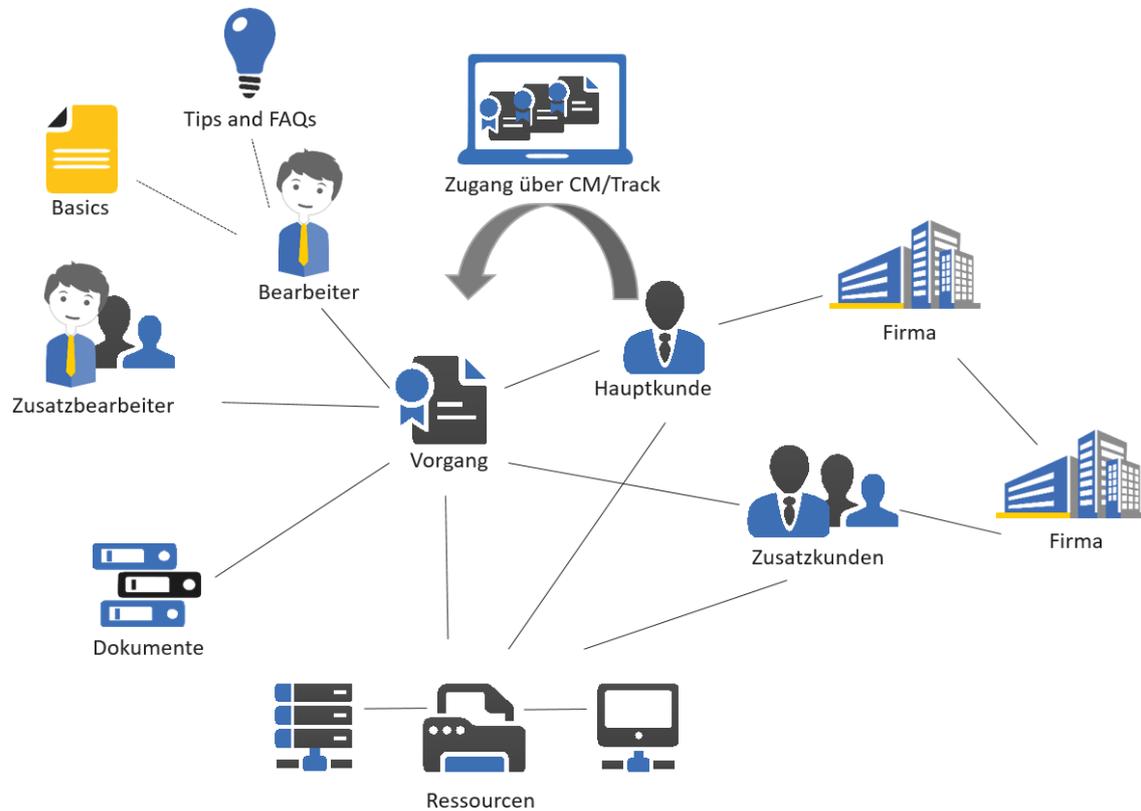
Da ConSol CM immer Kontextmenüs oder Links bereitstellt, um die Objekte zu öffnen, die mit dem aktuell geöffneten Objekt in Beziehung stehen, können Sie sich als CM-Bearbeiter einfach in dem Netzwerk bewegen und somit effektiv mit Kunden-, Vorgangs- und Ressourcendaten arbeiten. Wenn Sie ein Objekt (z. B. ein Vorgang) geöffnet haben, können Sie von einem verknüpften Objekt (z. B. dem Hauptkunden des Vorgangs) zum nächsten verknüpften Objekt (z. B. die Firma des Hauptkunden oder eine Ressource, die mit Hauptkunden oder dem Vorgang 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 Vorgangsnummer erinnern. Er möchte wissen, welches SLA für den Drucker greift, der das Problem verursacht hat, das im Vorgang behandelt wird. Kann der Vertrag eventuell geändert werden?
2. Sie starten die Schnellsuche nach dem Kundennamen und dem Stichwort "Drucker". Sie finden Vorgang Nummer 0815 und öffnen ihn.
3. Sie sehen sich die mit dem Vorgang 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 einen SLA-Änderungsvorgang 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 Benutzerprofils

- [Das Benutzerprofil](#)



B.1 Anmelden und Abmelden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

B.1.1 Begriffe und Konzepte	27
B.1.2 Anmelden im Web Client mit Ihrem Benutzernamen und Passwort	28
B.1.3 Anmelden im Web Client über LDAP	28
B.1.4 Anmelden im Web Client über Single Sign-On	28
B.1.5 Abmelden aus dem Web Client	29

B.1.1 Begriffe und Konzepte

B.1.1.1 Benutzerkonto

Zum Anmelden im Web Client benötigen Sie ein Benutzerkonto. 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.

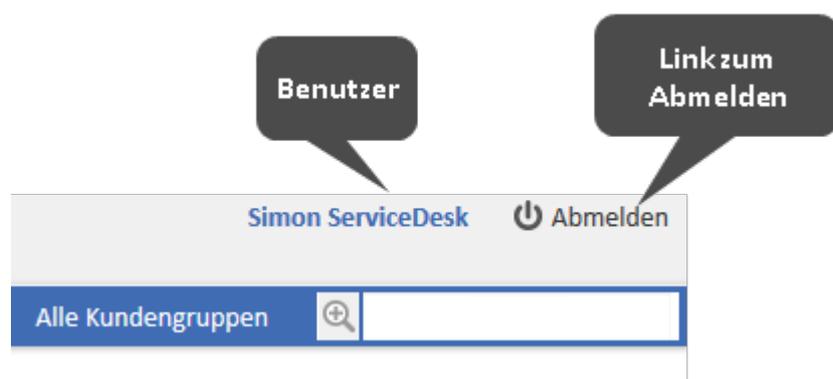


Abbildung 6: Link zum Abmelden

B.2 Die Benutzeroberfläche

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

B.2.1 Anpassung	31
B.2.2 Das Layout des Web Clients	32
B.2.3 Die Benutzeroberfläche im Detail	34
B.2.4 Die unterschiedlichen Datenfelder	39



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 Vorgänge, Kunden und Ressourcen, und die Workflows und Aktivitäten.

Die folgenden Aspekte der Benutzeroberfläche können angepasst werden:

- **Layout**
Farben, Schriftarten und Bilder
- **Menüs**
Das Hauptmenü, die Links und die Kontextmenüs (verfügbar nach Klicken auf das kleine graue Dreieck). Die Einträge können angezeigt werden oder nicht und die Namen können unterschiedlich sein.
- **Dashboard**
Inhalt und Layout des Dashboards
- **Hauptarbeitsbereich**
Struktur von Vorgängen, Kundenseiten und Ressourcenseiten
- **Bezeichnungen**
Benennung von Objekten im Web Client
- **Icons**
Vorgangs-, Kunden- und Ressourcen-Icons
- **Aktivitäten**
Die Workflow-Aktivitäten für Vorgänge, die Kundenaktivitäten für Kontakte und Firmen und die Ressourcenaktivitäten

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.

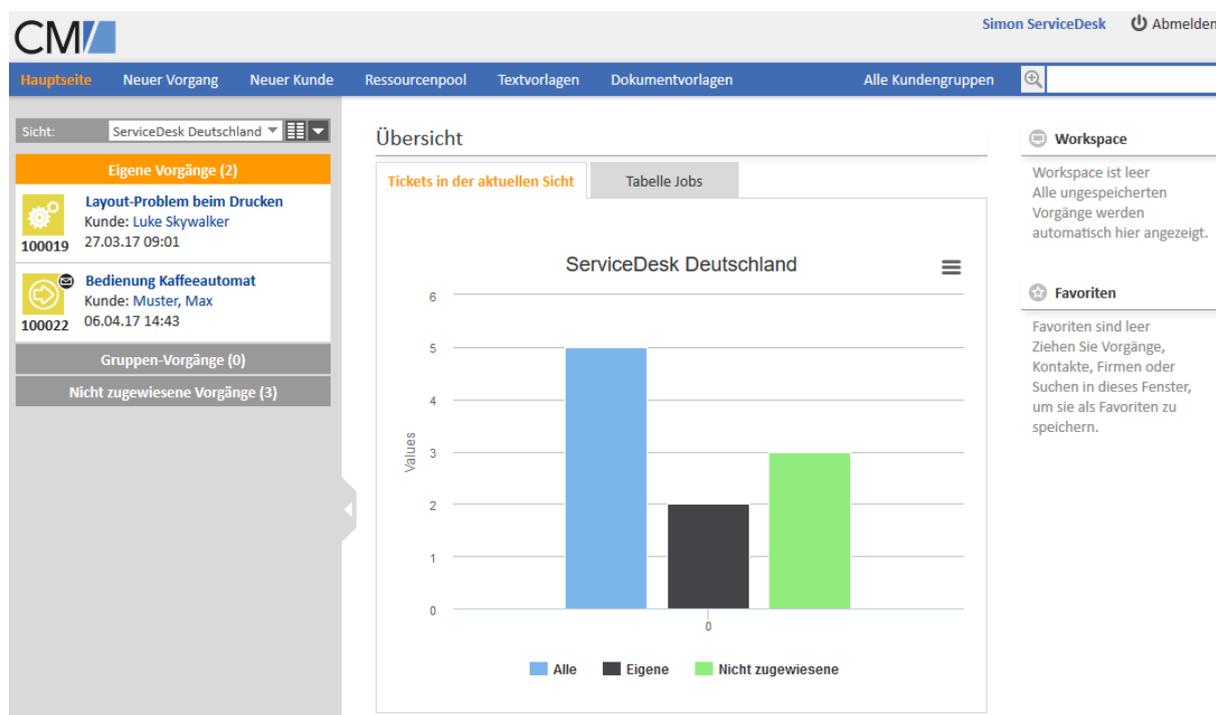


Abbildung 7: Standardlayout

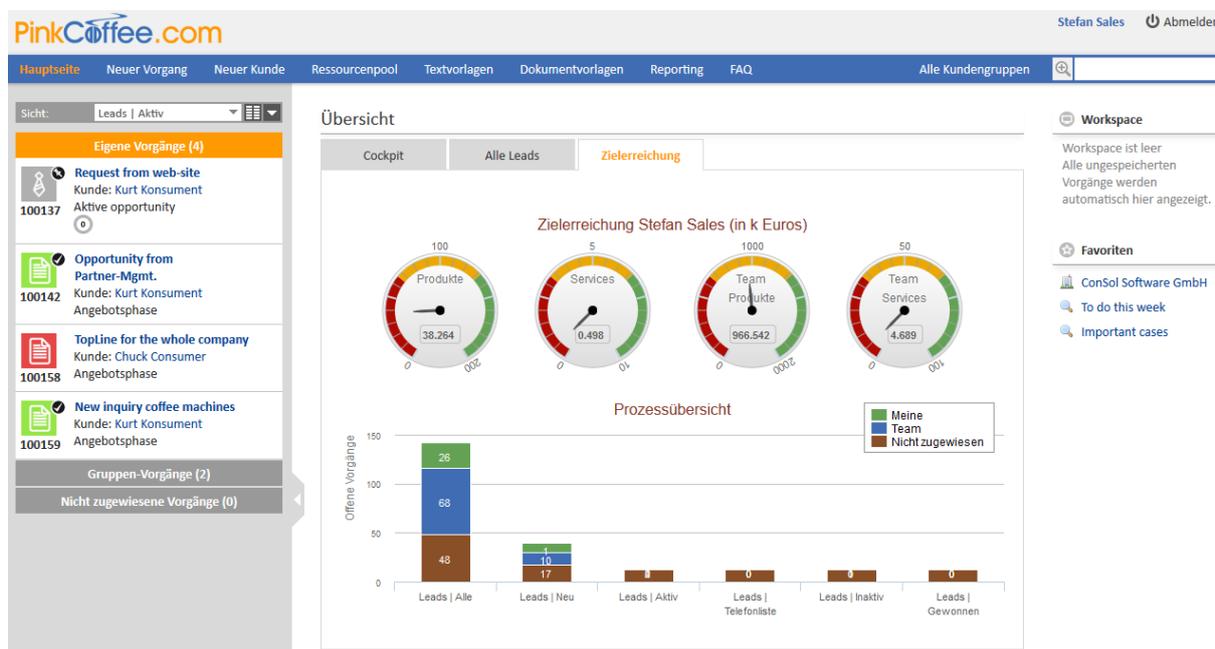


Abbildung 8: Layout von PinkCoffee

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.
- Das **Dashboard** zeigt eine angepasste Grafik.
- Die zusätzlichen **Links Reporting** und **FAQ** wurden zum Hauptmenü hinzugefügt.

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:

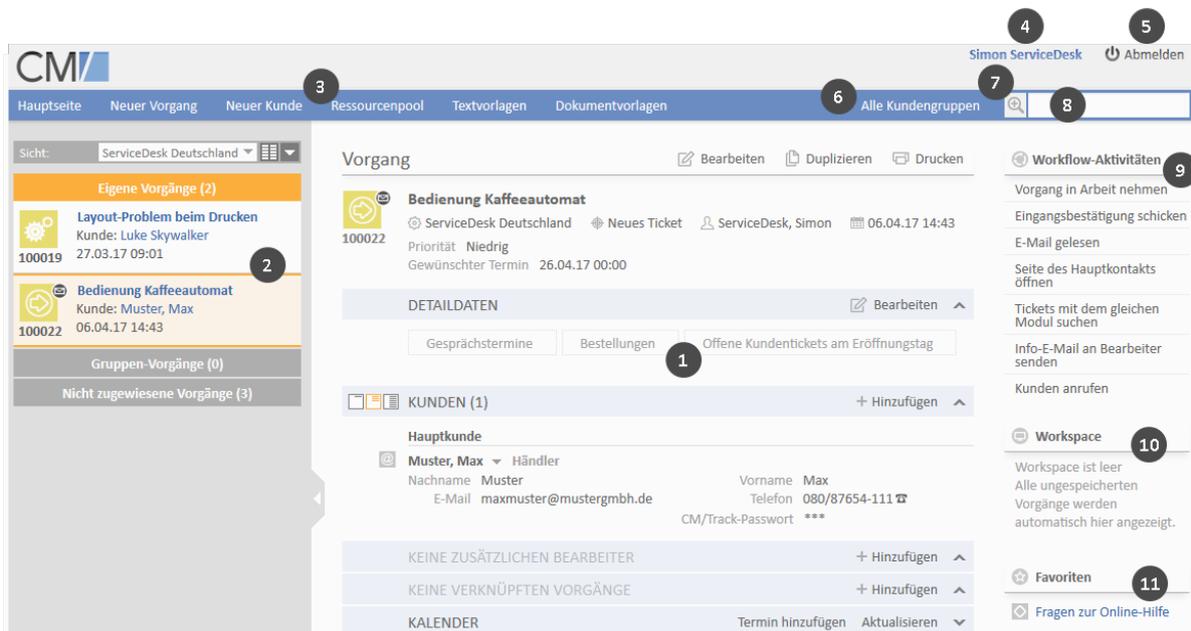


Abbildung 9: Die Benutzeroberfläche des ConSol CM Web Clients

- **Hauptarbeitsbereich (1)**
Im Hauptarbeitsbereich wird das Element angezeigt, an dem Sie gerade arbeiten. Das kann ein Vorgang, eine Kundenseite, eine Ressourcenseite, eine Seite mit Suchergebnissen oder ein Dashboard sein. Im obigen Beispiel enthält der Hauptarbeitsbereich einen Vorgang.
- **Vorgangsliste (2)**
Die Vorgangsliste bietet einen schnellen und praktischen Weg, um Vorgänge zu finden („To-Do-Liste“). Sie können über der Vorgangsliste eine Sicht auswählen.
Weitere Informationen finden Sie in [Die Vorgangsliste](#).
- **Hauptmenü (3)**
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](#).

- **Link zum Benutzerprofil (4)**

Der Link zum Benutzerprofil zeigt den Namen des aktuell angemeldeten Bearbeiters (hier: *Susan ServiceDesk*). Klicken Sie auf den Namen, um die Benutzerprofilseite zu öffnen. Dort können Sie persönliche Einstellungen vornehmen und Vertretungen einrichten. Weitere Informationen finden Sie in [Das Benutzerprofil](#).
- **Button zum Abmelden (5)**

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](#).
- **Kundengruppenfilter (6)**

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](#).
- **Link zur Detailsuche (Lupe) (7)**

Klicken Sie auf die Lupe, um die Seite mit der Detailsuche zu öffnen. Dort können Sie nach Vorgängen, Kunden und Ressourcen suchen und dazu mehrere Suchkriterien angeben. Weitere Informationen über die Detailsuche finden Sie in [Detailsuche](#).
- **Schnellsuche (8)**

Mit der Schnellsuche können Sie nach Vorgängen, Kunden und Ressourcen suchen, ohne die Seite zu verlassen, auf der Sie gerade arbeiten. Weitere Informationen über die Schnellsuche finden Sie in [Schnellsuche](#).
- **Aktivitäten (9)**

Dieser Bereich enthält die verfügbaren Aktivitäten/Aktionen für das im Hauptarbeitsbereich angezeigte Element. Dies können Workflow-Aktivitäten für Vorgänge, Kundenaktivitäten für Kunden, Ressourcenaktivitäten für Ressourcen oder Suche-Aktivitäten für Detailsuchen sein. Weitere Informationen finden Sie in [Aktivitäten](#).
- **Workspace (10)**

Der Workspace ermöglicht es Ihnen, vorübergehend gespeicherte Daten abzurufen. Wenn Sie Vorgangs-, 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](#).
- **Favoriten (11)**

Favoriten ermöglichen es Ihnen, schnell auf häufig verwendete Elemente zuzugreifen. Sie können Vorgänge, 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](#).
- **Neuer Vorgang**
Über dieses Menüelement können Sie die Seite *Neuer Vorgang* aufrufen, auf der Sie einen neuen Vorgang erstellen können. Dieses Menüelement wird angezeigt, wenn Sie die Berechtigung zum Erstellen von Vorgängen in mindestens einer Queue haben. Weitere Informationen finden Sie in [Erstellen eines neuen Vorgangs](#).
- **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 Vorgänge anzeigt. Das Dashboard besteht aus unterschiedlichen Widgets. Die Widgets können sich in einem oder mehreren Tabs befinden. Der tatsächliche Inhalt und das Layout des Dashboards hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Es gibt vier Arten von Standard-Widgets:

- Diagramme: z. B. Balkendiagramme, Tortendiagramme oder Trichterdiagramme. Ein Diagramm kann interaktive Elemente enthalten, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.
- Tabellen
- KPIs

Das folgende Beispiel zeigt ein Dashboard, das aus einem Diagramm-Widget besteht, das eine Zusammenfassung der Vorgänge 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 10: Beispiel für ein Dashboard auf der Hauptseite

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.

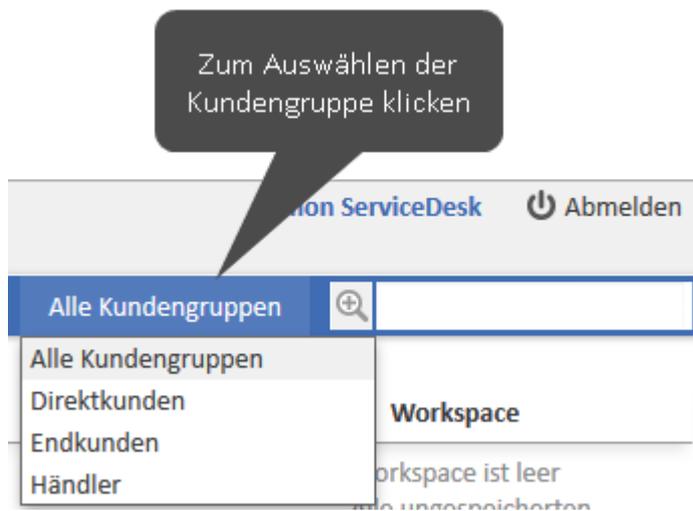


Abbildung 11: Der Kundengruppenfilter

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 Vorgängen 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](#)
- [Autocomplete-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

Gewünschter Termin 

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.



März 2017

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

B.2.4.4 Textfelder

Kommentar

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*

 Wenn Sie keinen der oben beschriebenen Protokollbezeichner verwenden, nimmt das System an, dass Ihre Links mit **http://** beginnen.

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. „http://www.consol.de ConSol Website“ wird zum Beispiel folgendermaßen angezeigt:

ConSol GmbH
DU: 
Kan 40472 Düsseldorf
ConSol Website

B.2.4.6 Checkboxes

Feedback erfragen

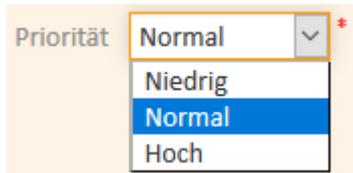
Checkboxes können aktiviert (Häkchen ist gesetzt) oder deaktiviert (Häkchen ist nicht gesetzt) sein. Eine aktivierte Checkbox bedeutet *Ja*; eine deaktivierte Checkbox bedeutet *Nein*.

B.2.4.7 Radio-Buttons

Feedback Ja Nein
erfragen

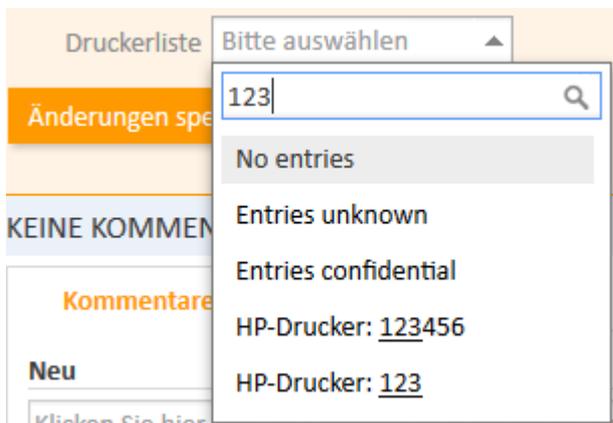
Mit Radio-Buttons können Sie zwischen verschiedenen Werten wählen. Klicken Sie auf den Radio-Button mit dem gewünschten Wert, um diesen auszuwählen. Sie können nur einen Wert aus einer Gruppe von Radio-Buttons wählen, d. h. mehrere Werte sind hier nicht möglich.

B.2.4.8 Drop-down-Listen



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 Autocomplete-Listen

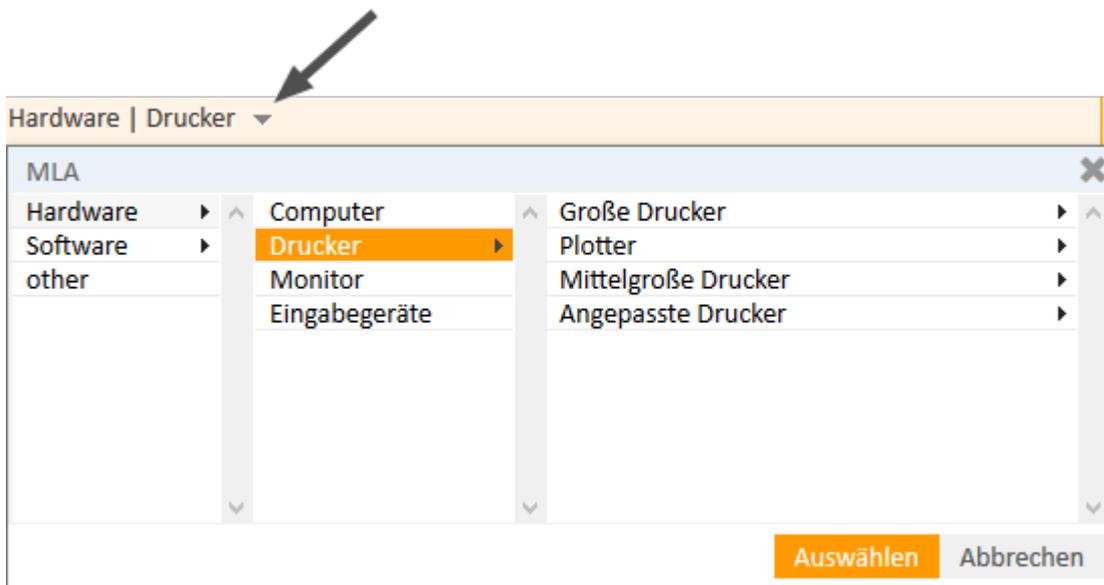


Autocomplete-Listen sind dynamische Listen. Sie können einen Suchbegriff eingeben, um die entsprechenden Objekte (Bearbeiter, Kunden oder Ressourcen) in der Liste anzuzeigen. Danach können Sie das gewünschte Objekt auswählen. Die obige Abbildung zeigt eine Autocomplete-Liste mit drei statischen Einträgen (*No entries*, *Entries unknown* und *Entries confidential*) und vier Ressourcenobjekten des Ressourcentyps *HP Printer*, die mit dem Suchbegriff *print* gefunden wurden.

B.2.4.10 Hierarchische Listen

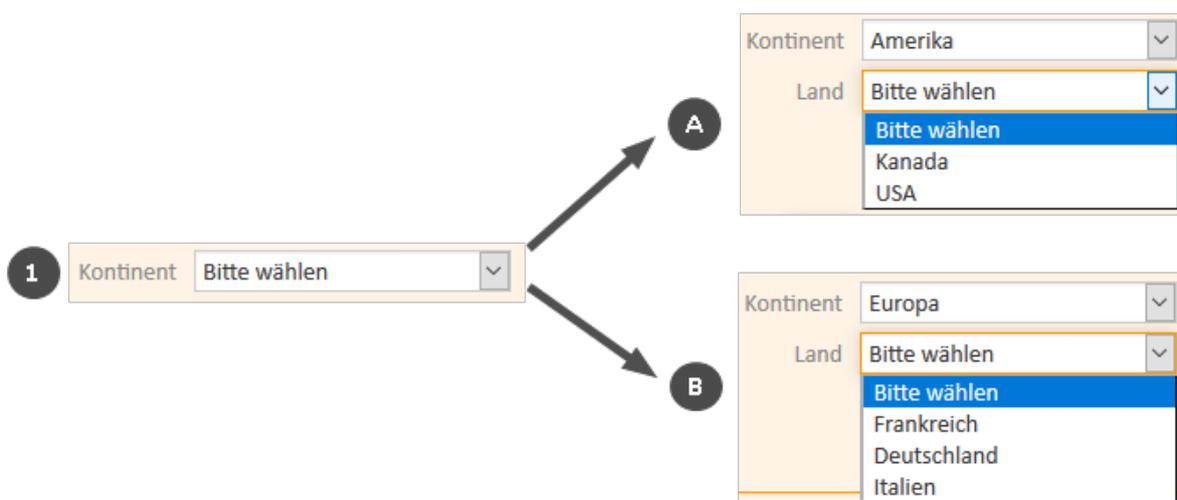
Hierarchische Listen können als MLA (Multi Level Attribute, in einer Box angezeigt) oder als individuelle Drop-down-Listen abgebildet werden. Sie stellen baumartige Strukturen dar, in denen Sie den gewünschten Wert auswählen können, indem Sie durch eine Hierarchie navigieren.

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 die Einträge unter *Land* vom ausgewählten Kontinent abhängen.

B.2.4.11 Tabellen

Bestellungen	Hardware	Ansprechpartner	Nummer	
	Große Drucker	Martin	123	✕
	Mittelgroße Drucker	Sonia	456	✕
	Zeile hinzufügen			

Tabellen können Dateneingabefelder, Drop-down-Listen, MLAs oder Checkboxes enthalten. Bei einigen Tabellen ist es möglich, durch klicken auf *Zeile hinzufügen* (1) neue Zeilen hinzuzufügen und/oder eine Zeile zu löschen, indem Sie auf das Kreuz am Ende der Zeile (2) klicken.

B.3 Suchen nach Vorgängen, Kunden und Ressourcen

Mit den Suchfunktionen können Sie bestimmte Vorgänge, 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](#)
- [Zusammenfassung der Suchergebnisse](#)
- [Welche Vorgänge 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 Vorgänge, 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 einen Vorgang und möchten ihn 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 Kaffee“ suchen, 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.
- Abhängig von dem Element, nach dem Sie suchen, ist möglicherweise eine phonetische Suche verfügbar. In diesem Fall gibt die Schnellsuche auch Ergebnisse zurück, die ähnlich ausgesprochen aber anders geschrieben werden, z. B. enthält eine Suche nach dem Namen *Meier* Ergebnisse für „Meier“, „Mayer“ und „Meyer“. Diese Option kann für Textfelder verfügbar sein.

 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.

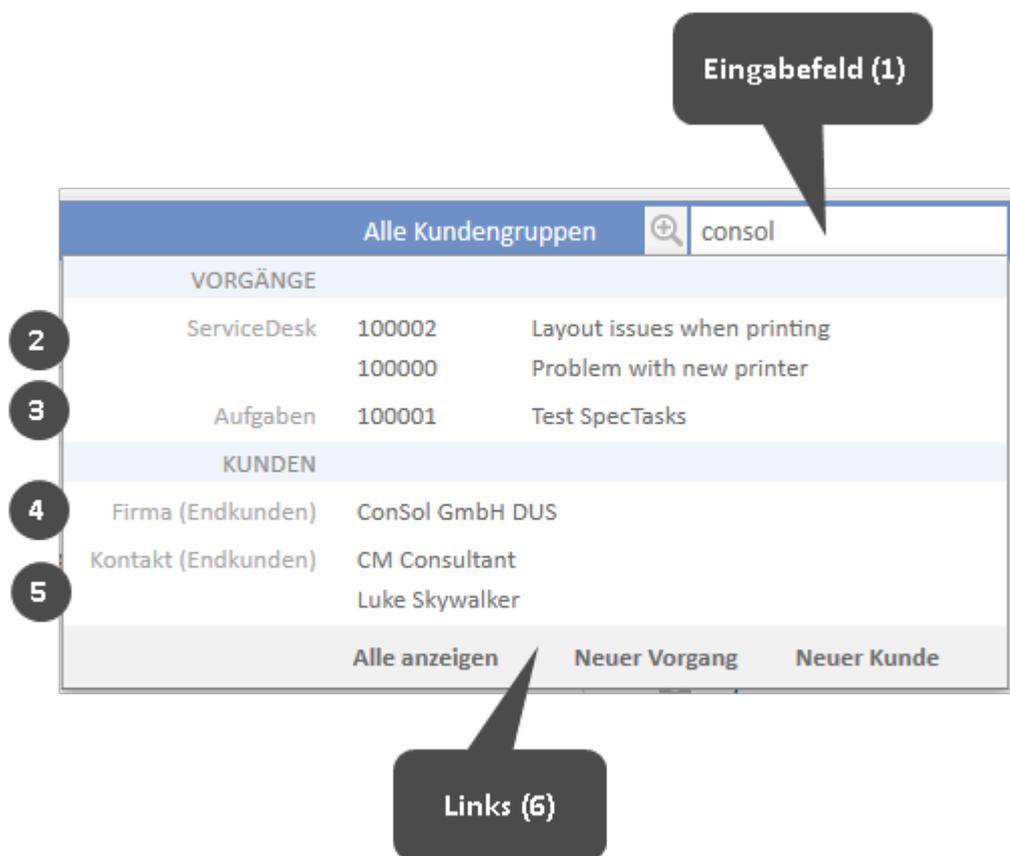


Abbildung 12: Schnellsuche

- (1) Eingabefeld der Schnellsuche: *consol* wurde als Suchbegriff eingegeben
- (2) Suchergebnisse für Vorgänge, die sich momentan in der Queue *ServiceDesk* befinden: der Name des Vorgangskunden enthält *consol*
- (3) Suchergebnisse für Vorgänge, die sich momentan in der Queue *Aufgaben* befinden: der Name des Vorgangskunden enthält *consol*
- (4) Suchergebnisse für Firmen der Kundengruppe *Endkunden*: Firmen, deren Name *consol* enthält
- (5) Suchergebnisse für Kontakte der Kundengruppe *Endkunden*: Kontakte, deren Firma *consol* enthält
- (6) Direktlinks innerhalb der Schnellsuche: [Detailsuche öffnen](#) (Link *Alle anzeigen*), [Neuen Vorgang erstellen](#) (Link *Neuer Vorgang*) und [Neuen Kunden erstellen](#) (Link *Neuer Kunde*).

B.3.1.3 Zusammenfassung der Suchergebnisse

Mit der Schnellsuche können Sie Vorgänge, Kunden und Ressourcen finden. Die folgende Tabelle zeigt, welche Objekte gefunden werden.

Objekt	Suchbegriff enthalten in
Vorgang	<ul style="list-style-type: none"> • Vorgangsnummer • Vorgangsthema • Vorgangsfelder, die für die Suche konfiguriert sind • Name des Vorgangskunden • Name des zugewiesenen Bearbeiters • Name eines zusätzlichen Bearbeiters
Kunde	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenfelder, die für die Suche konfiguriert sind, normalerweise der Kundenname • Firma, zu der der Kontakt gehört
Ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenfelder, die für die Suche konfiguriert sind • Ressourcentyp, zu dem die Ressource gehört

 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.3.1.4 Welche Vorgänge finde ich in der Schnellsuche?

Mit der Schnellsuche finden Sie alle Vorgänge, 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 Vorgänge können Sie sehen?](#)). Die Schnellsuche zeigt offene Vorgänge sowie bereits geschlossene Vorgänge.

B.3.1.5 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 Vorgänge und Ressourcen, die mit diesem Kunden verknüpft sind.

B.3.1.6 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 Vorgänge 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.

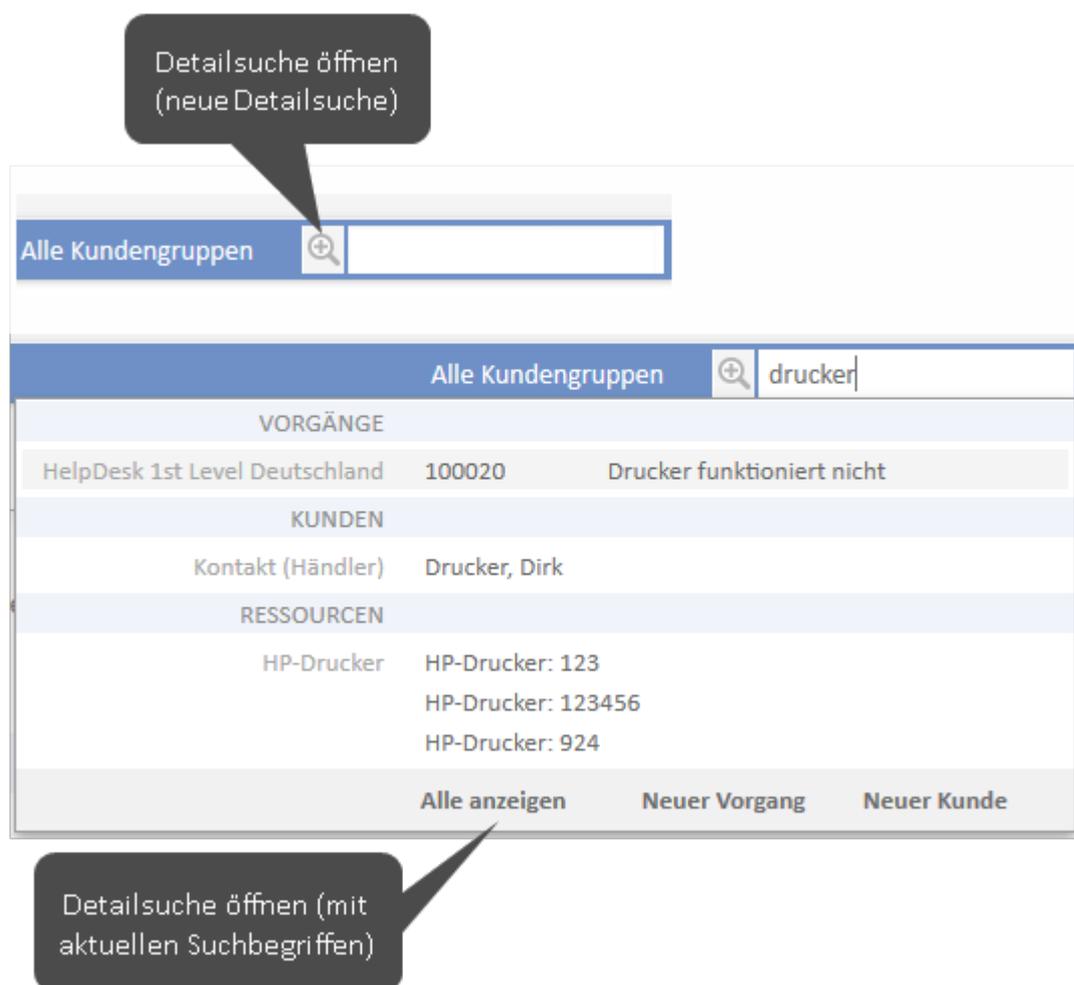


Abbildung 13: Öffnen der Detailsuche

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

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

- **Vorgänge** mit der Priorität *hoch*
- **Kunden**, die der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde für einen Vorgang 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.

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- A search bar at the top with a magnifying glass icon and the text "Suche".
- A section titled "Suchkriterien" containing three criteria:
 - "Suchbegriff (Muster)" with a text input field containing "Drucker" and a trash icon to its right.
 - "Bearbeiter" with a text input field containing "ServiceDesk, Simon" and a trash icon to its right.
 - "Erstellungsdatum" with a dropdown menu set to "nach", a date input field containing "01.03.17", a calendar icon, and a trash icon to its right.
- An orange "Suche" button at the bottom right.
- Callouts: "Such-Icon" points to the magnifying glass icon, and "Suchkriterien" points to the list of criteria.

Abbildung 14: Detailsuche mit drei Suchkriterien

B.3.2.2 Die Detailsuche im Detail

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

Suche

Suchkriterien

1 Zustandstyp Offene Vorgänge 2

Bearbeiter Susan ServiceDesk x 3 + 4 Suche

5 Deaktivierte einschließen

6 Phonetische Suche ausführen

Direktkunden (Firma) 7 **Endkunden (Kontakt)** 8 Endkunden (Firma)

Ergebnisliste (27)

9 1 2 3 1 bis 10 von 27

Kontakt	Vorname	Nachname
Herr Werner Workflowuser	Werner	Workflowuser
Herr Dieter Macher	Dieter	Macher
Frau Minnie Mouse	Minnie	Mouse
Frau Wilma Flintstone	Wilma	Flintstone
Herr Dagobert Duck	Dagobert	Duck
Herr Max Mustermann	Max	Mustermann
Frau Mia Skydiver	Mia	Skydiver
Frau Maria Miller	Maria	Miller
Herr Dietrich Habermann	Dietrich	Habermann
Susanne Stuller	Susanne	Stuller

10

11 Anzahl pro Seite 10

Abbildung 15: *Detailsuche*

- **Suchkriterien (1)**
Die Ergebnisse der Detailsuche erfüllen diese Kriterien.

i Bei einigen Suchkriterien können Sie einen oder mehrere Werte aus einer Drop-down-Liste auswählen. Abhängig von Ihrer Systemkonfiguration, kann es sein, dass eine Dropdown-Liste kursiv dargestellte Einträge enthält. Das bedeutet, dass der Wert deaktiviert ist, d. h. er kann in vorhandenen Objekten gesetzt sein, aber Sie können ihn nicht mehr setzen. Eine Suche nach Objekten mit diesem Wert ist aber noch möglich.

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.

- **Papierkorb (2)**

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

- **Plus (3)**

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.

- **Suche (4)**

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

- **Deaktivierte einschließen (5)**

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

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

- **Phonetische Suche ausführen (6)**

Markieren Sie diese Checkbox, wenn Suchergebnisse angezeigt werden sollen, die ähnlich ausgesprochen aber anders geschrieben werden, z. B. enthält eine Suche nach dem Namen *Meier* Ergebnisse für „Meier“, „Mayer“ und „Meyer“.

i Die Checkbox *Phonetische Suche ausführen* wird nur angezeigt, wenn die phonetische Suche für mindestens ein Feld, das zu den Objekten des ausgewählten Tabs gehört, aktiviert ist.

- **Suchergebnis-Tabs (7)**

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

i Wenn Sie zum Tab *Ressourcen* wechseln, werden alle zuvor eingegebenen Suchkriterien, die für Ressourcen nicht relevant sind (z. B. *Bearbeiter*, *Queue* oder *Zustandstyp*) entfernt und Sie können nur relevante Suchkriterien auswählen.

- **Ausgeblendete Tabs anzeigen (8)**

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.

- **Spaltenauswahl (9)**

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

- **Suchergebnisse (10)**

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

- **Anzahl pro Seite (11)**

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 Vorgänge, die ihre Suchkriterien erfüllen, schnell aufzurufen.

Die Suchkriterien

Die Detailsuche bietet verschiedene Suchkriterien. Eine detaillierte Beschreibung dieser Kriterien finden Sie in der folgenden Tabelle.

Suchkriterien	Beschreibung
Suchbegriff (Muster)	Sucht nach Freitext in Vorgängen und Kunden.
Erstellungsdatum	Sucht nach Vorgängen, die im angegebenen Zeitraum erstellt wurden.

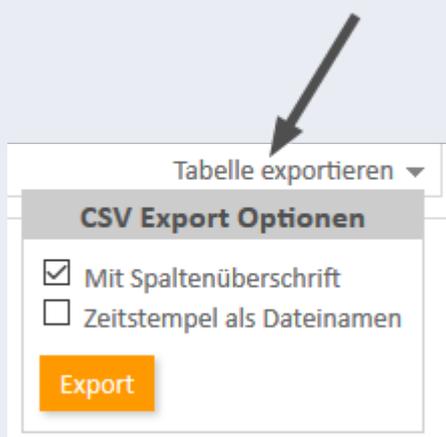
Suchkriterien	Beschreibung
Bearbeiter	Sucht nach Vorgängen, die einem oder mehreren ausgewählten Bearbeitern zugewiesen sind, nicht zugewiesenen Vorgängen oder zugewiesenen Vorgängen.
Queue	Sucht nach Vorgängen, die sich in einer oder mehreren ausgewählten Queues befinden.
Weitere Bearbeiter	Sucht nach Vorgängen, die einen oder mehrere ausgewählte zusätzliche Bearbeiter haben. Sie können die Suche so eingrenzen, dass nur Vorgänge gefunden werden, bei denen der ausgewählte Bearbeiter eine bestimmte Bearbeiterfunktion hat, oder Vorgänge, die einen bestimmten Genehmigungsstatus haben.
Zustandstyp	Sucht nach offenen oder geschlossenen Vorgängen.
Thema	Sucht nach einem Schlüsselwort aus dem Vorgangsthema.
Sicht	Sucht nach Vorgängen, die in einer oder mehreren Sichten der Vorgangsliste angezeigt werden.
Vorgangsfelder	Die durchsuchbaren Vorgangsfelder werden nach der Vorgangsfeldgruppe sortiert aufgelistet. Je nach Feldtyp können Sie einen Wert aus einer Liste wählen, ein Datum wählen oder ein Schlüsselwort eingeben. Die verfügbaren Vorgangsfelder hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.
Firma	Öffnet ein Autocomplete-Feld, in dem Sie eine Firma auswählen können.
Kontakt	Öffnet ein Autocomplete-Feld, in dem Sie einen Kontakt auswählen können.
Kundengruppe	Sucht nach Kunden, die zu einer oder mehreren ausgewählten Kundengruppen gehören.
Kundenfelder	Die durchsuchbaren Kundenfelder werden nach dem Kundendatenmodell sortiert aufgelistet. Je nach Feldtyp können Sie einen Wert aus einer Liste wählen, ein Datum wählen oder ein Schlüsselwort eingeben. Die verfügbaren Kundenfelder hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.
Ressourcentyp	Dieses Suchkriterium ist nur verfügbar, wenn Sie den Tab <i>Ressourcen</i> angeklickt haben. Wählen Sie einen Ressourcentyp, um die Anzeige der verfügbaren Ressourcenfelder einzuschränken.
Ressourcenfelder	Die durchsuchbaren Ressourcenfelder werden durch den ausgewählten Ressourcentyp festgelegt. Je nach Feldtyp können Sie einen Wert aus einer Liste wählen, ein Datum wählen oder ein Schlüsselwort eingeben. Die verfügbaren Ressourcenfelder hängen von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

- i** Wenn Sie nach Vorgängen suchen, können Sie zu einem Kunden-Tab wechseln, um die Kunden zu sehen, die zu den Vorgängen gehören, die Sie gefunden haben. Ebenso können Sie zum Tab *Vorgänge* wechseln, um die Vorgänge der Kunden zu sehen, die Sie gefunden haben.

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.

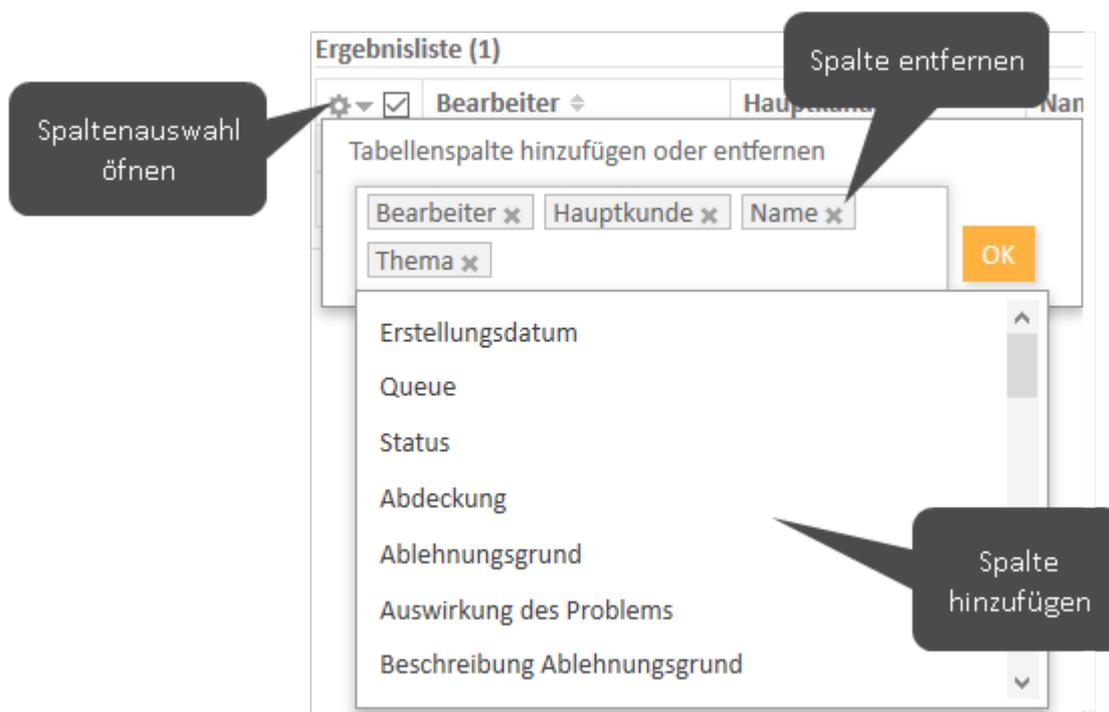


Abbildung 16: Auswählen von Spalten in einer Detailsuche

i Ihre Spaltenauswahl wird gespeichert, wenn Sie [die Detailsuche zu den Favoriten hinzufügen](#).

Öffnen von Vorgängen, 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 *Vorgänge* können Sie entweder den Vorgang oder die Kundenseite öffnen. Wenn es eine Spalte gibt, die den Hauptkunden des Vorgangs 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 Vorgang enthält. Wenn Sie auf eine andere Spalte klicken, wird die Vorgangsvorschau innerhalb der Tabelle mit den *Suchergebnissen* geöffnet. Sie können einen Vorgang öffnen oder zur Vorschau des nächsten Vorgangs in der Liste wechseln.

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

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

The screenshot displays the 'Vorgänge' (Processes) section in list view. The table below shows the details of a process:

Bearbeiter	Name	Hauptkunde	Thema
ServiceDesk, Simon	100022	Muster, Max	Bedienung Kaffeeautomat

The expanded preview shows an email from Max Muster to the Service Team, dated 06.04.17 at 14:49. The email content includes a request for a photo of the coffee machine problem. The interface also shows navigation icons for expanding the preview, opening in a new tab, and navigating between attachments.

Abbildung 17: Die Vorgangsvorschau

- (1) Link zum Öffnen des Vorgangs
- (2) Link zum Öffnen des Hauptkunden des Vorgangs
- (3) Button zum Anzeigen von weiteren Details in der Vorschau
- (4) Button zum Öffnen des Vorgangs 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 *Vorgänge* 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 (1). Es gibt eine Spalte für jeden Wert des Gruppierungskriteriums und Sie können Vorgänge von einer Spalte in eine andere Spalte ziehen, um diesen Wert im Vorgang zu aktualisieren (2).

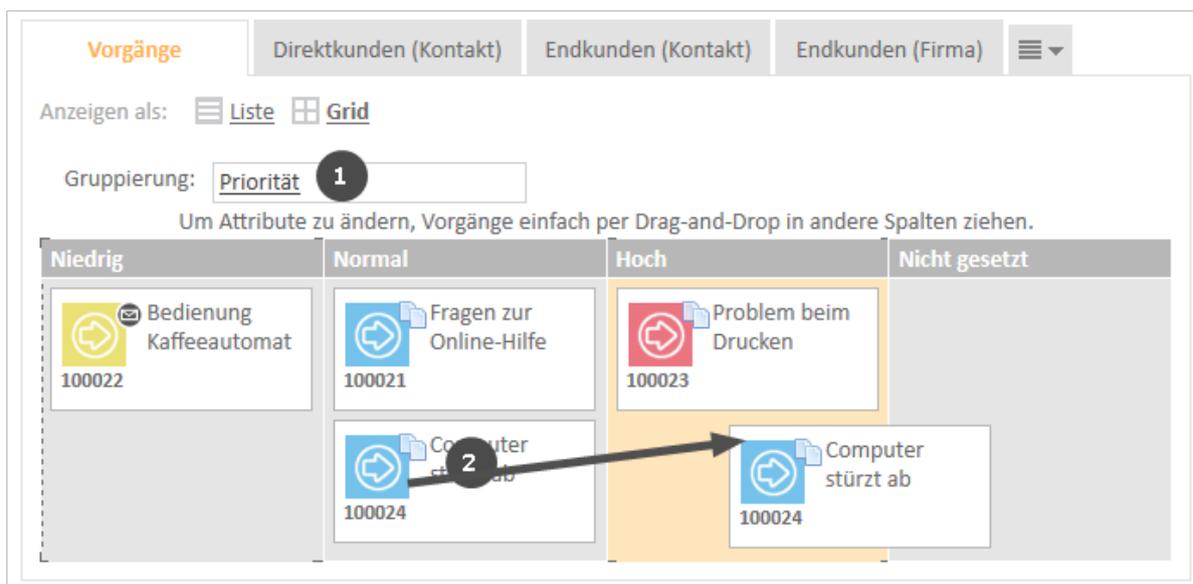


Abbildung 18: Anzeigen der Ergebnisse einer Detailsuche als Grid

Ausführen von Suche-Aktivitäten

Je nach Tab können eine oder mehrere Suche-Aktivitäten unter *Aktivitäten* (1) verfügbar sein. Suche-Aktivitäten werden für jeden Ergebnistyp einzeln definiert, d. h. wenn Sie den Tab *Vorgänge* 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 (2). 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.

The screenshot shows the search interface with the following elements:

- Suche** (Search) header.
- Suchkriterien** (Search criteria) section:
 - Queue: 'HelpDesk 1st Level Deutsch' (with a trash icon)
 - Filter: 'Bitte auswählen' (Please select)
 - Suche (Search) button
 - Phonetische Suche ausführen (Execute phonetic search)
- Vorgänge** (Incidents) section:
 - Navigation tabs: Direktkunden (Kontakt), Endkunden (Kontakt)
 - Anzeigen als: Liste (selected), Grid
- Ergebnisliste (6)** (Results list) table:

Name	Hauptkunde	Thema
100020	Luke Skywalker	Drucker funktioniert nicht
100019	Luke Skywalker	Layout-Problem beim Drucken
100022	Muster, Max	Bedienung Kaffeeautomat
100021	Muster, Max	Fragen zur Online-Hilfe
100023	Muster, Max	Problem beim Drucken
100024	Muster, Max	Computer stürzt ab
- Right sidebar** (Activities, Workspace, Favorites):
 - Aktivitäten 1**: Mir alle diese Tickets zuweisen
 - Workspace**: Workspace ist leer. Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
 - Favoriten**: Favoriten sind leer. Ziehen Sie Vorgänge, Kontakte, Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.

Abbildung 19: Verfügbare Aktivitäten in der Detailsuche

B.3.2.4 Welche Vorgänge finde ich in der Detailsuche?

Mit der Detailsuche finden Sie alle Vorgänge, 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 Vorgänge können Sie sehen?](#)). Die Detailsuche zeigt offene Vorgänge sowie bereits geschlossene Vorgänge (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, der 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

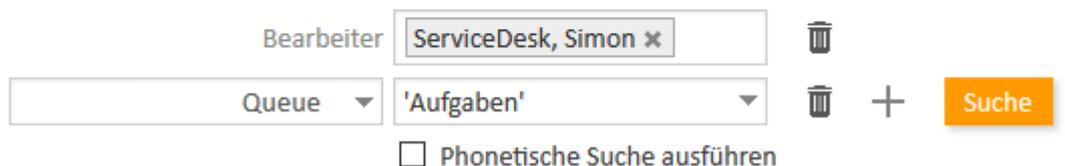
UND-Verknüpfung

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:

- Vorgänge, 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 Vorgang sind, der Susan ServiceDesk zugewiesen ist.

Suche

Suchkriterien



Bearbeiter

Queue

Phonetische Suche ausführen

Suche

Abbildung 20: UND-Verknüpfung mit unterschiedlichen Suchkriterien

 Im Gegensatz zu früheren ConSol CM-Versionen werden zwei Suchkriterien, die Spalten der gleichen Tabelle sind, ebenfalls mit UND verknüpft. Wenn Sie also in einer Tabelle mit den Namen von Ansprechpartnern nach „Martin“ in der Spalte *Vorname* und „Muster“ in der Spalte *Nachname* suchen, werden nur die Objekte gefunden, bei denen die Tabelle eine Zeile mit den Werten „Martin“ und „Muster“ hat.

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 Vorgänge und Kunden aus der Queue *HelpDesk 1st Level* sowie Vorgänge und Kunden aus der Queue *ServiceDesk*.

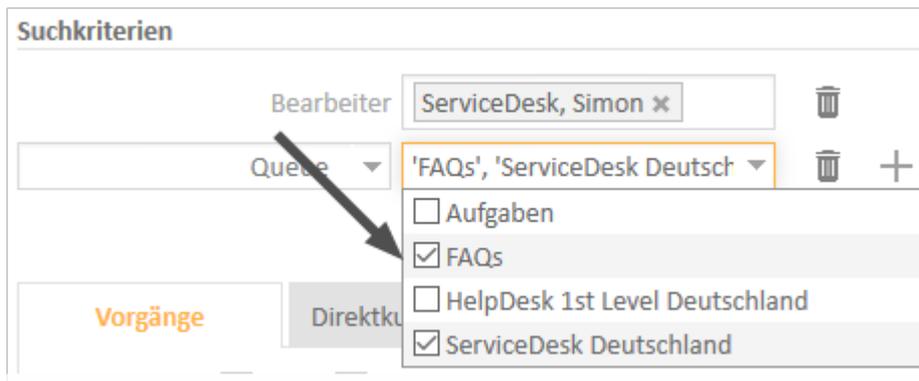


Abbildung 21: ODER-Verknüpfung innerhalb eines Suchkriteriums

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

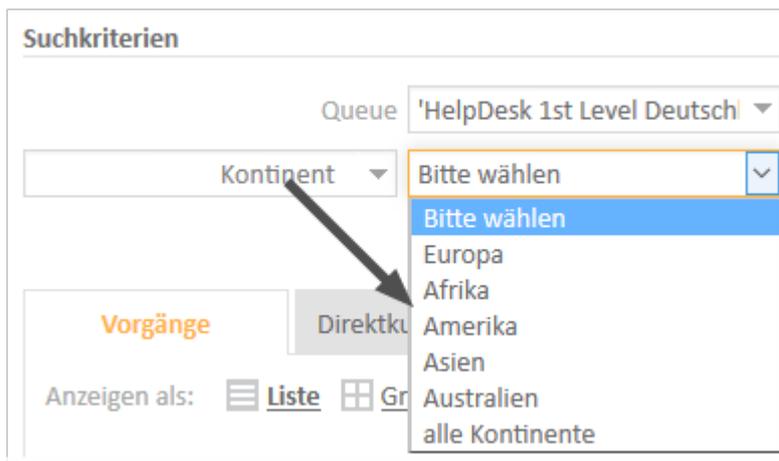


Abbildung 22: Keine ODER-Verknüpfung innerhalb des Suchkriteriums möglich

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 Vorgänge 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 (Vorgängen, 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.

i 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.

i 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 Vorgängen, Kunden, Ressourcen und Bearbeitern 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 Vorgangserstellung

Wenn Sie einen neuen Vorgang 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.

i 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.

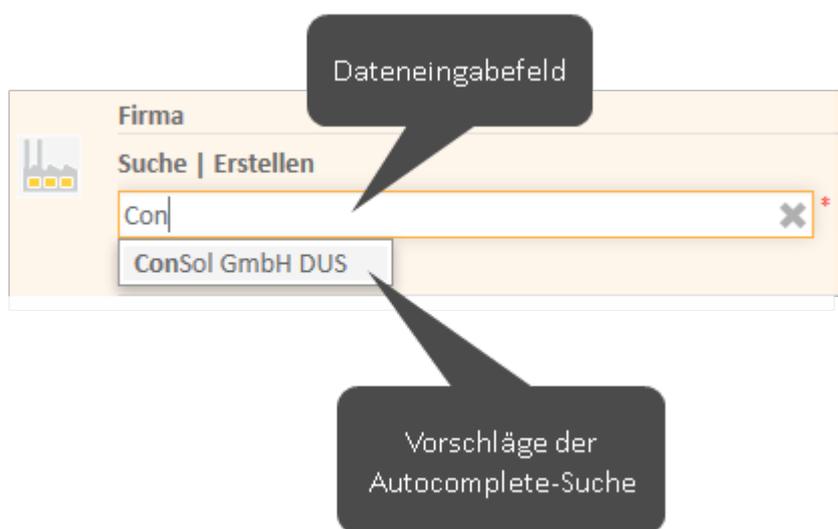


Abbildung 23: Autocomplete-Suche zur Auswahl der Firma

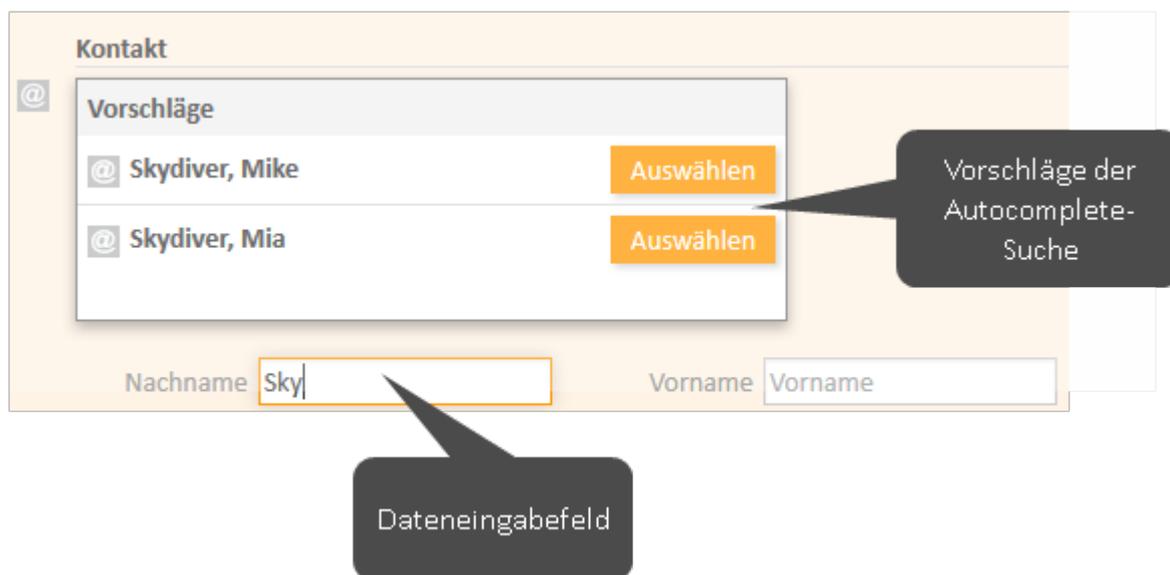


Abbildung 24: Autocomplete-Suche zur Auswahl des Kontakts

Erstellen einer Relation

Wenn Sie eine Relation zu einem Vorgang, 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 Vorgang) nicht in den vorgeschlagenen Einträgen enthalten ist, geben Sie weitere Zeichen ein, um die Suche einzugrenzen.

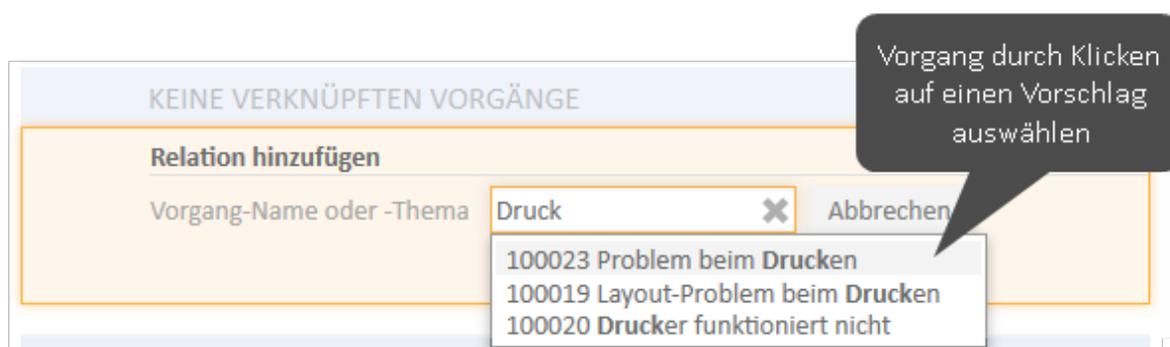


Abbildung 25: Autocomplete-Suche zum Auswählen eines Vorgangs für eine Relation

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

Es hängt vom Kontext ab, welche Vorgänge Sie finden. Wenn Sie zum Beispiel für eine Zeitbuchung nach Vorgängen suchen, werden nur Vorgänge angezeigt, auf die Sie Zeit buchen dürfen. Zudem sehen Sie nur Vorgänge, 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 Vorgänge 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 Vorgang 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:

- **Vorgänge:**
[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 Vorgänge

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

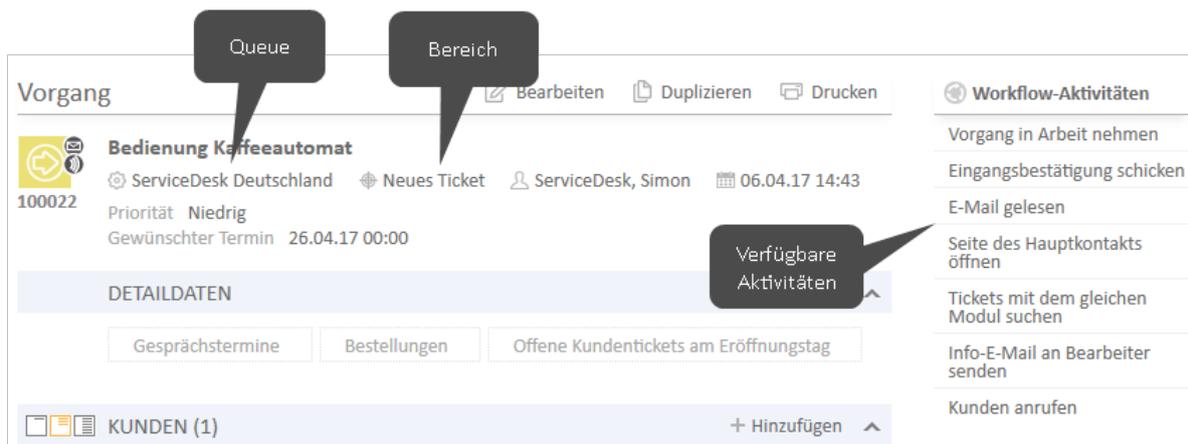


Abbildung 26: *Workflow-Aktivitäten*

Beispiele für Workflow-Aktivitäten sind:

- Vorgang bearbeiten
- Vorgang in die Wiedervorlage verschieben
- Vorgang an ein anderes Team weitergeben
- Vorgang 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.

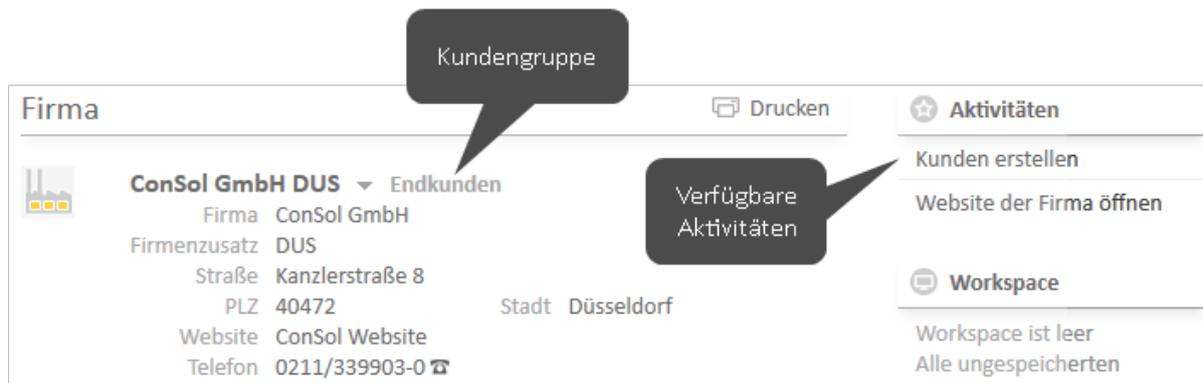


Abbildung 27: Kundenaktivitäten (hier für eine Firma)

Beispiele für Kundenaktivitäten sind:

- Einen neuen Vorgang 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

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 28: Ressourcenaktivitäten

Beispiele für Ressourcenaktivitäten sind:

- Einen neuen Vorgang 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 Vorgänge, 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.

The screenshot shows the search interface with the following elements:

- Suche** (Search) header
- Suchkriterien** (Search criteria) section with a date filter set to 20.03.17 and a search button.
- Verfügbare Aktivitäten** (Available activities) callout pointing to the search results.
- Ausgewähltes Tab = Ergebnissatz** (Selected tab = result set) callout pointing to the 'Vorgänge' (Incidents) tab.
- Rechtskante** (Right sidebar) with sections:
 - Aktivitäten** (Activities): Mir alle diese Tickets zuweisen (Assign all these tickets to me)
 - Workspace**: Workspace ist leer (Workspace is empty). Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt. (All unsaved incidents will be automatically displayed here.)
 - Favoriten** (Favorites)
 - Fragen zur Online-Hilfe** (Questions for online help)
- Ergebnisliste (7)** (Result list (7)) table:

Name	Hauptkunde	Thema
100020	Luke Skywalker	Drucker funktioniert nicht
100022	Muster, Max	Bedienung Kaffeeautomat
100019	Luke Skywalker	Layout-Problem beim Drucken
100018	Luke Skywalker	New Ticket for HP Printer: 3
100021	Muster, Max	Fragen zur Online-Hilfe
100023	Muster, Max	Problem beim Drucken
100024	Muster, Max	Computer stürzt ab

Abbildung 29: Suche-Aktivitäten (hier für einen Satz Vorgänge)

Beispiele für Suche-Aktivitäten sind:

- **Vorgänge:**
Alle angezeigten Vorgänge 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 Vorgänge können Sie sehen?	75
B.5.2 Welche Vorgänge sehen Sie in der Vorgangsliste?	78
B.5.3 Welche Kunden können Sie sehen?	80
B.5.4 Welche Ressourcen können Sie sehen?	81



B.5.1 Welche Vorgänge können Sie sehen?

Ob Sie einen bestimmten Vorgang 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 Vorgängen in Ihrem CM-System aus:

- Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Queue**, in der sich der Vorgang aktuell befindet.
- Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der Hauptkunde des Vorgangs gehört.

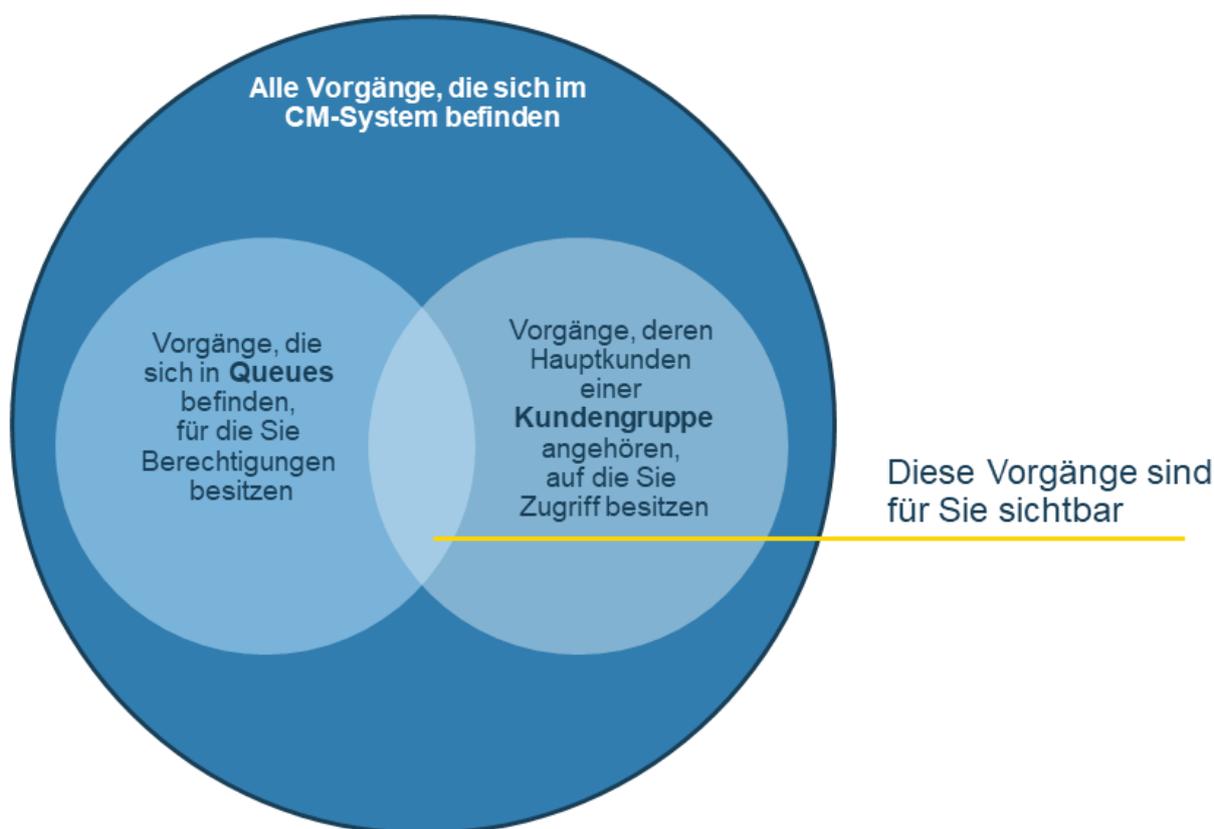


Abbildung 30: Welche Vorgänge können Sie sehen?

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

- Verwenden der verschiedenen [Suchfunktionen](#):
 - Schnellsuche
 - Detailsuche
- Auswählen des Vorgangs im Vorgangsbereich einer Kundenseite

- Auswählen des Vorgangs im Bereich für verknüpfte Vorgänge in einem anderen Vorgang, auf einer Kundenseite oder auf einer Ressourcenseite.
- Auswählen des Vorgangs in der [Vorgangsliste](#) in einer der verfügbaren Sichten, sofern der Vorgang die Kriterien der gewählten Sicht erfüllt (siehe [Technischer Hintergrund: Welche Vorgänge sehen Sie in der Vorgangsliste?](#)). 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 Vorgangsrelationen

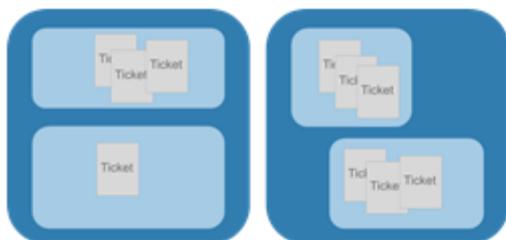
Wenn ein Vorgang A mit anderen Vorgängen B und C verknüpft ist, die Sie aufgrund von fehlenden Berechtigungen für die Queue oder die Kundengruppe von Vorgang B und Vorgang C nicht sehen können, werden Ihnen diese verknüpften Vorgänge nicht in Vorgang A angezeigt.

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

Ob Sie einen bestimmten Vorgang in Ihrem ConSol CM-System sehen können, wird über Ihre Berechtigungen festgelegt. Zwei Berechtigungen wirken sich auf die Sichtbarkeit von Vorgängen in Ihrem CM-System aus:

- Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Queue**, in der sich der Vorgang aktuell befindet.
- Sie brauchen mindestens Leseberechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der Hauptkunde des Vorgangs gehört.

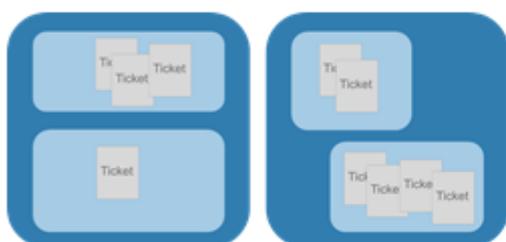
Beispiel



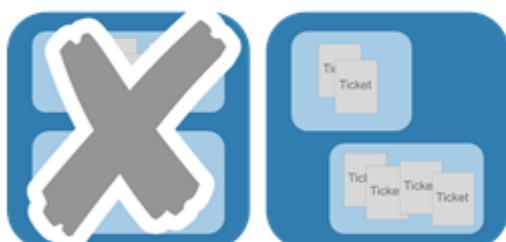
Workflow von Queue1

Workflow von Queue2

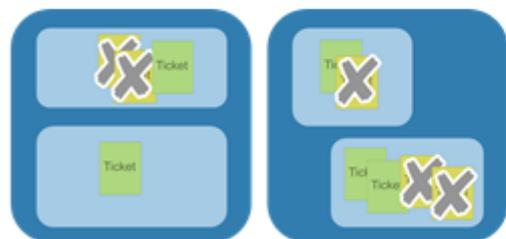
Es befinden sich **zehn** Vorgänge im CM-System: **Vier** Vorgänge in Queue1, **sechs** Vorgänge in Queue2.



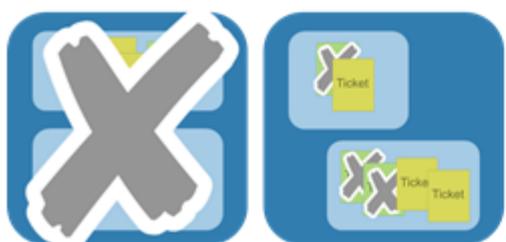
Bearbeiter Schmidt besitzt *Berechtigungen* für Queue1 und Queue2. Aufgrund seiner Queue-Berechtigungen wären für ihn zehn Vorgänge sichtbar.



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



Die Hauptkunden der Vorgänge 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 Vorgänge.



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

B.5.2 Welche Vorgänge sehen Sie in der Vorgangsliste?

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

- Voraussetzung, um Vorgänge in der Vorgangsliste zu sehen: Sicht**
 Die in der Vorgangsliste ausgewählte [Sicht](#) bestimmt, welche Vorgänge (auf die Sie mit Ihren Berechtigungen Zugriff haben) in der Vorgangsliste angezeigt werden. Als Bearbeiter können Sie entscheiden, welche Sicht Sie sehen möchten, d. h. welche Vorgänge in diesem Moment in der Vorgangsliste angezeigt werden sollen. Welche Arten von Sichten verfügbar sind, wird von Ihrem CM-Administrator festgelegt.
- Voraussetzung, um Vorgänge in einer Sicht zu sehen: Filter**
 Der [Filter](#) der Vorgangsliste ermöglicht es Ihnen, die Anzahl der Vorgänge in der Vorgangsliste zu verringern. Sie können ein Kriterium auswählen, das ein Vorgang erfüllen muss, um in der **aktuell ausgewählten Sicht** angezeigt zu werden.

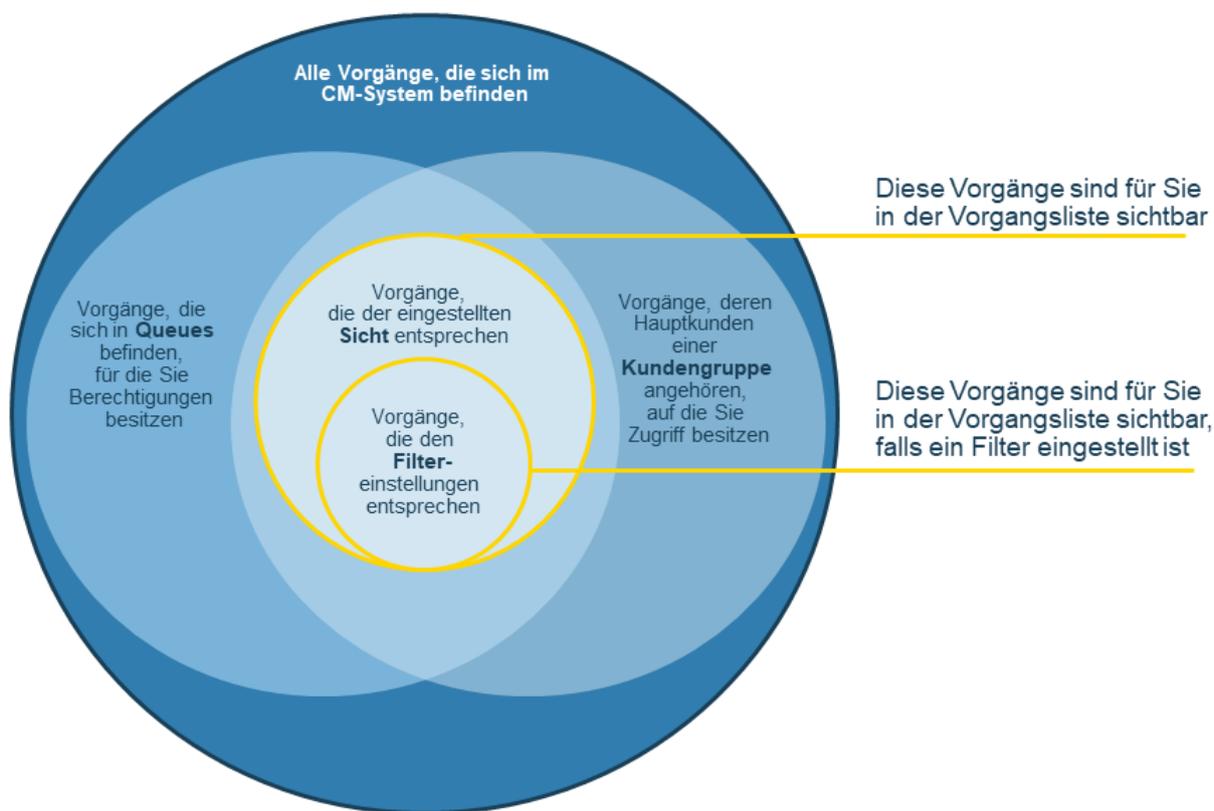


Abbildung 31: In der Vorgangsliste angezeigte Vorgänge

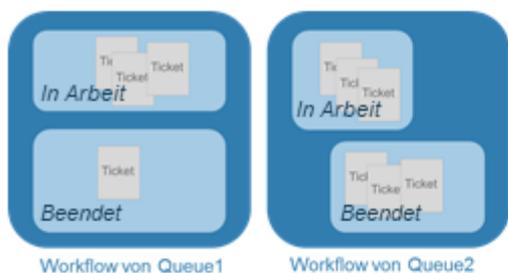
B.5.2.1 Technischer Hintergrund: Welche Vorgänge sehen Sie in der Vorgangsliste?

Welche Vorgänge Ihnen in der Vorgangsliste 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 der Vorgang aktuell befindet, und Sie benötigen mindestens Leseberechtigungen für die **Kundengruppe**, zu der der Hauptkunde des Vorgangs gehört.
- **Die Sicht:**
Die Sicht definiert die **Queues** und **Bereiche**, aus denen die Vorgänge in dieser Sicht stammen. Eine Sicht kann auch Vorgänge 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 Vorgänge der Sicht sehen.

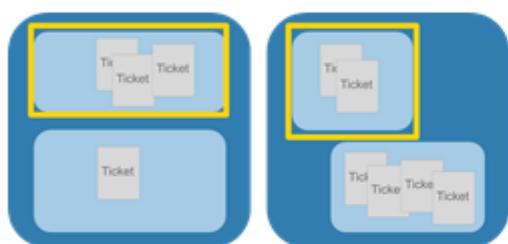
Beispiel:

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



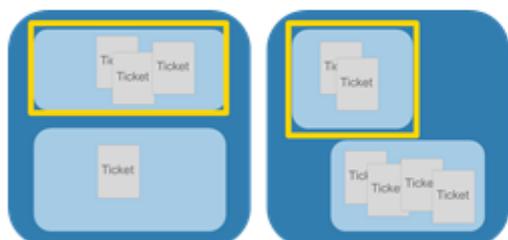
Es befinden sich **zehn** Vorgänge im CM-System: **Vier** Vorgänge in Queue1, **sechs** Vorgänge in Queue2.

Die Workflows der Queues besitzen zwei *Bereiche*, beide heißen jeweils *In Arbeit* und *Beendet*.

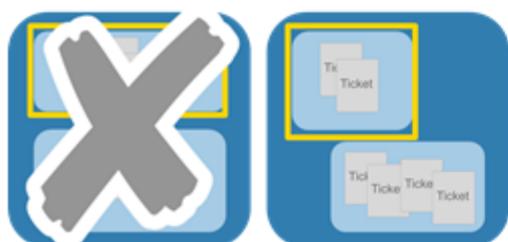


Sicht:	Aktive Tickets
Filter:	Alle Tickets
Gruppierung:	Bearbeiter
Sortierung:	Gewünschter Termin

Die Sicht *Aktive Tickets* umfasst Vorgänge, die sich im Bereich *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** Vorgänge.



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

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 Vorgängen 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 Vorgangs zu einer Kundengruppe gehört, für die Sie Leseberechtigungen haben, es aber Zusatzkunden aus Kundengruppen hat, für die Sie keine Leseberechtigungen haben, können Sie den Vorgang 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 Vorgängen 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 Benutzerprofil

Diese Kapitel beschreibt die Funktionen des Benutzerprofils und die damit verbundenen Aktionen.

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

B.6.1 Öffnen des Benutzerprofils

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

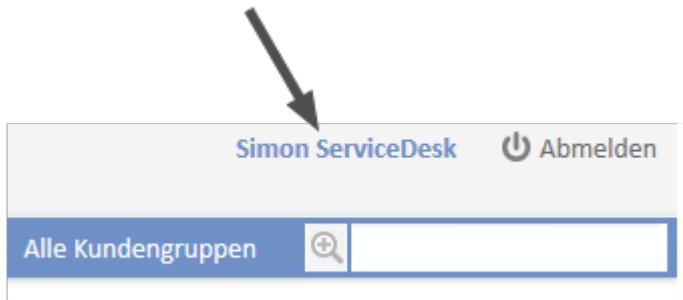


Abbildung 32: Link zum Benutzerprofil

B.6.2 Struktur des Benutzerprofils

Das Benutzerprofil kann bis zu vier Bereiche haben:

Benutzerprofil

1 PASSWORT ÄNDERN

Altes Passwort *

Neues Passwort *

Neues Passwort (Wdh.) *

2 VERTRETUNG

Kollegen, die mich vertreten

Kollegen, die ich vertrete

3 ALLGEMEINE EINSTELLUNGEN

Standard-Kundengruppe

Standard Queue

4 ZEITBUCHUNG + Hinzufügen ^

Tag

Zeitspanne Tag Woche Monat

10 Apr, 2017	◀ Heute ▶
Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:00	

Abbildung 33: Bereiche des Benutzerprofils

Bereiche des Benutzerprofils:

- **Passwort ändern (1)**
Passwort des Benutzerkontos (nicht sichtbar, wenn Sie sich über LDAP oder Single Sign-On

anmelden)

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

- **Vertretung (2)**

Hier können Sie [Vertretungen](#) einrichten.

- **Allgemeine Einstellungen (3)**

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

- **Zeitbuchung (4)**

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

B.6.3 Passwort ändern

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

B.6.3.1 Ändern des Passworts Ihres Benutzerkontos

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 der Bereich *Passwort ändern* nicht angezeigt.

B.6.4 Bereich *Vertretungen*

B.6.4.1 Über Vertretungen

Über die Vertretungsfunktion können Sie einen Kollegen bestimmen, der Sie zeitlich begrenzt vertreten soll. In einigen Fällen können Sie sich auch selbst als Vertretung für einen Kollegen 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.

i Beachten Sie, dass es zwei unterschiedliche Szenarien für das Senden von E-Mails gibt und dass das Verhalten des CM-Systems bezüglich des Sendens von Vertretungs-E-Mails in den beiden Szenarien unterschiedlich sein kann!

- Ein Bearbeiter schreibt eine E-Mail mit dem Rich-Text-Editor: Die Vertretungsregel wird angewendet und der Vertreter erhält eine Kopie der E-Mail. Die Vertretungsfunktion überprüft, ob für die entsprechende E-Mail eine Vertretungsregel aktiv ist. Wenn für eine bestimmte E-Mail-Adresse eine Vertretungsregel aktiv ist, wird eine aus dem Rich-Text-Editor gesendete E-Mail an diese E-Mail-Adresse und an den Vertreter der Person mit dieser E-Mail-Adresse gesendet. Bedenken Sie dies, wenn in Ihrem System Personen als Kontakte und als Bearbeiter erfasst sind.
- Eine E-Mail wird automatisch aus dem CM-System gesendet: Es hängt von der spezifischen Konfiguration des CM-Systems ab, welche Bearbeiter eine Kopie der E-Mail erhalten. Es kann implementiert sein, dass der Vertreter des Bearbeiters mit der entsprechenden E-Mail-Adresse eine Kopie erhält, dies ist aber nicht obligatorisch. Bitte fragen Sie Ihren ConSol CM-Administrator nach dem genauen Verhalten Ihres CM-Systems.

- Es wird eine **Option zur Vorgangsliste hinzugefügt**, mit der der Vertreter die Vorgänge des Vertretenen in der Vorgangsliste sehen kann, als ob es sich um seine eigenen Vorgänge handeln würde. Trotzdem kann der Vertreter nur die Vorgänge sehen, auf die er mit seinen Berechtigungen Zugriff hat. Wenn der Vertreter keine Leseberechtigungen für eine bestimmte Queue hat, kann er Vorgänge 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 Vorgangslistengruppe *Eigene Vorgänge* die Vorgänge des Bearbeiters, den Sie vertreten).

- Wenn Sie jemanden vertreten, erhalten Sie dessen Berechtigungen nicht zusätzlich zu Ihren eigenen Berechtigungen.
- Wenn Sie Vorgänge, 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 Kollegen 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 Kollegen 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 Kollegen vertreten

Wenn Sie einen Kollegen vertreten, enthält Ihre [Vorgangsliste](#) 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:

Simon ServiceDesk vertritt Sandra ServiceDesk und wählt Sandra ServiceDesk im Drop-down-Menü *Bearbeiter* (nachdem er auf den Button *Erweiterte Einstellungen* geklickt hat). Jetzt sieht Simon ServiceDesk die aktuell ausgewählte Sicht so, als ob er Sandra ServiceDesk wäre. In der Vorgangslistengruppe *Eigene Vorgänge* sieht er zum Beispiel jetzt die Vorgänge, die Sandra ServiceDesk zugewiesen sind. Wenn Simon ServiceDesk sich selbst im Drop-down-Menü *Bearbeiter* auswählt, sieht er seine eigenen Vorgänge (Vorgänge, die ihm zugewiesen sind) in der Vorgangslistengruppe *Eigene Vorgänge*.



Abbildung 34: Simon ServiceDesk - Anzeigen der Vorgänge von Sandra ServiceDesk

B.6.4.4 Besonderheiten des Web Clients wenn ein Kollege 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 Benutzerprofilseite, wo Sie die Vertretung beenden können.

Für Ihr Konto ist eine Vertretung eingerichtet. Klicken Sie bitte [hier](#), um dies zu konfigurieren. ✕

Abbildung 35: Sandra ServiceDesk - Benachrichtigung, dass sie momentan von einem Kollegen vertreten wird

B.6.4.5 Durch einen Kollegen vertreten werden

Jeder Bearbeiter kann eine Vertretung für sich selbst einrichten. Sie brauchen keine spezielle Berechtigung, um ein Vertretung für sich selbst einzurichten. Wählen Sie den Bearbeiter, der Sie vertreten soll, einfach in der Drop-down-Liste *Kollegen, 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 Benutzerprofilseite des Bearbeiters, den Sie als Vertreter auswählen, unter *Kollegen, die ich vertrete* angezeigt. Der Vertreter kann die Vertretung jederzeit in seinem Benutzerprofil 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 *Kollegen, die mich vertreten* im Drop-down-Menü neben dem Namen des Bearbeiters die Option *Vertretung beenden* auswählen.

B.6.4.6 Einen Kollegen 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 Benutzerprofilseite, wo Sie die Vertretung beenden können.

Wenn Sie die Berechtigung *Vertretung einrichten* haben, können Sie sich selbst als Vertreter für einen Kollegen angeben. Wählen Sie den Bearbeiter, den Sie vertreten möchten, einfach in der Drop-down-Liste *Kollegen, 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.

 Ihr Name wird auf der Benutzerprofilseite des Bearbeiters, den Sie auswählen, unter *Kollegen, die mich vertreten* angezeigt. Der Bearbeiter kann die Vertretung jederzeit in seinem Benutzerprofil 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 Vorgangsliste in diesen Sichten nur Vorgänge enthält, die die definierten Sichtenmerkmale erfüllen. Weitere Informationen finden Sie in [Ändern der Sichtenmerkmale im Benutzerprofil](#).

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 [Kundengruppenfilter](#), wodurch die anderen Kundengruppen ausgeblendet werden.

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

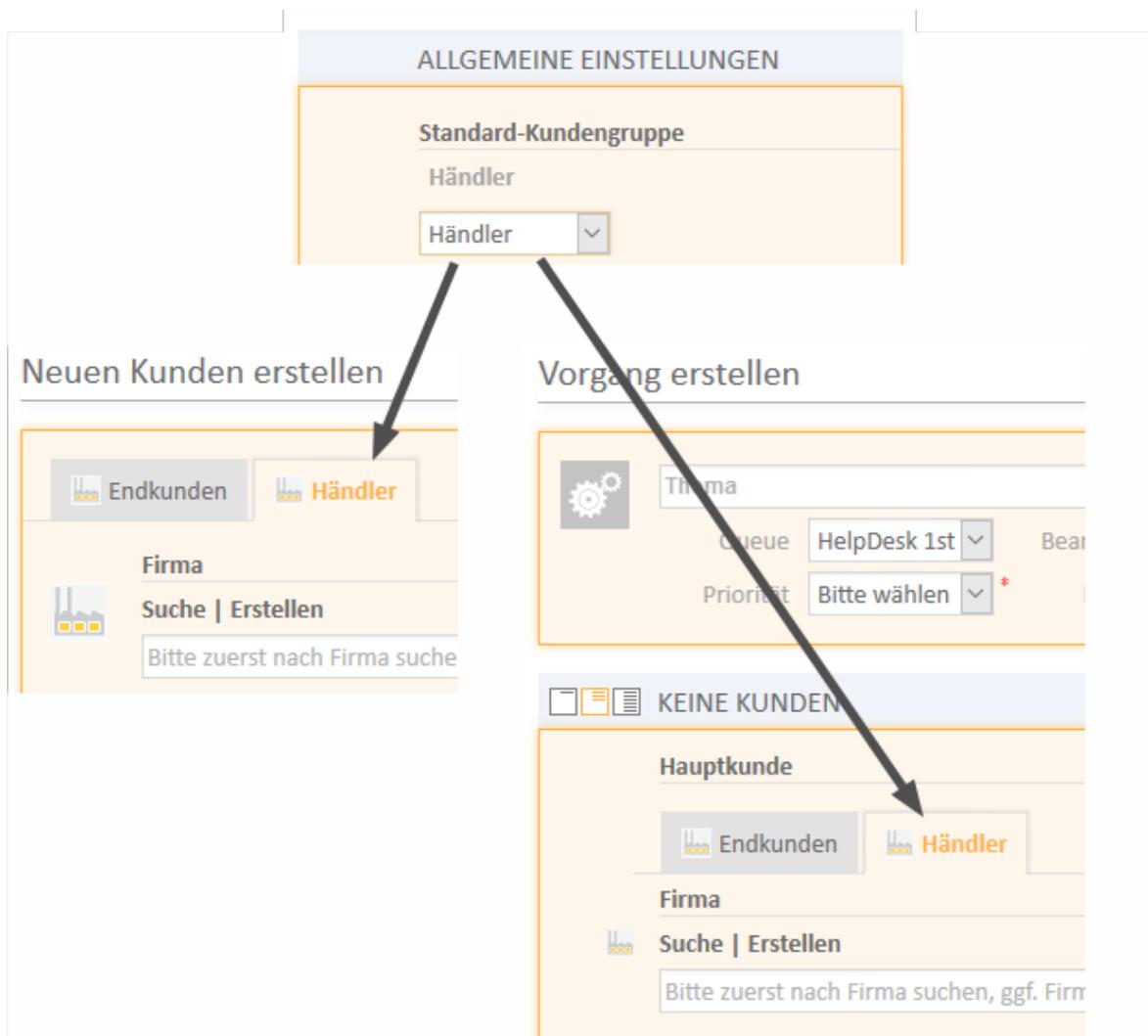


Abbildung 36: Auswirkungen der Standard-Kundengruppe

B.6.5.3 Standard-Queue

Mit der Standard-Queue wird festgelegt, welche Queue beim Erstellen eines neuen Vorgangs vorausgewählt ist. Sie benötigen die Berechtigungen *Vorgang 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 *Vorgang 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*

i 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:

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

ZEITBUCHUNG

Zeitbuchung hinzufügen

Heutige Zeitbuchungen **00:10**

Vorgänge-Name oder -Thema

Anzeige Alle Vorgänge 10.04.17 Tag Woche Monat

1 Vorgang-Auswahl

100020 : Drucker funktioniert nicht

100019 : Layout-Problem beim Drucken

100022 : Bedienung Kaffeeautomat

100009 : Printer does not work

Startzeit von 10.04.17 hh:mm Dauer Dauer

oder Bitte wählen

Projekt Bitte wählen Kommentar Beschreibung

Zeitbuchung speichern Abbrechen

Neue Vorgang-Suche

Tag 10.04.17

Zeitspanne Tag Woche Monat

10 Apr, 2017					◀ Heute ▶
Zeit	Dauer	Projekt	Vorgang	Kommentar	
	+00:10	Projekt 1 Windows-Migration	#100020 Drucker funktioniert nicht		
Summe der Buchungen an diesem Tag: 00:10					

2

Abbildung 37: *Zeitbuchungen und Zeitbuchungsübersicht im Benutzerprofil*

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 Benutzerprofilseite aufgelistet.

-  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.
 - Der Vorgang, auf den 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 Benutzerprofil: [Hinzufügen einer manuellen Zeitbuchung auf der Benutzerprofilseite](#)
- Der Tab *Zeitbuchung* im *Protokollbereich* des Vorgangs: [Hinzufügen einer manuellen Zeitbuchung im Vorgang](#)

-  Zeitbuchungen im Benutzerprofil und Zeitbuchungen in Vorgängen 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 Vorgänge (nicht auf Projekte!) gebucht. Sie müssen selber keine Buchungen vornehmen.

Die Zeiten werden in der Zeitbuchungsübersicht auf der Benutzerprofilseite aufgelistet.

B.6.6.2 Hinzufügen einer manuellen Zeitbuchung auf der Benutzerprofilseite

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

- Wählen Sie im Feld *Vorgänge-Name oder -Thema* einen Vorgang aus. Beginnen Sie mit der Eingabe der Vorgangsnummer oder des Vorgangsthemas und wählen Sie einen der Vorschläge der Autocomplete-Suche aus.

i Es werden nur Vorgänge angezeigt, auf die Sie mit Ihren Berechtigungen Zeit buchen können. Wenn ein Vorgang in eine andere Queue verschoben wurde, nachdem Sie ihn bearbeitet haben, und Sie für diese neue Queue keine Berechtigungen haben, wird der Vorgang nicht angezeigt.

Wenn Sie einen anderen Vorgang auswählen möchten, müssen Sie zuerst auf den Button *Neue Vorgang-Suche* klicken, um das Feld zu leeren.

- Wählen Sie einen Vorgang aus der Liste *Vorgangsauswahl* unten. Im Feld *Anzeige* können Sie entscheiden, welche Vorgänge Sie sehen möchten:
 - **Alle Vorgänge**
Vorgänge, an denen Sie gearbeitet haben, und Vorgänge, die Ihnen zugewiesen sind.
 - **Bearbeitete Vorgänge**
Vorgänge, 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 den Vorgang 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 den Vorgang oder Senden einer E-Mail aus dem Vorgang.
 - **Aktuell zugewiesene Vorgänge**
Vorgänge, denen Sie als Bearbeiter oder zusätzlicher Bearbeiter zugewiesen sind.

i Es kann sein, dass in der Vorgangsauswahl Vorgänge angezeigt werden, auf die Sie keine Zeit buchen können, z. B. weil der Vorgang, 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 den Vorgang zu buchen, wird im Web Client eine Meldung angezeigt und Ihre Zeitbuchung wird nicht gespeichert.

Der Vorgang wird im Feld *Vorgänge-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.

i 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.

i 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).

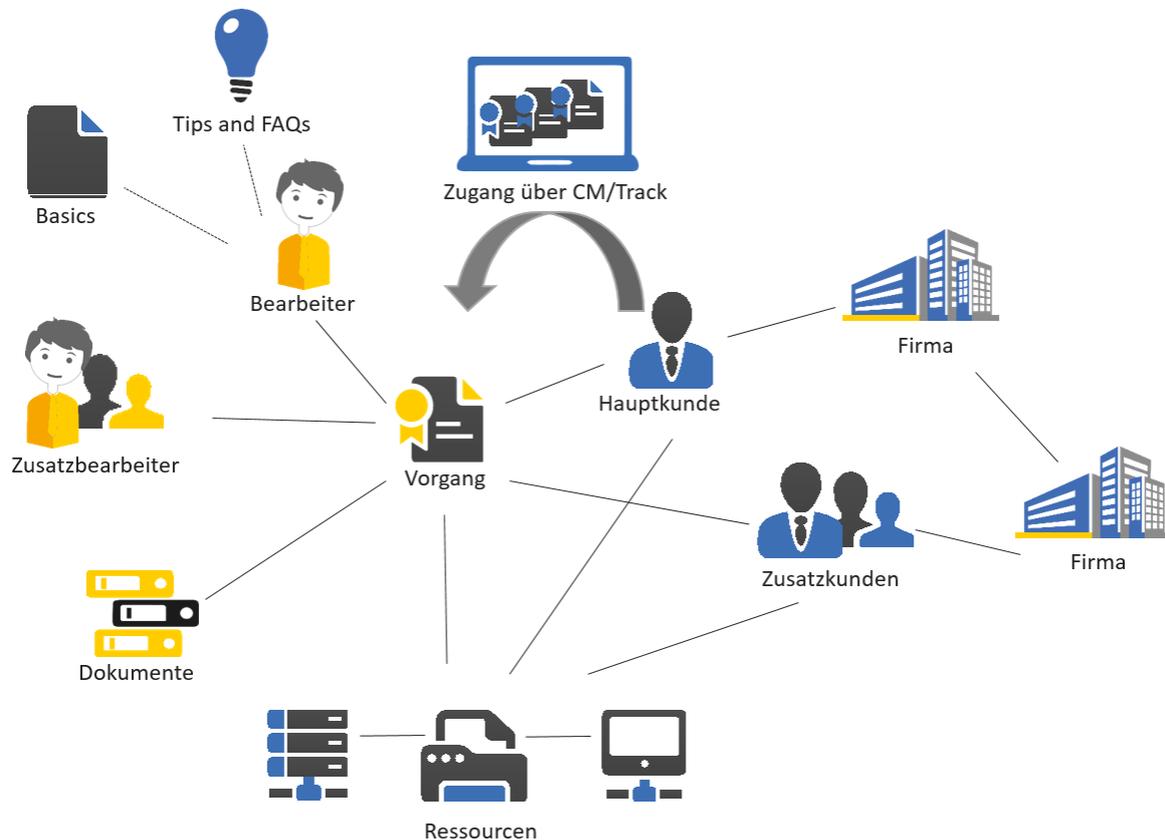
i Es ist nicht möglich, eine schon gespeicherte Zeitbuchung zu ändern oder zu löschen, aber Sie können eine falsche Buchung mit einer Korrekturbuchung korrigieren. Erstellen Sie dazu eine normale Zeitbuchung und geben Sie vor der Dauer der Buchung ein „-“ (Minuszeichen) ein. Die Dauer der Korrekturbuchung 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 Benutzerprofil oder innerhalb von Vorgängen 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, Projekt, Vorgang, 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 - Vorgänge



In diesem Abschnitt finden Sie alle Informationen, die Sie benötigen, um mit Vorgängen zu arbeiten: Grundwissen über die Struktur eines Vorgangs, Ansichtseinstellungen für Vorgänge und die Bedeutung der wichtigsten Begriffe:

- [Grundwissen über Vorgänge](#)

Alle Informationen über die Struktur und Verwendung der Vorgangsliste:

- [Die Vorgangsliste](#)

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

- [Arbeiten an Vorgängen](#)

C.1 Grundwissen über Vorgänge

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

C.1.1 Struktur eines Vorgangs	100
C.1.2 Anzeigeeinstellungen für Vorgänge	105
C.1.3 Der Unterschied zwischen dem Editieren von Vorgangsdaten und dem Arbeiten mit Vorgängen	109
C.1.4 Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern	111
C.1.5 Offene vs. geschlossene Vorgänge	113

C.1.1 Struktur eines Vorgangs

Der Vorgang 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 Vorgang erstellt. Die Bearbeiter arbeiten an dem Vorgang, das heißt, sie führen die notwendigen, im Geschäftsprozess definierten Schritte aus. Der Fortschritt, einschließlich der internen und externen Kommunikation, wird im Vorgang dokumentiert. Am Geschäftsprozess können mehrere Bearbeiter und unterschiedliche Teams beteiligt sein. Wenn eine Anfrage gelöst ist, wird der Vorgang geschlossen. Geschlossene Vorgänge gehen nicht verloren, sondern bilden ein umfassendes Archiv und Wissenspool.

Ein Vorgang besteht aus unterschiedlichen Bereichen. Er kann bis zu neun unterschiedliche Bereiche haben:

- [Kopfbereich \(1\)](#)
- [Bereich für Detaildaten \(2\)](#)
- [Kundenbereich \(3\)](#)
- [Bereich für zusätzliche Bearbeiter \(4\)](#)
- [Bereich für verknüpfte Vorgänge \(5\)](#)
- [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 Vorgangs

The screenshot shows a ticket interface for a problem with ID 100023. The interface is divided into several sections, each highlighted with a numbered callout:

- 1**: Ticket header showing the title "Problem beim Drucken", organization "ServiceDesk Deutschland", status "Neues Ticket", assignee "ServiceDesk, Simon", and creation date "06.04.17 15:07". It also shows "Priorität Hoch" and "Gewünschter Termin 19.04.17 00:00".
- 2**: "DETAILDATEN" section with buttons for "Gesprächstermine", "Bestellungen", and "Offene Kundentickets am Eröffnungstag".
- 3**: "KUNDEN (1)" section showing the main customer "Muster, Max" and their role "Händler".
- 4**: "ZUSÄTZLICHE BEARBEITER (1)" section showing the assigned worker "ServiceDesk, Simon zugewiesen" and the team leader "ServiceDesk, Sandra".
- 5**: "VERKNÜPFTE VORGÄNGE (1)" section showing a reference to ticket "100020 Drucker funktioniert nicht".
- 6**: "KALENDER" section with options to "Termin hinzufügen" and "Aktualisieren".
- 7**: "VERKNÜPFTE RESSOURCEN" section showing related resources like "PCs" (Betroffener PC (0)) and "Drucker" (HP Printer Relation (0)).
- 8**: "PROTOKOLL" section with options for "Kommentar", "E-Mail", "Attachment", and "Zeitbuchung". It shows a filter for "Nur Kommunikation" and "Neueste Einträge zuerst".
- 9**: "KEINE ATTACHMENTS" section.

At the bottom, there is a summary bar: "Vor 4 Tagen #1 erzeugt von ServiceDesk, Simon | Aktion" with the description "Es gibt ein Problem beim Drucken".

Abbildung 38: Vorgangsbereiche

C.1.1.2 Vorgangsbereiche

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

Bereich für Detaildaten (2)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Detaildaten*. Dieser Bereich enthält zusätzliche Felder mit Vorgangsdaten. Jede Gruppe hat ihren eigenen Tab, über den Sie auf die Vorgangsdaten zugreifen können. Klicken Sie auf das Plusymbol (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 Vorgangsdaten](#)).

Kundenbereich (3)

Die Überschrift des Bereichs kann *Kunde*, *Kontakt* oder ähnlich lauten. Dieser Bereich enthält [Kundendaten](#) des Hauptkunden und der Zusatzkunden des Vorgangs. Die verfügbaren Felder werden von Ihrem CM-Administrator über Datenobjektgruppenfelder konfiguriert. Ein Vorgang muss immer genau einen Hauptkunden haben, der der Grund für die Erstellung des Vorgangs 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 Vorgängen](#).

Bereich für zusätzliche Bearbeiter (4)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Zusätzliche Bearbeiter*. In diesem Bereich werden die zusätzlichen Bearbeiter angezeigt, die an den Vorgang angehängt wurden. Wenn es sowohl zusätzliche Bearbeiter als auch einen **zugewiesenen** Bearbeiter im Vorgang 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 Vorgang 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 Vorgänge (5)

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

Protokollbereich (8)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Protokoll*. Dieser Bereich enthält das Vorgangsprotokoll, in dem alle Einträge oder Aktionen für den Vorgang gespeichert sind. Dies können Kommunikation (wie E-Mails oder Kommentare), Änderungen an den Vorgangsdaten (z. B. ein Eintrag, der besagt, dass ein bestimmter Bearbeiter die Priorität eines Vorgangs 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 den Vorgang 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 Vorgangs-Icon

Das Vorgangs-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:

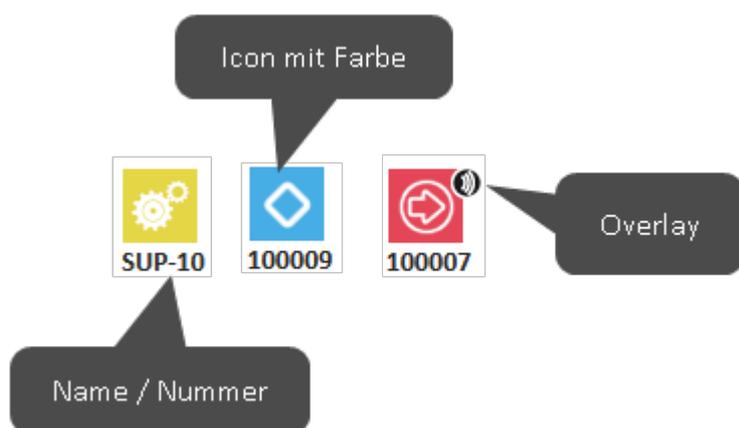


Abbildung 39: Vorgangs-Icons mit unterschiedlichen Farben, Symbolen und einem Overlay

Farben von Vorgangs-Icons

Normalerweise folgen die Vorgangs-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 Vorgangs 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 Vorgangs-Icons

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

Overlays von Vorgangs-Icons

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

C.1.2 Anzeigeeinstellungen für Vorgänge

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

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

C.1.2.1 Ein- und Ausklappen von Vorgangsbereichen

Die Vorgangsbereiche, 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 Vorgangsbereiche ausgeblendet und standardmäßig ein- oder ausgeklappt sind. Sie können Bereiche ein- und ausklappen, während Sie an einem Vorgang arbeiten. Die Standardeinstellung wird allerdings wiederhergestellt, wenn Sie zu einem anderen Vorgang wechseln.



Abbildung 40: Aus- und Einklappen von Vorgangsbereichen

C.1.2.2 Sichtbarkeitslevel

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

Es gibt drei Sichtbarkeitslevel:

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

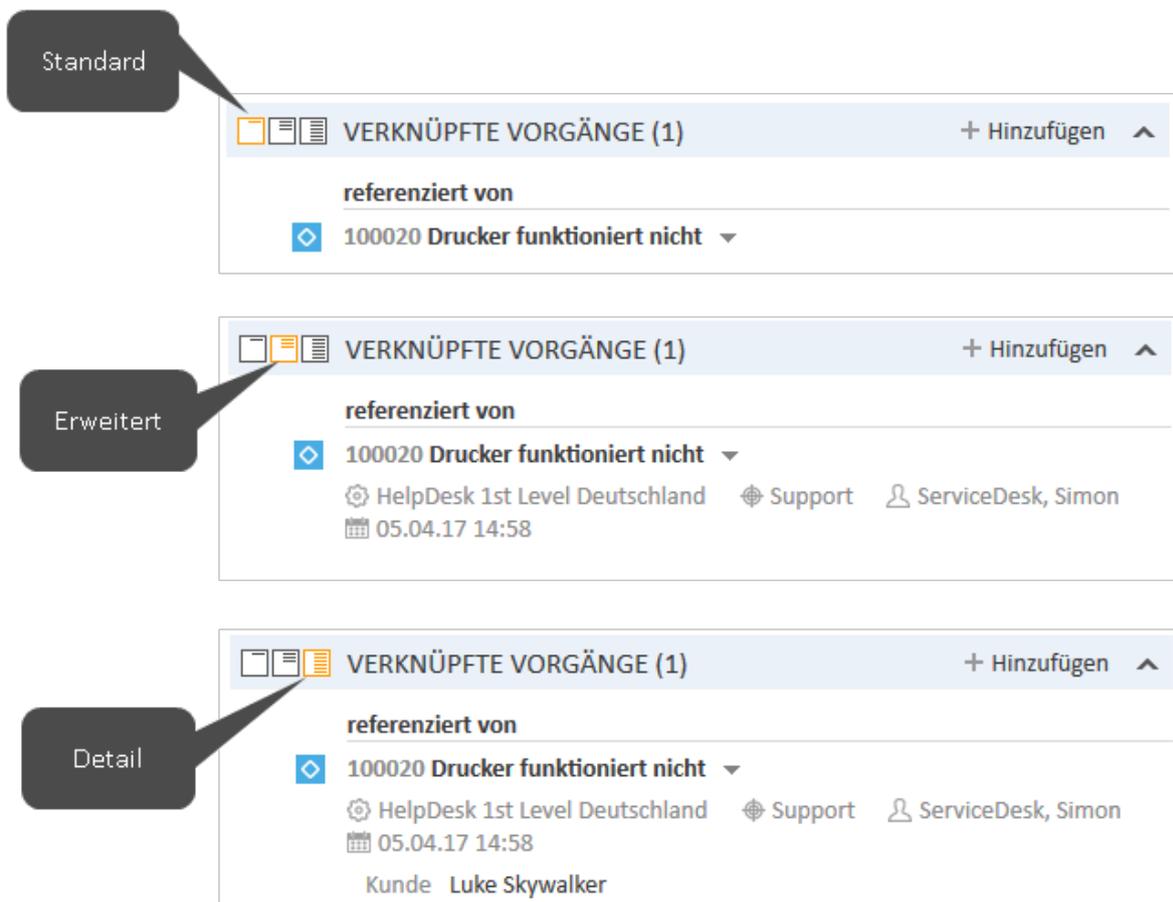


Abbildung 41: Buttons für das Sichtbarkeitslevel in Vorgängen

In einigen Systemen können Vorgangsprotokolleinträge in den Sichtbarkeitslevels *Standard* und *Erweitert* nach einer bestimmten Anzahl an Zeichen abgeschnitten sein. Sie können den gesamten Eintrag anzeigen, indem Sie auf den kleinen Pfeil nach unten oder die Kopfzeile des Eintrags klicken. Durch einen weiteren Klick auf die Kopfzeile oder einen Klick auf den kleinen Pfeil nach oben unter dem Text wird der Eintrag wieder minimiert.

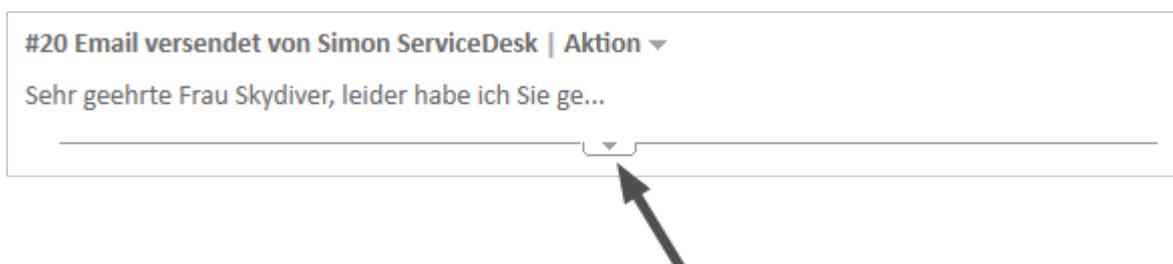


Abbildung 42: Erweitern eines Vorgangsprotokolleintrags

C.1.2.3 Ansichtsoptionen für den Protokollbereich

Für den Protokollbereich können Sie die angezeigten Einträge folgendermaßen anpassen:

Art der anzuzeigenden Einträge:

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

 Wenn Sie die Option *Nur Kommunikation* wählen, wird der Vorgang schneller geladen.

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

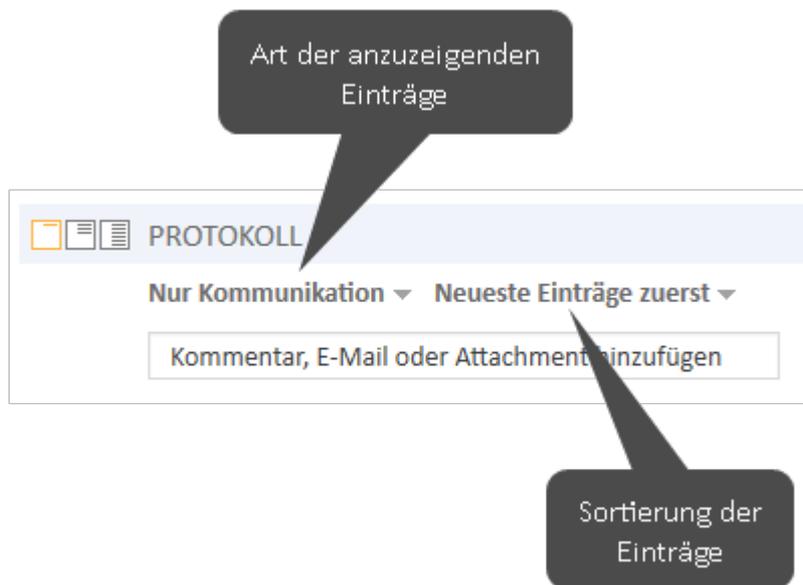


Abbildung 43: Ansichtsoptionen für den Protokollbereich

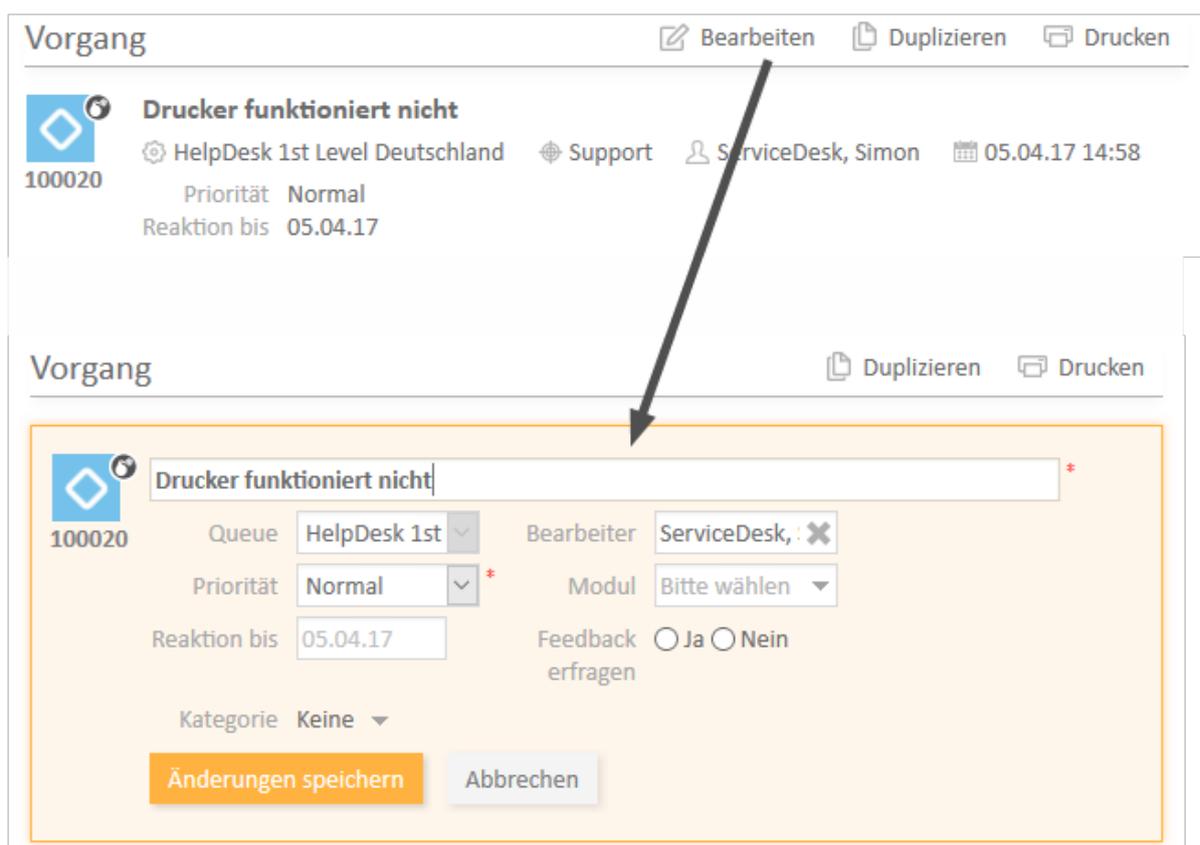
C.1.3 Der Unterschied zwischen dem Editieren von Vorgangsdaten und dem Arbeiten mit Vorgängen

C.1.3.1 Editieren von Vorgangsdaten

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

 Auch wenn Sie nicht der zugewiesene Bearbeiter eines Vorgangs sind, werden alle Aktionen, die Sie am Vorgang durchführen, im Vorgangsprotokoll gespeichert.

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



Vorgang Bearbeiten Duplizieren Drucken

 **Drucker funktioniert nicht**
100020
HelpDesk 1st Level Deutschland Support ServiceDesk, Simon 05.04.17 14:58
Priorität Normal
Reaktion bis 05.04.17

Vorgang Duplizieren Drucken

 **Drucker funktioniert nicht** *

100020 Queue **HelpDesk 1st** Bearbeiter **ServiceDesk, :X**
Priorität **Normal** * Modul **Bitte wählen** ▾
Reaktion bis **05.04.17** Feedback Ja Nein
erfragen
Kategorie **Keine** ▾

Änderungen speichern **Abbrechen**

Abbildung 44: Editieren von Vorgangsdaten

C.1.3.2 Arbeiten mit einem Vorgang

Mit einem Vorgang zu arbeiten bedeutet, Aktionen auszuführen, die für die Erfüllung Ihrer Aufgaben innerhalb des Geschäftsprozesses relevant sind, z. B. Bewegen des Vorgangs 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 Vorgang arbeiten. Es ist **nicht** notwendig, der zugewiesene Bearbeiter eines Vorgangs zu sein, um mit dem Vorgang arbeiten zu können.

 Auch wenn Sie nicht der zugewiesene Bearbeiter eines Vorgangs sind, werden alle Aktionen, die Sie am Vorgang durchführen, im Vorgangsprotokoll gespeichert.

C.1.4 Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern

C.1.4.1 Bearbeiter

Normalerweise ist jeder Vorgang einem Bearbeiter zugewiesen, der für diesen Vorgang verantwortlich ist. Dieser Bearbeiter wird *Vorgangsbearbeiter* genannt. Jeder Vorgang kann nur **einen** zugewiesenen Bearbeiter haben.

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

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

Der Bearbeiter eines Vorgangs steht im Kopfbereich:

The image shows two incident cards from a service desk system. Both cards have the title 'Drucker funktioniert nicht' and ID '100020'. The top card is for an incident on 05.04.17 at 14:58, assigned to 'Support', with the status 'nicht zugewiesen'. A callout bubble points to the status, saying 'Vorgang ist nicht zugewiesen'. The bottom card is for an incident on 05.04.17 at 14:58, assigned to 'ServiceDesk, Simon', with the status 'ServiceDesk, Simon'. A callout bubble points to the assignee, saying 'Vorgang ist Simon ServiceDesk zugewiesen'.

Abbildung 45: Nicht zugewiesene und zugewiesene Vorgänge

C.1.4.2 Zusätzliche Bearbeiter

Ein Vorgang 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 Vorgangs informiert werden. Zusätzliche Bearbeiter können zum Beispiel in [Genehmigungsprozessen](#) verwendet werden, um den Vorgang einem Genehmiger zuzuweisen. Zusätzliche Bearbeiter haben eine Bearbeiterfunktion, die ihre Rolle/Aufgabe im Prozess verdeutlicht.

Die zusätzlichen Bearbeiter eines Vorgangs 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 diesen Vorgang 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 den Vorgang erhalten.

i Der Bearbeiter eines Vorgangs kann auch als **zusätzlicher Bearbeiter** für denselben Vorgang hinzugefügt werden. Dies kann der Fall sein, wenn ein Bearbeiter, der für einen Vorgang verantwortlich ist, gleichzeitig eine bestimmte **Bearbeiterfunktion** erfüllen muss.

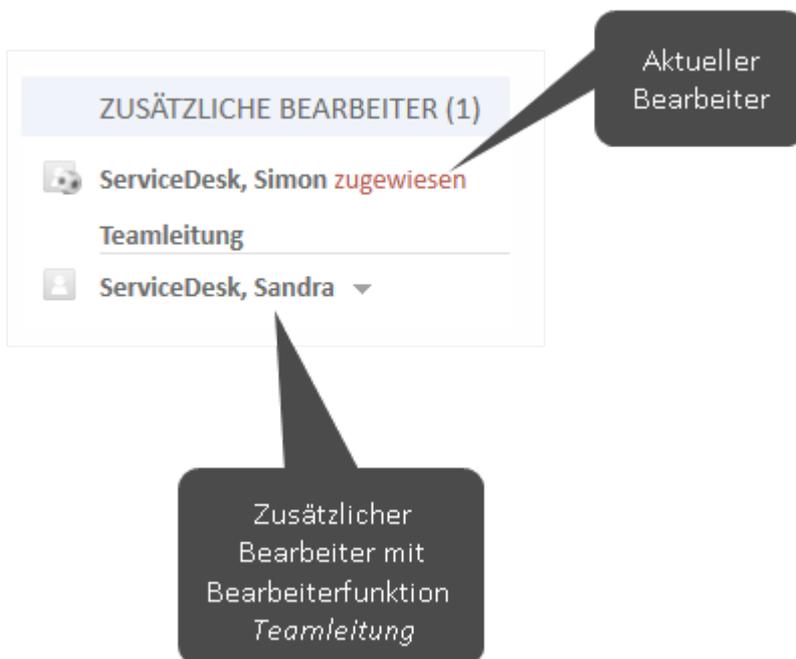


Abbildung 46: Zusätzliche Bearbeiter eines Vorgangs

C.1.5 Offene vs. geschlossene Vorgänge

Sobald ein Vorgang erstellt wurde, ist es ein **offener** Vorgang. Nachdem ein Vorgang den ganzen Geschäftsprozess durchlaufen hat und es keine Workflow-Aktivitäten für den Vorgang mehr gibt, ist der Vorgang ein **geschlossenen** Vorgang. Ein Vorgang 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 Vorgänge** durchführen können, sind in [Aktualisieren von Vorgängen](#) beschrieben.

Für **geschlossene Vorgänge** 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 Vorgangsdaten 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 Vorgangsliste

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

C.2.1 Über die Vorgangsliste	115
C.2.2 Die Vorgangsliste im Detail	116
C.2.3 Sicht	118
C.2.4 Filter	120
C.2.5 Gruppierung	121
C.2.6 Sortierung	123
C.2.7 Anzeigen der Vorgangsliste als Grid	123

C.2.1 Über die Vorgangsliste

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

Die Vorgangsliste befindet sich an der linken Seite (1). sie kann mit dem kleinen Pfeil (2) eingeklappt werden.

The screenshot shows the ConSol CM web client interface. At the top, there is a navigation bar with the CM logo and menu items: 'Hauptseite', 'Neuer Vorgang', 'Neuer Kunde', 'Ressourcenpool', and 'Textvorlagen'. Below the navigation bar, there is a 'Sicht:' dropdown menu set to 'ServiceDesk Deutschland'. A circular callout '1' points to this menu. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Eigene Vorgänge (3)', contains a list of three tasks: 'Layout-Problem beim Drucken' (ID 100019, customer Luke Skywalker, 27.03.17 09:01), 'Bedienung Kaffeeautomat' (ID 100022, customer Muster, Max, 06.04.17 14:43), and 'Problem beim Drucken' (ID 100023, customer Muster, Max, 06.04.17 15:07). Below this list are sections for 'Gruppen-Vorgänge (1)' and 'Nicht zugewiesene Vorgänge (1)'. A circular callout '2' points to a small arrow icon at the bottom of the task list, which is used to collapse the list. The right section, titled 'Übersicht', contains a bar chart titled 'Tickets in der aktuellen Sicht' for 'Service1'. The chart has a vertical axis labeled 'Values' ranging from 3 to 6. A single blue bar is shown at the value of 5.

Abbildung 47: Position der Vorgangsliste im Web Client



Die Vorgangsliste enthält nicht alle Vorgänge, sondern eine Untermenge der Vorgänge, 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 Vorgänge. Deshalb kann es sein, dass ein Bearbeiter einen Vorgang nicht mehr sehen kann, nachdem es in eine andere Queue verschoben wurde. Weitere Informationen finden Sie in [Welche Vorgänge können Sie sehen?](#).

C.2.2 Die Vorgangsliste im Detail

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

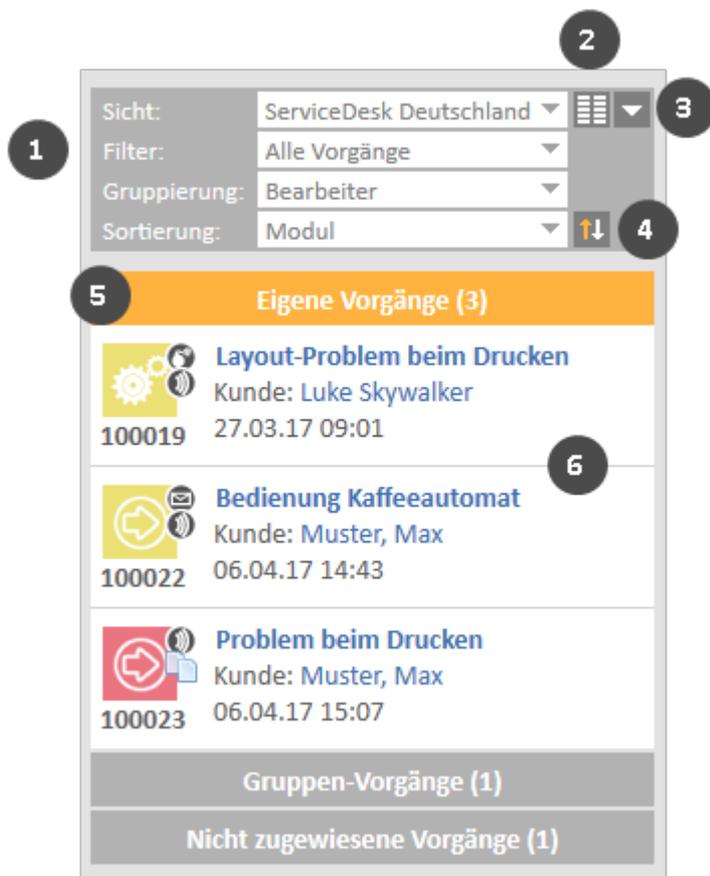


Abbildung 48: Die Vorgangsliste

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 **Vorgänge in Grid anzeigen**
Zeigt die Vorgänge, die die in den Drop-down-Menüs ausgewählten Kriterien erfüllen als [Grid](#) im Hauptarbeitsbereich an.
- (3) Button **Erweiterte Einstellungen**
Klappt die Sichteinstellungen 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 Vorgänge, siehe [Gruppierung](#)
- (6) **Vorgänge**, die der aktuell ausgewählten Sicht und dem Filter entsprechen. Die für die einzelnen Vorgänge angezeigten Informationen hängen von der ausgewählten Sicht und der Gruppierung ab. Normalerweise sehen Sie den Kunden und das Erstellungsdatum des Vorgangs.

C.2.3 Sicht

Sichten beschränken die in der Vorgangsliste angezeigten Vorgänge auf die Vorgänge, 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 Vorgänge aus einer oder mehreren Queues.
- **Bereich**
Die Sicht enthält Vorgänge aus einem oder mehreren Bereichen.

Zusätzlich können die Vorgänge in einer Sicht auf Vorgänge 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 Vorgänge mit der Priorität *hoch* enthält.
- **Dynamisches Merkmal**
Sie können die Werte in Ihrem Benutzerprofil ändern (siehe [Ändern der Sichtenmerkmale im Benutzerprofil](#)). 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 Vorgänge*, *Aktive Vorgänge mit hoher Priorität*, *Inaktive Vorgänge*, *Alle Vorgänge in der Vertriebs-Queue*.

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

C.2.3.1 Ändern der Sichtenmerkmale im Benutzerprofil

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

1. Öffnen Sie Ihr [Benutzerprofil](#) 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 Benutzerprofil Sichtenmerkmale verfügbar sind und Sie die Anzeige der Vorgänge 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 Vorgänge angezeigt.

Die folgenden Regeln gelten immer:

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

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

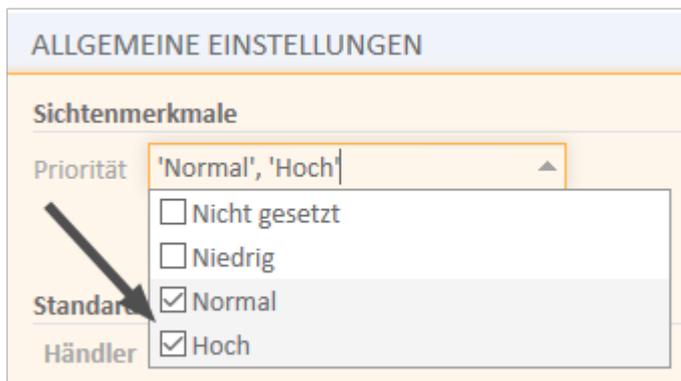


Abbildung 49: Sichtenmerkmale im Benutzerprofil

i 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 Vorgänge enthalten, die dem für ein Sichtenmerkmal ausgewählten Wert nicht entsprechen.

Ein kursiv dargestelltes Merkmal bedeutet, dass das Merkmal nicht mehr angewendet wird, z. B. weil es zu einer Sicht gehört, die dem Benutzer entzogen wurde.

C.2.4 Filter

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

Es stehen folgende Filterkriterien zur Verfügung:

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

C.2.5 Gruppierung

Die Vorgangsliste kann in mehrere Gruppen aufgeteilt werden. Mit der Gruppierungsfunktion können Sie auswählen, welche Gruppen angezeigt werden sollen. In diesem Fall ändern Sie nicht **welche** Vorgänge in der Vorgangsliste angezeigt werden, sondern **wie** die Vorgänge in der Vorgangsliste angezeigt werden. Die Anzahl der Gruppen hängt von der ausgewählten Gruppierungsoption ab. Die Gruppierung nach *Bearbeiter* erzeugt zum Beispiel drei Gruppen (*Eigene Vorgänge*, *Gruppen-Vorgänge*, *Nicht zugewiesene Vorgänge*). 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 Vorgänge in dieser Gruppe enthalten sind.

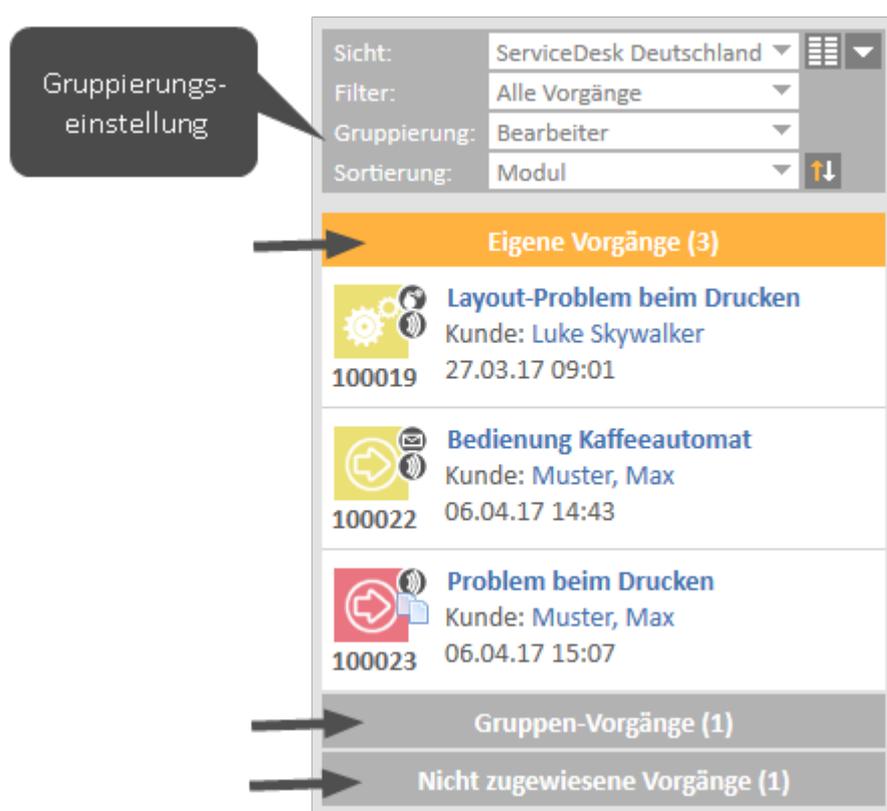


Abbildung 50: Auswahl der Gruppierung

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 Vorgänge werden in einer Gruppe angezeigt, die *Alle Vorgänge* heißt.

- **Bearbeiter**

Die Vorgänge 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:

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

 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 Vorgänge* ausgewählt haben.

- **Queue**

Die Vorgänge 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 Leserechtigungen 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 Vorgänge **innerhalb der einzelnen Gruppen** der Vorgangsliste auswählen. Sie ändern also nicht **welche** Vorgänge in der Vorgangsliste angezeigt werden, sondern **wie** die Vorgänge in der Vorgangsliste 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 Vorgänge 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. *Offener Vorgang - Vorgang in Arbeit - Frage an die Fachabteilung - Lösung an den Kunden - Vorgang schließen*.
 - **Erstellungsdatum**
Sortiert die Vorgänge innerhalb der Gruppen nach ihrem Erstellungsdatum.
 - **Änderungsdatum**
Sortiert die Vorgänge innerhalb der Gruppen nach dem Datum ihrer letzten Änderung.
- 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 Vorgangsliste als Grid

Sie können die Vorgangsliste als Grid anzeigen, indem Sie auf den Button *Vorgänge 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.

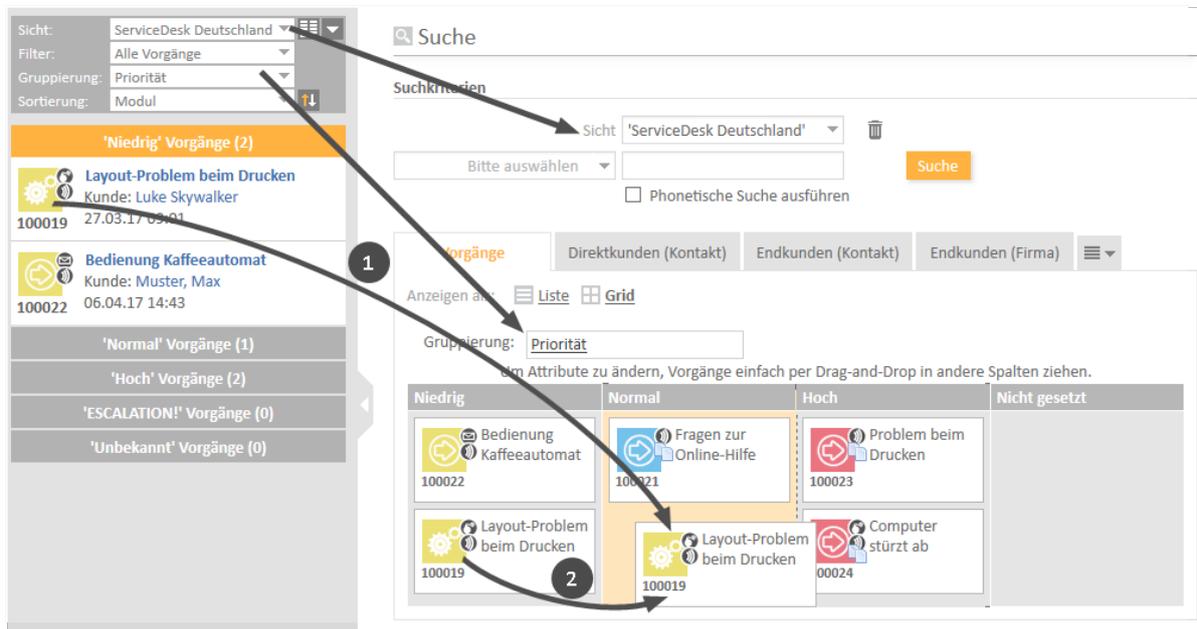


Abbildung 51: Anzeigen der Vorgangsliste als Grid

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

- (1) Ziehen Sie den Vorgang aus der Vorgangsliste in die Grid-Spalte mit dem gewünschten Zielwert.
- (2) Ziehen Sie den Vorgang aus einer Grid-Spalte in die Spalte mit dem gewünschten Zielwert.

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

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

Zusätzlich können Sie einen Vorgang aus dem Grid öffnen.

C.3 Arbeiten an Vorgängen

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

- Sie erstellen einen neuen Vorgang, z. B. ein Kunde ruft an und Sie erstellen einen Support-Vorgang für ihn. Weitere Informationen finden Sie in [Erstellen eines neuen Vorgangs](#).
- Sie übernehmen einen automatisch erstellten Vorgang und beginnen mit der Arbeit. Weitere Informationen finden Sie in [Zuweisen eines Vorgangs an sich selbst](#).
- Sie bearbeiten die Vorgangsdaten und geben alle Informationen ein. Weitere Informationen finden Sie in [Editieren von Vorgangsdaten](#).
- Sie fügen einen Kommentar zu einem Vorgang hinzu, z. B. um Ihre Arbeit zu dokumentieren. Weitere Informationen finden Sie in [Hinzufügen eines Kommentars](#).
- Sie fügen ein Attachment zu einem Vorgang hinzu, z. B. einen vom Kunden bereitgestellten Screenshot. Weitere Informationen finden Sie in [Hinzufügen eines Attachments](#).
- Sie lesen eine E-Mail, die im Vorgang eingegangen ist, und beantworten sie. Weitere Informationen finden Sie in [E-Mails](#).
- Sie schließen den Vorgang, 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 Vorgängen:

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

C.3.1 Erstellen eines neuen Vorgangs

C.3.1.1 Erstellung eines neuen Vorgangs beginnen

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

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

Es gibt mehrere Möglichkeiten, um einen neuen Vorgang zu erstellen:

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

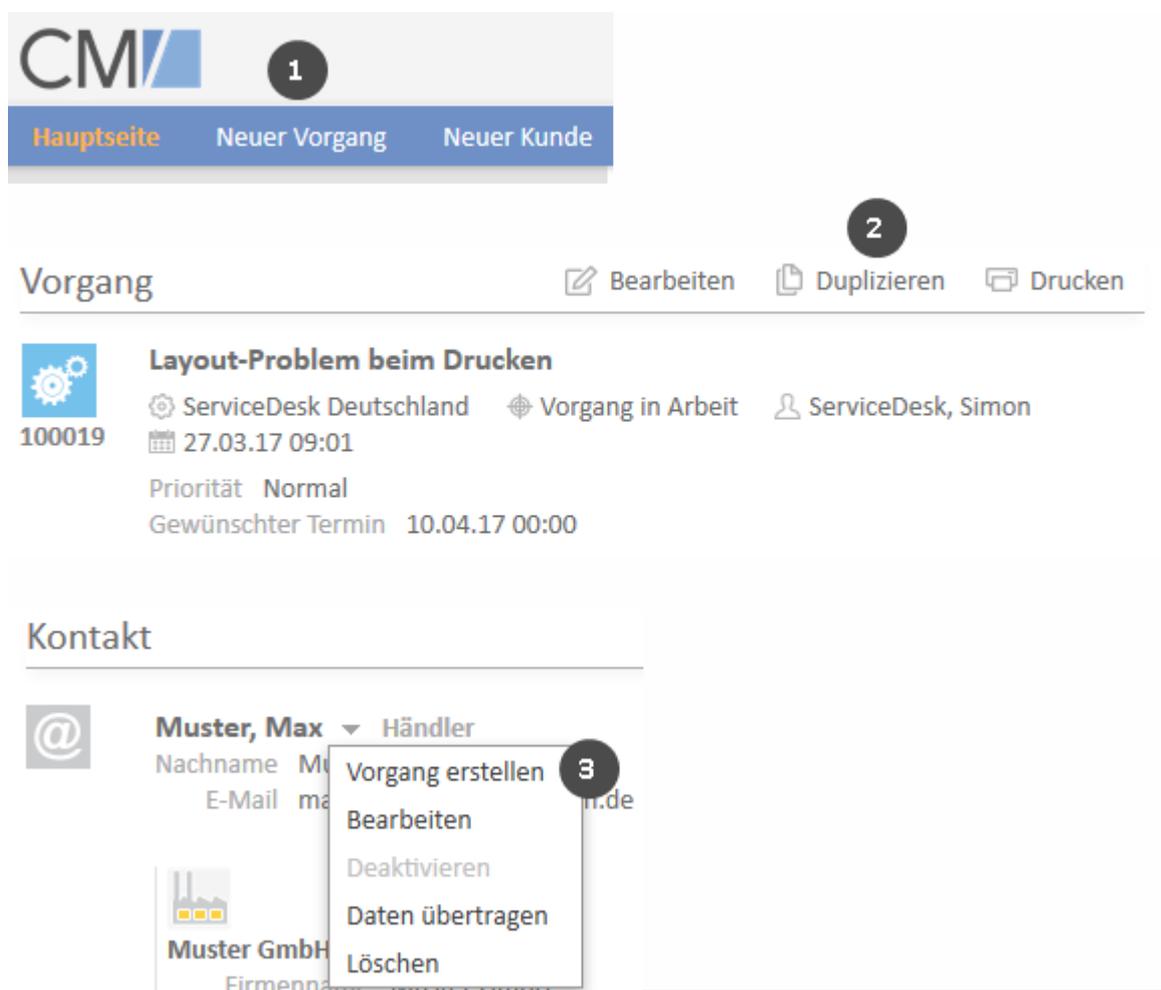


Abbildung 52: Erstellen eines Vorgangs

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

C.3.1.2 Eintragen der Daten auf der Seite *Neuen Vorgang erstellen*

Die Seite *Vorgang erstellen* wird angezeigt, nachdem Sie sich entschieden haben, einen neuen Vorgang zu erstellen, wie im vorherigen Abschnitt beschrieben ist. Abhängig vom Weg, den Sie zum Erstellen des Vorgangs ausgewählt haben, sind einige Daten möglicherweise schon ausgefüllt. Das folgende Beispiel zeigt die unterschiedlichen Bereiche der Seite *Vorgang erstellen*.

Füllen Sie die Daten in den folgenden Bereichen aus:

Kopfbereich (1)

Vorgang erstellen

 Thema *

Queue ▼ Bearbeiter ▼

Priorität ▼ * Modul ▼

Reaktion bis Feedback Ja Nein
erfragen

Kategorie ▼

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

 Wenn Sie Berechtigungen zum Erstellen von Vorgängen in mehr als einer Queue haben, können Sie die Queue im Feld *Queue* ändern. Der Vorgang passt sich automatisch der neuen Queue an. Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann ein Tooltip mit einer Beschreibung angezeigt werden, wenn Sie mit der Maus über den Queue-Namen fahren.

Kundenbereich (2)

2

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:

- **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.

- **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.

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

Kommentarbereich (3)

KOMMENTAR

Kommentar hinzufügen

+ Vorlage hinzufügen

B *I* U ~~Str~~ | Zusammenhängend Schriftart Schriftgröße

Attachment hinzufügen

Dateien hierher ziehen oder zur Auswahl klicken

Erstellen

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

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

C.3.2 Aktualisieren von Vorgängen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

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

C.3.2.1 Öffnen von vorhandenen Vorgängen

Um an einem Vorgang zu arbeiten, müssen Sie ihn zuerst öffnen. Es gibt mehrere Möglichkeiten, um einen vorhandenen Vorgang zu öffnen:

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

C.3.2.2 Zuweisen eines Vorgangs an sich selbst

Der zugewiesene Bearbeiter eines Vorgangs zu sein bedeutet, in diesem Moment für den Vorgang zuständig zu sein. Vorgänge 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 Vorgangsbearbeiter zugewiesen werden, wenn Sie eine bestimmte Workflow-Aktivität durchführen oder einen Vorgang erstellen.

Manuelle Zuweisungen können auf verschiedenen Wegen erfolgen:

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

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

Vorgang ✓ Akzeptieren ✎ Bearbeiten 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

Computer stürzt ab **1**

ServiceDesk Deutschland Neues Ticket nicht zugewiesen 06.04.17
15:08
Priorität Hoch
Gewünschter Termin 11.04.17 00:00

Sicht: ServiceDesk Deutschland

Eigene Vorgänge (4)
Gruppen-Vorgänge (1)
Nicht zugewiesene Vorgänge (1) **2**

Computer stürzt ab ✓
Kunde: Muster, Max
100024 06.04.17 15:08

Vorgang 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

Computer stürzt ab *

100024 Queue ServiceDesk I Bearbeiter Nicht zugewie **3**
Priorität Hoch * Modul ServiceDesk, Sandra
Reaktion bis Feedback erfragen ServiceDesk, Simon

Abbildung 53: Akzeptieren eines Vorgangs

i 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 Vorgangsdaten

Sie können Vorgangsdaten im Kopfbereich und im Bereich für Detaildaten 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 Vorgangsdaten 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 shows the 'Vorgang' (Ticket) interface in edit mode. The top bar contains 'Vorgang' and three icons: 'Bearbeiten' (highlighted with an arrow), 'Duplizieren', and 'Drucken'. Below this, the ticket details are shown: 'Drucker funktioniert nicht' (ID: 100020), 'HelpDesk 1st Level Deutschland', 'Support', 'ServiceDesk, Simon', and '05.04.17 14:58'. The priority is 'Normal' and the reaction deadline is '05.04.17'. The main area is titled 'Vorgang' and contains a form for editing the ticket details. The form fields include: 'Drucker funktioniert nicht' (title), 'Queue: HelpDesk 1st', 'Bearbeiter: ServiceDesk, : X', 'Priorität: Normal', 'Modul: Bitte wählen', 'Reaktion bis: 05.04.17', 'Feedback erfragen: Ja/Nein', and 'Kategorie: Keine'. At the bottom of the form are two buttons: 'Änderungen speichern' (orange) and 'Abbrechen' (grey).

Abbildung 54: Editieren von Vorgangsdaten

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

C.3.2.4 Durchführen von grundlegenden Aktionen

Duplizieren eines Vorgangs

Sie können einen Vorgang duplizieren, um schnell einen neuen Vorgang zu erstellen, das sehr ähnlich ist wie ein vorhandener Vorgang. Normalerweise werden die Vorgangsdaten (Kopfbereich und Bereich für Detaildaten) und die Kundendaten (Hauptkunde und Zusatzkunden) vom Ausgangsvorgang in den duplizierten Vorgang kopiert. Anderer Inhalt, wie Attachments, Kommentare, E-Mails und

Zeitbuchungen, wird nicht in den neuen Vorgang übernommen. Es besteht keine Vorgangsrelation oder andere technische Verknüpfung zwischen den beiden Vorgängen. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Vorgangs auf den Link *Duplizieren*, um den Vorgang zu kopieren. Der duplizierte Vorgang wird im Editiermodus geöffnet. Ändern Sie seine Daten wie erforderlich und fügen Sie einen Kommentar hinzu. Klicken Sie auf *Erstellen*, um den Vorgang zu speichern.

 Das genaue Verhalten der Duplizierungsfunktion, d. h. welcher Inhalt in den neuen Vorgang kopiert wird, hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Drucken eines Vorgangs

Sie können einen Vorgang drucken, indem Sie in der oberen rechten Ecke des Vorgangs 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, Vorgänge 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:

- der **Vorgang**, der im Hauptarbeitsbereich geöffnet ist
- die aktuelle **Queue** des Vorgangs
- die aktuelle **Position** des Vorgangs im **Workflow**
- Ihre **Berechtigungen**
- ob Sie als ein **zusätzlicher Bearbeiter** zum Vorgang hinzugefügt wurden

Öffnen Sie den Vorgang im Hauptarbeitsbereich, um die Workflow-Aktivitäten anzuzeigen, die Sie für diesen Vorgang in diesem Moment durchführen können. Die verfügbaren Workflow-Aktivitäten werden auf der linken Seite im Feld Workflow-Aktivitäten **(1)** angezeigt. 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 Vorgangs im Geschäftsprozess.
2. Es wird ein **ACF** (Activity Control Form = Aktivitäts-Formular) geöffnet **(2)**. 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.

- i** In den folgenden Fällen, werden keine Workflow-Aktivitäten angezeigt:
- Der Geschäftsprozess für diesen Vorgang ist bereits abgeschlossen, z. B. der Vorgang 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.

The screenshot displays a ticket titled "Drucker funktioniert nicht" (Printer not working) with ID 100020. The ticket is assigned to "HelpDesk 1st Level Deutschland" and "Support", with a priority of "Normal" and a due date of "05.04.17". The ticket is currently in the "Workflow-Aktivitäten" (Workflow Activities) section. A list of activities is shown on the right, including "2nd Level", "Direkt schließen", "Schließen nach Quick-Response", "Warten nach Rückfrage", and "Workaround qualifizieren ...". The "Workaround qualifizieren ..." activity is highlighted with a yellow background, indicating it is an ACF. A red circle '1' points to the "Workflow-Aktivitäten" header, and a red circle '2' points to the highlighted activity. The ACF form contains fields for "Mehraufwand" (Additional effort), "Abdeckung" (Coverage), "Verzögerung" (Delay), and "Erwartete Dauer" (Expected duration), each with a dropdown menu set to "Bitte wählen" (Please select). There are two buttons at the bottom: "Speichern und weiter" (Save and continue) and "Abbrechen" (Cancel).

Abbildung 55: 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 Vorgangsdaten 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 Vorgangs 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 der Vorgang in seiner vorherigen Position, d. h. die Workflow-Aktivität wird nicht ausgeführt.

C.3.3 Arbeiten mit Kunden in Vorgängen

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 Vorgängen ausführen können.

- [Kunden in ConSol CM](#)
- [Angaben des Hauptkunden während der Vorgangserstellung](#)
- [Wechseln des Hauptkunden eines vorhandenen Vorgangs](#)
- [Anzeigen der Zusatzkunden eines Vorgangs](#)
- [Hinzufügen von Zusatzkunden zu einem Vorgang](#)
- [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 Vorgangs** darstellt und normalerweise informiert wird, wenn die Arbeit an einem Vorgang 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 Vorgangs darstellt. Ein Vorgang muss immer genau einen Hauptkunden haben. Der Hauptkunde ist notwendig; Sie können keinen Vorgang ohne einen Hauptkunden erstellen.
- **Zusatzkunden**
Jeder Kunde, der an einem Vorgang interessiert ist. Ein Zusatzkunde kann eine Kundenrolle haben, die beschreibt, wieso der Kunde zum Vorgang hinzugefügt wurde. Zusatzkunden sind optional. Ein Vorgang 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 Vorgängen ausgeführt werden können:

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

Vorgang 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 Vorgänge).

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

C.3.3.2 Hauptkunde

Der Hauptkunde ist der Kunde, der der Grund für die Erstellung des Vorgangs ist. Ein Vorgang 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 Vorgangserstellung

Wenn Sie einen neuen Vorgang erstellen, können Sie einen vorhandenen Kunden als Hauptkunden des Vorgangs auswählen oder zu diesem Zweck einen neuen Kunden erstellen.



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

Abbildung 56: Kundenbereich in einem neuen Vorgang: Hinzufügen eines vorhandenen Kunden während der Vorgangserstellung

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen neuen Kunden zu erstellen:

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.

 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.

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

Wechseln des Hauptkunden eines vorhandenen Vorgangs

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



Abbildung 57: 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 Vorgangs 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 Vorgangs, aber Sie können eine neue Firma auswählen, zu der der Kontakt gehören soll.

! Das ist eine globale Änderung, die sich auf alle Vorgänge 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 Vorgangs ändern möchten, verwenden Sie das Kontextmenü des Kontakts.

C.3.3.3 Zusatzkunden

Zusatzkunden sind Kunden, die am Vorgang 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 Vorgangs

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

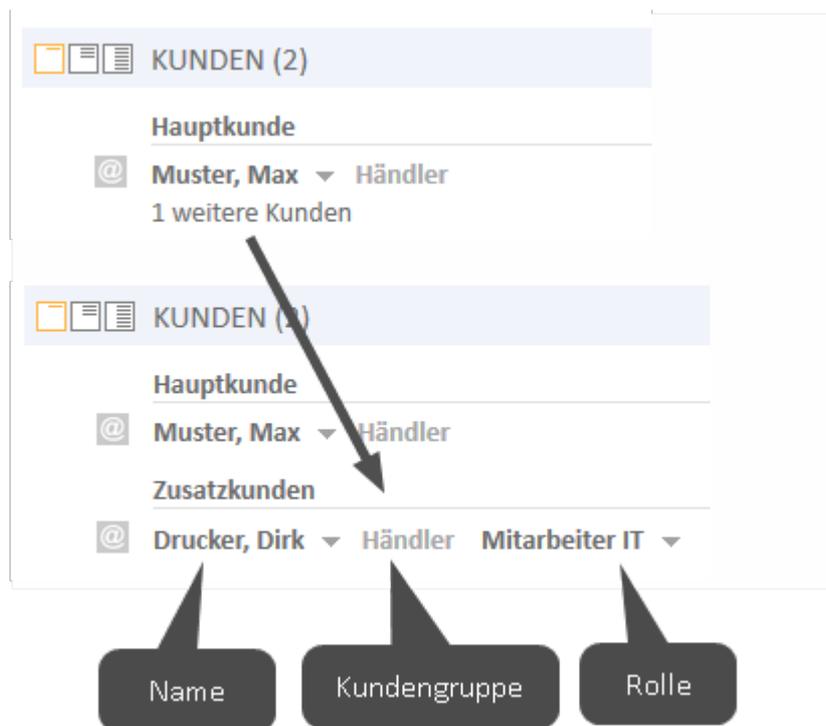


Abbildung 58: Anzeigen von Zusatzkunden

Hinzufügen von Zusatzkunden zu einem Vorgang

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 [Angeben des Hauptkunden während der Vorgangserstellung](#).

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.

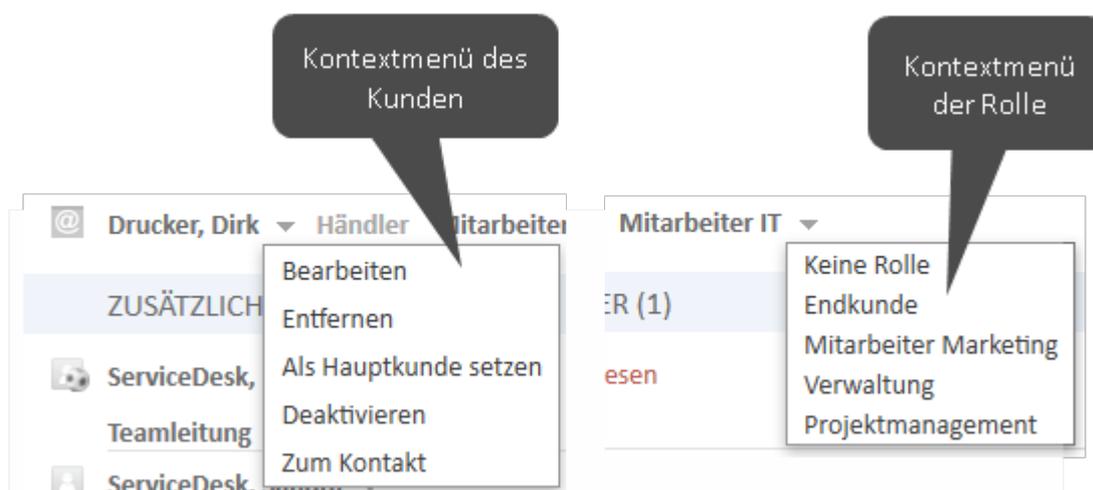


Abbildung 59: Kontextmenüs der Zusatzkunden

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 Vorgang entfernt.

Setzen eines Zusatzkunden als Hauptkunde

Um einen Zusatzkunden als Hauptkunden eines Vorgangs 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 Vorgang an. So kann zum Beispiel der Projektmanager auf Kundenseite als Zusatzkunde an einen Vorgang 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 Vorgang editieren.

 Das Editieren von Kundendaten ist eine **globale Änderung**. Es spielt keine Rolle, wo Sie die Kundendaten ändern (auf der Kundenseite, im Vorgang). Die Daten werden immer im **gesamten CM-System** geändert, d. h. die Änderungen sind in jedem Vorgang, 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 Vorgängen nur editieren, wenn Sie die Berechtigung zum Editieren von Kunden der entsprechenden Kundengruppe haben und wenn die Systemkonfiguration das Editieren von Kundendaten in Vorgängen 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 Vorgang, einem Vorgang, zu dem der Kunde als Zusatzkunde hinzugefügt wurde, oder auf der Kundenseite tun.

 Kunden können nur deaktiviert werden, wenn sie nicht Hauptkunde von offenen Vorgängen sind. Bei Firmen in einem zweistufigen Modell gilt dies auch für die Kontakte der Firma. Es ist allerdings möglich, Kunden zu deaktivieren, die Zusatzkunden von offenen Vorgängen sind. 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 Vorgängen hinzugefügt werden, d. h. Sie können weder neue Vorgänge für den Kunden erstellen, noch ihn zu vorhandenen Vorgängen hinzufügen.
- Der Kunde wird in der Schnellsuche und Autocomplete-Suche nicht gefunden.
- Das Kundenprotokoll ist weiter verfügbar, d. h. Sie können die geschlossenen Vorgänge 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 Vorgangs enthält eine Aufzeichnung aller am Vorgang 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 Vorgangsprotokolls
- [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 Vorgangsprotokolls hervorzuheben. Sie können E-Mails, Kommentare und Attachments im Vorgangsprotokoll 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 Vorgang 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.

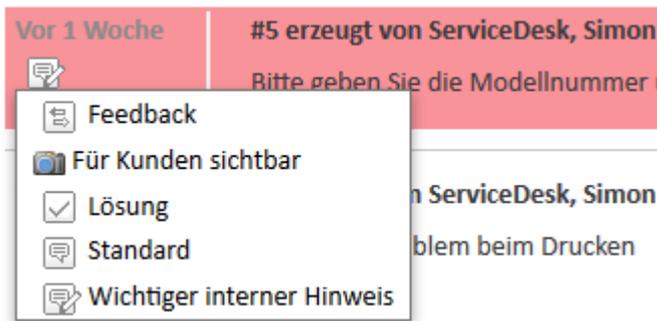


Abbildung 60: Textklassen im Vorgangsprotokoll

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 Menüzeile mit mehreren Buttons, über die Sie den Text formatieren und Tabellen, Bilder und Sonderzeichen einfügen können.

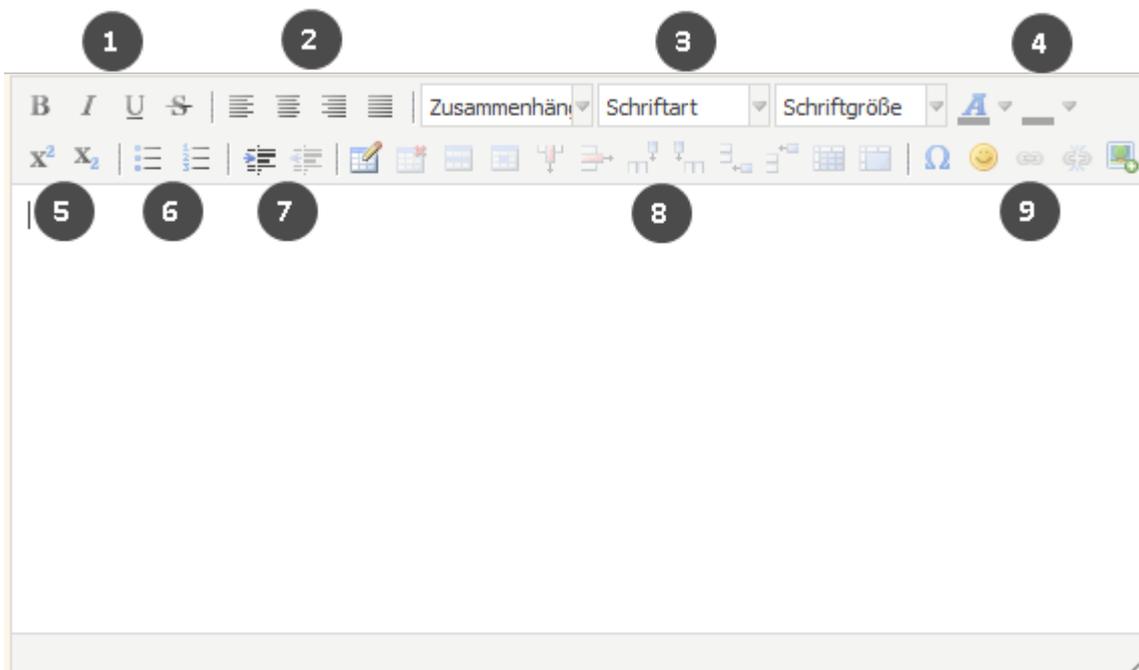


Abbildung 61: Der Rich-Text-Editor

- (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, Link, 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 Vorgang zu dokumentieren. Alle Kommentare werden im Vorgangsprotokoll 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 E-Mails und Kommentare](#). 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.

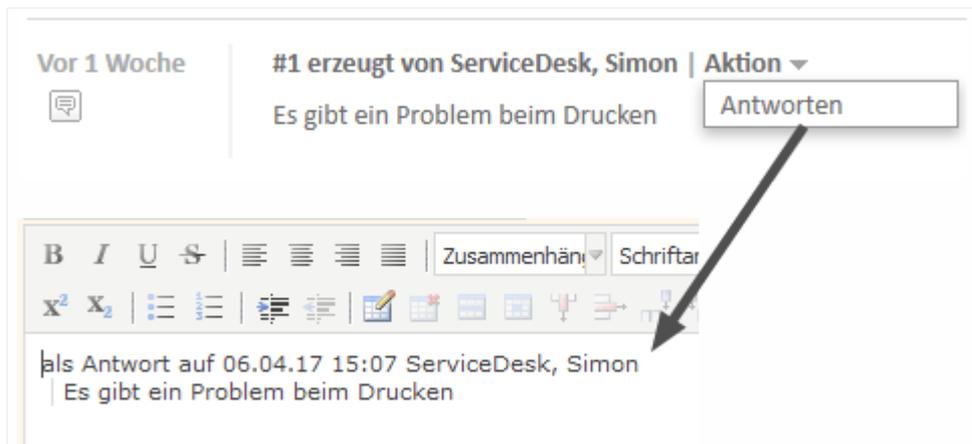


Abbildung 62: Antworten auf einen Kommentar

C.3.4.5 E-Mails

Der Web Client kann E-Mails, die sich auf Vorgänge beziehen, senden und empfangen. E-Mails werden immer aus dem Vorgang gesendet, den 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 Vorgangsprotokoll angezeigt. Wenn der Empfänger auf die E-Mail antwortet, wird die Antwort ebenfalls zum Vorgangsprotokoll hinzugefügt. Das Vorgangsprotokoll 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.

Sobald Sie mit der Eingabe der E-Mail-Adresse oder des Namens des Empfängers beginnen, schlägt das CM-System passende Empfänger vor.

- **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*.
- **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*.
- **Antwort an**
Dieses Feld enthält die in der E-Mail verwendete Antwortadresse (Reply-To). Dies ist normalerweise eine Systemadresse. Ändern Sie diese **nicht!**
- **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 an den Vorgang angehängt werden.
- **Attachments (2)**
Hier können Sie Attachments auswählen, die mit der E-Mail gesendet werden. Sie können nur Attachments auswählen, die bereits zum Vorgang 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 der Vorgang keine Attachments hat.
- **Textvorlage hinzufügen (3)**
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 E-Mails und Kommentare](#).
- **Zitieren (4)**
Hier können Sie Einträge des Vorgangsprotokolls zitieren. Wenn Sie auf *Einträge auswählen* klicken, können Sie aus allen Kommunikationseinträgen (Kommentaren und E-Mails) des Vorgangsprotokolls wählen. Klicken Sie auf *Für den Kunden sichtbare Einträge*, um die Auswahl auf die Einträge zu beschränken, die der Kunde sehen darf.
- **Rich-Text-Editor (5)**
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 Vorgangsprotokoll auf eine E-Mail antworten und eine E-Mail weiterleiten.

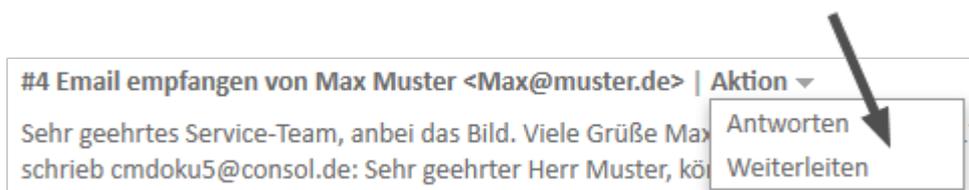


Abbildung 64: E-Mail-Aktionen

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 E-Mails und Kommentare

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 **(1)**, die nach den Gruppen **(2)** und Untergruppen **(3)** 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 **(4)**, um eine Vorschau der Vorlage **(5)** 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 an den Vorgang gehängt und sind für den Kommentar bzw. die E-Mail ausgewählt. Sie können die Auswahl in der Drop-down-Liste *Attachments* aufheben.

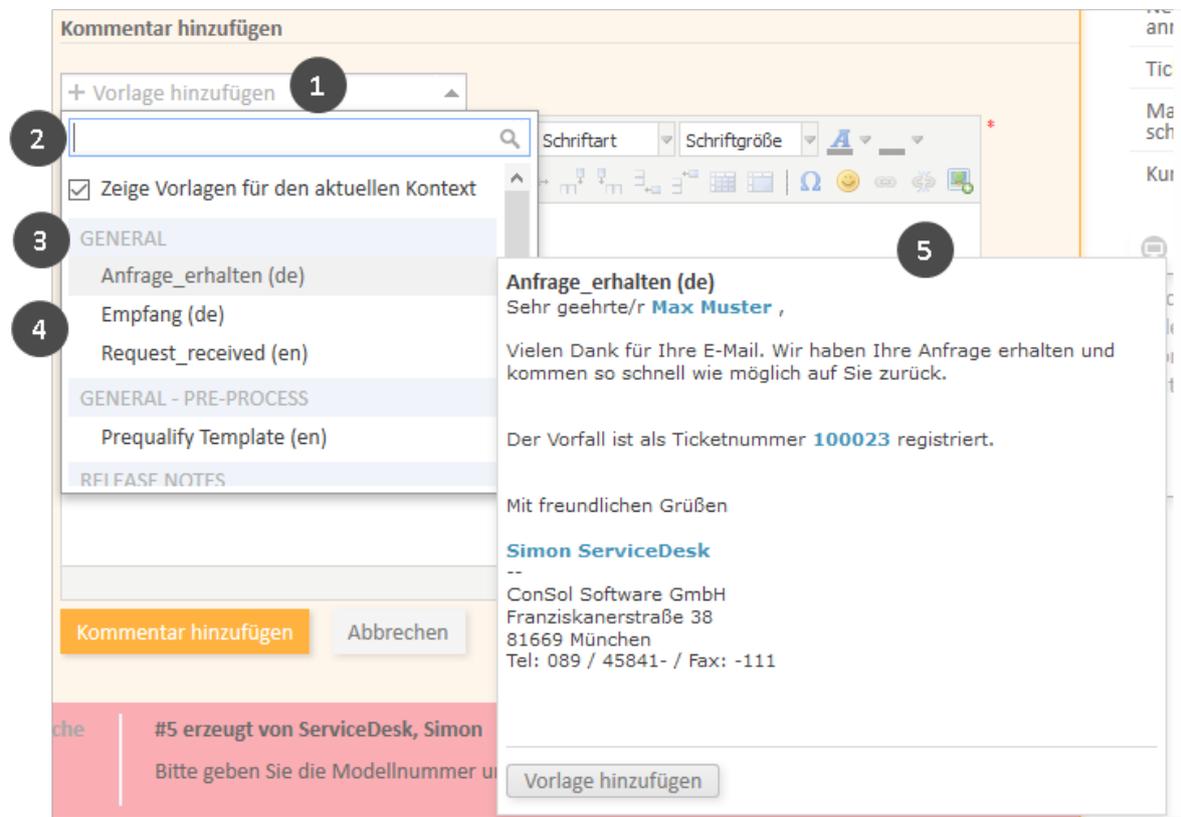


Abbildung 65: Auswählen einer Vorlage

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.

- **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.
- **Textblöcke (3)**
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.

 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.

ATTACHMENTS (1) ^						
Klasse ⇅	Dateityp	Name ⇅	Beschreibung ⇅	Datum ⇅	Hinzugefügt von ⇅	Aktion
Bitte wählen ▼	Bitte wählen ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Bitte wählen ▼	Filter anwenden Filter zurücksetzen
Normales Attachments		Rechnung.docx		03.07.17 08:08	Simon ServiceDesk	Im Protokoll anzeigen

1
2

Abbildung 68: Liste der Attachments in einem Vorgang

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 **(1)** 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 **(2)**.
- **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**
Springt zum Protokolleintrag des Attachments, wo Sie zusätzliche Aktionen durchführen können. Diese Option ist nur sichtbar, wenn der entsprechende Protokolleintrag aufgrund der ausgewählten Ansichtsoptionen angezeigt wird.

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.

The screenshot shows the 'Attachment hinzufügen' interface. At the top, there are four tabs: 'Kommentar', 'E-Mail', 'Attachment' (highlighted in orange), and 'Zeitbuchung'. Below the tabs, the title 'Attachment hinzufügen' is displayed. A large dashed box contains the text 'Dateien hierher ziehen oder zur Auswahl klicken' and is marked with a '1'. Below this box, two files are listed. The first file is 'Bestellung.doc' with a 'doc' icon, a 'Beschreibung' text input field, and a 'Löschen' button with a trash icon. The second file is 'CM6-Release-Notes-6.10.5.pdf' with a 'pdf' icon, a 'Beschreibung' text input field, and a 'Löschen' button with a trash icon. A '2' is placed next to the first 'Beschreibung' field. At the bottom, there is an orange 'Attachment hinzufügen' button and a grey 'Abbrechen' button. A '3' is placed next to the 'Attachment hinzufügen' button.

Abbildung 69: Hinzufügen eines Attachments

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Attachment hinzuzufügen:

1. Geben Sie die Dateien an, die hochgeladen werden sollen. Dazu können Sie entweder:
 - die Dateien per Drag-and-Drop in das weiße Feld ziehen.
 - in das weiße Feld klicken, um ein Dialogfenster mit einem Dateibrowser zu öffnen, und die Dateien dort auswählen.
2. Die ausgewählten Dateien werden in einer Liste unter dem weißen Feld angezeigt. Optional können Sie im Feld *Beschreibung* eine Beschreibung hinzufügen. Klicken Sie auf den Link *Löschen*, um eine Datei aus der Liste zu entfernen.
3. Klicken Sie auf den Button *Attachment hinzufügen*, um die Dateien in den Vorgang hochzuladen.

Die Attachments werden dann im Attachment-Bereich und im entsprechenden Protokolleintrag angezeigt (nur wenn *Erweitert* oder *Detail* als [Sichtbarkeitslevel](#) ausgewählt ist).

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

Arbeiten mit Attachments im Protokollbereich

Der Protokollbereich enthält sowohl manuell hinzugefügte Attachments als auch Attachments aus eingehenden E-Mails. Sie können zusätzliche Aktionen für diese Attachments durchführen:

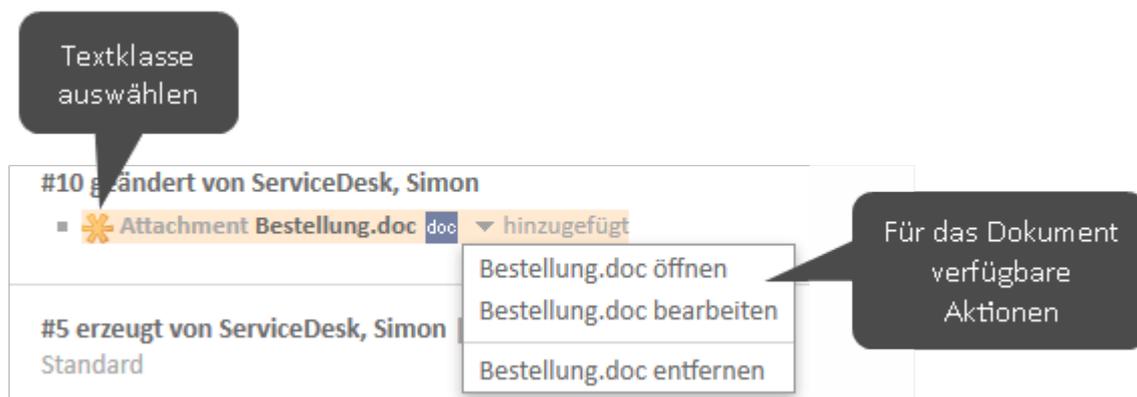


Abbildung 70: Aktionen für Attachments

- **Textklasse wählen**
Klicken Sie auf das Icon der Textklasse, um eine andere Textklasse auszuwählen.
- **Öffnen**
Lädt das Attachment herunter.
- **Entfernen**
Löscht das Attachment (kann für Attachments aus eingehenden E-Mails deaktiviert sein).
- **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.

i 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 für 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 Vorgänge, 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 den Vorgang anhängen bzw. an den Kunden schicken. Die Dokumente enthalten normalerweise vordefinierten Text und sind bereits mit Daten aus dem Vorgang gefüllt (Vorgangsdaten, Kundendaten oder Bearbeiterdaten).

Beispiel

Sie möchten eine Rechnung für einen Vorgang 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 Vorgang bereits ausgefüllt: In der Kopfzeile stehen der Name und die Adresse des Hauptkunden (der den Computer erhalten hat), und einige Details über den Kauf (gekauftes 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*.

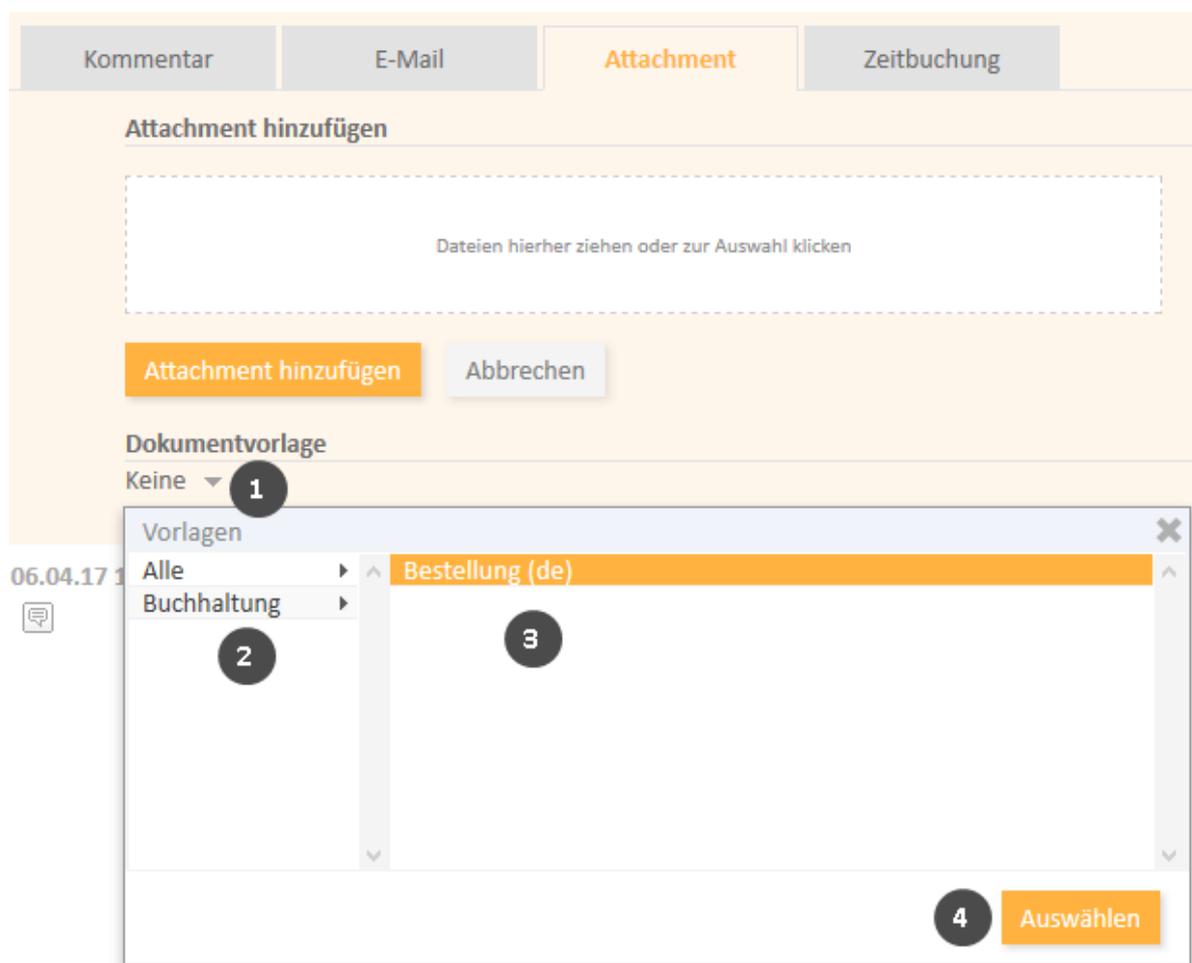


Abbildung 71: Hinzufügen eines Attachments mit CM/Doc

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 Vorgangs- oder Kundendaten, z. B. den Namen und die Adresse des Hauptkunden oder das Vorgangsthema.
5. Bearbeiten Sie die Datei und klicken Sie in Microsoft Word oder OpenOffice auf *Speichern*. Die aktualisierte Datei wird automatisch als Attachment an den Vorgang angehängt. Sie finden sie sowohl im Attachment-Bereich als auch im Protokollbereich.

Bearbeiten eines Attachments mit CM/Doc

Sie können ein Attachment mit CM/Doc bearbeiten. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Rufen Sie den Protokollbereich des Vorgangs auf und suchen Sie den Eintrag mit dem Attachment.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Attachments und klicken Sie auf *Bearbeiten*. Das Dokument wird in Microsoft Word oder OpenOffice geöffnet.

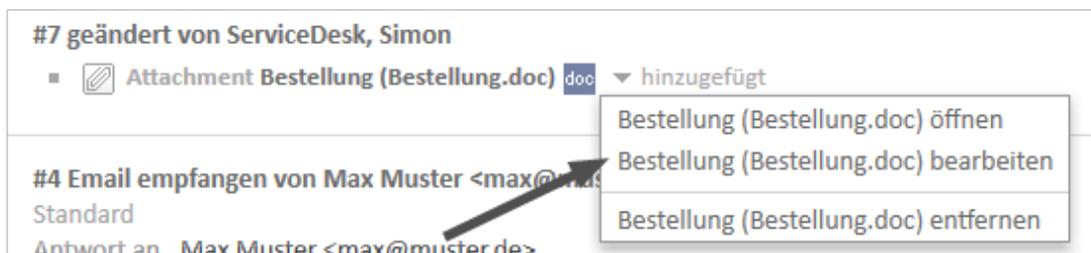


Abbildung 72: Link zum Bearbeiten eines Attachments mit CM/Doc

3. Bearbeiten Sie das Dokument und klicken Sie den Button *Speichern*. Das Dokument wird automatisch in ConSol CM hochgeladen.

Hinweise zum Speichern von Dokumenten

Beachten Sie folgende Hinweise, wenn Sie Dokumente mit CM/Doc erstellen und bearbeiten:

- 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 Vorgang hinzugefügt werden.
- Es sind zwei Konfigurationen sind für Ihr CM-System möglich:
 - Bei jedem Klick auf *Speichern* wird ein neues Attachment erzeugt.
 - Beim ersten Klicken auf *Speichern* wird ein neues Attachment erzeugt. Bei jedem weiteren Klick auf *Speichern* wird dieses Attachment aktualisiert. Dies gilt nur, wenn Sie Microsoft Word bzw. Open Office zwischendurch nicht geschlossen haben.

C.3.4.9 Zeitbuchung

Sie können die Zeit, die Sie an einem Vorgang 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.

The screenshot shows a web interface for adding a time booking. At the top, there are tabs for 'Kommentar', 'E-Mail', 'Attachment', and 'Zeitbuchung'. Below the tabs, the title is 'Zeitbuchung hinzufügen'. Underneath, it says 'Heutige Zeitbuchungen 00:00'. There are three numbered steps: 1. 'Startzeit von' with a date field (20.04.17) and a time field (09:31). 2. 'oder' with a dropdown menu showing 'Vorgang bearbeitet: 13 min'. 3. 'Projekt' with a dropdown menu showing 'Kundenfeedback-Projekt' and a 'Kommentar' field with the text 'Beschreibung'. At the bottom, there are two buttons: 'Zeitbuchung speichern' and 'Abbrechen'.

Abbildung 73: Hinzufügen einer Zeitbuchung

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

- **Geben Sie die Dauer manuell ein (1)**

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 (2)**

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 Vorgangs (Aktion *Vorgang 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 (3)*. 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 Benutzerprofil 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 Vorgangs verbringen, automatisch auf den Vorgang 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 Vorgangs informiert werden. Zusätzliche Bearbeiter können zum Beispiel in Genehmigungsprozessen verwendet werden, um den Vorgang 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 Vorgangs 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 diesen Vorgang gibt, kann das Bearbeiter-Icon verschiedene andere Symbole haben.

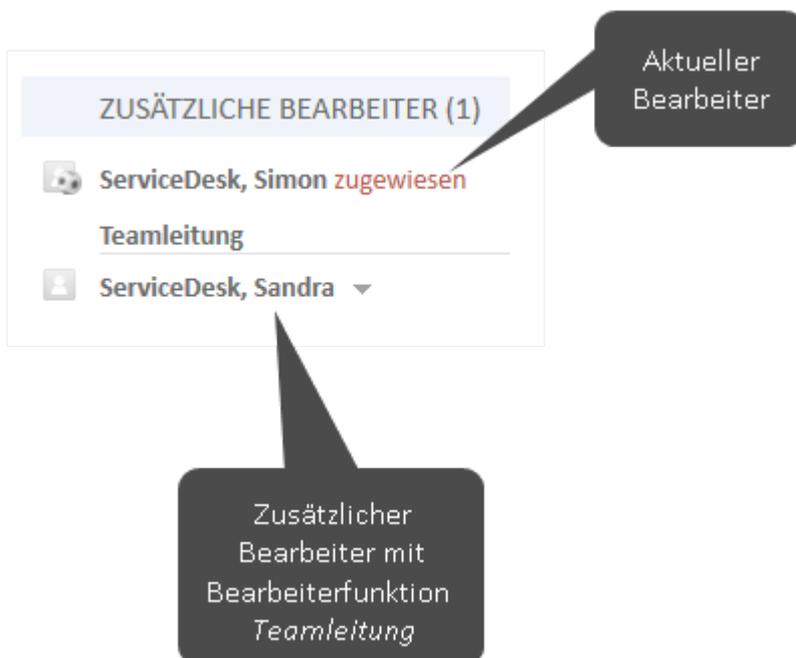


Abbildung 74: Zusätzliche Bearbeiter

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

i 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*.

The screenshot shows a user interface for adding additional staff. At the top, it says 'KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER'. Below this is a section titled 'Bearbeiter hinzufügen'. There is a search input field (1) containing 'Si', a dropdown menu (2) with 'Bitte wählen', and a list of suggestions including 'ServiceDesk, Simon' (3). Below the suggestions is a 'Bemerkung' text area. At the bottom of the form are two buttons: 'Bearbeiter hinzufügen' (4) and 'Abbrechen'.

Abbildung 75: Hinzufügen eines zusätzlichen Bearbeiters

i 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 Vorgangs zu einem zusätzlichen Bearbeiter

Sie können den Vorgang dem zusätzlichen Bearbeiter zuweisen, indem Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des Bearbeiters klicken und im Kontextmenü auf *Zuweisen* klicken. Der Vorgang wird dem zusätzlichen Bearbeiter zugewiesen, d. h. der zusätzliche Bearbeiter ist jetzt sowohl der zugewiesene Bearbeiter des Vorgangs 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 Vorgang 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 der Vorgang 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 Vorgangs 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 Vorgangs 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 Vorgängen und Ressourcen

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

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

Mit Ressourcenrelationen können Sie Ihre Vorgänge mit den Ressourcen, die sie betreffen, verknüpfen. Zum Beispiel können Sie einen Vorfallvorgang mit dem Drucker, der das Problem hervorgerufen hat, verknüpfen oder einen Servicevorgang mit der SLA des Kunden.

C.3.6.1 Relationen zwischen Vorgängen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Vorgängen](#)
- [Arten von Vorgangsrelationen](#)
- [Hinzufügen einer Vorgangsrelation](#)
- [Löschen einer Vorgangsrelation](#)
- [Aufrufen eines verknüpften Vorgangs über den Bereich für verknüpfte Vorgänge](#)

Einführung in die Relationen zwischen Vorgängen

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

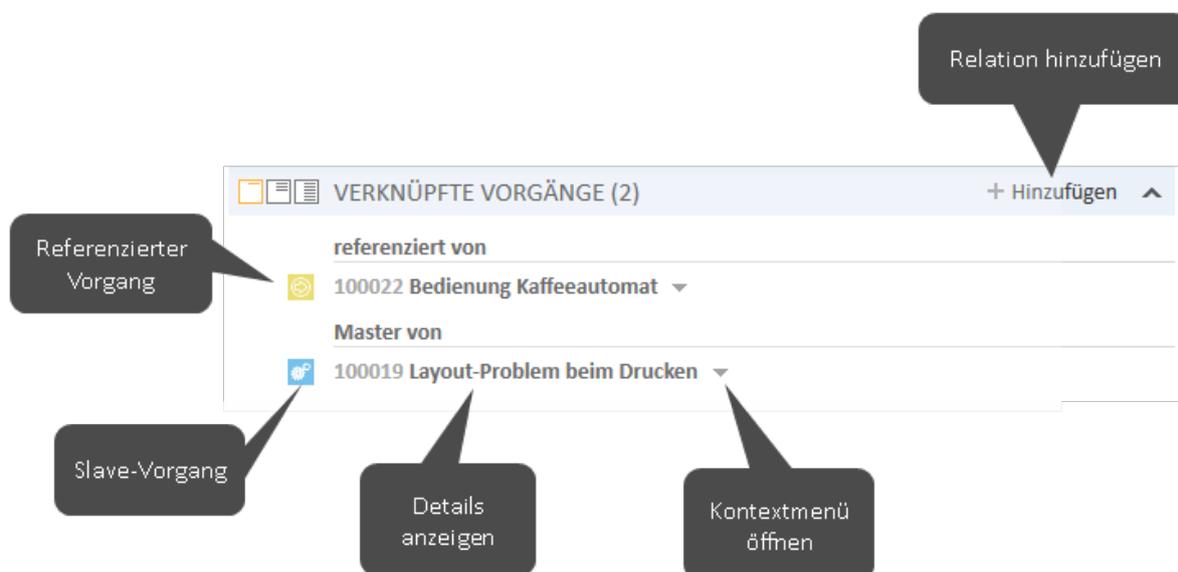


Abbildung 76: Beispiele für Vorgangsrelationen

Arten von Vorgangsrelationen

Es gibt zwei Arten von Vorgangsrelationen im Web Client:

- **Referenzrelationen**

Dies sind nicht-hierarchische Relationen. Ein Vorgang 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 der Vorgang entweder die obere oder die untere Ebene darstellen.

Beispiel: Es werden automatisch mehrere Child-Vorgänge für einen Vorgang erstellt, für den 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-Vorgang*, die untere Ebene der Relation heißt *Slave-Vorgang*. Diese Relation wird manuell erstellt. Ein Vorgang kann nur einen Master-Vorgang aber eine beliebige Anzahl von Slave-Vorgängen haben.

- **Parent-Child-Relationen**

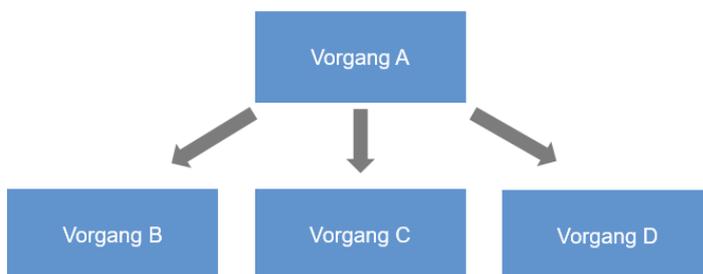
Die obere Ebene der Relation heißt *Parent-Vorgang*, die untere Ebene der Relation heißt *Child-Vorgang*. Diese Relation wird automatisch erstellt. Als Bearbeiter können Sie diese Art von Relation nicht hinzufügen oder entfernen. Ein Vorgang kann nur einen Parent-Vorgang aber eine beliebige Anzahl von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

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

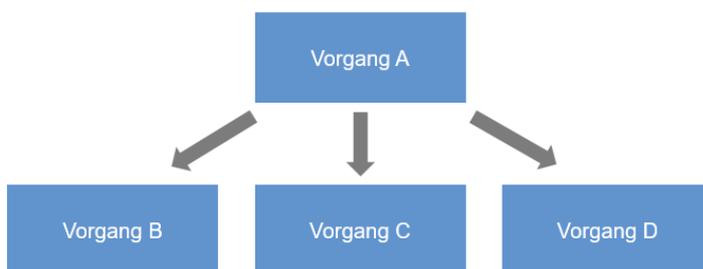
- **referenziert von**
Es gibt eine Referenzrelation zwischen den beiden Vorgängen.
- **Master von**
Es gibt eine Master-Slave-Relation, bei der der aktuelle Vorgang der Master des verknüpften Vorgangs ist.
- **Slave von**
Es gibt eine Master-Slave-Relation, bei der der aktuelle Vorgang der Slave des verknüpften Vorgangs ist.
- **Parent von**
Es gibt eine Parent-Child-Relation, bei der der aktuelle Vorgang der Parent des verknüpften Vorgangs ist.
- **Child von**
Es gibt eine Parent-Child-Relation, bei der der aktuelle Vorgang das Child des verknüpften Vorgangs ist.



Vorgangsrelation ohne Hierarchie



Hierarchischer Relationstyp **Parent-Child**, Parent-Vorgang (A) mit Child-Vorgängen B,C,D kann nur durch das Programmierinterface gesetzt werden



Hierarchischer Relationstyp **Master-Slave**, Master-Vorgang (A) mit Slave-Vorgängen B,C,D kann mittels des Web Clients gesetzt werden

Abbildung 77: Vorgangsrelationen in ConSol CM

Hinzufügen einer Vorgangsrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Vorgangsrelation hinzuzufügen.

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

i Hinweis über die Auswahl der Art der Relation

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

1 KEINE VERKNÜPFTEN VORGÄNGE + Hinzufügen ^

2 **Relation hinzufügen**
Vorgang-Name oder -Thema Bedi x Abbrechen
100022 Bedienung Kaffeeautomat

3 **Relation hinzufügen**
Hinzufügen 100022 Bedienung Kaffeeautomat zu diesem Vorgang
als Referenz v
Bemerkung Referenz
Master
Slave
Relation hinzufügen Abbrechen Zurück zur Suche

Abbildung 78: Hinzufügen einer Vorgangsrelation

 Sie können eine Vorgangsrelation auch über [Drag-and-Drop hinzufügen](#). Verwenden Sie dazu das Icon des gewünschten Zielvorgangs aus der Vorgangsliste, dem Workspace oder den Favoriten. Sobald Sie das Vorgangs-Icon in den Bereich für verknüpfte Vorgänge gezogen haben, wird dieser Bereich im Bearbeitungsmodus geöffnet. Der Zielvorgang ist bereits ausgewählt und Sie können direkt den Relationstyp auswählen.

Löschen einer Vorgangsrelation

Um eine Vorgangsrelation zu entfernen, klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des verknüpften Vorgangs und wählen Sie im Kontextmenü *Entfernen*. Der verknüpfte Vorgang wird jetzt kurzzeitig 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 Vorgangsrelation endgültig gelöscht.

Aufrufen eines verknüpften Vorgangs über den Bereich für verknüpfte Vorgänge

Um den verknüpften Vorgang im Hauptarbeitsbereich zu öffnen, klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem Namen des verknüpften Vorgangs und wählen Sie *Zum Vorgang*.

C.3.6.2 Relationen zwischen Vorgängen und Ressourcen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

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

Einführung in die Relationen zwischen Vorgängen und Ressourcen

Relationen zwischen Vorgängen und Ressourcen (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Ressourcenrelationen* bezeichnet) können verwendet werden, um Vorgänge mit Ressourcen zu verknüpfen. Zum Beispiel können Sie einen Vorfallvorgang mit dem Drucker verknüpfen, der das Problem hervorgerufen hat, oder einen Servicevorgang mit der SLA des Kunden. Ressourcenrelationen werden im [Bereich für verknüpfte Ressourcen](#) des Vorgangs angezeigt. Das Layout hängt vom ausgewählten Sichtbarkeitslevel ab. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich für verknüpfte Ressourcen mit der SichtbarkeitsEinstellung *Erweitert*. Jede Ressourcenkategorie wird in einer Box angezeigt, die die für diese Ressourcenkategorie 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 79: 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 Vorgang verknüpft werden können.
- Die **Queue**, in der sich die Vorgänge befinden müssen.
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen des gleichen Ressourcentyps mit dem Vorgang verknüpfen können, und ob die Ressource mit mehreren Vorgängen verknüpft sein kann.
- Die Verfügbarkeit des Felds *Kommentar*.

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 80: 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 Vorgang 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](#)).

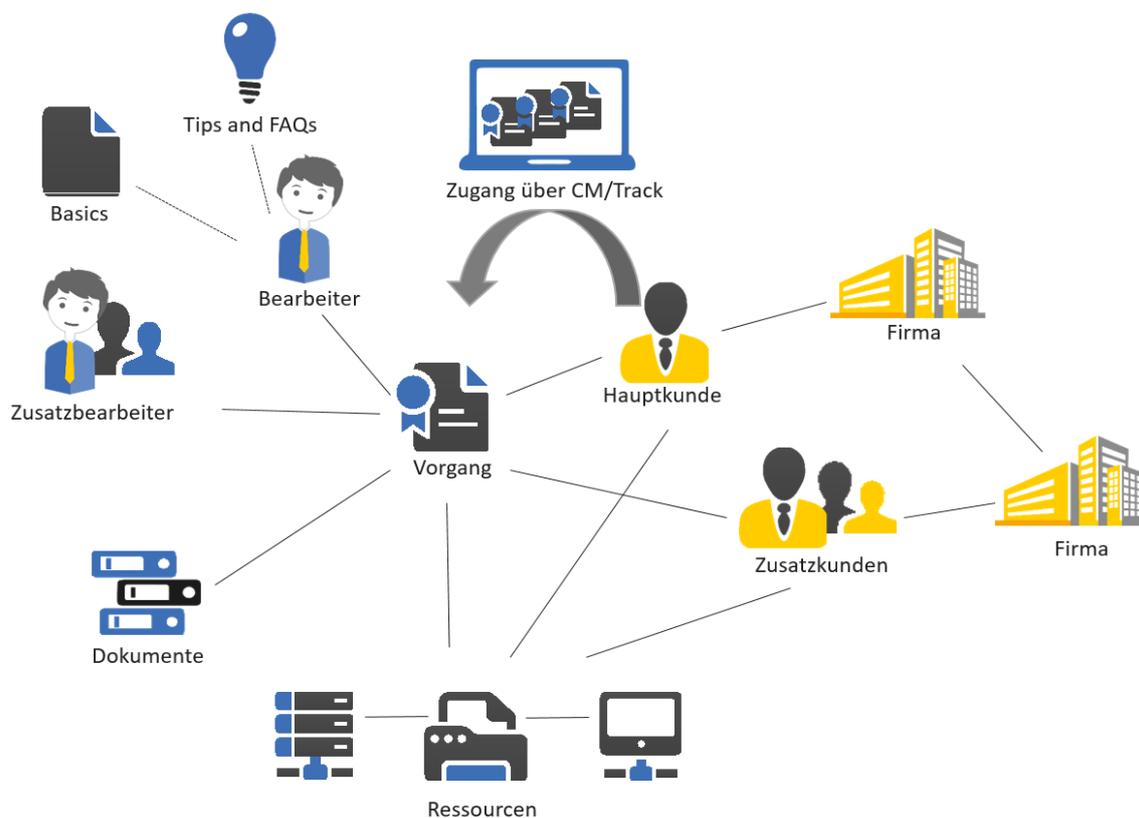
Wechseln zur verknüpften Ressource

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 Vorgangs ist. Der Kunde stellt die externe Seite eines Vorgangs dar. Ein Vorgang 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 eine 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 81: 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 Vorgänge 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 \(1\)](#)
- [Bereich für Detaildaten \(2\)](#)
- [Vorgangsbereich \(3\)](#)
- [Kontaktbereich \(4\)](#)
- [Bereich für Kommentare und Attachments \(5\)](#)
- [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 'ConSol Düsseldorf'. The page is divided into several sections, each indicated by a numbered callout (1-8):

- 1 Firma:** Shows the company name 'ConSol Düsseldorf' (Händler), address 'Kanzlerstraße 8', location 'Düsseldorf', and postal code '40472'. A 'Drucken' button is visible.
- 2 DETAILDATEN:** Contains tabs for 'Service-Vertragsdaten' (selected) and 'Interne Verantwortlichkeiten'. The service level is 'Gold'. A 'Bearbeiten' button is present.
- 3 VORGÄNGE (1):** Displays a list of processes. The filter is set to 'Vorgänge der Firma und Kontakte' and 'Status: Offene Vorgänge'. A table shows one entry:

⚙	Bearbeiter	Hauptkunde	Name	Thema
		@ Computerprofi, Christian	100025	Computerfrage
- 4 KONTAKTE (1):** Shows a list of contacts. One contact is listed: '@ Computerprofi, Christian'. A '+ Hinzufügen' button is available.
- 5 KEINE KOMMENTARE UND ATTACHMENTS:** Features tabs for 'Kommentare' (selected) and 'Attachments'. A text input field prompts the user to add a comment. Below, it states 'Liste der Kommentare: Diese Firma hat keine Kommentare.'
- 6 KEINE VERKNÜPFTEN FIRMEN UND KONTAKTE:** A section with a '+ Hinzufügen' button.
- 7 VERKNÜPFT RESSOURCEN:** Contains tabs for 'Drucker' (selected), 'PCs', and 'Contracts'. A message states 'Händler verkauft diesen Drucker (0)' with a '+ Hinzufügen' button.
- 8 PROTOKOLL:** Shows a log entry for '21.04.17' at '08:11' changed by 'Simon ServiceDesk', with a sub-entry 'Servicelevel gesetzt auf Gold'.

Abbildung 82: 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 Kundename 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.

The screenshot displays three customer record tabs. The first tab, 'Firma', shows details for 'ConSol Düsseldorf' (Händler) with fields for Firmennamen, Adresse, Ort, and PLZ. The second tab, 'Kontakt', shows details for 'Computerprofi, Christian' (Händler) with fields for Nachname, Vorname, and a dropdown for 'Firma des Kontakts'. The third tab, 'Kontakt', shows details for 'Maria Muster' (Direktkunden) with fields for Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, and Straße. Callouts identify specific UI elements: 'Kundengruppe' points to the tab title; 'Datenfelder' points to the data fields in the first tab; 'Kunden-Icon' points to the '@' icon; 'Firma des Kontakts' points to the dropdown menu; 'Kontextmenü' points to the '@' icon in the third tab; and 'Button zum Drucken' points to the 'Drucken' button in the third tab.

Abbildung 83: Kopfbereiche von Kundenseiten

D.2.2.2 Bereich für Detaildaten (2)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Detaildaten*. 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 Vorgangsbereich (3)

Die Überschrift des Bereichs kann *Vorgänge*, *Tickets*, *Vorfälle*, oder wie immer Vorgänge in Ihrem CM-System genannt werden, lauten. Die Anzahl der mit dem aktuellen Filter gefundenen Vorgänge steht in Klammern. Der Bereich enthält eine Tabelle, in der alle mit dem Kunden verknüpften Vorgänge aufgeführt sind. Wenn es eine Spalte gibt, die den Hauptkunden des Vorgangs 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 Vorgang enthält. Wenn Sie auf eine andere Spalte klicken, wird die Vorgangsvorschau innerhalb der Vorgangstabelle geöffnet. Sie können einen Vorgang öffnen oder zur Vorschau des nächsten Vorgangs in der Liste wechseln, siehe folgende Abbildung.

Abhängig von Ihrer Systemkonfiguration können zwei Filter unter den Spaltenüberschriften angezeigt werden. Mit dem Filter *Bearbeiter* können Sie nur die Vorgänge, die einem bestimmten Bearbeiter zugewiesen sind, nur die zugewiesenen Vorgänge oder nur die nicht zugewiesenen Vorgänge anzeigen. Mit dem Filter *Queue* können Sie eine Queue auswählen, um nur die Vorgänge anzuzeigen, die sich in einer bestimmten Queue befinden.

 Die Filter werden nur angezeigt, wenn die Tabelle mehr als eine definierte Anzahl an Einträgen hat. Diese Anzahl hängt vom jeweiligen System ab, fragen Sie Ihren CM-Administrator nach den genauen Werten.

Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Weitere Informationen finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#). Sie können die Vorgangstabelle sortieren, indem Sie auf eine Tabellenüberschrift klicken. Diese Einstellung wird gespeichert. Standardmäßig, d. h. wenn Sie keine Sortierung definiert haben, werden die Vorgänge in absteigender Reihenfolge nach dem Erstellungsdatum sortiert. Zudem können Sie die Vorgangsvorschau öffnen, die immer den letzten Kommentar oder die letzte E-Mail des Vorgangs zeigt. Es sind folgende Funktionen verfügbar:

VORGÄNGE (4) 1 2 3

Zeige: **Vorgänge der Firma und Kontakte** ▾ Status: **Offene Vorgänge** ▾

Hauptkunde	Name	Thema
@ Muster, Max	100024	Computer stürzt ab
@ Muster, Max	100023	Problem beim Drucken
@ Muster, Max	100022	Bedienung Kaffeeautomat

5 **6** **7** **8** **9**

Neueste E-Mail von Max Muster <max@muster.de> 06.04.17 14:49 ...

Attachments (1)

Sehr geehrtes Service-Team,
anbei das Bild.
Viele Grüße
Max Muster

Am 06.04.2017 um 14:47 schrieb cmdoku5@consol.de:
Sehr geehrter Herr Muster,

können Sie mir ein Bild des Problems schicken?

10 **11** **12**

@ Muster, Max 100021 Fragen zur Online-Hilfe

Abbildung 84: Vorgangsbereich auf einer Kundenseite

- Auswählen des Kunden, dessen Vorgänge angezeigt werden sollen (1)
- Auswählen des Status, den die angezeigten Vorgänge haben sollen (2)
- Einklappen des Bereichs (3)
- Öffnen der Spaltenkonfiguration (4)
- Anzeigen weiterer Details in der Vorschau (5)
- Öffnen des Vorgangs in einem neuen Browser-Tab (6)
- Wechseln zur Vorschau des nächsten Ergebnisses (7)
- Öffnen der Vorschau des vorherigen Attachments (nur Attachments aus dem letzten Kommentar oder der letzten E-Mail) (8)
- Öffnen der Vorschau des nächsten Attachments (nur Attachments aus dem letzten Kommentar oder der letzten E-Mail) (9)
- Öffnen des Hauptkunden des Vorgangs (10)

- Öffnen des Vorgangs (11)
- Öffnen der Vorschau des Vorgangs (12)

Welche Vorgänge werden im Vorgangsbereich einer Firmenseite angezeigt?

Die angezeigten Vorgänge hängen von Ihrer Auswahl in den zwei Filtern ab:

- **Zeige**
 - **Vorgänge der Firma:** Vorgänge, bei denen die Firma entweder der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist
 - **Vorgänge der Firma (nur als Hauptkunde):** Vorgänge, bei denen die Firma der Hauptkunde ist
 - **Vorgänge der Kontakte:** Vorgänge, bei denen ein Kontakt der Firma der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist
 - **Vorgänge der Firma und Kontakte:** Vorgänge, bei denen die Firma oder ein Kontakt der Firma der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist
- **Status**
 - Offene Vorgänge
 - Geschlossene Vorgänge
 - Offene und geschlossene Vorgänge

Welche Vorgänge werden im Vorgangsbereich einer Kontaktseite angezeigt?

Die angezeigten Vorgänge hängen von Ihrer Auswahl in den zwei Filtern ab:

- **Zeige**
 - **Vorgänge des Kontakts:** Vorgänge, bei denen der Kontakt entweder der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist
 - **Vorgänge des Kontakts (nur als Hauptkunde):** Vorgänge, bei denen der Kontakt der Hauptkunde ist
 - **Alle Vorgänge der Firma:** Vorgänge, bei denen die Firma des Kontakts, der Kontakt selber oder ein anderer Kontakt der Firma der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist
- **Status**
 - Offene Vorgänge
 - Geschlossene Vorgänge
 - Offene und geschlossene Vorgänge

D.2.2.4 Kontaktbereich (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 Kommentare und Attachments (5)

Die Überschrift des Bereichs lautet *Kommentare und Attachments*. 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 Kommentare und Attachments](#).

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.

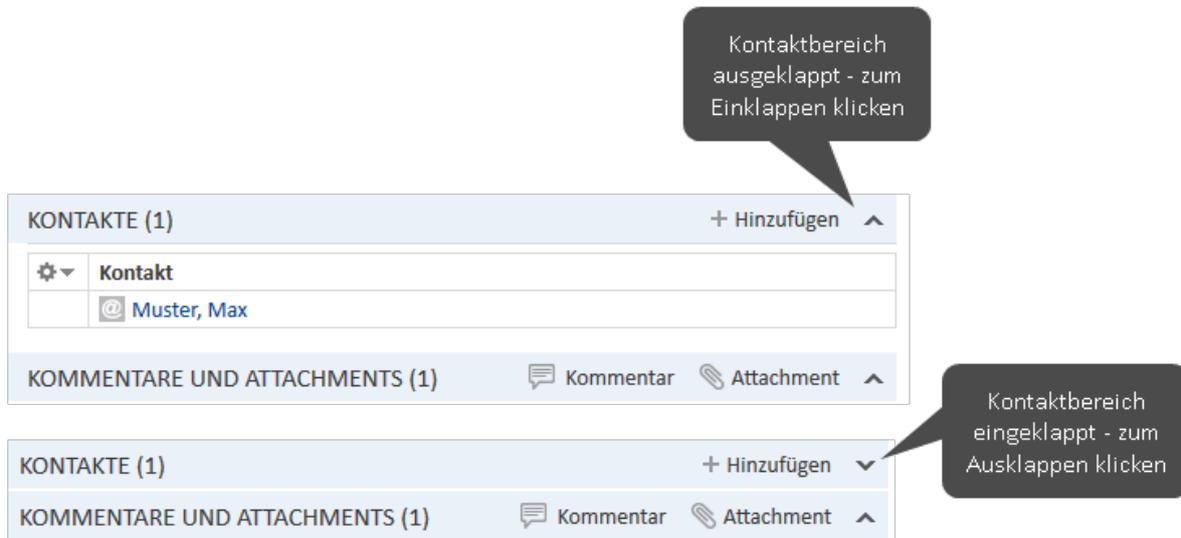


Abbildung 85: Aus- und Einklappen von Kundenseitenbereichen

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

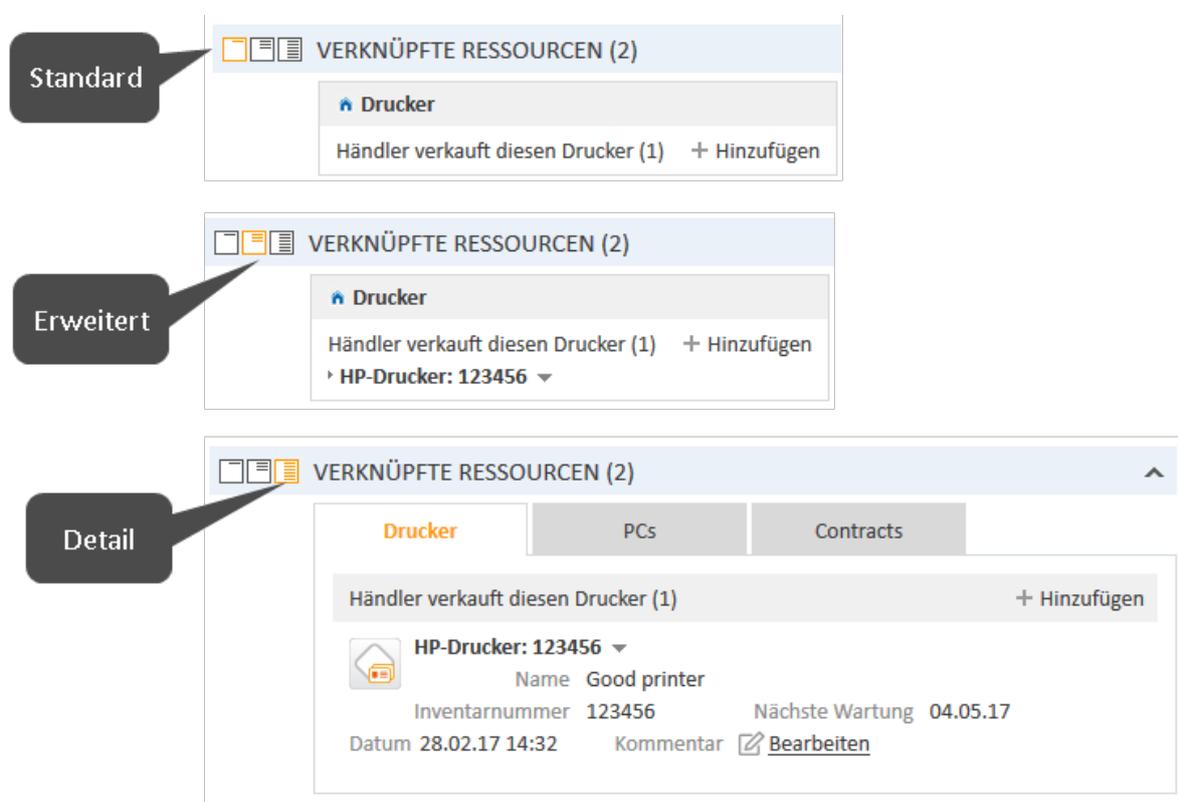


Abbildung 86: Einstellen des Sichtbarkeitslevels

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.

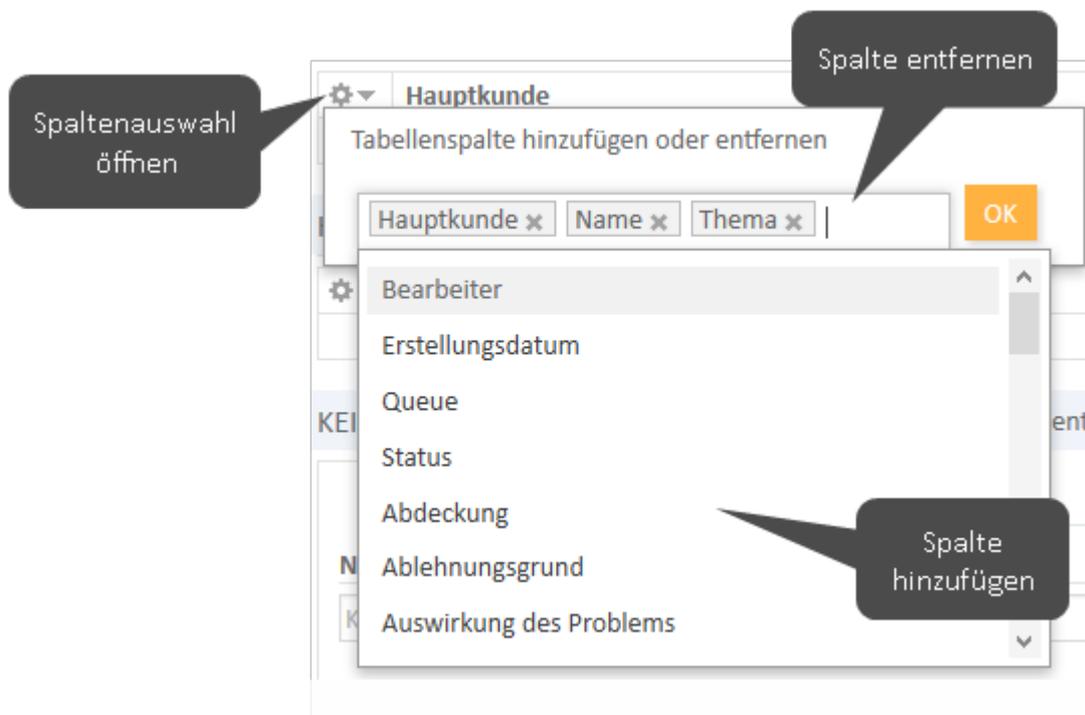


Abbildung 87: Auswählen der Tabellenspalten auf einer Kundenseite

i 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 Bereich für Detaildaten 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 Kommentare und Attachments](#).
- 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 Vorgangs 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 Vorgang vorgenommen werden; sie gelten immer im **gesamten CM-System**. Das heißt, dass die Änderungen in jedem Vorgang, 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 Vorgang, siehe [Erstellen eines neuen Kunden in einem Vorgang](#).
- 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

The screenshot displays the 'Neuen Kunden erstellen' (Create New Customer) form in the ConSol CM system. The form is titled 'Neuen Kunden erstellen' and is located under the 'Neuer Kunde' menu item. The form is divided into two main sections: 'Firma' (Company) and 'Kontakt' (Contact). The 'Firma' section includes a search bar with the text 'Bitte zuerst nach Firma suchen, ggf. Firma neu anlegen.' and a search icon. The 'Kontakt' section includes fields for 'Nachname' (Last Name), 'Vorname' (First Name), 'E-Mail', and 'Telefon' (Phone). There is also a checkbox for 'VIP?' and a password field for 'CM/Track-Passwort'. A dropdown menu for 'Track-Benutzer' is located below the password field. An 'Erstellen' (Create) button is at the bottom of the form. Callouts 1, 2a, 2b, 3, and 4 highlight specific UI elements: 1 points to the 'Neuer Kunde' menu item, 2a points to the 'Alle Kundengruppen' menu item, 2b points to the 'Direktkunden', 'Endkunden', and 'Händler' tabs, 3 points to the search bar, and 4 points to the 'E-Mail' field.

Abbildung 88: 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.

Neuen Kunden erstellen

The screenshot shows a web form for creating a new customer. At the top, there are three tabs: 'Direktkunden' (selected), 'Endkunden', and 'Händler'. Below the tabs, the form is titled 'Kontakt'. It contains several input fields: 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail-Adresse', 'Telefonnummer', 'Straße', 'PLZ', and 'Ort'. There is also a dropdown menu labeled 'Track-Benutzer' with a downward arrow. At the bottom left of the form, there is an orange button labeled 'Erstellen'.

Abbildung 89: Erstellen eines Kunden in einem einstufigen Kundenmodell

D.4.1.2 Erstellen eines neuen Kunden in einem Vorgang

Sie können einen neuen Kunden innerhalb eines Vorgangs erstellen. In diesem Fall können Sie nur Kunden in Kundengruppen erstellen, die der aktuellen Queue des Vorgangs zugewiesen sind. Die verfügbaren Kundengruppen hängen also von der Queue des Vorgangs und Ihrer Auswahl im

Kundengruppenfilter ab. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Kunden in einem Vorgang zu erstellen:

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

 Wenn Sie einen neuen Vorgang erstellen, ist der [Kundenbereich](#) des Vorgangs 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 [Kontaktbereich](#) 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

 **ConSol Düsseldorf** ▼ Händler
 Firmenname ConSol Düsseldorf
 Adresse Kanzlerstraße 8 Ort Düsseldorf PLZ 40472

DETAILDATEN ✎ Bearbeiten ▼

VORGÄNGE (1) ▼

KONTAKTE (1) + Hinzufügen ▲

⚙ Kontakt

@ Computerprofi, Christian

KONTAKTE (1)

@

Nachname Vorname

E-Mail Telefon

VIP?

CM/Track-Login CM/Track-Passwort

Änderungen speichern Abbrechen

Abbildung 90: 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-Anmeldedaten (1)**

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

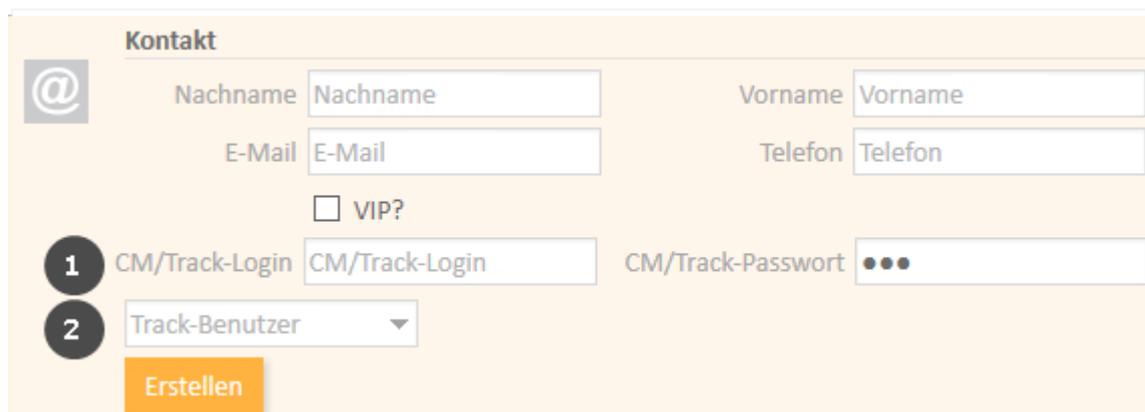
anzumelden.

 Der Benutzername muss eindeutig sein. Jeder Kunde in Ihrem CM-System braucht einen eigenen Benutzernamen. Aus Sicherheitsgründen wird das Passwort in Punktform dargestellt und der Wert wird nicht ins Vorgangsprotokoll geschrieben.

- **CM/Track-Benutzerprofil (2)**

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.

 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.



Kontakt

 Nachname Vorname

E-Mail Telefon

VIP?

1 CM/Track-Login CM/Track-Passwort

2

Erstellen

Abbildung 91: 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 Vorgangs für den Kunden](#)
- [Übertragen von Daten an einen anderen Kunden](#)
- [Deaktivieren eines Kunden](#)
- [Löschen eines Kunden](#)
- [Wiederherstellen der Verfügbarkeit von Kunden](#)

i 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 Vorgänge). 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 Vorgangs.
- Öffnen einer Kundenseite über den Link in der [Vorgangsliste](#).
- Suchen nach einem Kunden mit der [Schnellsuche](#) oder der [Detailsuche](#).
- Öffnen einer Kontaktseite über den Link im [Kontaktbereich](#) 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 [Bereich für Detaildaten](#) auf den entsprechenden Link klicken.

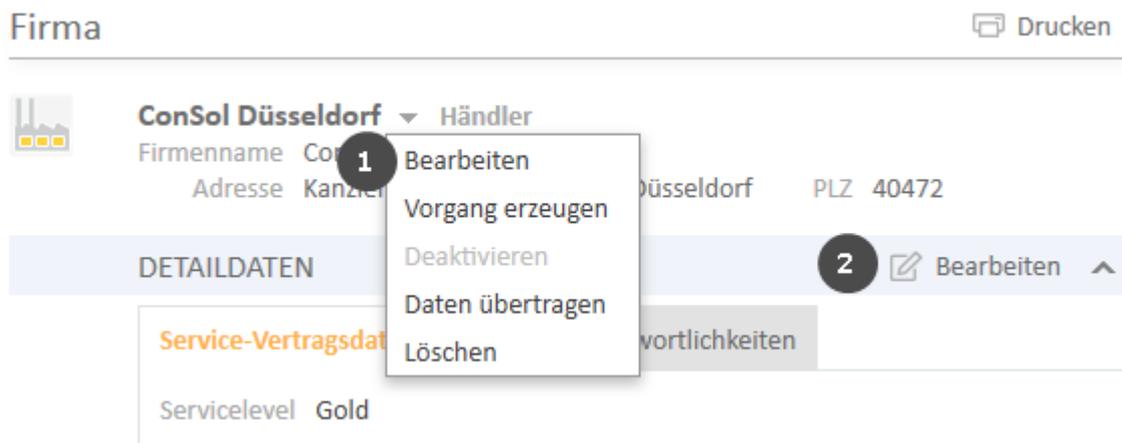


Abbildung 92: Editieren von Kundendaten

- (1) Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf den Link *Bearbeiten*.
- (2) Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs für Detaildaten 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).

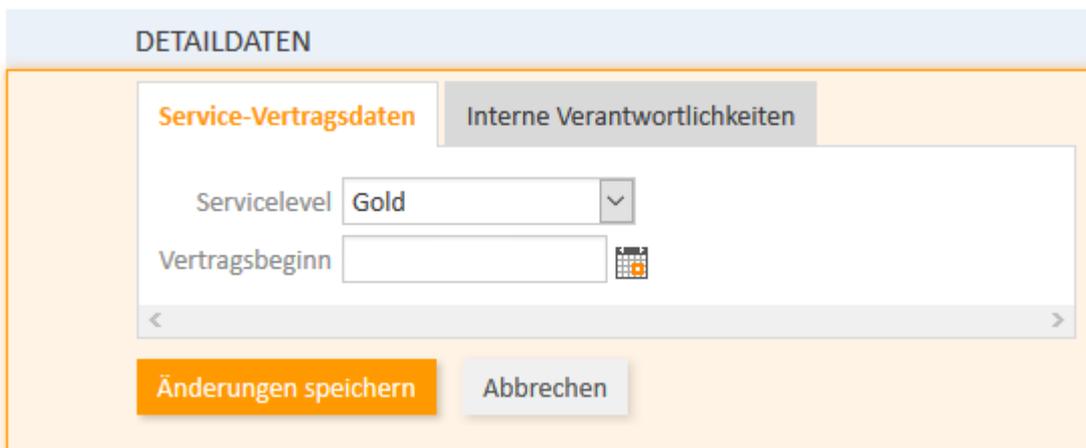


Abbildung 93: Bereich für Detaildaten im Editiermodus

 Sie können die Kundendaten auch innerhalb eines Vorgangs, 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](#)).

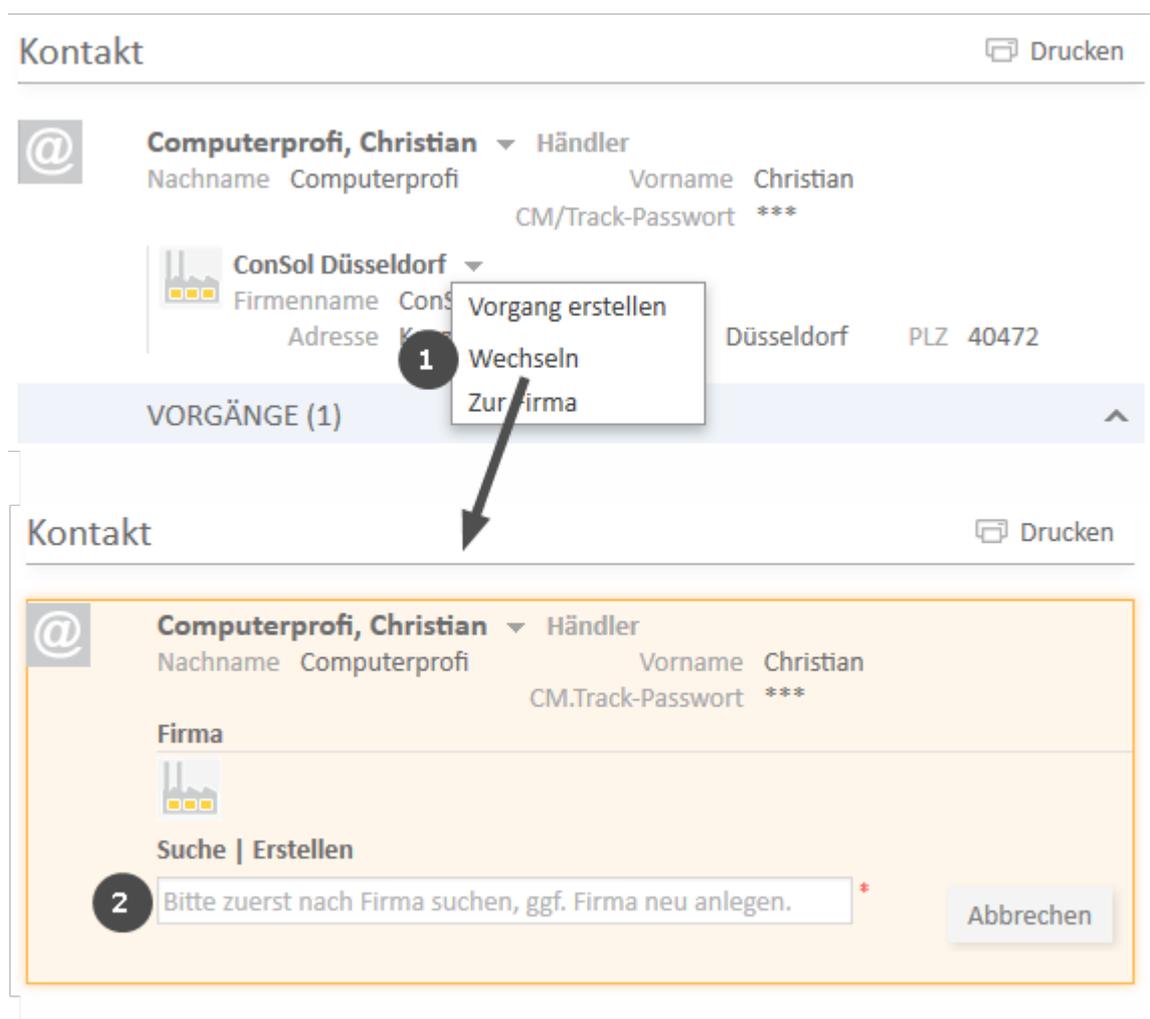


Abbildung 94: Wechseln der Firma eines Kontakts

Editieren der Kommentare und Attachments

Im [Bereich für Kommentare und Attachments](#) 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.

Im Bereich für Kommentare und Attachments können Sie Informationen über den Kunden sammeln, die sich nicht auf einen bestimmten Vorgang 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.

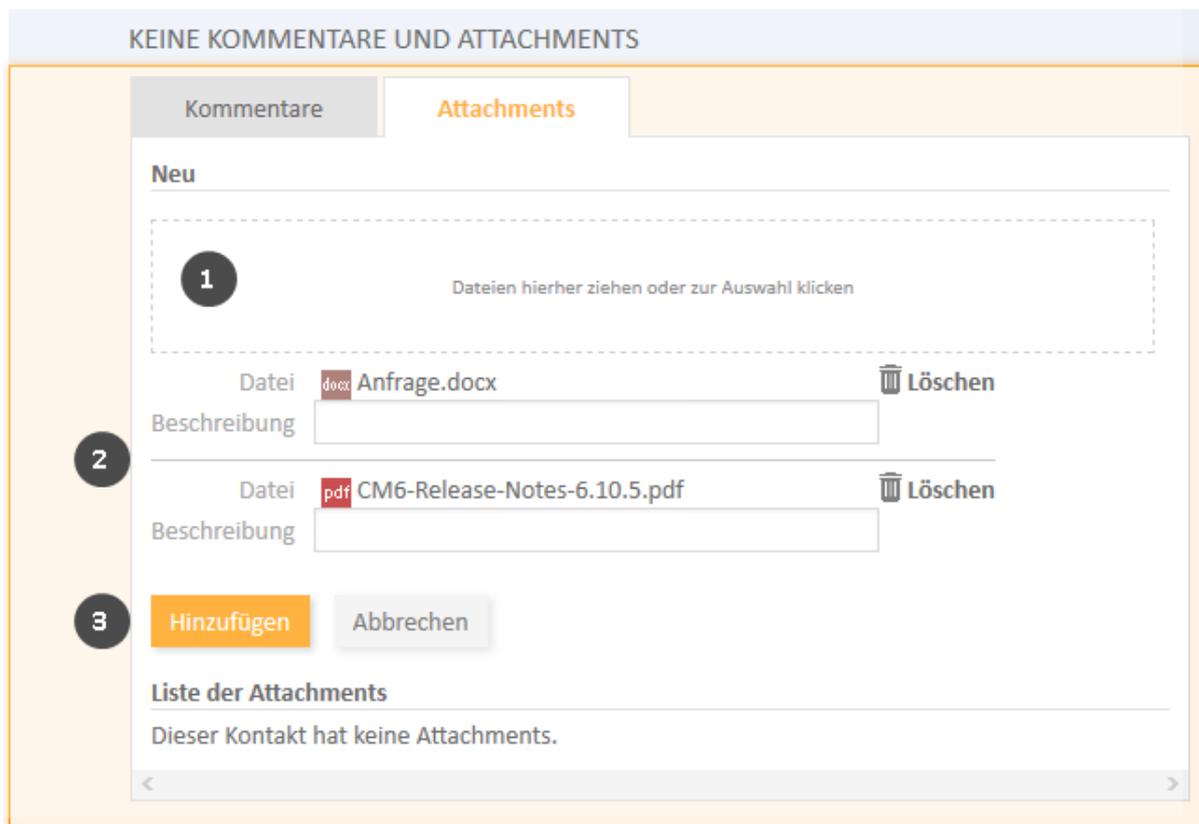


Abbildung 95: *Hinzufügen eines Attachments*

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Attachment hinzuzufügen:

1. Geben Sie die Dateien an, die hochgeladen werden sollen. Dazu können Sie entweder:
 - die Dateien per Drag-and-Drop in das weiße Feld ziehen.
 - in das weiße Feld klicken, um ein Dialogfenster mit einem Dateibrowser zu öffnen, und die Dateien dort auswählen.
2. Die ausgewählten Dateien werden in einer Liste unter dem weißen Feld angezeigt. Optional können Sie im Feld *Beschreibung* eine Beschreibung hinzufügen. Klicken Sie auf den Link *Löschen*, um eine Datei aus der Liste zu entfernen.
3. Klicken Sie auf den Button *Hinzufügen*, um die Dateien in die Kundenseite hochzuladen.

Die Attachments werden dann in der Liste der Attachments unten angezeigt (in der Abbildung noch leer).

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.

The screenshot shows a user interface for a company profile. At the top, there is a header 'Firma' with a 'Drucken' button. Below this, the company name 'ConSol Düsseldorf' is displayed as a 'Händler' with a dropdown arrow. The company details include: Firmenname ConSol Düsseldorf, Adresse Kanzlerstraße 8, Ort Düsseldorf, and PLZ 40472. A 'DETAILDATEN' section is visible with a 'Bearbeiten' button. Under 'Service-Vertragsdaten', the 'Servicelevel' is 'Gold'. On the right side, there is a 'Aktivitäten' section with a list of actions: 'Servicestatus überprüfen', 'ServiceDesk-Vorgang erstellen', 'AM-Ticket öffnen', and 'Website der Firma öffnen'. Below this is a 'Workspace' section showing 'Workspace ist leer' and 'Alle unbesicherten'. A callout box labeled 'Verfügbare Aktivitäten' points to the 'Aktivitäten' list.

Abbildung 96: Firmenaktivitäten

Beispiele für Kundenaktivitäten sind:

- Einen neuen Vorgang 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 Vorgänge des Kunden

Erstellen eines Vorgangs für den Kunden

Die Kundenseite bietet eine praktische Möglichkeit, einen neuen Vorgang für den Kunden zu erstellen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

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

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

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

Übertragen von Daten an einen anderen Kunden

Sie können die Daten eines Kunden an einen anderen Kunden übertragen. Dies kann zum Beispiel erforderlich sein, wenn Sie den Kunden deaktivieren oder löschen möchten. Es hängt von der Art des Kunden ab, welche Daten übertragen werden:

- **Kontakte:** Nur Vorgänge (wenn Sie die Seite durch Klicken auf den Button *Löschen* aufrufen, werden die Ressourcen ebenfalls übertragen)
- **Firmen:** Vorgänge, Kontakte und Ressourcen

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 Vorgänge erhalten soll.

i Die Checkbox *Nur offene Vorgänge übertragen* bestimmt, ob nur offene Vorgänge (Checkbox markiert) oder sowohl offene als auch geschlossene Vorgänge (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** Vorgänge übertragen werden müssen.

4. Klicken Sie auf *Daten übertragen und weiter*. Der neue Kunde ersetzt den vorherigen Kunden in den Vorgängen mit dem ausgewählten Status (offen / offen und geschlossen). Dies gilt sowohl für Vorgänge, bei denen der Kunde der Hauptkunde ist, als auch für Vorgänge, bei denen er ein Zusatzkunde ist. Sofern es sich um eine Firma handelt, erhält die neue Firma auch die Kontakte und Ressourcen der vorherigen Firma. Bei einem zu löschenden Kontakt, werden neben den Vorgängen auch die Ressourcen übertragen.

Kontakt Drucken

Computerprofi, Christian Händler
 Nachname Computerprofi Christian ***

ConSol Düsseldorf Firmenname ConSol
 Adresse Kanzler Düsseldorf PLZ 40472

VORGÄNGE (1)

Vorgänge anderem Kunden zuordnen
 Bitte wählen Sie einen anderen Kunden aus, dem diese Vorgänge (1) zugeordnet werden sollen.

✕ *

Muster, Max

Nur offene Vorgänge übertragen

Daten übertragen und weiter Abbrechen

Abbildung 97: Übertragen von Vorgängen 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	Firma oder Kontakt
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde darf nicht Hauptkunde von offenen Vorgängen sein. • Bei Firmen in zweistufigen Kundenmodellen: Die Kontakte der Firma dürfen nicht Hauptkunde von offenen Vorgängen sein. 	Der Kunde darf nicht Hauptkunde oder Zusatzkunde von Vorgängen sein (sowohl offene als auch geschlossene Vorgänge).
Rückgängig machen	Kann durch Reaktivieren des Kunden rückgängig gemacht werden	Kann nicht rückgängig gemacht werden

	Deaktivieren eines Kunden	Löschen eines Kunden
Auswirkungen	<p>Die folgenden Aktionen sind nicht mehr möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen von Vorgängen für den Kunden • Zuweisen von Vorgängen 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> <p>Die folgenden Aktionen sind noch möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suchen nach dem Kunden mit der Detailsuche mit der Option <i>Deaktivierte einschließen</i> • Suchen der geschlossenen Vorgänge des Kunden mit der Schnellsuche, Detailsuche und Autocomplete-Suche durch Eingabe des Kundennamens • Editieren von Kundendaten • Reaktivieren des Kunden • Übertragen der geschlossenen Vorgänge des Kunden • Durchführen von Aktivitäten für den Kunden • Löschen des Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Es sind keine Aktionen möglich. • Weder der Kunde selbst noch seine Vorgänge können durch Eingabe des Kundennamens gefunden werden.

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

Deaktivieren Sie den Kunden stattdessen!

Deaktivieren eines Kunden

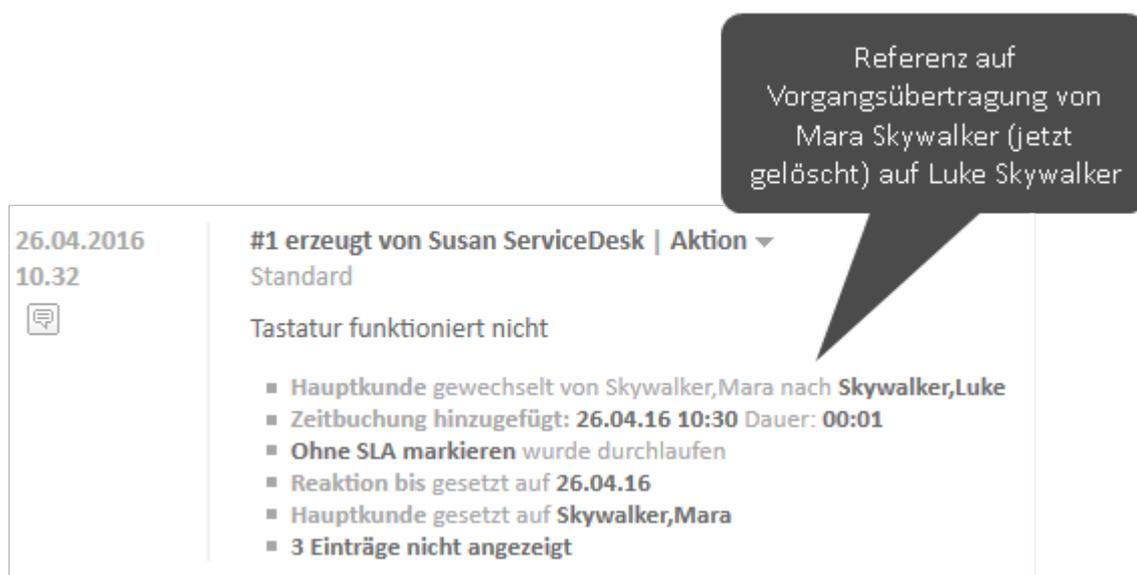
Sie können einen Kunden auf seiner Kundenseite, in einem geschlossenen Vorgang des Kunden oder in einem offenen Vorgang, zu dem der Kunde als Zusatzkunde hinzugefügt wurde, deaktivieren. Die Voraussetzungen für das Deaktivieren des Kunden (siehe Tabelle) müssen erfüllt sein und Sie benötigen die erforderliche Berechtigung. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kundenseite oder einen Vorgang 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 Kunden auf seiner Kundenseite löschen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kundenseite, d. h. die Firmen- oder Kontaktseite.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf *Löschen*.
3. Wenn der Kunde noch (offene oder geschlossene) Vorgänge oder verknüpfte Ressourcen hat, müssen Sie diese an einen anderen Kunden übertragen (siehe [Übertragen von Daten an einen anderen Kunden](#)). Sofern es sich um eine Firma handelt, müssen die zur Firma gehörenden Kontakte ebenfalls übertragen werden.
4. Der Kunde wird komplett aus dem System entfernt. Der einzige verbleibende Hinweis ist der während der Übertragung ins Vorgangsprotokoll geschriebene Eintrag (siehe folgende Abbildung).



The screenshot shows a protocol entry with the following details:

- Date and time: 26.04.2016 10.32
- Icon: A speech bubble icon.
- Header: #1 erzeugt von Susan ServiceDesk | Aktion ▾ Standard
- Title: Tastatur funktioniert nicht
- List of actions:
 - Hauptkunde gewechselt von Skywalker,Mara nach **Skywalker,Luke**
 - Zeitbuchung hinzugefügt: 26.04.16 10:30 Dauer: 00:01
 - Ohne SLA markieren wurde durchlaufen
 - Reaktion bis gesetzt auf 26.04.16
 - Hauptkunde gesetzt auf Skywalker,Mara
 - 3 Einträge nicht angezeigt

A callout box points to the first action item with the text: "Referenz auf Vorgangsübertragung von Mara Skywalker (jetzt gelöscht) auf Luke Skywalker".

Abbildung 98: Protokolleintrag nach Datenübertragung

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 einen Vorgang des Kunden.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Kunden auf *Aktivieren*.
3. Der Kunde wird wieder aktiviert, aber er erhält seine Vorgänge nicht zurück (im Fall, dass vor der Deaktivierung Vorgänge 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, die entweder *Firma*, *Kontakt* oder *Beliebig* sein kann, an (1). Wenn für die Relation kein Name konfiguriert wurde, wird statt des Relationsnamens *Relation* angezeigt.

Die Tabelle enthält die Relationen, die für dieses Relationsmodell erstellt wurden. Sie können die angezeigten Spalten über das Zahnradsymbol (2) konfigurieren. Normalerweise enthält die Tabelle einen Link zum Öffnen der Kundenseite (3), einen Link zum Editieren der Bemerkung der Relation (4) und ein Symbol zum Löschen der Relation (5).

Sie können eine Relation hinzufügen, indem Sie auf den Link *Hinzufügen* klicken (6).

VERKNÜPFT FIRMEN UND KONTAKTE (1) + Hinzufügen ^				
1 Käufer (Händler) (Kontakt)				
	Kontakt	Datum ↕	Bemerkung ↕	Aktion
2	@ Skydiver, Mia	28.02.17 15:42	Bearbeiten	5

Abbildung 99: 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.

verkauft Produkte an (Händler) (Jede)

Kontakt		Firma		
	Kontakt	Datum ↕	Bemerkung ↕	Aktion
	@ Skydiver, Mike	01.03.17 10:23	Bearbeiten	

Abbildung 100: 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:

The image shows three sequential screenshots of the 'Relation hinzufügen' form in the ConSol CM system. The form is titled 'KEINE VERKNÜPFTEN FIRMEN UND KONTAKTE'.

Step 1: The user clicks the '+ Hinzufügen' button in the top right corner of the header.

Step 2: The user selects a relation type from the dropdown menu. The options are 'Bitte wählen', 'verkauft Produkte an', and 'Vertriebsmitarbeiter Relation hinzufügen'. The 'Relation hinzufügen' option is highlighted in orange.

Step 3: The user enters 'Ch' in the 'Nicht zugewiesen' search field. A dropdown menu shows 'Christian Consultant' as a suggestion. The 'Relation hinzufügen' button is highlighted in orange.

Abbildung 101: Hinzufügen einer Kundenrelation

1. Klicken in der Kopfzeile des Bereichs für verknüpfte Kunden der gewünschten Kundenseite auf *Hinzufügen* (in diesem Beispiel bei *Max Muster*).
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 *Christian Consultant* sehen Sie die Relation des Typs *Käufer* zum Kontakt *Max Muster* aus der Kundengruppe *Händler* (1)
- Auf der Kundenseite von *Max Muster* sehen Sie die Relation des Typs *Vertriebsmitarbeiter* zum Kontakt *Christian Consultant* aus der Kundengruppe *Endkunden* (2)

1

VERKNÜPFTE FIRMEN UND KONTAKTE (1)					+ Hinzufügen	^
Käufer (Händler) (Kontakt)						
⚙	Kontakt	Datum	Bemerkung	Aktion		
	@ Muster, Max	21.04.17 11:02	Bearbeiten	✕		

2

VERKNÜPFTE FIRMEN UND KONTAKTE (1)							+ Hinzufügen	^
Vertriebsmitarbeiter (Endkunden) (Kontakt)								
⚙	Datum	Kontakt	Vorname	Nachname	Bemerkung	Aktion		
	21.04.17 11:02	👤 Christian Consultant	Christian	Consultant	Bearbeiten	✕		

Abbildung 102: Kundenrelation hinzugefügt

i Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

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 Vorschauenfenster 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.

 Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

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 Ressourcenkategorie wird in einer Box angezeigt, die die für diese Ressourcenkategorie 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.

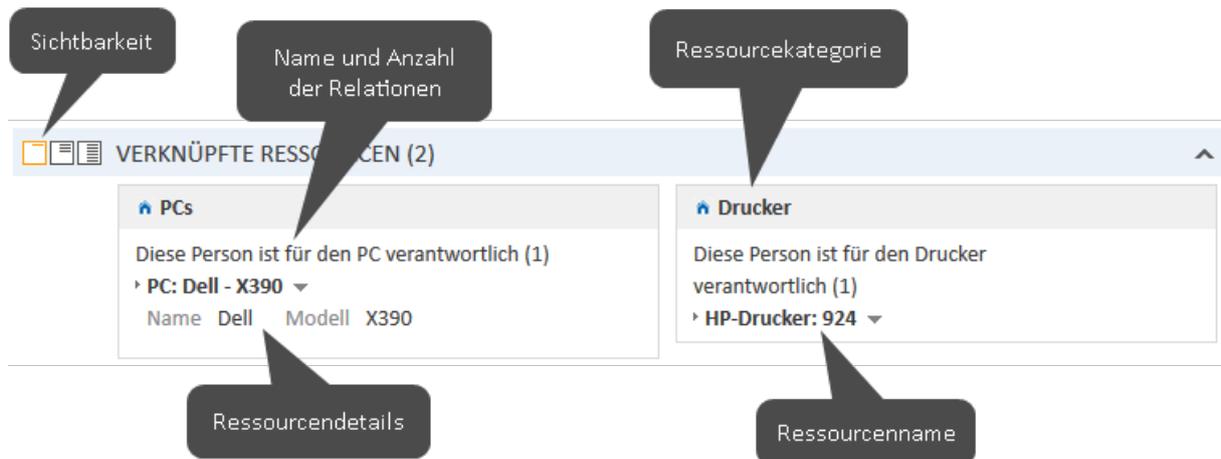


Abbildung 103: Ressourcenrelationen

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.

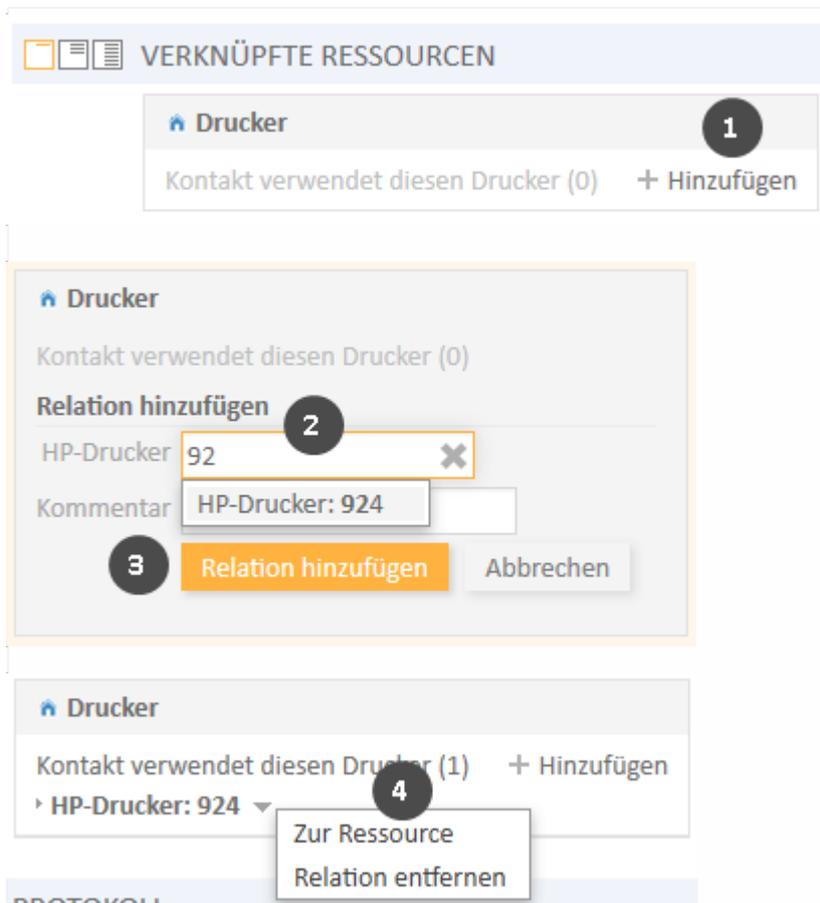


Abbildung 104: Hinzufügen einer Ressourcenrelation

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.

i Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems 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.

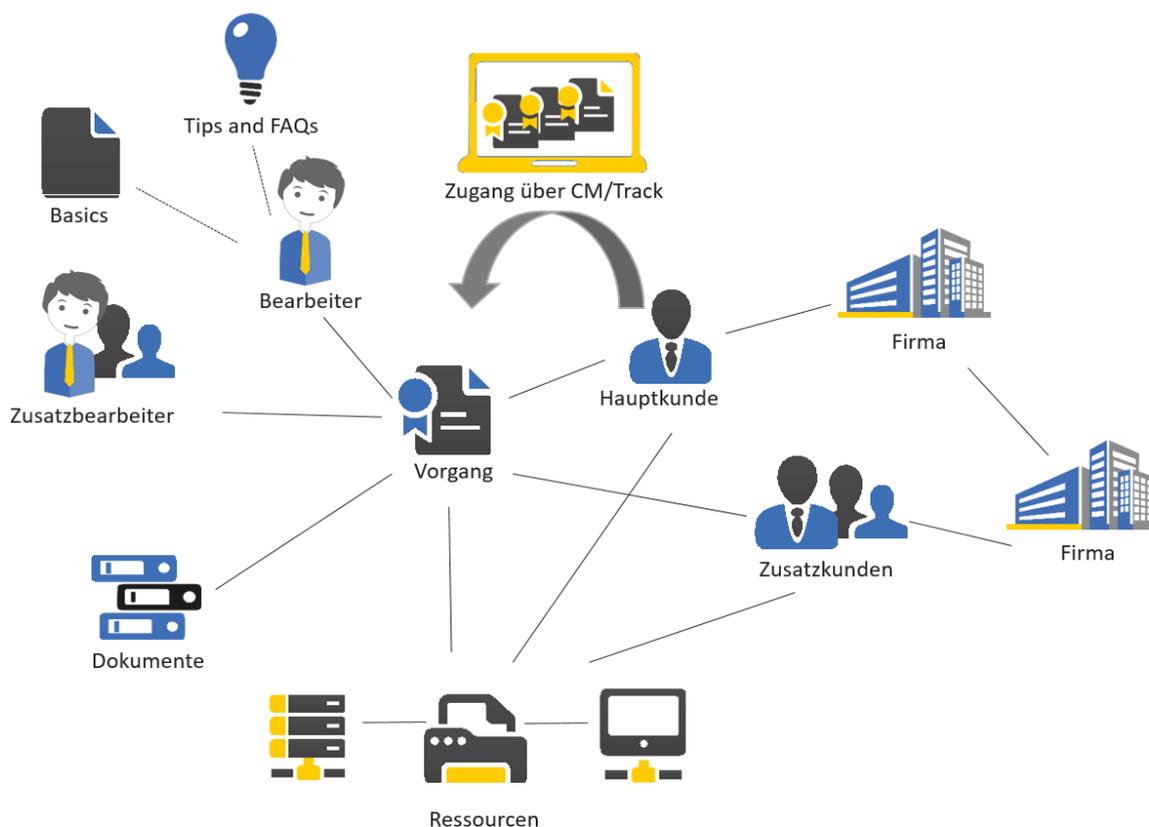
Löschen einer Ressourcenrelation

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.



Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

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 Vorgangs- 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 den Vorgang 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 Vorgänge nachverfolgen und in CM/Track neue Vorgänge erstellen.

Als Bearbeiter arbeiten Sie nicht direkt in CM/Track, aber Sie sollten CM/Track bei der Arbeit mit Vorgängen im Web Client berücksichtigen, da einige Ihrer Aktionen Auswirkungen darauf haben, was Ihre Kunden in CM/Track sehen. Zudem müssen Sie unter Umständen Ihren Kunden Zugriff auf CM/Track geben, was im Web Client erfolgt.

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 einen neuen Vorgang 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 Vorgänge 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 Vorgängen, 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 *Ressourcenpool* klicken (1). Der obere Teil der Seite zeigt eine grafische Zusammenfassung der im System gespeicherten Ressourcen (2). Der untere Teil der Seite enthält Links, über die Sie auf vorhandene Ressourcen zugreifen (3) und neue Ressourcen erstellen (4) können. Die Ressourcentypen (6) sind unter der jeweiligen Ressourcenkategorie (5) aufgeführt.



Abbildung 105: 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 (1) aufgeführt sind. Auf dieser Seite sind folgende Aktionen möglich:

- **Erstellen einer neuen Ressource (2)**
Klicken Sie auf den Button *Erstellen* in der oberen rechten Ecke der Seite, um eine neue Ressource dieses Ressourcentyps zu erstellen.
- **Filtern der Liste (3)**
Geben Sie im Abschnitt *Ergebnisliste* Suchkriterien ein, um die Liste zu filtern, siehe [Detailsuche](#).
- **Konfigurieren der Tabellenspalten (4)**
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 Kreuz neben dem Spaltennamen klicken.
- **Öffnen einer Ressourcenseite (5)**
Klicken Sie auf die gewünschte Ressource, um ihre Ressourcenseite zu öffnen.

i Sie können deaktivierte Ressourcen anzeigen, indem Sie die Option *Deaktivierte einschließen* markieren.

The screenshot displays the user interface for the 'HP-Drucker' resource type. At the top right, there is a '+ Erstellen' button. Below the header, the 'Ergebnisliste (3)' section contains a search bar with the placeholder 'Text oder Suchmuster eingeben', a trash icon, a plus icon, and an orange 'Filtern' button. A checkbox labeled 'Deaktivierte einschließen' is located below the search bar. The table below has a header row with a gear icon and the column name 'Ressource'. The table lists three resources: 'HP-Drucker: 123', 'HP-Drucker: 123456', and 'HP-Drucker: 924'.

Abbildung 106: *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.



Ressource

[Bearbeiten](#)
[Deaktivieren](#)
[Löschen](#)

PC: Lenovo - 540

PCs Desktops

Intern | Erstellt: 23.02.17 15:28

Name **Lenovo** Modell **540**

DETAILDATEN [Bearbeiten](#) ^

Additional information

Betriebssystem **Windows 7**

KEINE KOMMENTARE UND ATTACHMENTS
[Kommentar](#)
[Attachment](#)
^

Kommentare
Attachments

Neu

Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen

Liste der Kommentare

Ressource hat keine Kommentare.

VERKNÜPFTE RESSOURCEN (1) ^

Printer

PC verwendet diesen HP-Drucker (1) + Hinzufügen

VERKNÜPFTE FIRMEN UND KONTAKTE (1) + Hinzufügen ^

Relation zu (Händler)(Beliebig)

Kontakt
Firma

	Datum	Firma	Firmenname	Aktionen
	28.02.17 14:34	SpaceShip Ltd	SpaceShip Ltd	✕

VERKNÜPFTE VORGÄNGE (1) + Hinzufügen ^

Alle ▾

	Datum	Name	Relation	Thema	Aktionen
	24.04.17 09:05	100024	Tickets zu diesem PC	Computer stürzt ab	✕

PROTOKOLL ^

24.04.17 **09:05 geändert von Simon ServiceDesk**

- Relation hinzugefügt: Tickets zu diesem PC 100024

Abbildung 107: 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 fett gedruckt (1). Links daneben wird das Ressourcen-Icon (2) angezeigt. Je nach der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems, kann es für die unterschiedlichen Ressourcentypen verschiedene Ressourcen-Icons geben. Unter dem Ressourcenamen sehen Sie die Ressourcenkategorie und den Ressourcentyp (3), gefolgt vom Ressourcenmodus und dem Erstellungsdatum (4). Darunter werden die Ressourcenfelder angezeigt (5).

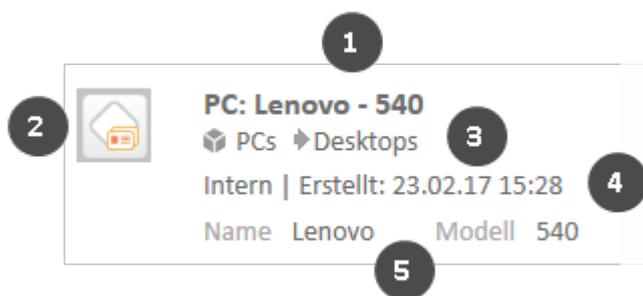


Abbildung 108: Ressourcendaten

In der oberen rechten Ecke finden Sie mehrere Links, über die Sie die Ressource editieren, deaktivieren und löschen können, siehe [Zugreifen auf vorhandene Ressourcen](#).

i 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.

Bereich für Detaildaten (2)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Detaildaten*. 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 Kommentare und Attachments (3)

Die Überschrift des Bereichs lautet *Kommentare und Attachments*. 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 Kommentare und Attachments](#).

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 Vorgänge (6)

Die Überschrift des Bereichs lautet normalerweise *Verknüpfte Vorgänge*. Er enthält die Relationen, die zwischen dieser Ressource und Vorgängen bestehen. Diese Art von Relation kann zum Beispiel verwendet werden, um einen Vorgang mit der Ressource zu verknüpfen, die er betrifft. Die Relationen werden unter den jeweiligen Relationstypen angeordnet (rote Schrift). Sie können auswählen, ob Sie alle Vorgänge, nur offene Vorgänge oder nur geschlossene Vorgänge 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 Vorgangsrelationen finden Sie in [Relationen zwischen Ressourcen und Vorgängen](#). Sie können die Tabellenspalten ändern und zwischen den Seiten navigieren. Weitere Informationen dazu finden Sie in [Anpassen von Tabellen](#). Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) einstellen, um festzulegen, wie viele Informationen Sie über die einzelnen verknüpften Vorgänge 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.

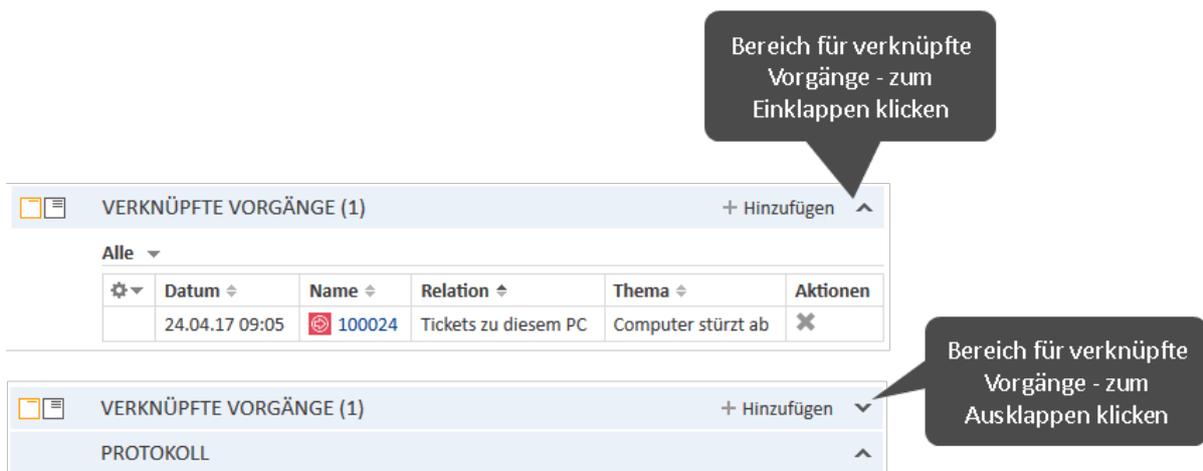


Abbildung 109: Ein- und Ausklappen von Bereichen

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 Vorgänge festgelegt werden.

Es gibt drei Sichtbarkeitslevel:

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

- **Detail**

Der maximale Detailgrad

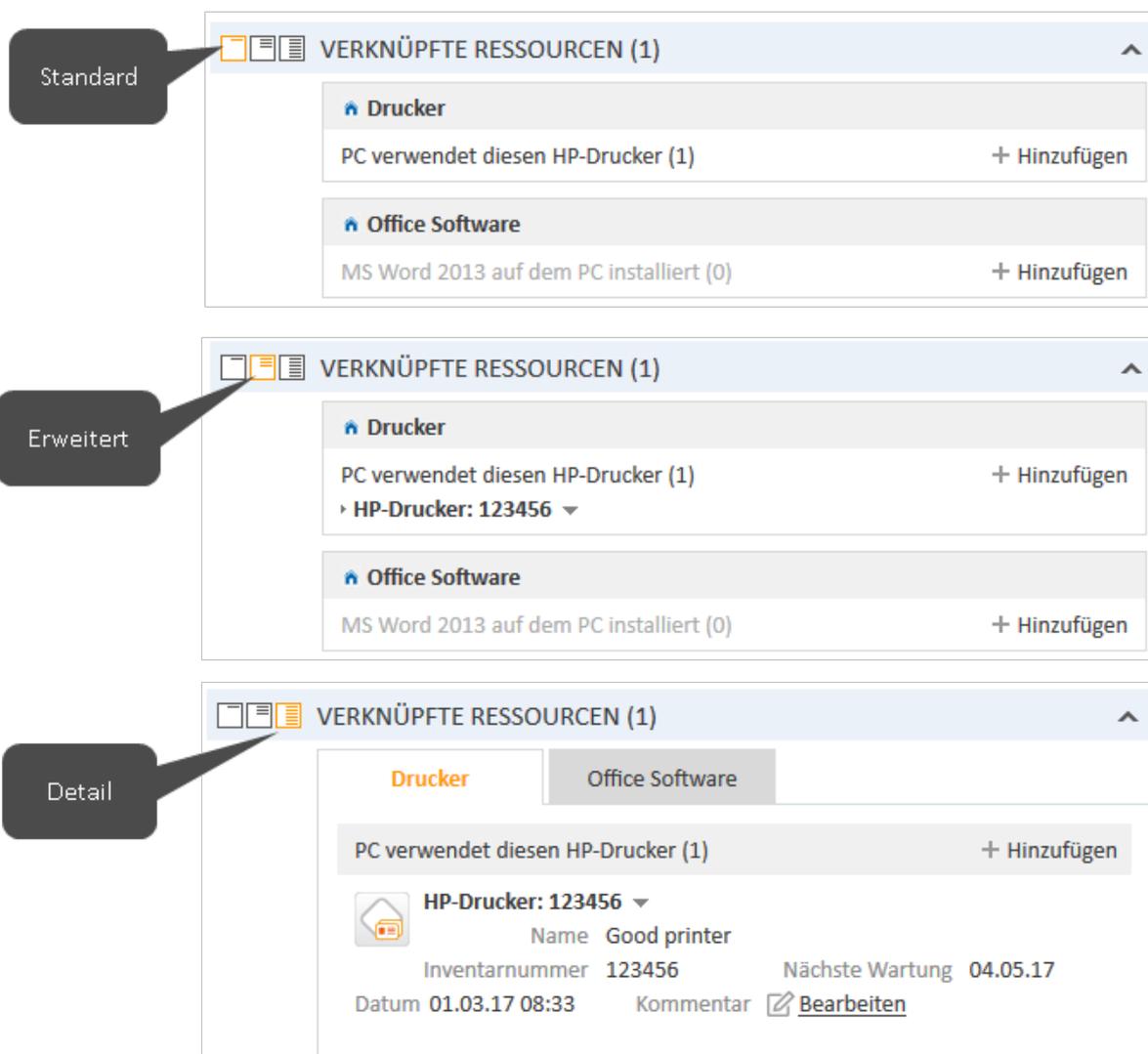


Abbildung 110: Sichtbarkeitslevel

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.

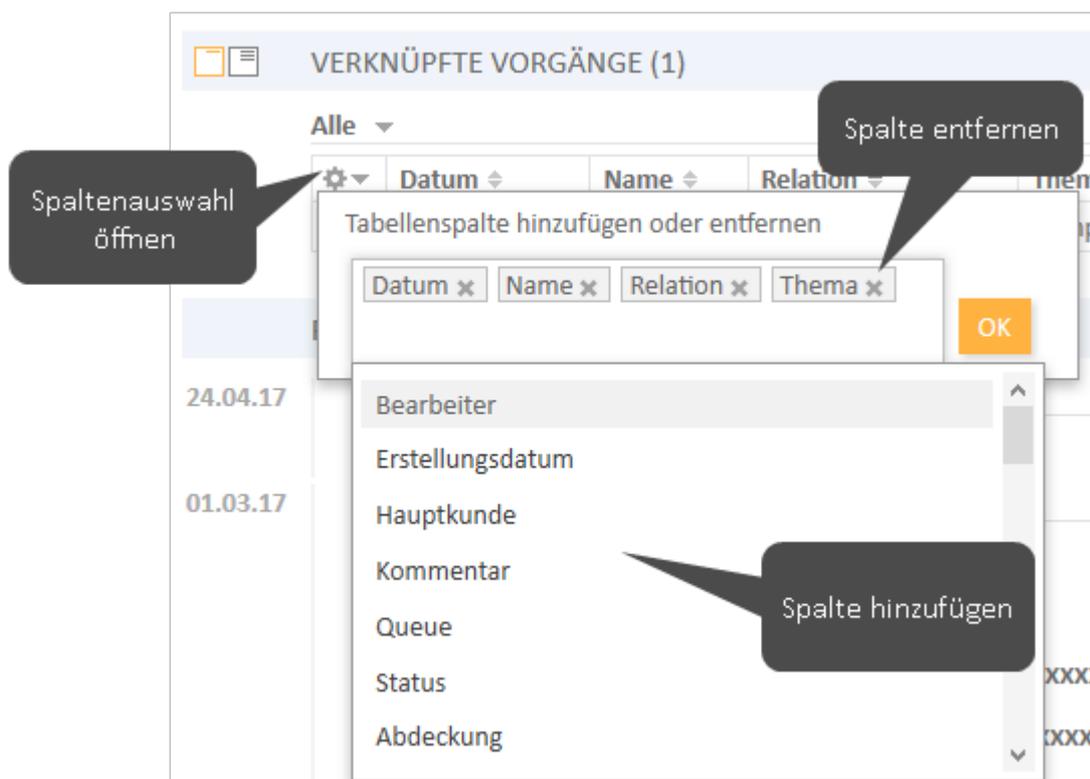


Abbildung 111: Anpassen der Tabellenspalten

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 Kommentare und Attachments](#).
- Sie fügen eine Relation zu einem Vorgang, einem Kunden oder einer anderen Ressource hinzu, siehe [Relationen zu Vorgängen, 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](#):

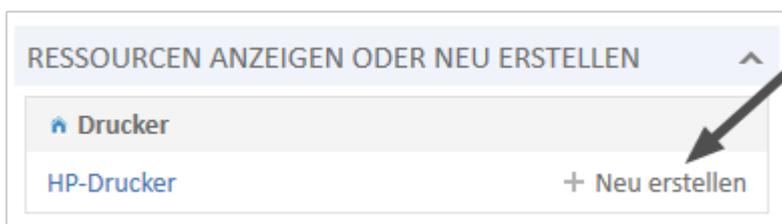


Abbildung 112: Erstellen einer Ressource auf dem Ressourcen-Dashboard

- Auf der [Ressourcentyp-Seite](#):

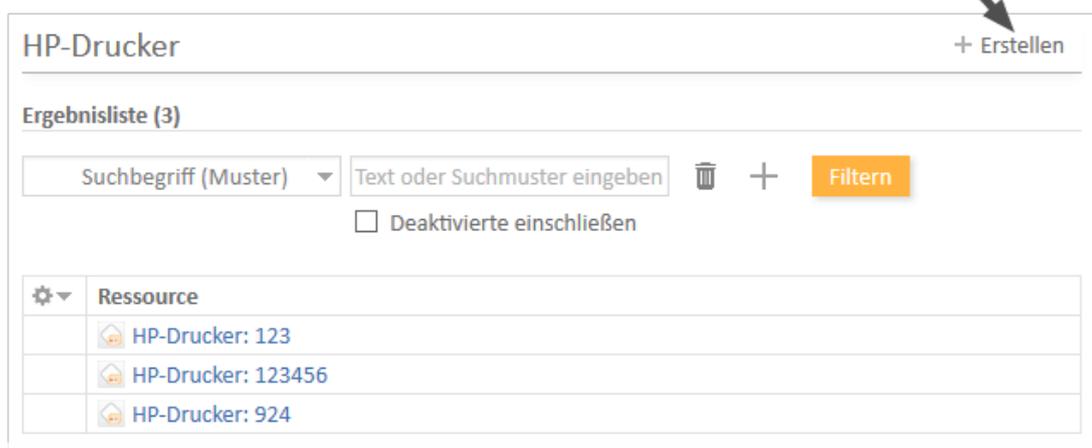


Abbildung 113: Erstellen einer Ressource auf der Ressourcentyp-Seite

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 Vorgangs.

E.1.4.3 Editieren von Ressourcendaten

Wenn Sie die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie Ressourcendaten im [Kopfbereich](#) und im [Bereich für Detaildaten](#) editieren.

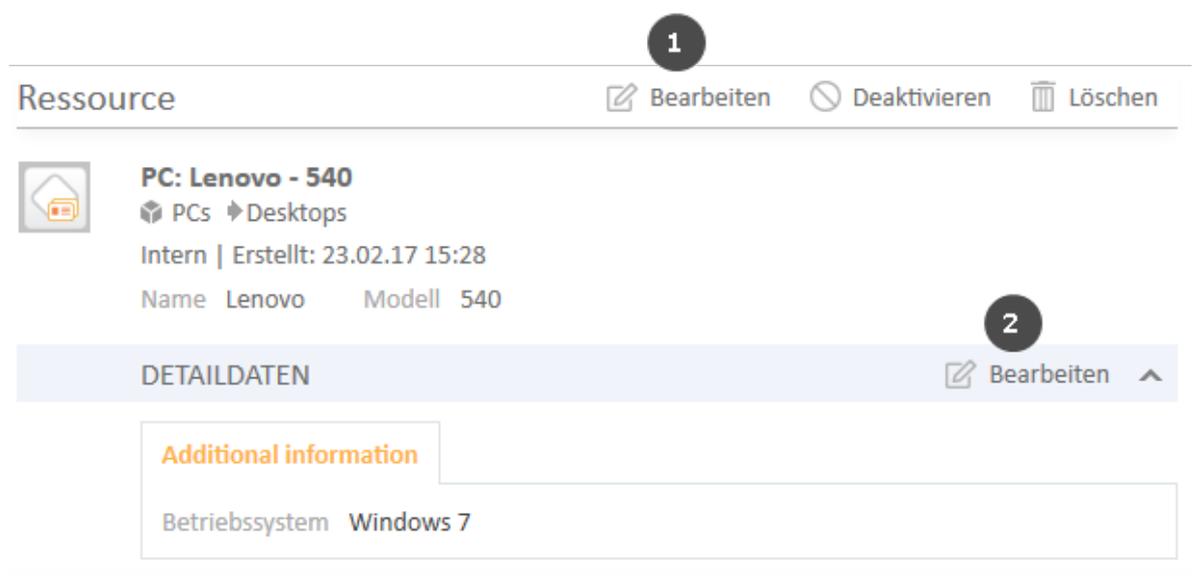
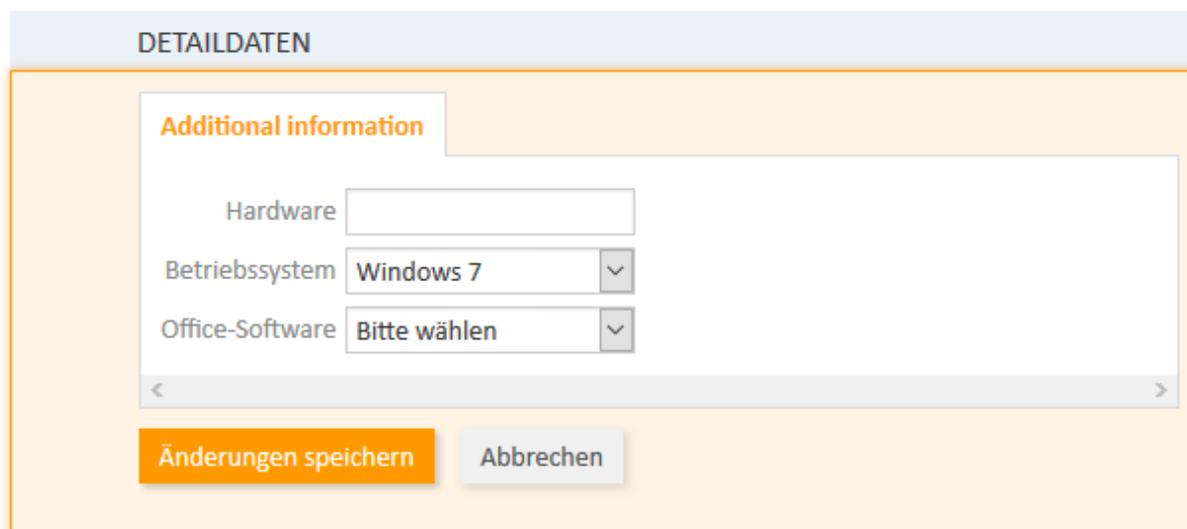


Abbildung 114: Editieren der Ressourcendaten

- (1) Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Kopfbereichs auf den Link *Bearbeiten*.
- (2) Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs für Detaildaten 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).



DETAILDATEN

Additional information

Hardware

Betriebssystem

Office-Software

Änderungen speichern

Abbildung 115: Bereich für Detaildaten im Editiermodus

E.1.4.4 Editieren der Kommentare und Attachments

Im [Bereich für Kommentare und Attachments](#) 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.

Im Bereich für Kommentare und Attachments 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.

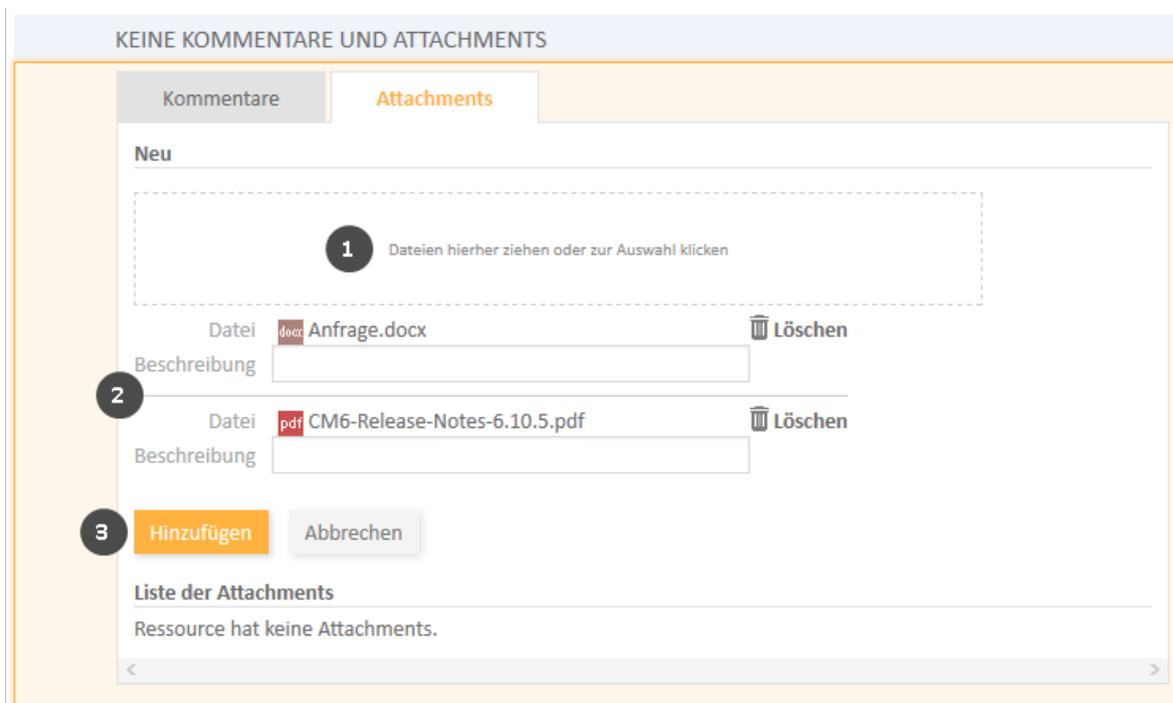


Abbildung 116: Hinzufügen eines Attachments

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Attachment hinzuzufügen:

1. Geben Sie die Dateien an, die hochgeladen werden sollen. Dazu können Sie entweder:
 - die Dateien per Drag-and-Drop in das weiße Feld ziehen.
 - in das weiße Feld klicken, um ein Dialogfenster mit einem Dateibrowser zu öffnen, und die Dateien dort auswählen.
2. Die ausgewählten Dateien werden in einer Liste unter dem weißen Feld angezeigt. Optional können Sie im Feld *Beschreibung* eine Beschreibung hinzufügen. Klicken Sie auf den Link *Löschen*, um eine Datei aus der Liste zu entfernen.
3. Klicken Sie auf den Button *Hinzufügen*, um die Dateien in die Ressourcenseite hochzuladen.

Die Attachments werden dann in der Liste der Attachments unten angezeigt (in der Abbildung noch leer).

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.

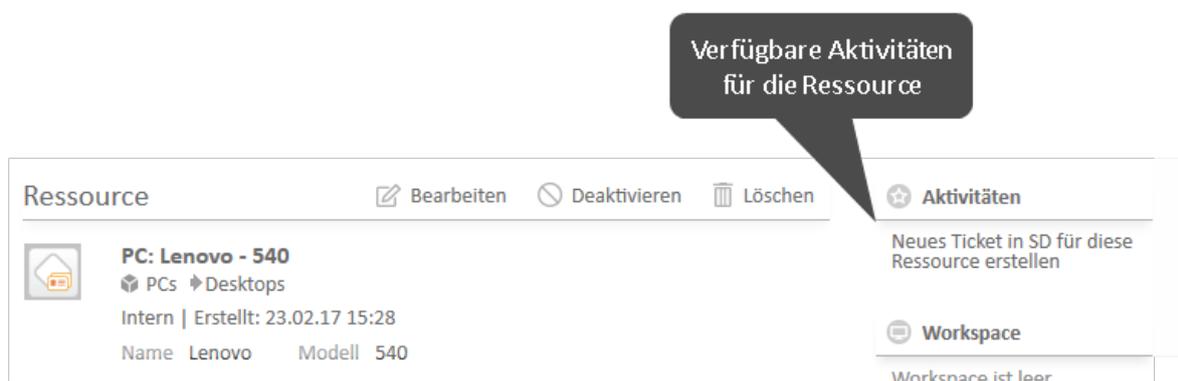


Abbildung 117: Ressourcenaktivitäten

Beispiele für Ressourcenaktivitäten sind:

- Einen neuen Vorgang 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, Vorgänge, andere Ressourcen) kursiv dargestellt. Die Deaktivierung einer Ressource hat folgende Auswirkungen:

Noch mögliche Aktionen	Nicht mehr mögliche Aktionen
<ul style="list-style-type: none"> • Editieren der Ressourcendaten • Hinzufügen von Kommentaren und Attachments • Anzeigen der Ressource auf der Resourcentyp-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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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:

- **Relationen übertragen (1)**
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:
 - a. Wählen Sie die Zielressource mit der [Autocomplete-Suche](#) im Feld *Ersatz-Ressource suchen*.
 - b. 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.
- **Relationen löschen (2)**
Sie können die Relationen der Ressource einfach mit der Ressource selbst löschen. Klicken Sie dazu auf den Button *Mit allen Relationen löschen*.

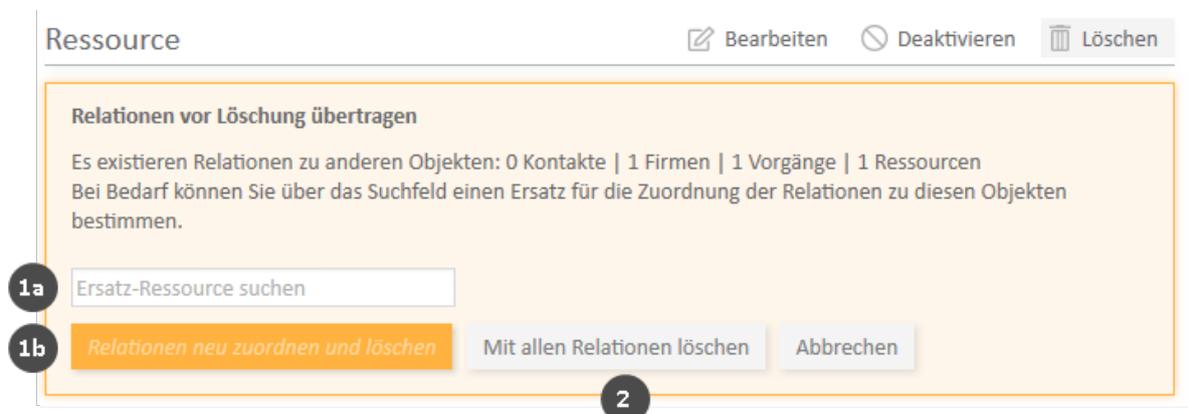


Abbildung 118: Löschen einer Ressource

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.

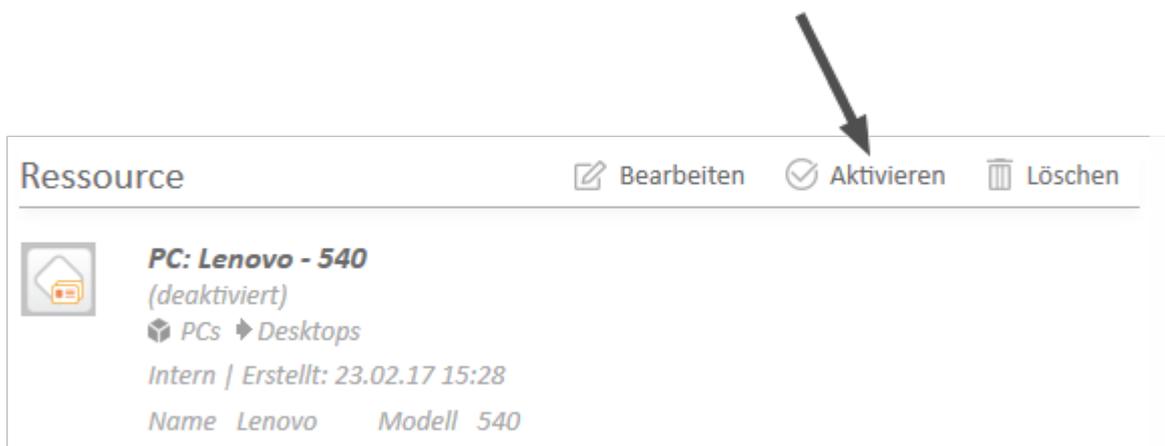


Abbildung 119: Reaktivieren einer Ressource

E.1.4.8 Relationen zu Vorgängen, Kunden und anderen Ressourcen

Für Ressourcen sind drei Arten von Relationen möglich:

- 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.
- 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.
- Relationen zu **Vorgängen** werden im [Bereich für verknüpfte Vorgänge](#) angezeigt. Sie können verwendet werden, um Ressourcen mit den Vorgängen zu verknüpfen, die sie betreffen. Zum Beispiel können Sie einen Drucker mit einem Vorgang, der 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 Ressourcenkategorie wird in einer Box angezeigt, die die für diese Ressourcenkategorie 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.

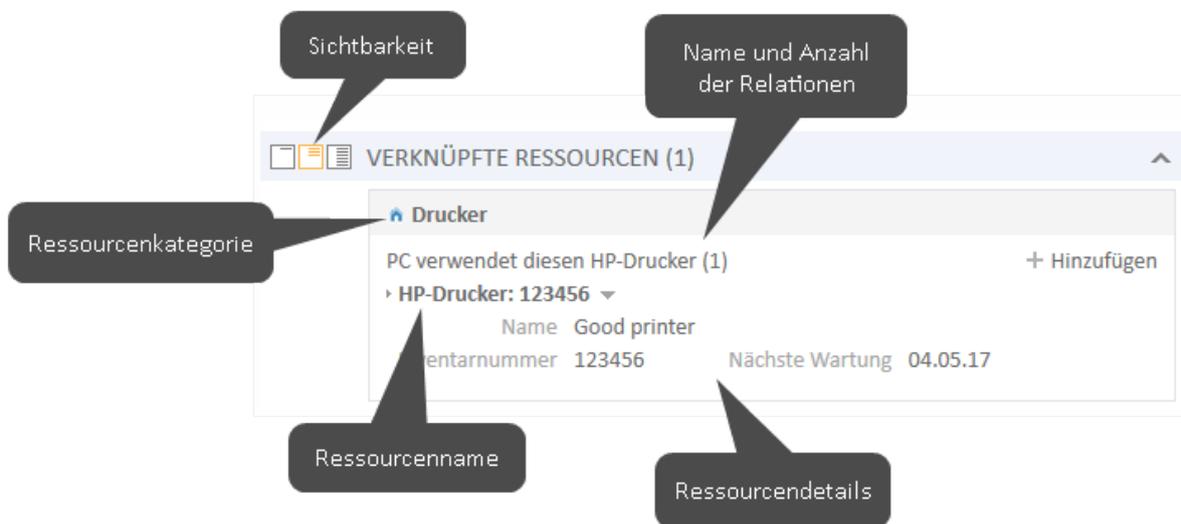


Abbildung 120: Ressourcenrelationen

Hinzufügen einer Ressourcenrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Ressourcenrelation hinzuzufügen.

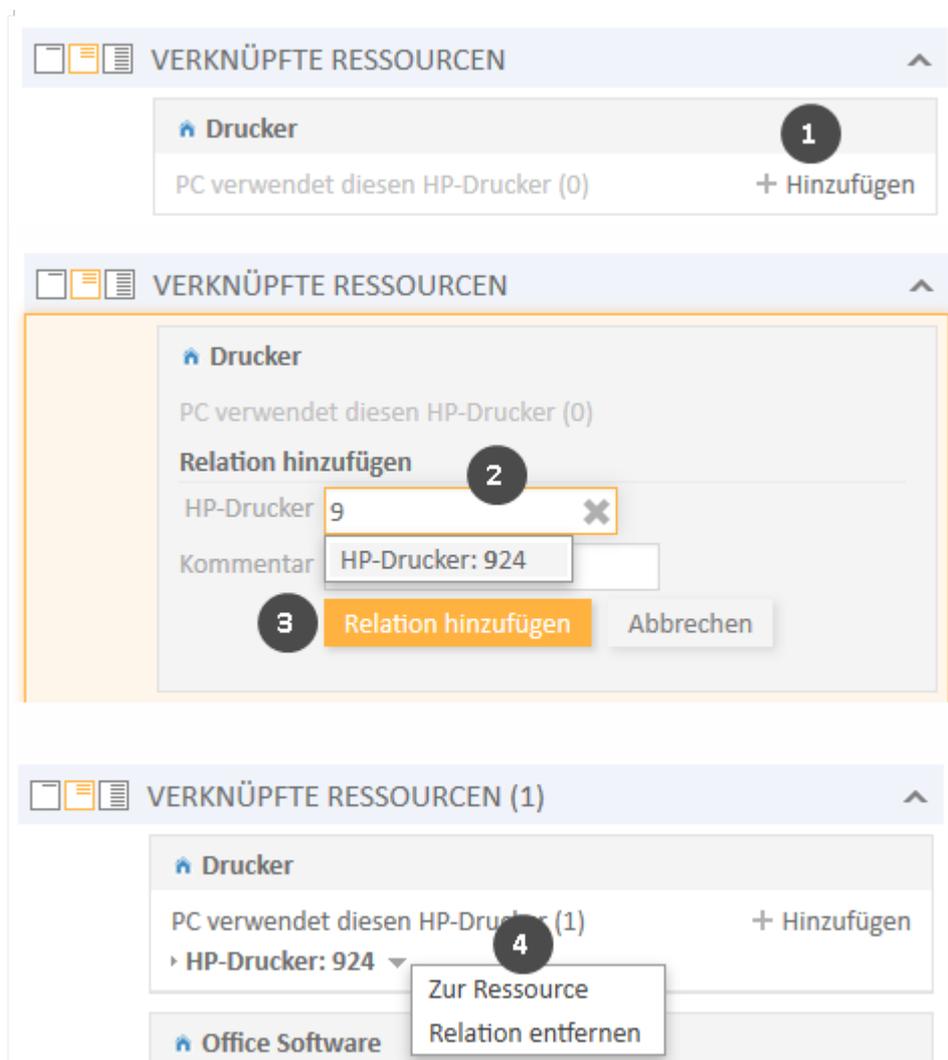


Abbildung 121: Hinzufügen einer Ressourcenrelation

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.

i Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems 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.

i Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

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 Relationen 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, die *Firma*, *Kontakt* oder *Beliebig* sein kann, an (1). Wenn die Kundenart *Beliebig* ist, d. h. entweder Kontakt oder Firma, gibt es zwei Tabs: einen für Relationen zu Kontakten und einen für Relationen zu Firmen (2).

Die Tabelle enthält die Relationen, die für dieses Relationsmodell erstellt wurden. Sie können die angezeigten Spalten über das Zahnradsymbol (3) konfigurieren. Normalerweise enthält die Tabelle einen Link zum Öffnen der Kundenseite (4), einen Link zum Editieren der Bemerkung der Relation (5) und ein Symbol zum Löschen der Relation (6).

Sie können eine Relation hinzufügen, indem Sie auf den Link *Hinzufügen* klicken (7).

VERKNÜPFTE FIRMEN UND KONTAKTE (3) + Hinzufügen ^

Relation zu (Händler)(Beliebig)

Kontakt Firma

⚙️	Datum ↕	Kontakt	Kommentar ↕	Aktionen
	01.03.17 09:13	@ Skydiver, Mia	Bearbeiten	✕

Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt (Endkunden)(Kontakt)

⚙️	Datum ↕	Kontakt	Kommentar ↕	Aktionen
	01.03.17 09:09	👤 Luke Skywalker	Bearbeiten	✕

Abbildung 122: 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.

The screenshot shows two sequential steps of the 'Relation hinzufügen' process. In the first step, the user is prompted to select a relation type from a dropdown menu. The second step shows the user entering 'CM Consultant' in the search field and clicking the 'Relation hinzufügen' button.

Abbildung 123: 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 *PC Dell X390* sehen Sie die Relation des Typs *Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt* zum Kontakt *Luke Skywalker* aus der Kundengruppe *Endkunden* (1).
- Auf der Kundenseite von *Luke Skywalker* sehen Sie die Relation des Typs *Diese Person ist für diesen PC verantwortlich* zur Ressource *PC Dell X390* aus der Ressourcenkategorie *PCs* (2).

1 VERKNÜPFTE FIRMEN UND KONTAKTE (1) + Hinzufügen ^

Für den PC-Desktop verantwortlicher Kontakt (Endkunden)(Kontakt)

⚙	Datum ↕	Kontakt	Kommentar ↕	Aktionen
	24.04.17 10:56	CM Consultant	Bearbeiten	✕

2 VERKNÜPFTE RESSOURCEN (1)

- 🔖 PCs
- Diese Person ist für den PC verantwortlich (1)
- PC: Workstation - 415 ▼

Abbildung 124: Resultierende Relationen

i Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

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.

i Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Relationen zwischen Ressourcen und Vorgängen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Einführung in die Relationen zwischen Ressourcen und Vorgängen](#)
- [Anzeige von Vorgangsrelationen im Web Client](#)
- [Konfigurieren der angezeigten Spalten](#)
- [Hinzufügen einer Vorgangsrelation](#)
- [Editieren des Kommentars einer Vorgangsrelation](#)
- [Öffnen des Vorgangs](#)
- [Löschen einer Vorgangsrelation](#)

Einführung in die Relationen zwischen Ressourcen und Vorgängen

Eine Relation zwischen Ressource und Vorgang (im folgenden Abschnitt der Lesbarkeit wegen kurz als *Vorgangsrelation* bezeichnet) definiert die Relation zwischen dieser Ressource und einem Vorgang. Vorgangsrelationen ermöglichen es Ihnen, Objekte mit den Vorgängen, die sie betreffen, zu verknüpfen. Zum Beispiel können Sie einen Vorfallvorgang mit dem Drucker verknüpfen, der das Problem hervorgerufen hat, oder einen Servicevorgang mit der SLA des Kunden. Sie können die Vorgänge dann schnell aus der Ressourcenseite aufrufen.

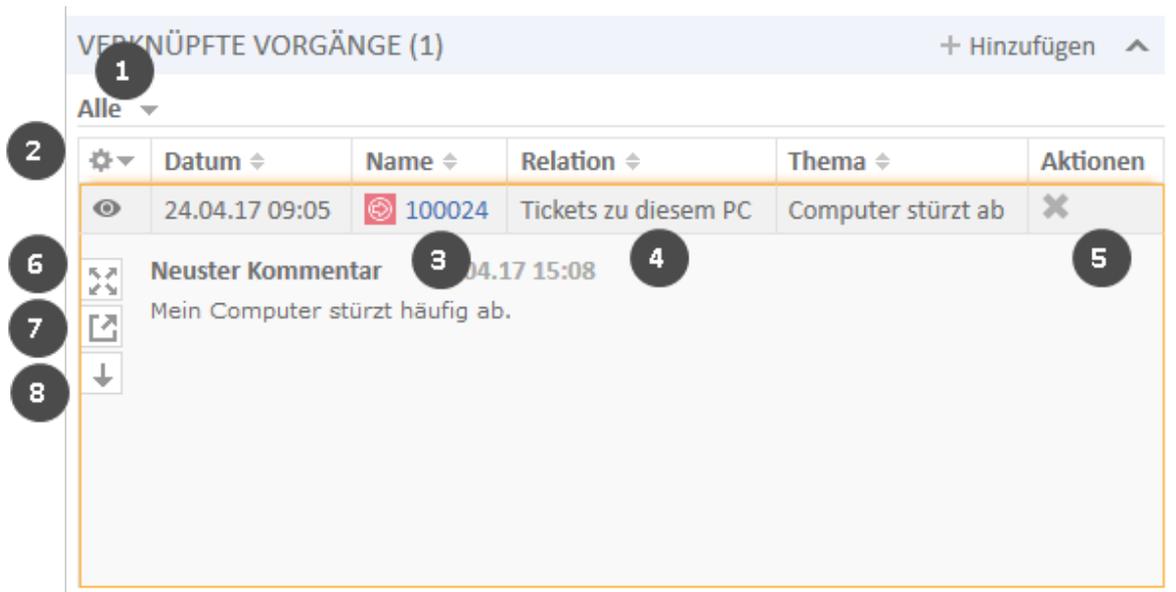
Sie können Relationen anhand der in Ihrem CM-System konfigurierten Relationsmodelle erzeugen. Für jedes Relationsmodell ist Folgendes definiert:

- Die **Queue**, in der sich der Vorgang befinden muss.
- Die **Kardinalität** der Relation, d. h. ob Sie mehrere Ressourcen mit demselben Vorgang oder mehrere Vorgänge 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 Vorgangsrelationen im Web Client

Die Vorgangsrelationen werden auf der Ressourcenseite im [Bereich für verknüpfte Vorgänge](#) angezeigt. Die Tabelle enthält die Relationen, die für diese Ressource erstellt wurden. Sie können auswählen, ob Sie alle Vorgänge, offene Vorgänge oder geschlossene Vorgänge anzeigen möchten, indem Sie im Filter den entsprechenden Wert auswählen (1). Klicken Sie zum Konfigurieren der Tabellenspalten auf das Zahnradsymbol (2) und wählen Sie die gewünschten Spalten aus. Sie können die Spalten sortieren, indem Sie die Kopfzeile der Spalte an die gewünschte Position ziehen.

Die Tabelle enthält normalerweise einen Link zum Öffnen des Vorgangs (3), den Namen der Relation (4) und ein Symbol zum Löschen der Relation (5). Klicken Sie auf eine Tabellenzeile, um die Vorgangsvorschau zu öffnen. Die Vorgangsvorschau enthält weitere Buttons zum Anzeigen von mehr Vorgangsdaten (6), Öffnen des Vorgangs (7) und Anzeigen der Vorschau des nächsten Vorgangs (8).



VERKNÜPFTE VORGÄNGE (1) + Hinzufügen ^					
Alle ▾					
	Datum	Name	Relation	Thema	Aktionen
	24.04.17 09:05	 100024	Tickets zu diesem PC	Computer stürzt ab	
	Neuster Kommentar 3		04.17 15:08 4	5	
	Mein Computer stürzt häufig ab.				
					

Abbildung 125: Vorgangsrelationen

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 Vorgangsrelation

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine neue Vorgangsrelation hinzuzufügen.

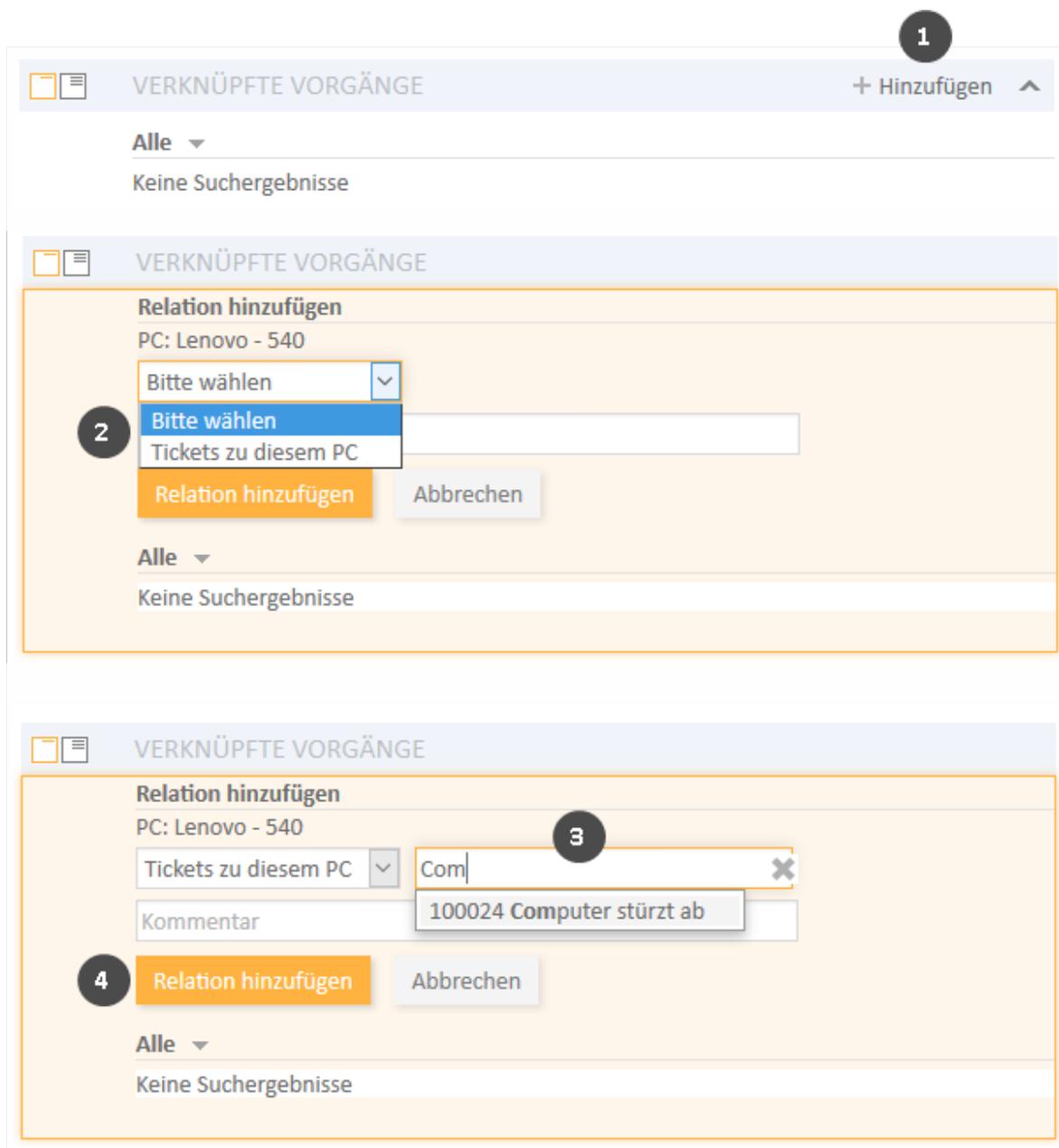


Abbildung 126: Hinzufügen einer Vorgangsrelation

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 Vorgangsnamens im Feld *Nicht zugewiesen* und wählen Sie den gewünschte Vorgang aus den Vorschlägen der [Autocomplete-Suche](#). Die Eingabe eines Kommentars ist optional.
4. Klicken Sie auf *Relation hinzufügen*.

 Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

Editieren des Kommentars einer Vorgangsrelation

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 Vorgangs

Sie können den verknüpften Vorgang 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, den Vorgang zu öffnen (siehe Abbildung in Abschnitt [Anzeige von Vorgangsrelationen im Web Client](#)).

Löschen einer Vorgangsrelation

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.

 Die Aktion des Hinzufügens oder Löschens einer Relation kann zusätzliche Änderungen auslösen, z. B. kann der Wert eines Datenfeldes aktualisiert werden. Dies hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab.

E.2 CM/Track V1

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

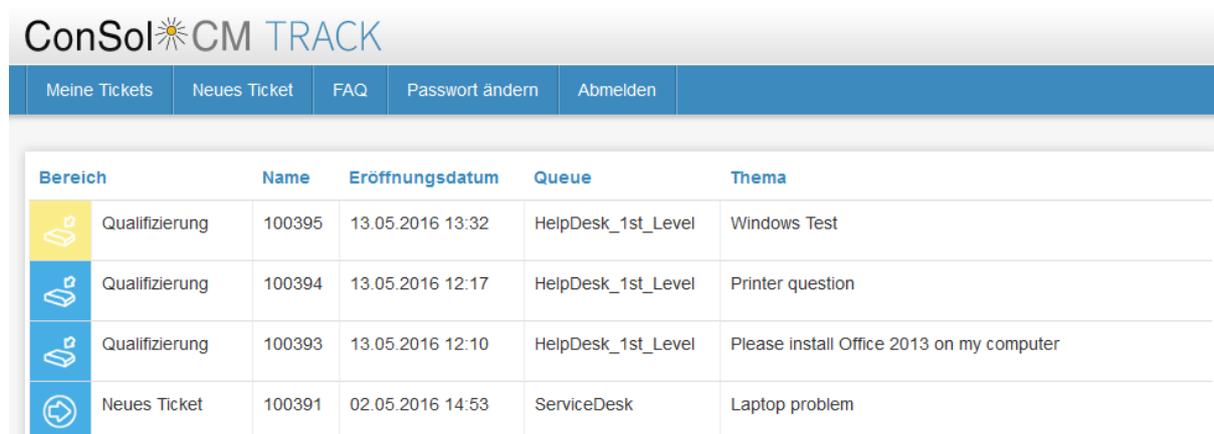
E.2.1 Über CM/Track	254
E.2.2 CM/Track aus der Sicht Ihrer Kunden	254
E.2.3 CM/Track aus der Sicht des Bearbeiters	255
E.2.4 Konfigurieren von CM/Track V1 für die Kunden	256
E.2.5 Berücksichtigen von CM/Track V1 bei der Arbeit mit Vorgängen	260
E.2.6 CM/Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden	265



E.2.1 Über CM/Track

Über CM/Track haben Ihre (internen und externen) Kunden Zugriff auf ihre Vorgänge 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 Vorgänge und können neue Vorgänge 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.



The screenshot shows the ConSol CM TRACK web interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Meine Tickets', 'Neues Ticket', 'FAQ', 'Passwort ändern', and 'Abmelden'. Below this is a table with the following columns: 'Bereich', 'Name', 'Eröffnungsdatum', 'Queue', and 'Thema'. The table contains four rows of ticket data.

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 127: CM/Track

E.2.2 CM/Track aus der Sicht Ihrer Kunden

Ihre Kunden können sich in CM/Track anmelden, um Zugriff auf ihre Vorgänge zu haben. Die folgenden Aktionen sind in einer Standardinstallation von CM/Track möglich, sofern die Kunden die erforderlichen Berechtigungen haben:

- Ansehen der Vorgangsliste
- Ansehen der Details von Vorgängen
- Hinzufügen von Kommentaren zu Vorgängen
- Hinzufügen von Attachments zu Vorgängen
- Erstellen von neuen Vorgängen
- 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 Vorgängen, auf die Ihre Kunden über CM/Track zugreifen, siehe [Berücksichtigen von CM/Track V1 bei der Arbeit mit Vorgängen](#).

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:

- **CM/Track-Login (1)**
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.
- **CM/Track-Profil (2)**
Das CM/Track-Profil wird vom CM-Administrator erstellt. Es enthält die **Berechtigungen** für den Kontakt. Mit diesen Berechtigungen wird festgelegt, welche Vorgänge der Kontakt sehen kann (nur seine eigenen Vorgänge oder die Vorgänge 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.

Die folgende Abbildung zeigt die unterschiedlichen Elemente eines CM/Track-Kontos.



Web Client
(interne Seite)

Kontakt

Name Skywalker Vorname Luke

E-Mail luke.skywalker@spaceod Telefon 0211/1231666

VIP?

1 CM/Track-Login luke CM/Track-Passwort

2 Track-Benutzer

ConSol CM TRACK

Login luke

Passwort

Login

Forgot your password?

CM/Track
(externe Seite)

Abbildung 128: CM/Track-Konto

- **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.



Der Benutzername muss eindeutig sein. Jeder Kunde in Ihrem CM-System braucht einen eigenen Benutzernamen.

- **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 und der Wert wird nicht ins Vorgangsprotokoll geschrieben.

- **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:
- Die CM/Track-Konten werden automatisch ins System importiert.
 - 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 Berücksichtigen von CM/Track V1 bei der Arbeit mit Vorgängen

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 Vorgängen berücksichtigen, da sich einige Ihrer Aktionen auf das, was Ihre Kunden in CM/Track sehen, auswirken.

E.2.5.1 So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM/Track sehen

Normalerweise sehen Ihre Kunden die Vorgangsdaten im Kopfbereich und Bereich für Detaildaten. Die Sichtbarkeit der Einträge des Vorgangsprotokolls, 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.

The screenshot displays a ticket titled "Bitte Office 2013 auf meinem Computer installieren" (ID: 100393). The ticket details include: HelpDesk 1st Level, Qualifizierung, nicht zugewiesen, 13.05.16 12:10, Normal priority, reaction deadline 13.05.16, and category Software | Office. The customer is identified as "Skywalker, Luke (0211/1231666)" with the role of Reseller. The interface shows sections for "KUNDEN (1)", "PROTOKOLL", and a list of entries. A callout "Vorgangsdaten vom Kunden" points to the ticket details. Another callout "Kunde als Hauptkunde hinzugefügt" points to the customer information. A third callout "Kommentar vom Kunden" points to a comment entry dated 13.05.2016 12.10, which reads: "#1 erzeugt von luke | Aktion - Für Kunden sichtbar. Liebes Support-Team, Bitte die neueste Version von Microsoft Office auf meinem Rechner installieren. Luke Skywalker". The comment is highlighted in yellow. Other callouts include "Hinzufügen" buttons for customers, workers, tickets, and calendar events.

Abbildung 129: Einem Kommentar zugewiesene Textklasse

In Ihrem eigenen CM-System hat die Textklasse wahrscheinlich einen anderen Namen, eine andere 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.2.5.2 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 Vorgänge in CM/Track](#)
- [Kunden fügen in CM/Track Inhalt zu einem vorhandenen Vorgang hinzu](#)

Kunden erstellen neue Vorgänge in CM/Track

Kunden können in CM/Track neue Vorgänge erstellen, sofern ihr CM/Track-Profil die erforderlichen Berechtigungen enthält. Sie können die von Ihren Kunden erstellten Vorgänge genauso wie andere Vorgänge ansehen und bearbeiten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass der Kunde, der den Vorgang erstellt hat, schon als Hauptkunde des Vorgangs hinzugefügt ist, und dass der Vorgang die vom Kunden angegebenen Daten enthält.

Vorgang ✓ Akzeptieren ✎ Bearbeiten 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

Bitte Office 2013 auf meinem Computer installieren
 100393 HelpDesk 1st Level Qualifizierung nicht zugewiesen 13.05.16 12:10
 Priorität Normal
 Reaktion bis 13.05.16
 Kategorie Software | Office

KUNDEN (1) + Hinzufügen ^

Hauptkunde
 @ Skywalker, Luke (0211/1231666) Reseller Kunde als Hauptkunde hinzugefügt

KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER + Hinzufügen ^

KEINE VERKNÜPFTEN TICKETS + Hinzufügen ^

KALENDER Termin hinzufügen Aktualisieren v

PROTOKOLL Kommentar E-Mail Attachment ^

Alle Einträge v Neueste Einträge zuerst v

13.05.2016 12.10
 #1 erzeugt von luke | Aktion v
 Liebes Support-Team
 Bitte die neue Version von Microsoft Office auf meinem Rechner installieren
 Luke Skywalker Kommentar vom Kunden

KEINE ATTACHMENTS ^

Abbildung 130: In CM/Track erstellter Vorgang

Kunden fügen in CM/Track Inhalt zu einem vorhandenen Vorgang hinzu

Kunden können mit CM/Track Kommentare und Attachments zu vorhandenen Vorgängen 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 131: Kommentar und Attachment aus CM/Track

- Symbol für die Textklasse (1)
- Benutzername des Kunden, der den Inhalt hinzugefügt hat (2)
- Vom Kunden eingegebener Kommentar (3)
- Vom Kunden hochgeladenes Attachment (4)

E.2.6 CM/Track V1 aus der Sicht Ihrer Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Anmelden in CM/Track](#)
- [Ansehen der Vorgangsliste in CM/Track](#)
- [Ansehen eines Vorgangs in CM/Track](#)
- [Hinzufügen von Inhalt zu einem Vorgang in CM/Track](#)
- [Erstellen eines Vorgangs in CM/Track](#)
- [Durchsuchen der FAQs](#)
- [Ändern des Passworts](#)

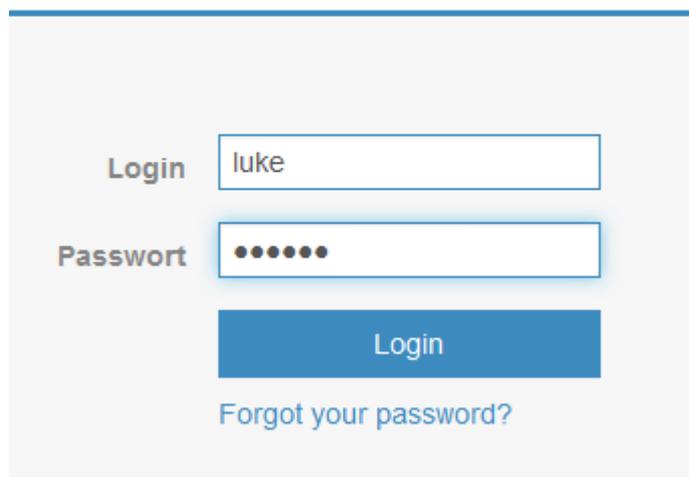
i In diesem Abschnitt wird ausschließlich die externe Seite von CM/Track behandelt, d. h. wie Ihre Kunden mit CM/Track arbeiten. Informationen über Ihre Aufgaben im Zusammenhang mit CM/Track finden Sie in [Konfigurieren von CM/Track V1 für die Kunden](#) und [Berücksichtigen von CM/Track V1 bei der Arbeit mit Vorgängen](#) bei der Arbeit mit Vorgängen. Als Bearbeiter müssen Sie sich nicht in CM/Track anmelden; Sie arbeiten immer mit dem Web Client.

E.2.6.1 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](#).

ConSol  CM TRACK



Login

Passwort

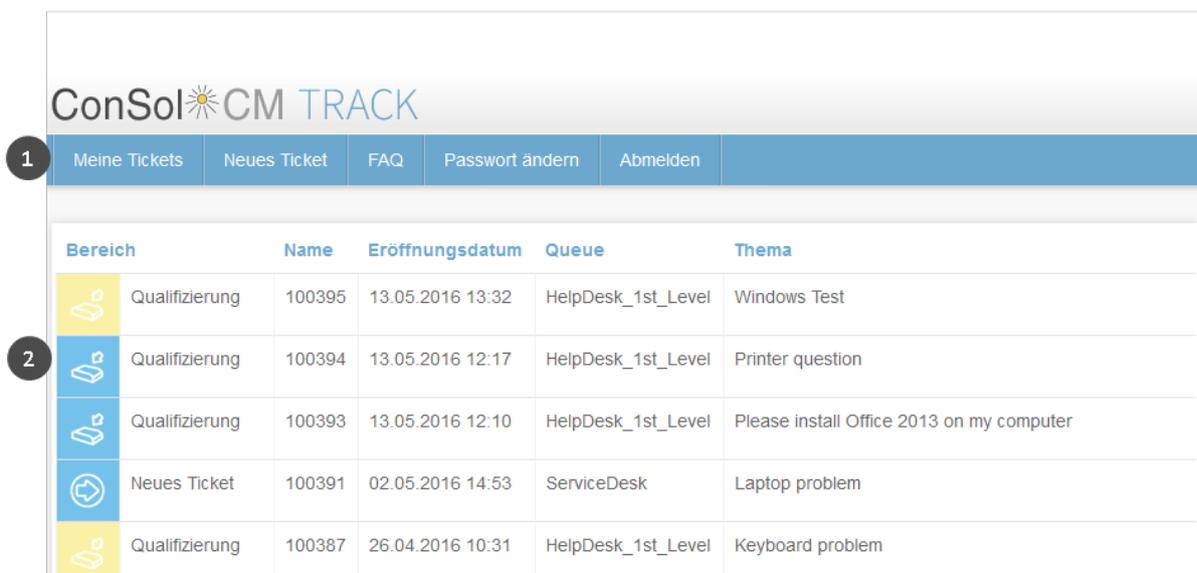
Login

[Forgot your password?](#)

Abbildung 132: Anmeldung des Kunden in CM/Track

E.2.6.2 Ansehen der Vorgangsliste in CM/Track

Wenn sich der Kunde in CM/Track angemeldet hat, sieht er die Übersichtsseite. Diese besteht aus einer Menüleiste (1) und der Vorgangsliste (2).



The screenshot shows the ConSol CM TRACK interface. At the top, there is a navigation menu with five items: 'Meine Tickets', 'Neues Ticket', 'FAQ', 'Passwort ändern', and 'Abmelden'. Below the menu is a table with five columns: 'Bereich', 'Name', 'Eröffnungsdatum', 'Queue', and 'Thema'. The table contains five rows of ticket information. A yellow circle with the number '1' points to the navigation menu, and a yellow circle with the number '2' points to the first row of the table.

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
Qualifizierung	100387	26.04.2016 10:31	HelpDesk_1st_Level	Keyboard problem

Abbildung 133: 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 Vorgangsliste.
- **Neues Ticket**
Öffnet die Seite, auf der der Kunde einen neuen Vorgang 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 Vorgangsliste enthält die Vorgänge, die der Kunde ansehen darf. Für jeden Vorgang sind folgende Informationen angegeben:

- **Bereich**
Zeigt den aktuellen Bereich des Vorgangs (im Workflow) und das Vorgangs-Icon an.
- **Name**
Zeigt den eindeutigen Vorgangsnamen an.

- **Eröffnungsdatum**
Zeigt das Datum und die Zeit der Erstellung des Vorgangs an.
- **Queue**
Zeigt die aktuelle Queue des Vorgangs an.
- **Thema**
Zeigt das Thema des Vorgangs an.

Der Kunde kann die Vorgangsliste nach Spalte sortieren.

Welche Vorgänge werden in der Vorgangsliste des Kunden angezeigt?

Die angezeigten Vorgänge 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 Vorgänge sehen:

- **Eigene Vorgänge**
Alle Vorgänge, bei denen der Kunde der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist.
- **Eigene Vorgänge und Vorgänge der Firma**
Alle Vorgänge, 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.2.6.3 Arbeiten mit Vorgängen in CM/Track

Ansehen eines Vorgangs in CM/Track

Die Kunden können die Details eines Vorgangs ansehen, indem sie den Vorgang öffnen. Sie müssen dazu nur in der Vorgangsliste auf die Zeile des Vorgangs klicken. Die Vorgangsdetails enthalten die Standardvorgangsdaten oben (1) und die zusätzlichen Vorgangsdaten darunter (2). Die Kommentare (3) werden unter den Vorgangsdaten angezeigt. Im unteren Bereich befindet sich ein Button, mit dem der Kunde Kommentare und Attachments anhängen kann (4).

Ticket Details

1

Ticket	100393
Thema	Please install Office 2013 on my computer
Eröffnungsdatum	13.05.2016 12:10
Bereich	 Qualifizierung

2

Kategorie	Software/office
Priorität	Normal
Reaktion bis	13.05.2016

3

13.05.2016 12:10

Dear support team,

Please install the new version of Microsoft Office on my computer.

Luke Skywalker

4

Kommentar hinzufügen

Abbildung 134: Vorgangsdetails

Der Kunde kann zur Übersicht mit der Vorgangsliste zurückkehren, indem er in der Menüleiste auf *Meine Tickets* klickt.

Hinzufügen von Inhalt zu einem Vorgang in CM/Track

Kunden können mit CM/Track Kommentare und Attachments zu ihren Vorgängen hinzufügen. Dazu müssen sie den entsprechenden Vorgang öffnen und auf den Button *Kommentar hinzufügen* klicken. Dadurch wird der in der folgenden Abbildung gezeigte Editor geöffnet.

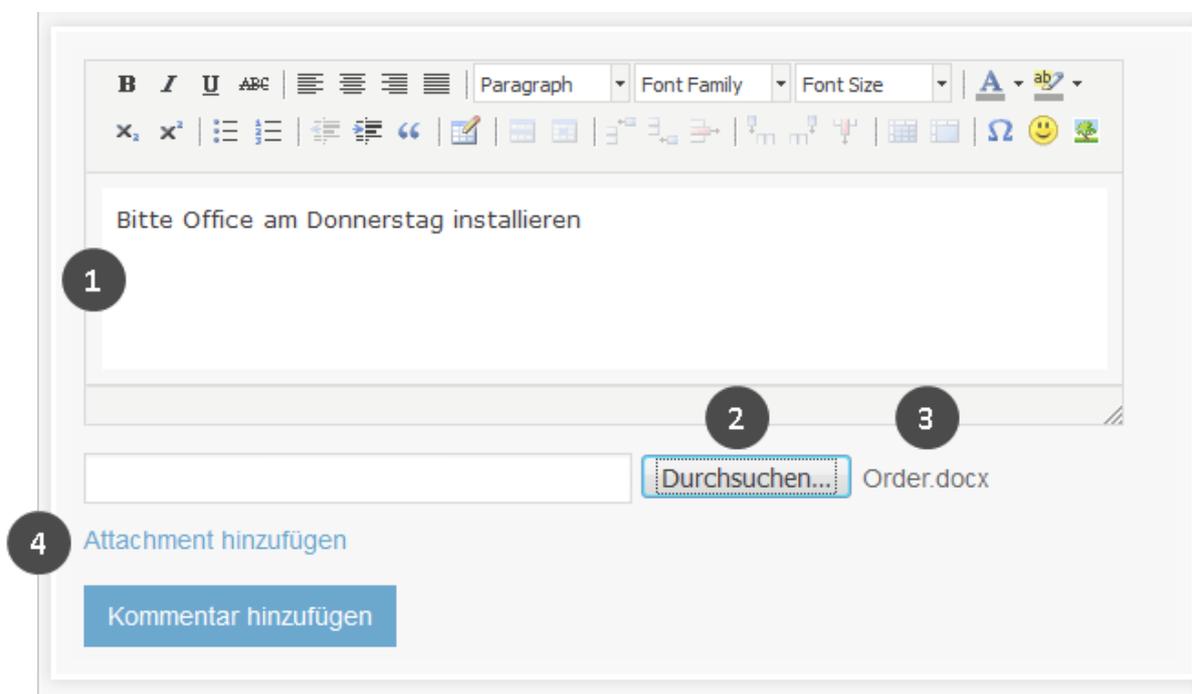


Abbildung 135: Editor zum Hinzufügen von Inhalt zu einem Vorgang

Der Kunde kann folgende Aktionen ausführen:

- **Kommentar schreiben (1)**
Der Kunde kann den Rich-Text-Editor verwenden, um seinen Kommentar einzugeben.
- **Datei als Attachment hochladen (2)**
Die hochgeladene Datei (3) 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 (4)**
Wenn der Kunde ein weiteres Attachment hinzufügen möchte, kann er auf den Button *Attachement 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.

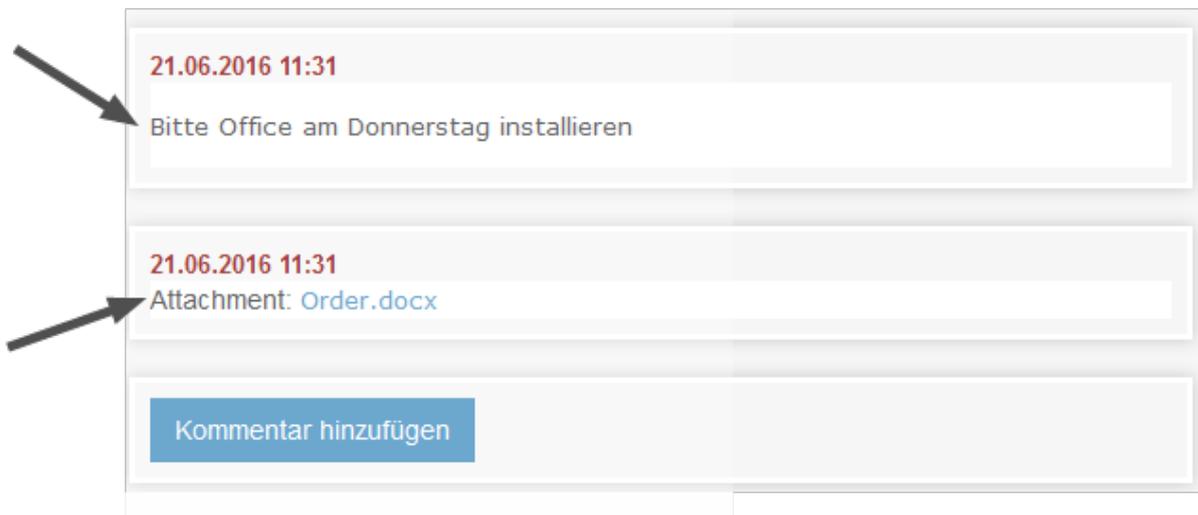


Abbildung 136: Hinzugefügter Inhalt in CM/Track sichtbar

Als Bearbeiter können Sie die Kommentare und Attachments Ihrer Kunden im Web Client sehen, siehe [Kunden fügen in CM/Track Inhalt zu einem vorhandenen Vorgang hinzu](#).

Erstellen eines Vorgangs in CM/Track

Kunden können in CM/Track neue Vorgänge 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 den Vorgang zu speichern.

Ticket erzeugen

Thema:	<input type="text" value="Bitte Microsoft Office installieren"/>
Queue:	<input type="text" value="HelpDesk_1st_Level"/>

Kategorie	<input type="text" value="Software"/> <input type="text" value="Office"/> <input type="text" value="Microsoft Office 2013"/>
Feedback erfragen	<input type="checkbox"/>
Modul	<input type="text" value="admintool"/>
Priorität	<input type="text" value="Niedrig"/>

B *I* U ABC | Paragraph | Font Family | Font Size |

E.2.6.4 Durchsuchen der FAQs

FAQs (Frequently Asked Questions) helfen Ihren Kunden dabei, selber Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden. FAQs werden als Vorgänge in Ihrem CM-System verwaltet, wo sich die FAQ-Vorgänge in einer speziellen FAQ-Queue befinden. Im Gegensatz zu normalen Vorgängen, die nur für ihre Kunden sichtbar sind, sind FAQ-Vorgänge für **alle** Kunden in CM/Track sichtbar. FAQ-Vorgänge 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*.
3. Die passenden FAQ-Vorgänge werden in der Vorgangsliste angezeigt und der Kunde kann auf einen Vorgang klicken, um die Details zu öffnen.

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

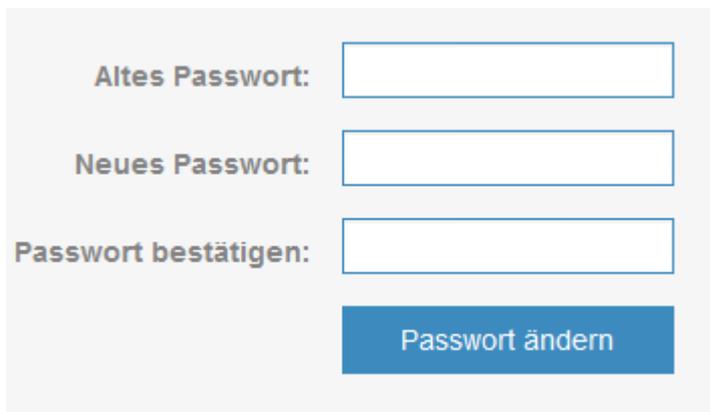
Abbildung 138: Durchsuchen der FAQs

i Es ist möglich, im Suchmuster ein Sternchen (*) als Platzhalter zu verwenden.

E.2.6.5 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.



Altes Passwort:

Neues Passwort:

Passwort bestätigen:

Abbildung 139: Ändern des Passworts

E.3 CM/Track V2

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

E.3.1 Über CM/Track	275
E.3.2 CM/Track aus der Sicht Ihrer Kunden	275
E.3.3 CM/Track aus der Sicht des Bearbeiters	275
E.3.4 Konfigurieren von CM/Track V2 für die Kunden	276
E.3.5 Berücksichtigen von CM/Track V2 bei der Arbeit mit Vorgängen	280
E.3.6 CM/Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden	285



E.3.1 Über CM/Track

Über CM/Track haben Ihre (internen und externen) Kunden Zugriff auf ihre Vorgänge 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 Vorgänge und können neue Vorgänge 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 140: *CM/Track*

E.3.2 CM/Track aus der Sicht Ihrer Kunden

Ihre Kunden können sich in CM/Track anmelden, um Zugriff auf ihre Vorgänge zu haben. Die folgenden Aktionen sind in einer Standardinstallation von CM/Track möglich, sofern die Kunden die erforderlichen Berechtigungen haben:

- Ansehen der Vorgangsliste
- Ansehen der Details von Vorgängen
- Hinzufügen von Kommentaren zu Vorgängen
- Hinzufügen von Attachments zu Vorgängen
- Erstellen von neuen Vorgängen
- 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 Vorgängen, auf die Ihre Kunden über CM/Track zugreifen, siehe [Berücksichtigen von CM/Track V2 bei der Arbeit mit Vorgängen](#).

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:

- **CM/Track-Login (1)**
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.
- **CM/Track-Profil (2)**
Das CM/Track-Profil wird vom CM-Administrator erstellt. Es enthält die **Berechtigungen** für den Kontakt. Mit diesen Berechtigungen wird festgelegt, welche Vorgänge der Kontakt sehen kann (nur seine eigenen Vorgänge oder die Vorgänge 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.

Die folgende Abbildung zeigt die unterschiedlichen Elemente eines CM/Track-Kontos.



Web Client
(interne Seite)

Kontakt

Name Skywalker Vorname Luke

E-Mail luke.skywalker@spaceod Telefon 0211/1231666

VIP?

1 CM/Track-Login luke CM/Track-Passwort ●●●●●●

2 Track-Benutzer

Bitte melden Sie sich an.

luke

●●●●●●

Sie haben Ihr
Passwort vergessen?

Anmelden

CM/Track
(externe Seite)

Abbildung 141: CM/Track-Konto

- **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.



Der Benutzername muss eindeutig sein. Jeder Kunde in Ihrem CM-System braucht einen eigenen Benutzernamen.

- **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 und der Wert wird nicht ins Vorgangsprotokoll geschrieben.

- **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.

- i** Abhängig von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems kann es sein, dass CM/Track-Konten automatisch erstellt werden. Dies kann in zwei Fällen vorkommen:
- Die CM/Track-Konten werden automatisch ins System importiert.
 - 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.
- 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.3.5 Berücksichtigen von CM/Track V2 bei der Arbeit mit Vorgängen

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 Vorgängen berücksichtigen, da sich einige Ihrer Aktionen auf das, was Ihre Kunden in CM/Track sehen, auswirken.

E.3.5.1 So steuern Sie, was Ihre Kunden in CM/Track sehen

Normalerweise sehen Ihre Kunden die Vorgangsdaten im Kopfbereich und Bereich für Detaildaten. Die Sichtbarkeit der Einträge des Vorgangsprotokolls, 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.

The screenshot displays a ticket titled "Bitte Office 2013 auf meinem Computer installieren" with ID 100393. The ticket details include: HelpDesk 1st Level, Qualifizierung, nicht zugewiesen, 13.05.16 12:10, Normal priority, reaction deadline 13.05.16, and category Software | Office. The customer section shows "KUNDEN (1)" with "Hauptkunde" "Skywalker, Luke (0211/1231666)" as a Reseller. Below this, there are sections for "KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER", "KEINE VERKNÜPFTEN TICKETS", and "KALENDER". The "PROTOKOLL" section shows a comment from the customer: "#1 erzeugt von luke | Aktion" and "Für Kunden sichtbar". The comment text reads: "Liebes Support-Team, Bitte die neueste Version von Microsoft Office auf meinem Rechner installieren. Luke Skywalker". Callouts point to the ticket details, the customer name, and the comment text.

Abbildung 142: Einem Kommentar zugewiesene Textklasse

In Ihrem eigenen CM-System hat die Textklasse wahrscheinlich einen anderen Namen, eine andere 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.3.5.2 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 Vorgänge in CM/Track](#)
- [Kunden fügen in CM/Track Inhalt zu einem vorhandenen Vorgang hinzu](#)

Kunden erstellen neue Vorgänge in CM/Track

Kunden können in CM/Track neue Vorgänge erstellen, sofern ihr CM/Track-Profil die erforderlichen Berechtigungen enthält. Sie können die von Ihren Kunden erstellten Vorgänge genauso wie andere Vorgänge ansehen und bearbeiten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass der Kunde, der den Vorgang erstellt hat, schon als Hauptkunde des Vorgangs hinzugefügt ist, und dass der Vorgang die vom Kunden angegebenen Daten enthält.

Vorgang ✓ Akzeptieren ✎ Bearbeiten 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

Bitte Office 2013 auf meinem Computer installieren
 100393 HelpDesk 1st Level Qualifizierung nicht zugewiesen 13.05.16 12:10
 Priorität Normal
 Reaktion bis 13.05.16
 Kategorie Software | Office

KUNDEN (1) + Hinzufügen ^

Hauptkunde
 @ Skywalker, Luke (0211/1231666) Reseller

KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER + Hinzufügen ^

KEINE VERKNÜPFTEN TICKETS + Hinzufügen ^

KALENDER Termin hinzufügen Aktualisieren v

PROTOKOLL Kommentar E-Mail Attachment ^

Alle Einträge v Neueste Einträge zuerst v

13.05.2016 12.10
 #1 erzeugt von luke | Aktion v
 Liebes Support-Team
 Bitte die neue Version von Microsoft Office auf meinem Rechner installieren
 Luke Skywalker

KEINE ATTACHMENTS ^

Callouts:
 - Vorgangsdaten vom Kunden (points to ticket details)
 - Kunde als Hauptkunde hinzugefügt (points to customer name)
 - Kommentar vom Kunden (points to comment text)

Abbildung 143: In CM/Track erstellter Vorgang

Kunden fügen in CM/Track Inhalt zu einem vorhandenen Vorgang 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 144: Kommentar und Attachment aus CM/Track

- Symbol für die Textklasse (1)
- Benutzername des Kunden, der den Inhalt hinzugefügt hat (2)
- Vom Kunden eingegebener Kommentar (3)
- Vom Kunden hochgeladenes Attachment (4)

E.3.6 CM/Track V2 aus der Sicht Ihrer Kunden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

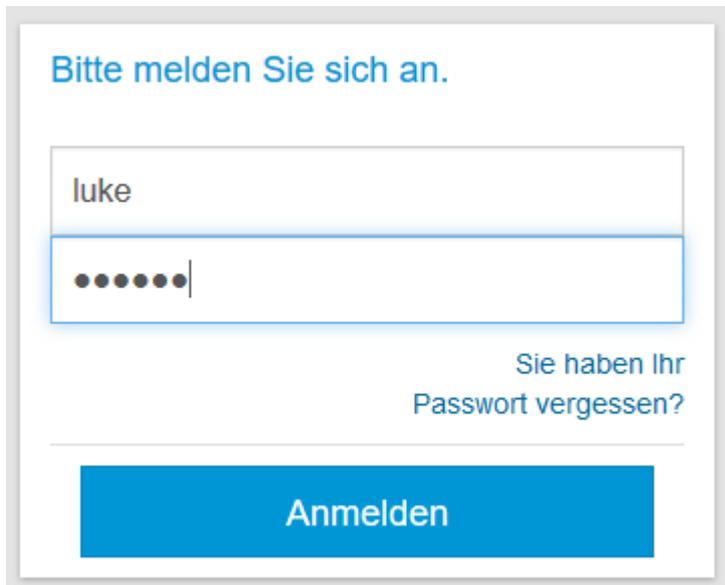
- [Anmelden in CM/Track](#)
- [Ansehen der Vorgangsliste in CM/Track](#)
- [Ansehen eines Vorgangs in CM/Track](#)
- [Hinzufügen von Inhalt zu einem Vorgang in CM/Track](#)
- [Ausführen von Workflow-Aktivitäten für einen Vorgang](#)
- [Erstellen eines Vorgangs in CM/Track](#)
- [Durchsuchen der FAQs](#)
- [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 V2 für die Kunden](#) und [Berücksichtigen von CM/Track V2 bei der Arbeit mit Vorgängen](#) bei der Arbeit mit Vorgängen. Als Bearbeiter müssen Sie sich nicht in CM/Track anmelden; Sie arbeiten immer mit dem Web Client.

E.3.6.1 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](#).



Bitte melden Sie sich an.

luke

.....

Sie haben Ihr
Passwort vergessen?

Anmelden

Abbildung 145: Anmeldung des Kunden in CM/Track

E.3.6.2 Ansehen der Vorgangsliste in CM/Track

Wenn sich der Kunde in CM/Track angemeldet hat, sieht er die Übersichtsseite. Diese besteht aus einer Menüleiste (1) und der Vorgangsliste (3), einschließlich mehrerer Optionen zum Filtern, Sortieren und Navigieren der Vorgangsliste (2).

The screenshot shows the 'CM.Track' interface. At the top, there is a navigation bar with the following elements: 'CM.Track', 'Tickets' (highlighted in yellow), 'Ticket erstellen', and 'FAQ'. On the right side of the navigation bar, the user's name 'Luke Skywalker' is displayed with a dropdown arrow. Below the navigation bar, there are several filter and sort options: 'Anzeigen Tickets der Firma', 'Filtern nach Alle Queues', 'Offen', and 'Sortiert nach Queue'. A search bar is present with the text 'Suche...'. On the right side, there is a 'Einträge pro Seite' dropdown set to '10'. The main content area displays a list of tickets with details such as ID, title, status, queue, creation date, and contact.

ID	Titel	Status	Queue	Erstellt	Kontakt
100019	Layout-Problem beim Drucken	Vorgang in Arbeit	ServiceDesk Deutschland	27.03.2017	Luke Skywalker
100021	Fragen zur Online-Hilfe	Neues Ticket	ServiceDesk Deutschland	06.04.2017	
100026	Fragen zur Rechnung	Neues Ticket	ServiceDesk Deutschland	13.04.2017	ConSol GmbH DUS

Abbildung 146: Übersichtsseite von CM/Track

Die Menüleiste (1) 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 Vorgangsliste.
- **Ticket erstellen**
Öffnet die Seite, auf der der Kunde einen neuen Vorgang 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 und einen Link zum Ändern des Passworts enthält.

Über der Vorgangsliste wird ein Bereich mit mehreren Filter-, Sortier- und Navigationsoptionen angezeigt. Der Kunde kann folgende Optionen festlegen:

- **Anzeigen**
Legt fest, wessen Vorgänge in der Vorgangsliste angezeigt werden. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Meine Tickets**
Nur Vorgänge des aktuellen Kunden.
- **Tickets der Firma**
Vorgänge 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.)

 Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Kunde die Berechtigung zum Anzeigen der Vorgänge seiner Firma hat.

- **Filtern nach**

Legt fest, welche Vorgänge in der Vorgangsliste angezeigt werden. Die verfügbaren Optionen sind:

- **Alle Queues**
Die Vorgangsliste zeigt die Vorgänge aus allen Queues, auf die der Kunde Zugriff hat. Alternativ kann der Kunde eine Queue auswählen.
- **Offen + Geschlossen**
Die Vorgangsliste enthält die offenen und geschlossenen Vorgänge.
- **Offen**
Die Vorgangsliste enthält nur die offenen Vorgänge.
- **Geschlossen**
Die Vorgangsliste enthält nur die geschlossenen Vorgänge.

- **Sortiert nach**

Legt fest, wie die Vorgänge in der Vorgangsliste 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 Vorgänge nach Queue-Namen.
- **Erstellungsdatum**
Sortiert die Vorgänge nach Erstellungsdatum.
- **Thema**
Sortiert die Vorgänge nach Thema.
- **ID**
Sortiert die Vorgänge nach Vorgangsnummer.
- **Bereich**
Sortiert die Vorgänge nach Queue und Bereich. (Die Bereiche sind normalerweise entsprechend ihrer Position im Workflow sortiert.)

Für jeden Vorgang sind folgende Informationen angegeben:

- Vorgangs-Icon (1)
- Vorgangsnummer (2)

- Thema (3)
- Bereich (4)
- Queue (5)
- Erstellungsdatum (6)
- Hauptkunde (7) - nur angezeigt, wenn der Filter *Tickets der Firma* ausgewählt ist.



Abbildung 147: Details eines Eintrags in der Vorgangsliste

Filtern der Vorgangsliste

Die Kunden können die Vorgangsliste filtern, indem sie in der über den Vorgängen befindlichen Suchleiste einen Suchbegriff eingeben. Die Vorgangsliste wird automatisch gefiltert, sodass sie nur die Vorgänge enthält, die den Suchbegriff in Vorgangsnummer, Thema, Kommentaren, Attachments oder Vorgangsfeldern enthalten. Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, welche Vorgangsfelder durchsucht werden und ob Attachments durchsucht werden.

Welche Vorgänge werden in der Vorgangsliste des Kunden angezeigt?

Die angezeigten Vorgänge 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 Vorgänge sehen:

- **Eigene Vorgänge**
Alle Vorgänge, bei denen der Kunde der Hauptkunde oder ein Zusatzkunde ist (Filteroption *Meine Tickets*).
- **Vorgänge der Firma**
Alle Vorgänge, 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.3.6.3 Arbeiten mit Vorgängen in CM/Track

Ansehen eines Vorgangs in CM/Track

Die Kunden können die Details eines Vorgangs ansehen, indem sie den Vorgang öffnen. Sie müssen dazu nur in der Vorgangsliste auf die Zeile des Vorgangs klicken. Die Vorgangsdetails enthalten die Standardvorgangsdaten oben (1) und die zusätzlichen Vorgangsdaten im Bereich *Zusätzliche Informationen* (2). Unter den Vorgangsdaten befindet sich der Button *Kommentar / Anhang hinzufügen* (3). Die Kunden können auf diesen Button klicken, um Kommentare und Attachments hinzuzufügen. Das Protokoll der Kommentare und Attachments (4) wird im unteren Bereich der Seite angezeigt. Es enthält auch E-Mails (in der folgenden Abbildung nicht dargestellt).

1 **100396 | Bitte Microsoft Office installieren**
 Qualifizierung HelpDesk_1st_Level | Erstellt: 21.06.2016

Zusätzliche Informationen

Kategorie	Modul	Priorität
Software/office/Microsoft Office 2010	admintool	Normal

2 Reaktion bis
21.06.2016

3 [+ Kommentar / Anhang hinzufügen](#)

4

- 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
- 16-06-23 12:02
 Bestellung.doc

Abbildung 148: Vorgangsdetails

Der Kunde kann zur Übersicht mit der Vorgangsliste zurückkehren, indem er in der Menüleiste auf *Tickets* klickt.

Hinzufügen von Inhalt zu einem Vorgang in CM/Track

Kunden können mit CM/Track Kommentare und Attachments zu ihren Vorgängen hinzufügen. Dazu müssen sie den entsprechenden Vorgang öffnen und auf den Button *Kommentar / Anhang hinzufügen* klicken. Dadurch wird der in der folgenden Abbildung gezeigte Editor geöffnet.

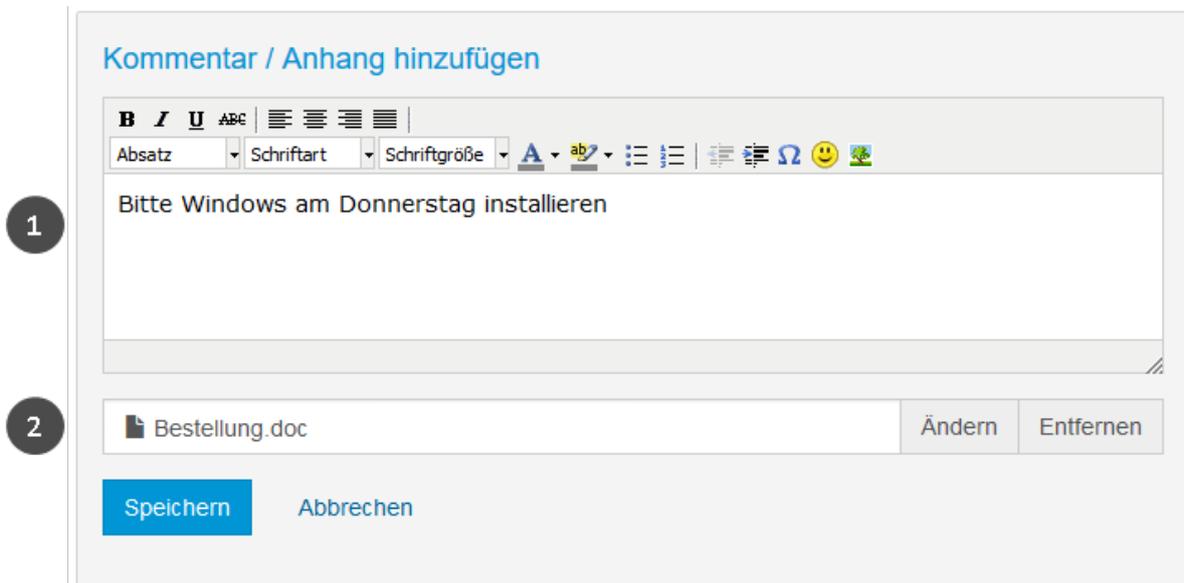


Abbildung 149: Editor zum Hinzufügen von Inhalt zu einem Vorgang

Der Kunde kann folgende Aktionen ausführen:

- **Kommentar schreiben (1)**
Der Kunde kann den Rich-Text-Editor verwenden, um seinen Kommentar einzugeben.
- **Attachment hinzufügen (2)**
Der Kunde kann (auf der rechten Seite) auf den Button *Datei auswählen* 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 *Ändern* klickt oder die Datei entfernen, indem er auf den Button *Entfernen* klickt.

Der Kunde muss auf *Speichern* klicken, um seine Änderungen zu speichern. Normalerweise sind die Kommentare und Attachments direkt in CM/Track sichtbar.

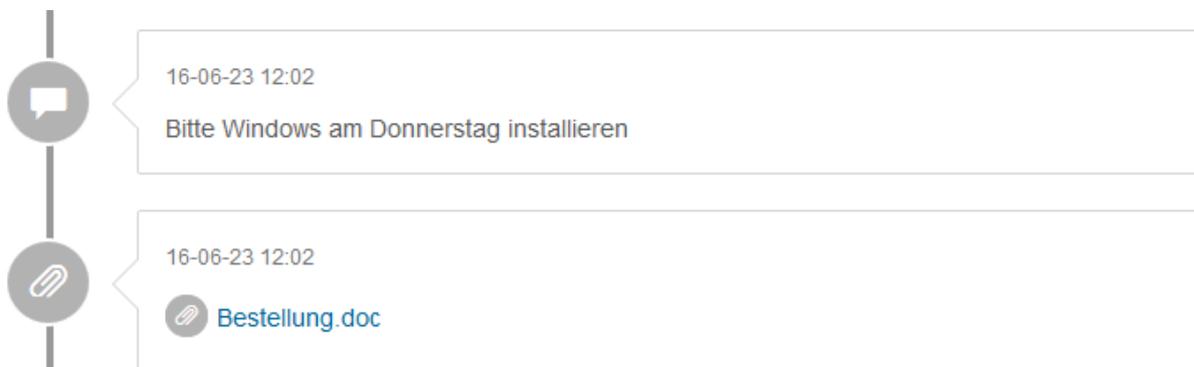


Abbildung 150: Hinzugefügter Inhalt in CM/Track sichtbar

Als Bearbeiter können Sie die Kommentare und Attachments Ihrer Kunden im Web Client sehen, siehe [Kunden fügen in CM/Track Inhalt zu einem vorhandenen Vorgang hinzu](#).

Ausführen von Workflow-Aktivitäten für einen Vorgang

Kunden können Workflow-Aktivitäten ausführen, um Vorgänge zum nächsten Schritt im Prozess zu bewegen. Normalerweise ist das ConSol CM-System so konfiguriert, dass nur einige bestimmte Aktivitäten für Kunden verfügbar sind. Zum Beispiel können Kunden in der Lage sein, ihre Vorgänge zu schließen oder Feedback zu geben, aber sie sehen keine Aktivitäten im Zusammenhang mit der internen Verarbeitung ihrer Anfrage, wie zum Beispiel Genehmigungen oder Rückfragen an andere Teams.

Die Kunden müssen folgende Schritte ausführen, um eine Workflow-Aktivität durchzuführen:

1. Der Kunde klickt auf die Workflow-Aktivität in der oberen rechten Ecke der Vorgangsdetails. Abhängig von der Anzahl der verfügbaren Aktivitäten, wird eine Dropdown-Liste angezeigt.
2. Wenn die Workflow-Aktivität ein ACF hat, füllt der Kunde das ACF aus und klickt auf *Speichern*.

Wenn die Aktivität erfolgreich ausgeführt wurde, wird eine grüne Erfolgsmeldung angezeigt.

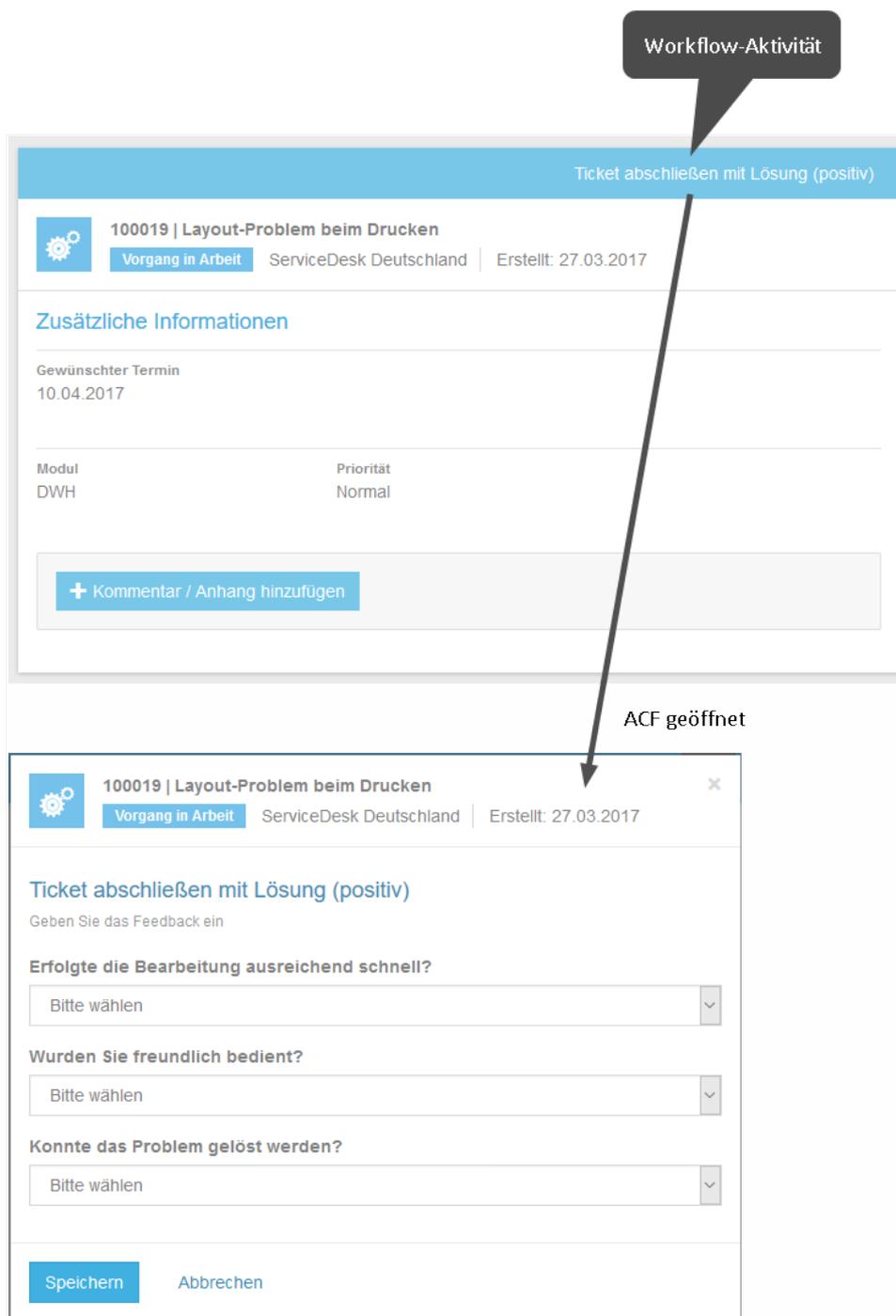


Abbildung 151: Durchführen einer Workflow-Aktivität mit ACF in CM/Track

Erstellen eines Vorgangs in CM/Track

Kunden können in CM/Track neue Vorgänge 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. Je nach individueller Konfiguration des CM-Systems muss er einen Kommentar hinzufügen. Andernfalls ist der Kommentar optional. Er kann optional auch ein Attachment hinzufügen.
3. Der Kunde klickt auf den Button *Ticket erstellen*, um den Vorgang zu speichern.

Abbildung 152: Erstellen eines neuen Vorgangs in CM/Track

Als Bearbeiter können Sie den neuen Vorgang im Web Client sehen, siehe [Kunden erstellen neue Vorgänge in CM/Track](#).

 In der Standardkonfiguration sieht der Kunde die gleichen Felder in CM/Track, die Sie als Bearbeiter im Web Client sehen.

E.3.6.4 Durchsuchen der FAQs

FAQs (Frequently Asked Questions) helfen Ihren Kunden dabei, selber Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden. FAQs werden als Vorgänge in Ihrem CM-System verwaltet, wo sich die FAQ-Vorgänge in einer speziellen FAQ-Queue befinden. Im Gegensatz zu normalen Vorgängen, die nur für ihre Kunden sichtbar sind, sind FAQ-Vorgänge für **alle** Kunden in CM/Track sichtbar. FAQ-Vorgänge 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:

- Der Kunde klickt in der Menüleiste auf *FAQ*.
- Auf der FAQ-Seite wählt der Kunde eine Queue aus, gibt ein Suchmuster ein und klickt auf den Button *Suche* (1). Wenn der Kunde kein Suchmuster eingibt, werden alle Vorgänge in der ausgewählten Queue angezeigt.
- Die passenden FAQ-Vorgänge werden in der Vorgangsliste (2) angezeigt und der Kunde kann auf einen Vorgang klicken, um die Details zu öffnen.

Häufige Fragen und Antworten

Hier finden Sie eine Liste der häufig gestellten Fragen (FAQ) mit den Lösungen für bereits bearbeitete Vorfälle.
Geben Sie Stichwörter in die Suche ein, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchanfrage zu erhalten.

1 Alle FAQ Listen ▾ Suche

Einträge pro Seite

2 **100017 | Drucker: Patronen wechseln**
Frequently Asked Questions | Erstellt: 09.05.2017

100018 | Drucker: Schlechte Druckqualität beheben
Frequently Asked Questions | Erstellt: 09.05.2017

Einträge pro Seite

Abbildung 153: Durchsuchen der FAQs

Es ist möglich, im Suchmuster ein Sternchen (*) als Platzhalter zu verwenden.

E.3.6.5 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.

Passwort ändern

Sie möchten Ihr Passwort ändern. Füllen Sie dazu bitte die erforderlichen Felder aus.

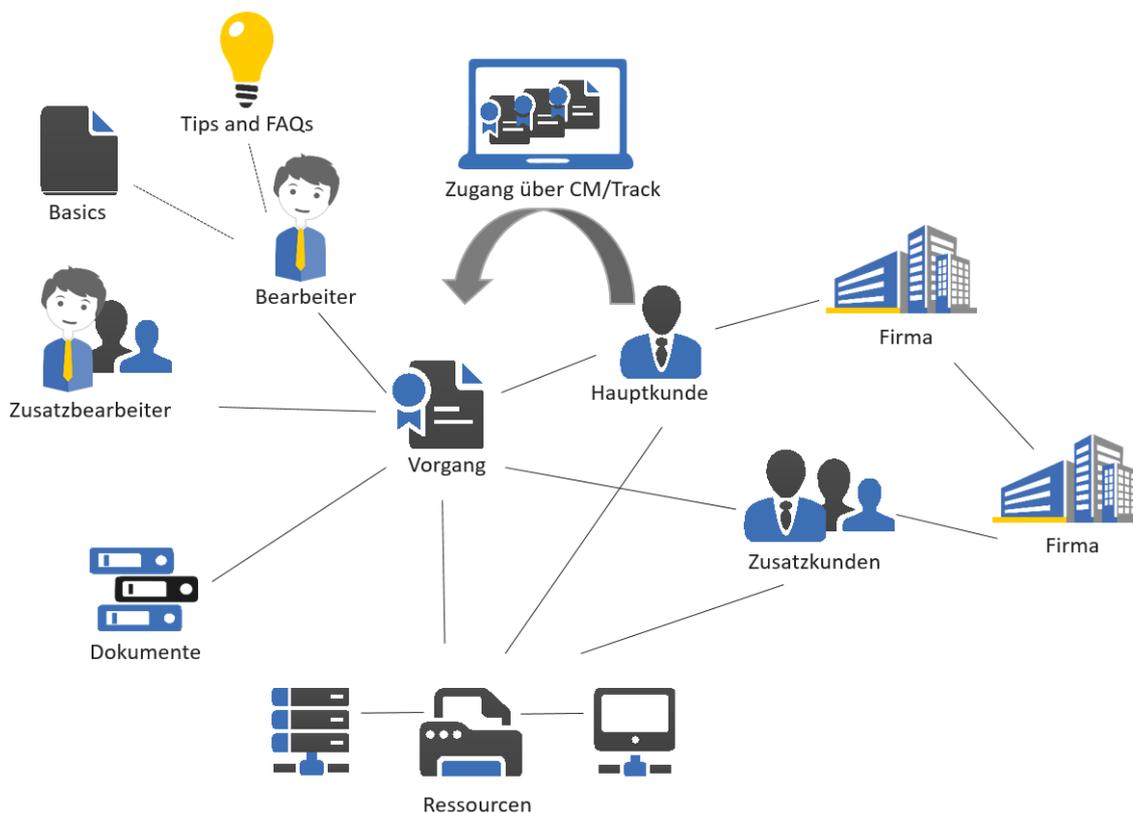
Altes Passwort

Neues Passwort

Passwort bestätigen

Abbildung 154: Ändern des Passworts

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	299
F.1.2 Verwenden von Tastenkombinationen	300
F.1.3 Verwenden der Favoriten	301
F.1.4 Verwenden des Workspace	305
F.1.5 Hinzufügen von Vorgangsrelationen über Drag-and-Drop	307
F.1.6 Öffnen des Hauptkunden eines Vorgangs	308



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:

- **Vorgangs-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

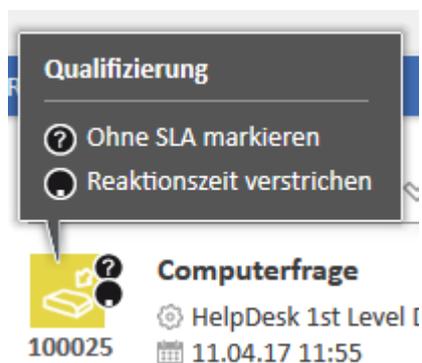


Abbildung 155: Tooltip für ein Vorgangs-Icon

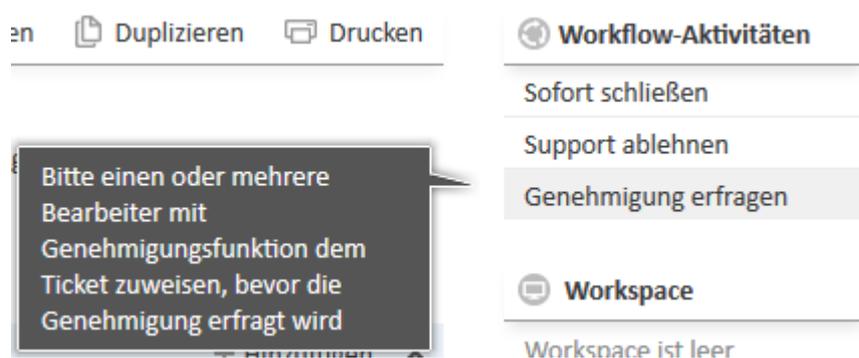


Abbildung 156: Tooltip für eine Workflow-Aktivität

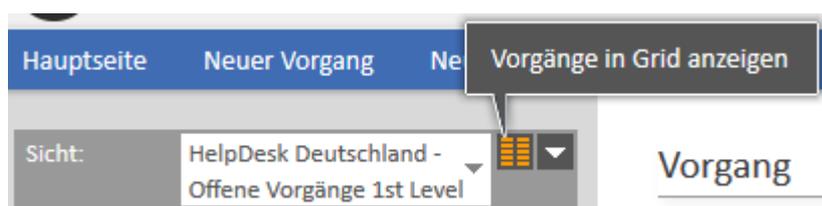


Abbildung 157: Tooltip für einen Button

F.1.2 Verwenden von Tastenkombinationen

ConSol CM bietet spezielle Tastenkombinationen zum Ausführen von Aktivitäten. Dies gilt für Workflow-Aktivitäten, Kundenaktivitäten, Ressourcenaktivitäten und Suche-Aktivitäten. Es sind bis zu neun Tastenkombinationen verfügbar: Alt+1 für die erste Aktivität in der Liste, Alt+2 für die zweite Aktivität und so weiter.



Abbildung 158: *Tastenkombinationen für Workflow-Aktivitäten*

Zusätzlich können Sie die Tastenkombinationen Ihres Browsers verwenden. Zum Beispiel können Sie sich mit der Tabulatortaste auf der Seite bewegen oder mit der Eingabetaste auf einen Button klicken.

i Die Verfügbarkeit der CM-spezifischen Tastenkombinationen hängt von Ihrer Systemkonfiguration ab.

F.1.3 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.

Vorgang ✎ Bearbeiten | 📄 Duplizieren | 🖨 Drucken

Fragen zur Online-Hilfe
 100021 🔧 ServiceDesk Deutschland | 📍 Neues Ticket | 👤 ServiceDesk, Sandra | 📅 06.04.17 11:36

Priorität Normal Modul Web Client
 Gewünschter Termin 02.05.17 00:00
 Kontinent Europa
 Land Deutschland

DETAILDATEN ✎ Bearbeiten ▼

KUNDEN (1) + Hinzufügen ▲

Hauptkunde
 @ **Muster, Max** ▼ Händler

KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER + Hinzufügen ▲

VERKNÜPFTE VORGÄNGE (2) + Hinzufügen ▼

KALENDER Termin hinzufügen | Aktualisieren ▼

VERKNÜPFTE RESSOURCEN (2) ▼

PROTOKOLL 💬 Kommentar | ✉ E-Mail | 📎 Attachment | ⌚ Zeitbuchung ▲

Nur Kommunikation ▼ Neueste Einträge zuerst ▼

06.04.17 11:36 #1 erzeugt von ServiceDesk, Simon | Aktion ▼

Für Kunden sichtbar
 Kunde hat Fragen zur Online-Hilfe.

Workflow-Aktivitäten

Neues Ticket (Ticket annehmen)

Ticket verwerfen

Mail an E-Mail Admin schicken

Kunden anrufen

Workspace

Workspace ist leer
 Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

Favoriten

Fragen zur Online-Hilfe

Die Favoriten

Abbildung 159: Favoriten

Die Favoriten bieten einen schnellen Zugriff auf:

- Vorgänge
- Kunden
- Ressourcen
- Detailsuchen

F.1.3.1 Hinzufügen von Vorgängen, Kunden, Ressourcen oder Detailsuchen zu den Favoriten

Sie können einen Vorgang, 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 [Vorgangs-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. Vorgänge, 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:

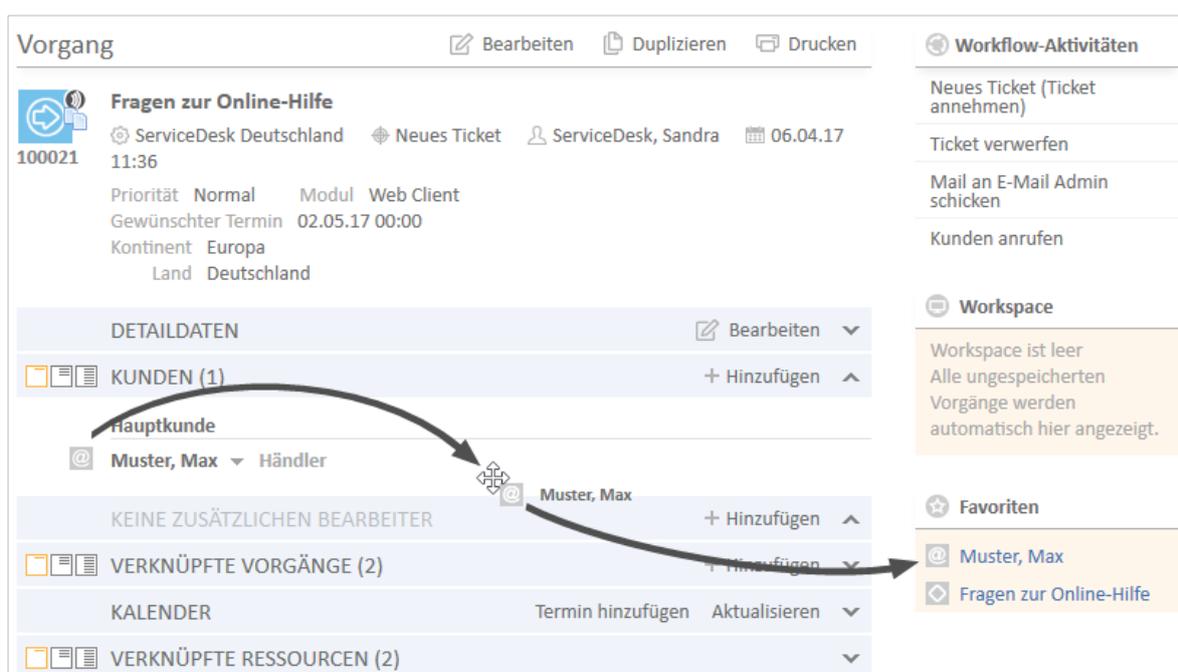


Abbildung 160: Hinzufügen eines Kontakts zu den Favoriten

i Je nach Typ des Elements können Sie den Drag-and-Drop-Vorgang an mehreren Stellen beginnen. Ein Vorgangs-Icon können Sie zum Beispiel aus der Vorgangsliste, dem Kopfbereich des Vorgangs, einer Vorgangsrelation oder einer Ergebnistabelle, die den Vorgangsnamen und das Vorgangs-Icon enthält, ziehen.

F.1.3.2 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 Vorgang, eine Kundenseite, eine Ressourcenseite oder eine Detailsuche sein. Klicken Sie dazu einfach auf den Namen des Elements; dieser ist ein Link.

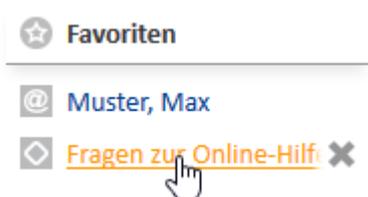


Abbildung 161: Öffnen eines Elements aus den Favoriten

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.



Abbildung 162: 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 163: Entfernen eines Elements aus den Favoriten

F.1.4 Verwenden des Workspace

Der Workspace wird in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Er dient als temporärer Speicher für geänderte Vorgänge, 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.

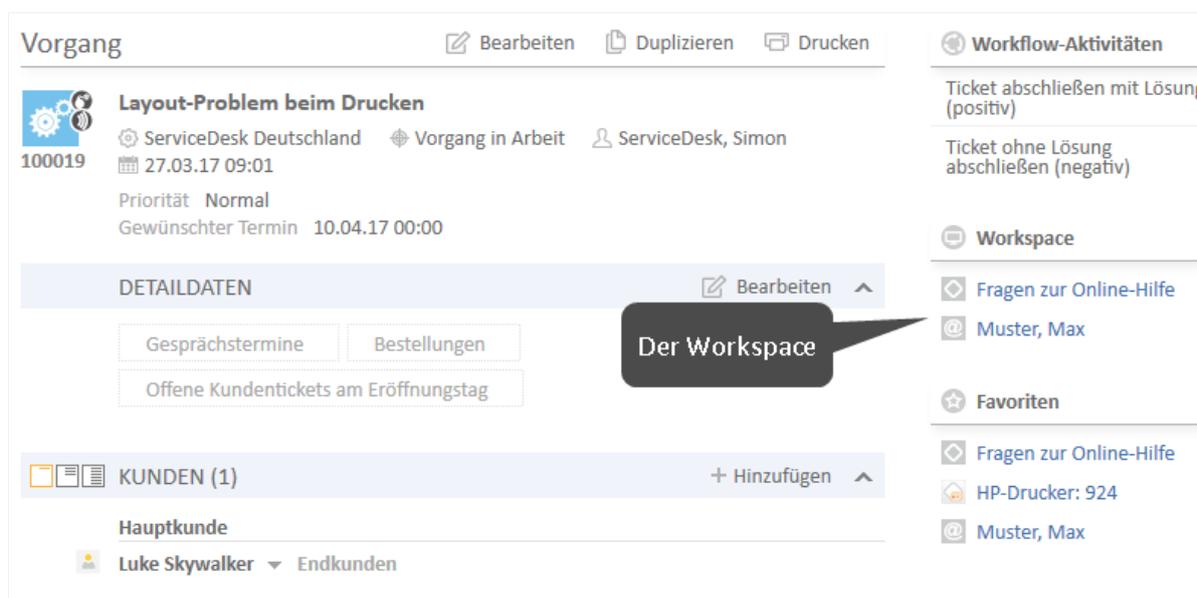


Abbildung 164: *Workspace*

Der Workspace speichert Ihre Änderungen sowohl für neue Objekte, d. h. wenn Sie einen neuen Vorgang, einen neuen Kunden oder eine neue Ressource erstellen, als auch für vorhandene Objekte, d. h. wenn Sie einen Vorgang, 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.1.4.1 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 165: 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 166: Entfernen eines Elements aus dem Workspace

- ⓘ 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.1.5 Hinzufügen von Vorgangsrelationen über Drag-and-Drop

Sie können Vorgangsrelationen zu einem Vorgang hinzufügen, indem Sie das Vorgangs-Icon in den [Bereich für verknüpfte Vorgänge](#) des Vorgangs ziehen. Sie können dazu das Vorgangs-Icon aus der Vorgangsliste (siehe Abbildung unten), aus dem Workspace oder aus den Favoriten verwenden. Wenn Sie das Vorgangs-Icon ablegen, wird der Bereich für verknüpfte Vorgänge im Editiermodus geöffnet. Der Zielvorgang ist bereits ausgewählt und Sie können direkt den Relationstyp auswählen. Weitere Informationen finden Sie in [Hinzufügen einer Vorgangsrelation](#).

The screenshot displays the ConSol CM interface. On the left, a list of tickets is shown under the heading 'Nicht zugewiesene Vorgänge (2)'. Two tickets are visible: 'Drucker funktioniert nicht' (ID 100020, customer Luke Skywalker) and 'Computerfrage' (ID 100015, customer Christian Computerprofi). A mouse cursor is shown dragging the 'Drucker funktioniert nicht' ticket icon towards the right-hand side of the interface.

On the right, the details of a selected ticket are shown: 'Problem beim Drucken' (ID 100023, customer Muster GmbH 888). The interface includes sections for 'DETAILDATEN', 'KUNDEN (2)', 'Hauptkunde', 'ZUSÄTZLICHE BEARBEITER (1)', and 'VERKNÜPFTE VORGÄNGE (1)'. The 'VERKNÜPFTE VORGÄNGE (1)' section is highlighted in orange and shows a dropdown menu with the selected ticket '100020 Drucker funktioniert nicht'.

Abbildung 167: Hinzufügen einer Vorgangsrelation über Drag-and-Drop

F.1.6 Öffnen des Hauptkunden eines Vorgangs

Es gibt zwei Möglichkeiten, um den Hauptkunden eines Vorgangs schnell zu öffnen:

- (1) Klicken Sie in der Vorgangsliste auf den Kundenlink.
- (2) Klicken Sie im [Kundenbereich](#) des Vorgangs auf den Link *Zum Kontakt* bzw. *Zur Firma*.

The screenshot displays the 'ServiceDesk Deutschland' interface. On the left, a list of incidents is shown under 'Eigene Vorgänge (5)'. The incident 'Computer stürzt ab' (ID 100024) is selected and highlighted in orange, with a circled '1' next to it. On the right, the details of this incident are shown. Under the 'KUNDEN (1)' section, the main customer 'Muster, Max' is listed as a 'Händler'. A context menu is open over this customer name, showing options: 'Bearbeiten', 'Wechseln', 'Deaktivieren', and 'Zum Kontakt'. The 'Zum Kontakt' option is circled with a '2'.

Abbildung 168: Öffnen des Hauptkunden eines Vorgangs

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 169: Öffnen der Firmenseite

i 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	311
F.2.2 Vorgänge	313
F.2.3 Kunden	315
F.2.4 Ressourcen	316
F.2.5 Sichten	317
F.2.6 CM/Doc	318

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.

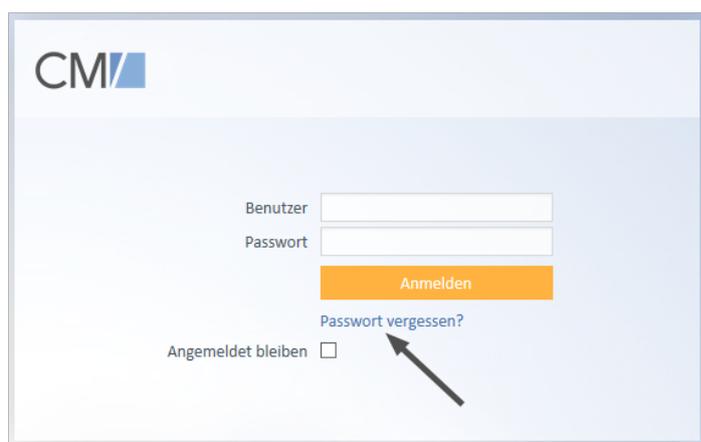


Abbildung 170: Zurücksetzen Ihres Passworts

i 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:

- Sie haben die Checkbox *Angemeldet bleiben* auf der Anmeldeseite des Web Clients aktiviert.
- 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:

- 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.
- 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 Vorgänge

F.2.2.1 Sie können einen Vorgang nicht mit den Suchfunktionen finden

Es kann mehrere Gründe geben, aus denen Sie einen Vorgang nicht mit der Schnellsuche oder Detailsuche finden können:

- Das Thema des Vorgangs wurde geändert, und Sie können es nicht finden, wenn Sie nach dem alten Thema suchen.
→ Suchen Sie stattdessen nach der Vorgangsnummer.
- Die Schnellsuche gibt zu viele Ergebnisse zurück, sodass Ihr Vorgang 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 Vorgang anzusehen. Dies kann passieren, wenn ein Vorgang 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 Vorgangs zu einer anderen Kundengruppe gehört, finden Sie den Vorgang nicht mit den Suchfunktionen.
→ Wählen Sie im Kundengruppenfilter die Option *Alle Kundengruppen*.
- Der Vorgang wurde aus dem CM-System gelöscht.

F.2.2.2 Sie finden einen Vorgang nicht in der Vorgangsliste

1. Suchen Sie mit der Schnellsuche oder Detailsuche nach dem Vorgang, um zu überprüfen, ob Sie den Vorgang sehen können. Wenn Sie den Vorgang nicht finden, siehe [Sie können einen Vorgang nicht mit den Suchfunktionen finden](#).
2. Wenn Sie den Vorgang mit den Suchfunktionen finden, prüfen Sie, ob Sie in der Vorgangsliste die richtige Sicht ausgewählt haben, d. h. eine Sicht, die den gewünschten Vorgang enthalten sollte.
3. Prüfen Sie, ob Sie einen [Filter](#) auf die Vorgangsliste angewendet haben, der verhindert, dass dieser spezielle Vorgang angezeigt wird.
4. Prüfen Sie, ob Sie in der Vorgangsliste die richtige [Gruppe](#) geöffnet haben. Der Vorgang kann zu einer anderen Gruppe als der aktuell geöffneten gehören.
5. Prüfen Sie in Ihrem [Benutzerprofil](#), ob Sie [Sichtenmerkmale](#) eingestellt haben, die die Anzeige des Vorgangs verhindern.

F.2.2.3 Sie können einen bestimmten Vorgangsbereich nicht sehen

Ihr CM-Administrator legt fest, welche Vorgangsbereiche Sie sehen können und in welcher Reihenfolge diese angezeigt werden. Sie können Vorgangsbereiche [aus- und einklappen](#), aber Sie können einen von Ihrem Administrator deaktivierten Vorgangsbereich nicht sehen.

F.2.2.4 Sie können an einem Vorgang nicht arbeiten

Es kann zwei Gründe geben, wieso Sie an einem Vorgang nicht arbeiten können:

- Sie haben nicht die notwendigen Berechtigungen, um am Vorgang 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 den Vorgang nicht einem anderen Bearbeiter zuweisen.
→ Wenden Sie sich an Ihren CM-Administrator, der Ihnen die erforderlichen Berechtigungen erteilen kann (sofern zulässig).
- Der Vorgang ist geschlossen. Deshalb werden keine Workflow-Aktivitäten angezeigt, Sie können die Vorgangsdaten nicht editieren und Sie können keine Kommentare oder E-Mails schreiben. Siehe [Offene vs. geschlossene Vorgänge](#).

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 Vorgänge 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).
- Der Vorgang 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 Vorgangsliste 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 Vorgänge* leer wären. Wählen Sie die Option *Alle Vorgänge* 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	320
F.3.2 Bearbeiter	321
F.3.3 Vorgänge	322
F.3.4 Kunden	323
F.3.5 Ressourcen	324



F.3.1 Allgemein

F.3.1.1 Wieso kann ich mein Passwort nicht im Benutzerprofil 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 Bearbeiter

F.3.2.1 Was bedeutet es, ein zusätzlicher Bearbeiter zu sein?

Als zusätzlicher Bearbeiter (auch *weiterer Bearbeiter* genannt), führen Sie normalerweise bestimmte Aufgaben für den Vorgang aus. Als zusätzlicher Bearbeiter haben Sie immer eine Bearbeiterfunktion. Sie können zum Beispiel verantwortlich dafür sein, eine Erstattung zu genehmigen oder eine Lösung zu prüfen. Sie können in einem Vorgang auch mehrere unterschiedliche Bearbeiterfunktionen haben. Weitere Informationen finden Sie in [Der Unterschied zwischen Bearbeitern und zusätzlichen Bearbeitern](#) und [Interne Zusammenarbeit: Zusätzliche Bearbeiter und Genehmigungsprozesse](#).

F.3.2.2 Wie kann ich nach den Vorgängen suchen, bei denen ich zusätzlicher Bearbeiter bin?

Sie können die Vorgänge, bei denen Sie zusätzlicher Bearbeiter sind, mit der [Detailsuche](#) finden. Wählen Sie *Weitere Bearbeiter* als Suchkriterium aus und wählen Sie sich selber in der Bearbeiterliste aus.

Außerdem können Sie die Vorgangsliste so filtern, dass nur die Vorgänge angezeigt werden, bei denen Sie der zugewiesene oder ein zusätzlicher Bearbeiter sind. Weitere Informationen dazu finden Sie in [Sicht](#).

F.3.2.3 Werde ich benachrichtigt, wenn mich jemand als zusätzlichen Bearbeiter hinzufügt?

Es hängt von der individuellen Konfiguration Ihres CM-Systems ab, ob Sie eine Benachrichtigung erhalten, wenn Sie jemand als zusätzlichen Bearbeiter hinzufügt. Bitte wenden Sie sich im Zweifelsfall an Ihren CM-Administrator.

F.3.3 Vorgänge

F.3.3.1 Was ist der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Vorgängen?

Sobald ein Vorgang erstellt wurde, ist er ein **offener** Vorgang. Nachdem ein Vorgang den ganzen Geschäftsprozess durchlaufen hat und es keine Workflow-Aktivitäten für den Vorgang mehr gibt, ist der Vorgang ein **geschlossener** Vorgang. Ein Vorgang 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 Vorgänge** durchführen können, sind in [Aktualisieren von Vorgängen](#) beschrieben.

Für **geschlossene Vorgänge** 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 Vorgangsdaten 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.3.3.2 Mein Vorgangsprotokoll ist ziemlich lang. Wie kann ich es verkürzen?

Es gibt zwei Einstellungen, mit denen Sie die Anzahl der Einträge im Vorgangsprotokoll verringern können:

- Sie können den [Anzeigemodus](#) von *Alle Einträge in Kommunikation* ändern. Auf diese Weise werden nur E-Mails, Kommentare und Attachments angezeigt.
- Sie können das [Sichtbarkeitslevel](#) des Vorgangsprotokolls von *Detail* oder *Erweitert in Standard* ändern. Auf diese Weise werden weniger Einträge angezeigt und jeder Eintrag enthält weniger Informationen.

F.3.4 Kunden

F.3.4.1 Wie kann ich alle Kontakte sehen, die zu einer Firma gehören?

Sie können die Kontakte, die zu einer Firma gehören, auf der Firmenseite im [Kontaktbereich](#) sehen. Die Anzahl der Kontakte steht normalerweise in Klammern in der Kopfzeile des Bereichs.

F.3.4.2 Wie kann ich alle Vorgänge eines Kunden sehen?

Sie können die Vorgänge des Kunden (d. h. einer Firma oder eines Kontakts) auf der Kundenseite im [Vorgangsbereich](#) sehen. Dort können Sie entscheiden, welche Vorgänge angezeigt werden sollen. Die Anzahl der Vorgänge steht normalerweise in Klammern in der Kopfzeile des Bereichs. Beachten Sie, dass Sie nur die Vorgänge sehen, die Sie mit Ihren Berechtigungen anzeigen dürfen. Es kann daher sein, dass ein Kunde mehr Vorgänge hat, die Sie nicht sehen dürfen.

F.3.4.3 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.3.4.4 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.3.5 Ressourcen

F.3.5.1 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](#)
- [Glossar](#)



G.1 Marken

- Apache OpenOffice™ – Apache und die Apache-Federlogos sind Marken von The Apache Software Foundation. [OpenOffice.org](https://www.openoffice.org) und das Mövenlogo sind eingetragene Marken von The Apache Software Foundation. Siehe [Website von Apache OpenOffice zu Markenrichtlinien](#).
- Google Maps™ – Google Maps ist eine Marke von Google Inc. Siehe [Google-Website über Marken](#).
- HAProxy – HAProxy ist Copyright von Willy Tarreau. Siehe [HAProxy-Website](#).
- Microsoft® – Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Active Directory® – Microsoft und Microsoft Active Directory sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Exchange Server – Microsoft und Microsoft Exchange Server sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Office – Microsoft und Microsoft Office sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- 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](#).
- NGiNX – NGiNX ist Copyright von Igor Sysoev und Nginx, Inc. Siehe [NGiNX-Lizenzseite](#).
- Oracle® – Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren verbundenen Unternehmen. Siehe [Website von Oracle zu Markenrichtlinien](#).
- Oracle® WebLogic – Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren verbundenen Unternehmen. Siehe [Website von Oracle zu Markenrichtlinien](#).
- Pentaho® – Pentaho und das Pentaho-Logo sind eingetragene Marken von Pentaho Inc. Siehe [Website von Pentaho zu Markenrichtlinien](#).
- Wicket™ - Apache Wicket und Wicket, Apache, das Apache-Federlogo und das Apache Wicket-Projektlogo sind Marken von The Apache Software Foundation. Siehe zum Beispiel den [Hinweis unten auf der Wicket-Homepage](#)

Glossar

A

ACF

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

Aktivität

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

B

Bearbeiter

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

Benutzerprofil

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

Berechtigung

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

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

Bereich

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

C

CM/Doc

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

CM/Resource Pool

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

CM/Track

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

F

Favoriten

Die Favoriten werden in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich

angezeigt. Die Bearbeiter können Vorgänge, Kunden, Ressourcen und Suchen in die Favoriten ziehen und danach schnell öffnen.

Firma

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

G

Geschäftsprozess

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

GUI

Graphical User Interface

H

Hauptarbeitsbereich

Im Hauptarbeitsbereich wird das Element angezeigt, an dem der Bearbeiter gerade arbeitet. Dies kann ein Vorgang eine Kundenseite, eine Suchergebnisseite, ein Dashboard oder eine Ressourcenseite sein.

Hauptkunde

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

Hauptmenü

Das Hauptmenü wird im oberen Abschnitt der Seite angezeigt. Es

enthält Links zu den unterschiedlichen Seiten des Web Clients.

K

Kontakt

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

Kunde

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

Kundendatenmodell

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

Kundengruppe

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

L

LDAP

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

O

Overlay

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

P

PCDS

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

Protokoll

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

Q

Queue

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

R

Relation

Relationen sind Verknüpfungen zwischen unterschiedlichen Datenobjekten in ConSol CM. Es gibt Relationen zwischen Objekten des gleichen Typs, z.B. zwischen Vorgängen, Kunden und Ressourcen, und Relationen zwischen Objekten

unterschiedlicher Typen, z.B. zwischen einem Vorgang und einer Ressource oder einem Kunden und einer Ressource.

Ressource

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

Ressourcentyp

Der Ressourcentyp ist die Definition der Ressourcen. 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 Vorgangsliste im ConSol CM Web Client angezeigten Vorgänge auf die Vorgänge, die bestimmte Kriterien (Bereiche eines oder mehrerer Workflows) erfüllen. Sichten werden Rollen zugewiesen.

Sichtbarkeitslevel

Das Sichtbarkeitslevel bestimmt den Detailgrad der in bestimmten Bereichen

von Vorgängen, Kunden und Ressourcen angezeigten Informationen.

V

Vertretung

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

Vorgang

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

Vorgangs-Icon

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

Vorgangsliste

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

Vorlage

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

W

Web Client

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

Workflow

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

Workflow-Aktivität

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

Workspace

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

Z

Zeitbuchung

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

Zusatzkunde

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

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 29
ACF 135
Aktivitäts-Formular 135
Anmeldung 28
 LDAP 28
 SSO 28
Attachment 155
 CM/Doc 159
 hinzufügen 157
Autocomplete-Liste 42
Autocomplete-Suche 64

B

Benutzerkonto 27
 Benutzername 27
 Passwort 27
Benutzername 27
Benutzerprofil 82
 Sichtenmerkmal 91
 Sichtenmerkmale 118
 Standard-Kundengruppe 91
 Standard-Queue 92
 Zeitbuchung 93

C

Checkbox 41
CM/Doc 158
CM/Track 254, 275
 anmelden 265, 285

Attachment hinzufügen 268, 290
FAQ 272, 294
Kommentar hinzufügen 268, 290
Kontaktdaten 194
Passwort ändern 272, 295
Sichtbarkeit 260, 280
Vorgang erstellen 270, 293
Vorgangsdetails 267, 289
Vorgangsliste 266, 286

D

Dashboard 36
Dateneingabefeld 39
Datumsauswahl 40
Datumsfeld 40
Detailsuche 50
Dokumentvorlage 158
Drop-down-Liste 42

E

E-Mails 148
 antworten 150
 senden 148
 weiterleiten 150

F

Favoriten 301
 hinzufügen 302
Filter 120
Firma 176
 erstellen 191

- in Vorgang erstellen 192
- G**
- Genehmigungsprozess 166
- Grid 123
- H**
- Hauptarbeitsbereich 34
- Hauptkunde 136-137
 - ändern 139
 - hinzufügen 137
- Hauptmenü 35
- hierarchische Liste 42
- K**
- Kalender 40
- Kommentar 147
 - antworten 147
 - CM/Track 260, 280
 - hinzufügen 147
- Kontakt 176
 - auf Firmenseite erstellen 193
 - CM/Track-Felder 194
 - erstellen 191, 193
 - Firma wechseln 198
 - in Vorgang erstellen 192
- Kunde 176
 - aktivieren 208
 - Aktivitäten 202
 - aktualisieren 197
 - Attachment hinzufügen 199
 - bearbeiten 143
 - deaktivieren 143, 207
 - drucken 202
 - editieren 197
 - erstellen 191
 - Hauptkunde 136-137
 - in Vorgang erstellen 192
 - Kommentar hinzufügen 201
 - löschen 207
 - öffnen 196, 308
 - Rolle 142
 - Sichtbarkeit 80
 - Vorgang erstellen 203
 - Vorgänges 203
 - Vorgänges übertragen 203
 - Zusatzkunde 136, 140
- Kundenaktivitäten 202
- Kundendatenmodell 176
 - einstufig 176
 - zweistufig 176
- Kundengruppe 177
- Kundengruppenfilter 37
- Kundenprotokoll 185
- Kundenrelation 209, 244
 - Bemerkung bearbeiten 213
 - gerichtete Relation 211
 - hinzufügen 212, 247
 - Kommentar bearbeiten 248
 - Kunden öffnen 248
 - löschen 213, 248
 - Referenzrelation 211
 - verknüpften Kunden öffnen 213
- Kundenrolle 142
- Kundenseite 178
 - Bereich für Detaildaten 181
 - Bereich für Kommentare und Attachments 185

- Bereich für verknüpfte Kunden 185
 - Bereich für verknüpfte Ressourcen 185
 - Bereiche 180
 - Kontaktbereich 184
 - Kopfbereich 180
 - Protokollbereich 185
 - Vorgangsbereich 181
- L**
- Link 40
- P**
- Passwort 27
 - ändern 86, 272, 295
 - Pflichtfeld 39
 - Portal 254, 275
- R**
- Radio-Button 41
 - Ressource
 - aktivieren 240
 - Aktivität 238
 - Attachment hinzufügen 235
 - deaktivieren 239
 - editieren 234
 - erstellen 232
 - Kommentar hinzufügen 237
 - löschen 239
 - öffnen 233
 - Sichtbarkeit 81
 - Ressourcen-Dashboard 222
 - Ressourcenaktivität 238
 - Ressourcenprotokoll 228
 - Ressourcenrelation 172, 214, 241
 - bearbeiten 174
 - Bemerkung editieren 217
 - hinzufügen 173, 216, 243
 - Kommentar bearbeiten 244
 - löschen 174, 217, 244
 - Ressource öffnen 174, 217, 244
 - Ressourcenseite 224
 - Bereich ausklappen 229
 - Bereich einklappen 229
 - Bereich für Detaildaten 227
 - Bereich für Kommentare und Attachments 227
 - Bereich für verknüpfte Kunden 227
 - Bereich für verknüpfte Ressourcen 227
 - Bereich für verknüpfte Vorgänge 227
 - Kopfbereich 226
 - Protokollbereich 228
 - Sichtbarkeitslevel 229
 - Tabelle anpassen 230
 - Ressourcentyp-Seite 223
 - Rich-Text-Editor 146
- S**
- Schnellsuche 46
 - Session 27
 - Session Timeout 27
 - Sicht 118
 - Sichtbarkeitslevel 105
 - Sichtenmerkmal 91
 - Sichtenmerkmale 118
 - Single Sign-On 28
 - Standard-Kundengruppe 91
 - Standard-Queue 92

Suche

- Autocomplete-Suche 64
- Detailsuche 50
- Schnellsuche 46

T

- Tabelle 44
- Textfeld 40
- Textklasse 145
- Textvorlage 151

V

- Vertretung 87

Vorgang

- bearbeiten 133
- Bearbeiter 131
- Bereiche 102
- drucken 134
- duplizieren 133
- erstellen 126
- Sichtbarkeit 75
- Struktur 100
- Workflow-Aktivität 134
- zuweisen 131

Vorgangs-Icon 104

- Farbe 104
- Overlay 104
- Symbol 104

Vorgangsbereiche

- Attachment-Bereich 104
- ausklappen 105
- Bereich für Detaildaten 102
- Bereich für verknüpfte Ressourcen 103
- Bereich für verknüpfte Vorgänge 103

- Bereich für zusätzliche Bearbeiter 102

- einklappen 105
- Kalenderbereich 103
- Kopfbereich 102
- Kundenbereich 102
- Protokollbereich 103
- Sichtbarkeitslevel 105

Vorgangsliste 114

- Filter 120
- Grid 123
- Gruppierung 121
- Sicht 118
- Sichtenmerkmale 118
- Sortierung 123

Vorgangsprotokoll 103**Vorgangsrelation 168, 249**

- hinzufügen 170, 251, 307
- Kommentar bearbeiten 252
- löschen 172, 252
- verknüpften Vorgang öffnen 172
- Vorgang öffnen 252

Vorlage

- Dokument 158
- E-Mail 151
- Kommentar 151
- Text 151

W

- Workflow-Aktivitäten 134
- Workspace 305

Z

- Zeitbuchung 93, 161
- Benutzerprofil 93

- manuell 94
- Übersicht 96
- Zeitbuchungsübersicht 96
- zum Vorgang 172
- zur Ressource 174
- Zusatzkunde 136, 140
 - als Hauptkunde setzen 142
 - entfernen 142
 - hinzufügen 141
 - Rolle 141
- zusätzlicher Bearbeiter 112, 164

