

ConSol Software GmbH

Der Einstieg in CM/Helpdesk

Inhalt

Inhalt	2
A - CM/Helpdesk	4
A.1 Prozesse in CM/Helpdesk	5
A.2 Die Benutzeroberfläche	7
A.2.1 Überblick über die Tickets: Das Dashboard	7
A.2.2 Bearbeitung der Tickets: Ticketliste und Hauptarbeitsbereich	7
A.3 In-Line-Hilfe für die ersten Schritte mit ConSol CM/Helpdesk	9
A.4 Standard-Logins/-Bearbeiter	12
A.5 Incidents im 1st und 2nd Level Helpdesk	13
A.5.1 Einleitung	13
A.5.2 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung	14
A.5.3 Schritt 2 – Dispatch (nur für die Eingangskanäle Portal und E-Mail)	16
A.5.4 Schritt 3 – Helpdesk 1st Level und Helpdesk 2nd Level	16
A.5.5 Schritt 4 – FAQ erstellen	19
A.5.6 Berechnung der Ticketpriorität	21
A.5.7 Kommunikation mit dem Kontakt	21
A.5.8 Kommunikation mit anderen Bearbeitern	23
A.6 Problems	24
A.6.1 Einleitung	24
A.6.2 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung	24
A.6.3 Schritt 2 – Neues Problem (Dispatch)	25
A.6.4 Schritt 3 – Problemdiagnose und -bearbeitung	25
A.7 Changes	27
A.7.1 Einleitung	27
A.7.2 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung	28
A.7.3 Schritt 2 – Neuer Change (Dispatch)	29
A.7.4 Schritt 3 – Planung	30
A.7.5 Schritt 4 – Genehmigung	31
A.7.6 Schritt 5 – Umsetzung und Abschluss	31

A.8 Aufgaben	32
A.8.1 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung	32
A.8.2 Schritt 2 – Aufgabe bearbeiten und abschließen	32
A.9 Nachrichten (News) für Bearbeiter und Kunden	34
A.9.1 Nachrichten (News) für Bearbeiter im Web Client	34
A.9.2 Nachrichten (News) für Kunden im Portal	38
A.10 Das Kundenportal CM/Track	40
A.10.1 Einleitung	40
A.10.2 Erstellung eines Logins für einen Kunden	40
A.10.3 Arbeit der Kunden im Portal mit Tickets	41
A.10.4 FAQs nutzen	44
B - Appendix	45
B.1 Marken	46
B.2 Glossar	48

A - CM/Helpdesk

Herzlich Willkommen in Ihrem ConSol CM/Helpdesk-System.

Diese Umgebung wurde basierend auf der Business-Prozess-Management-Applikation ConSol CM entwickelt und bietet Ihnen eine pragmatische Lösung für die Kernprozesse im IT-Service-Management.



A.1 Prozesse in CM/Helpdesk

In den CM/Helpdesk-Prozessen gibt es mehrere Arten von Tickets:

- **Incident**

Ein Incident ist eine Anfrage von einem Kontakt. Kontakte können Incidents über CM/Track oder E-Mail melden. Zusätzlich können die Bearbeiter im Web Client manuell Incidents anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Incident telefonisch meldet.

- **Problem**

Ein Problem bildet die Ursache für einen oder mehrere Incidents. Es wird entweder direkt aus dem jeweiligen Incident oder Problem erstellt, oder manuell von einem Bearbeiter im Web Client angelegt.

- **Change**

Ein Change ist eine Änderung, die erforderlich ist, um einen Incident oder ein Problem zu beheben. Er wird entweder direkt aus dem jeweiligen Incident oder Problem erstellt, oder manuell von einem Bearbeiter im Web Client angelegt.

- **Aufgabe**

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die zur Bearbeitung von einem Incident, Problem oder Change durchgeführt werden müssen.

- **News**

Externe News für Kunden und interne News für Mitarbeiter. Jeder News-Eintrag wird als Ticket gehandhabt.

Die Tickets werden miteinander verknüpft, sodass die Beziehungen direkt ersichtlich sind und bei der Bearbeitung berücksichtigt werden können. Wenn beispielsweise ein Workaround für ein bestimmtes Problem gefunden wird, werden automatisch alle Kontakte der verknüpften Incidents über den Workaround informiert. Gleichmaßen wird der Status der mit einem Ticket verknüpften Aufgaben direkt im Ticket angezeigt, sodass der Bearbeitungsfortschritt schnell ersichtlich ist. Die Verknüpfung ermöglichen es, eine Hierarchie abzubilden. Mehrere Incidents werden mit einem Problem verknüpft, das wiederum auf einen Change wartet. Sobald dieser Change erfolgt ist, wird das Problem als gelöst gemeldet und die Kontakte der Incidents darüber informiert.

Für jeden Ticket-Typ gibt es einen eigenen Prozess. Die Standardprozesse von CM/Helpdesk können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden. Die Prozesse bilden auch die Grundlage für die Zugangsberechtigungen. Sie können für jeden einzelnen Bearbeiter festlegen, auf welchen Prozess er Zugriff haben soll. Der Prozess für die Bearbeitung der Incidents ist zusätzlich in 1st Level und 2nd Level aufgeteilt, die von verschiedenen Teams bearbeitet werden können. Es können kundenspezifische Fachteams abgebildet werden, die für Tickets aus bestimmten Bereichen zuständig sind.

Neben den Tickets verfügt CM/Helpdesk über eine Asset-Datenbank (CMDB). Sie umfasst im Standard ein generisches Datenmodell für Hardware- und Software-Assets. Die Datenmodelle können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden. Die Assets können mit den Kontakten, zu denen sie gehören verknüpft werden. Auf diese Weise können sie automatisch mit dem Ticket verknüpft werden, wenn ein Kontakt einen neuen Incident meldet. Zusätzlich ist immer auch eine manuelle Suche über die gesamte Asset-Datenbank möglich, um die betroffenen Assets mit Incidents, Changes oder Problems zu verknüpfen.

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

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

Die folgende Abbildung zeigt das Zusammenspiel der verschiedenen Ticket-Typen.

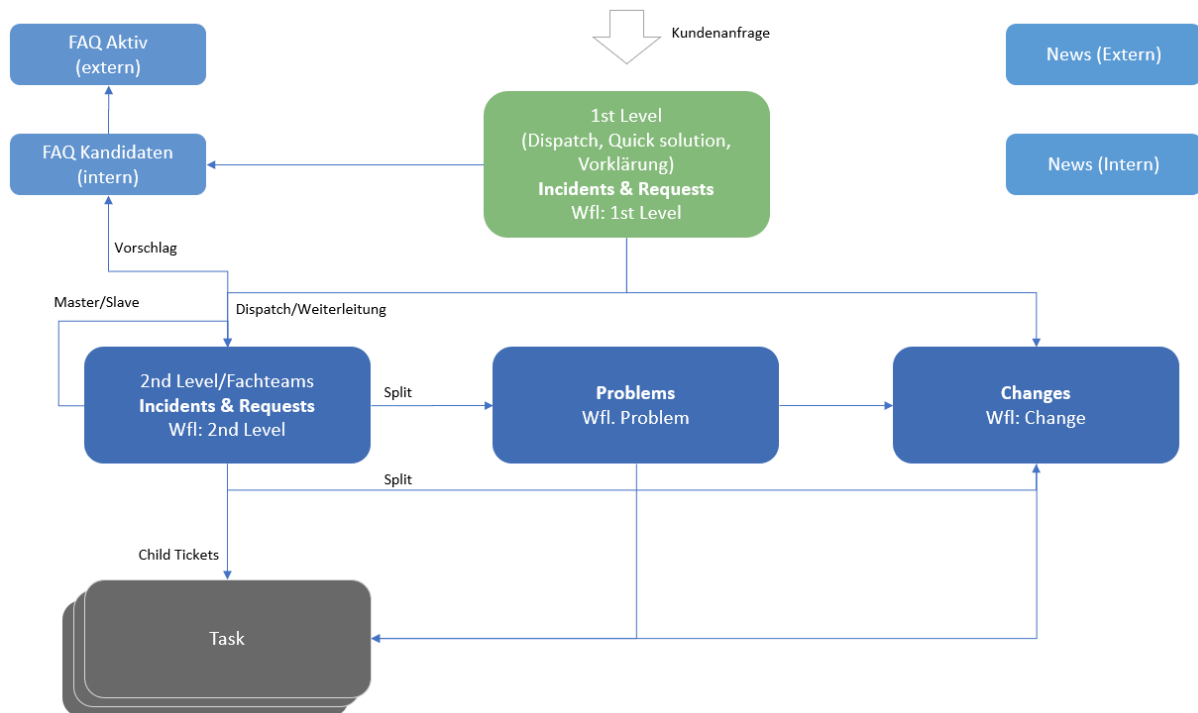


Abbildung 1: Ticket-Typen bzw. Queues im CM/Helpdesk-System

A.2 Die Benutzeroberfläche

A.2.1 Überblick über die Tickets: Das Dashboard

Wenn Sie sich angemeldet haben, sehen Sie im Hauptarbeitsbereich zunächst das Dashboard. Dieses gibt Ihnen einen Überblick über die Ticketsituation im Helpdesk-Bereich. Im unteren Bereich sehen Sie die internen und externen News. Die externen News werden auch für Kunden im Portal angezeigt.

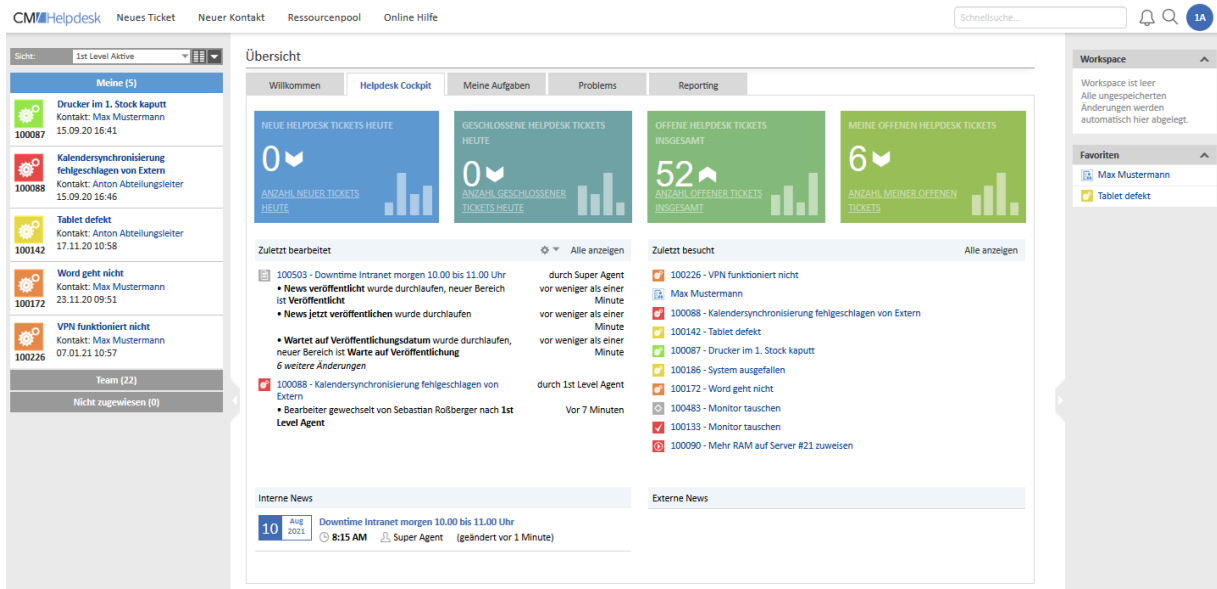


Abbildung 2: CM/Helpdesk Dashboard

A.2.2 Bearbeitung der Tickets: Ticketliste und Hauptarbeitsbereich

Auf der linken Seite des Arbeitsbereiches finden Sie die Sichten. Diese stellen ToDo-Listen dar. Suchen Sie mittels des Pull-Down Menüs am oberen Rand die Sicht aus, die für Ihre aktuelle Arbeit gerade relevant ist.

Der Hauptarbeitsbereich zeigt das Objekt, das Sie ausgewählt haben:

- Ein Ticket
- Einen Kontakt oder eine Firma
- Eine Ressource (wie z.B. ein IT-Asset wie Monitor, PC o.ä.)

Wenn Sie ein Ticket ausgewählt haben, können Sie Daten in dem Ticket ändern, indem Sie *Notiz erstellen* (bei den Workflow-Aktivitäten) wählen oder *Bearbeiten* (in den Headern der Ticket-Sektionen) wählen. Sie können auch E-Mails aus dem Ticket heraus schreiben, die Antwort auf die E-Mail landet wieder in dem Ticket.

Oder Sie können das Ticket in dem Prozess weiterschleichen, in dem Sie die Workflow-Aktivitäten am rechten Rand des Arbeitsbereiches wählen. Damit wird das Ticket durch den Prozess bewegt und dann abgeschlossen.

Nutzen Sie die Schnellsuche (Feld oben rechts) oder die Detailsuche (Lupe), um Daten einfach und zielgerichtet aufzufinden.

CM/Helpdesk Neues Ticket Neuer Kontakt Ressourcenpool Textvorlagen Analysen Online Hilfe

Schnellsuche...

Sicht: 2nd Level Aktive

Meine (0)

Team (3)

Nicht zugewiesen (6)

Neues Headset bestellen
Kontakt: Felix Bauer
16.09.20 07:40

VPN Verbindungsaufbau zu Kunde XYZ fehlgeschlagen
Kontakt: Marc Kimpel
16.09.20 13:55

Laptop not working
Kontakt: Katja Katja Gutsche-
Unrast@consol.de
09.11.20 11:09

Drucker geht nicht
Kontakt: Felix Bauer
24.11.20 09:25

Netzteil Rechner defekt
Kontakt: Kai Hinke
12.05.21 13:43

Drucker defekt
Kontakt: Vivian Heilemann
21.06.21 11:14

Ticket

VPN Verbindungsaufbau zu Kunde XYZ fehlgeschlagen
100109

Helpdesk 2nd Level Ticket in Bearbeitung nicht zugewiesen 16.09.20 13:55

Dispatch Helpdesk 1st Level Helpdesk 2nd Level Warte auf Problem Beendet

Typ Incident / Störung Eingang per Telefon

Kostenstelle Verwaltung Team

Reaktion bis 16.09.2020 14:55 Lösung bis 17.09.20 09:55 (0h 0m)

Lösung gewünscht bis 21.09.20

Priorität Kritisch

DETAILDATEN Bearbeiten

FAQ Suche

Filer Alle Search

FAQ	Kategorie	Bewertung
WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen	Mobilgerät	★★★★★
Anzeigen der Vorgangsliste als Grid	Software	★★★★★
HP LaserJet Pro Toner Tauschen	Drucker	★★★★★

KONTAKTE (1) Hauptkontakt wechseln + Hinzufügen

Marc Kimpel | Aktion

Anrede	Vorname	Name
Herr	Marc	Kimpel

E-Mail	Telefon
Marc.Kimpel@consol.de	11234567

Workflow-Aktivitäten

- Ticket annehmen und bearbeiten
- Notiz erstellen
- Weiterleiten an ...
- Auf Wiedervorlage legen
- Assets zuordnen
- Aufgabe erstellen
- Ticket abschließen
- Probleme- & Changes-Management
- Ticket-Management
- Workspace
- Workspace ist leer
Alle ungespeicherten Änderungen werden automatisch hier abgelegt.
- Favoriten
- Laptop not working

Abbildung 3: Arbeitsoberfläche im CM/Helpdesk Web Client

A.3 In-Line-Hilfe für die ersten Schritte mit ConSol CM/Helpdesk

Wenn Sie sich zum ersten Mal in ConSol CM einloggen, bietet das System in-line Hilfe für Sie zur ersten Orientierung im System.

Nutzen Sie das Standard-Login `hd_1stAgent` für einen Agent, der im 1st Level Tickets bearbeiten kann (siehe dazu auch den Abschnitt [Standard-Logins/-Bearbeiter](#)).

Sie werden empfangen mit einem Willkommens-Text auf der Übersichts-Seite und können die in-line Hilfe aktivieren.

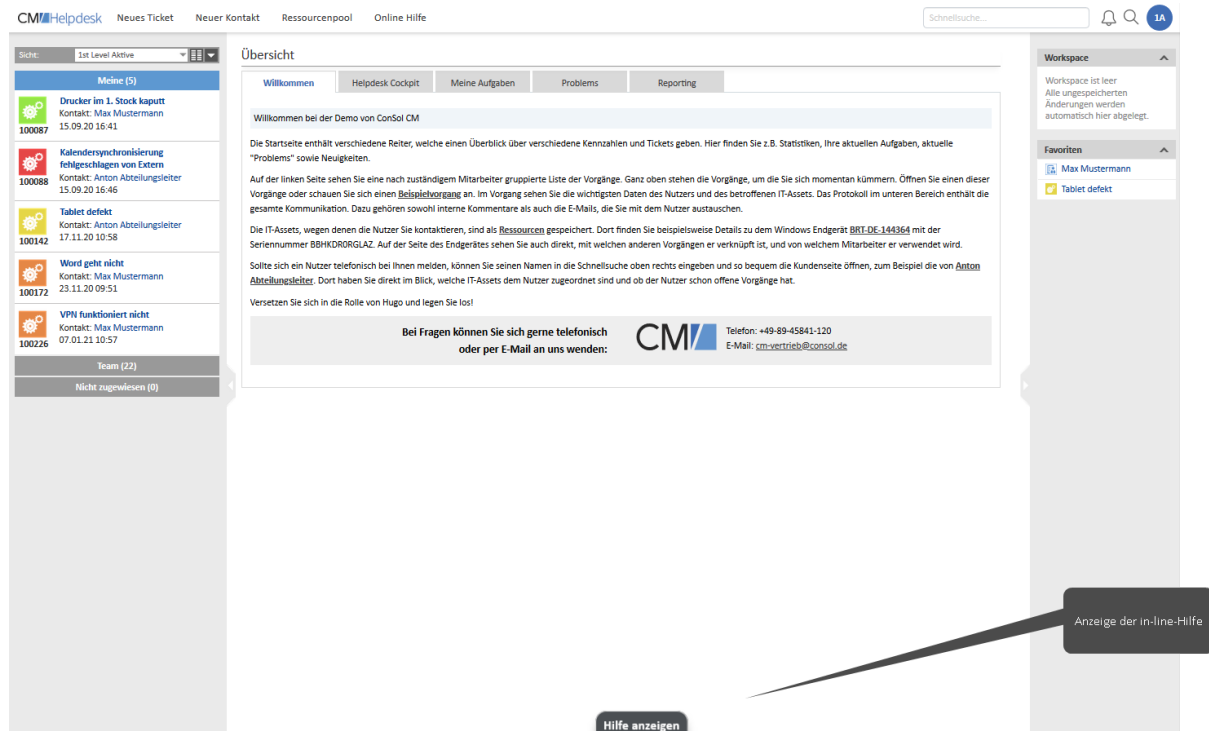


Abbildung 4: Übersichtsseite mit Willkommenstext und in-line Hilfe

Wenn Sie die in-line Hilfe starten, führt Sie das System durch alle wichtigen Bereiche der Benutzeroberfläche. Im folgenden zwei Beispiele:

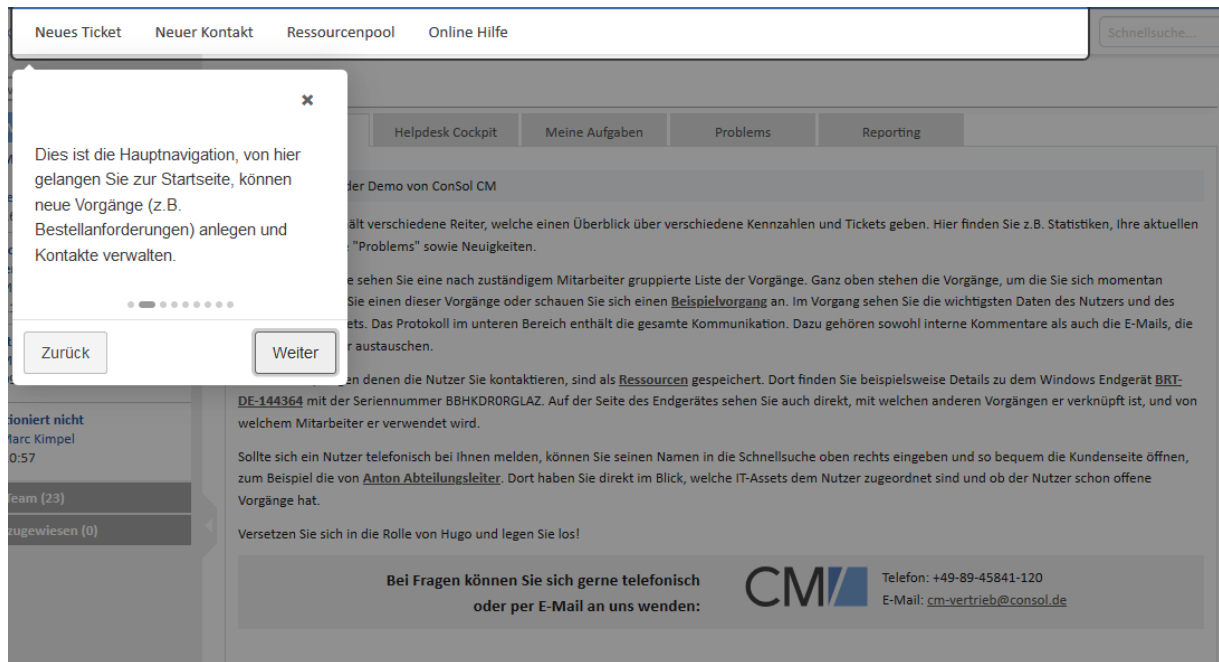


Abbildung 5: In-line Hilfe zur Hauptmenüleiste

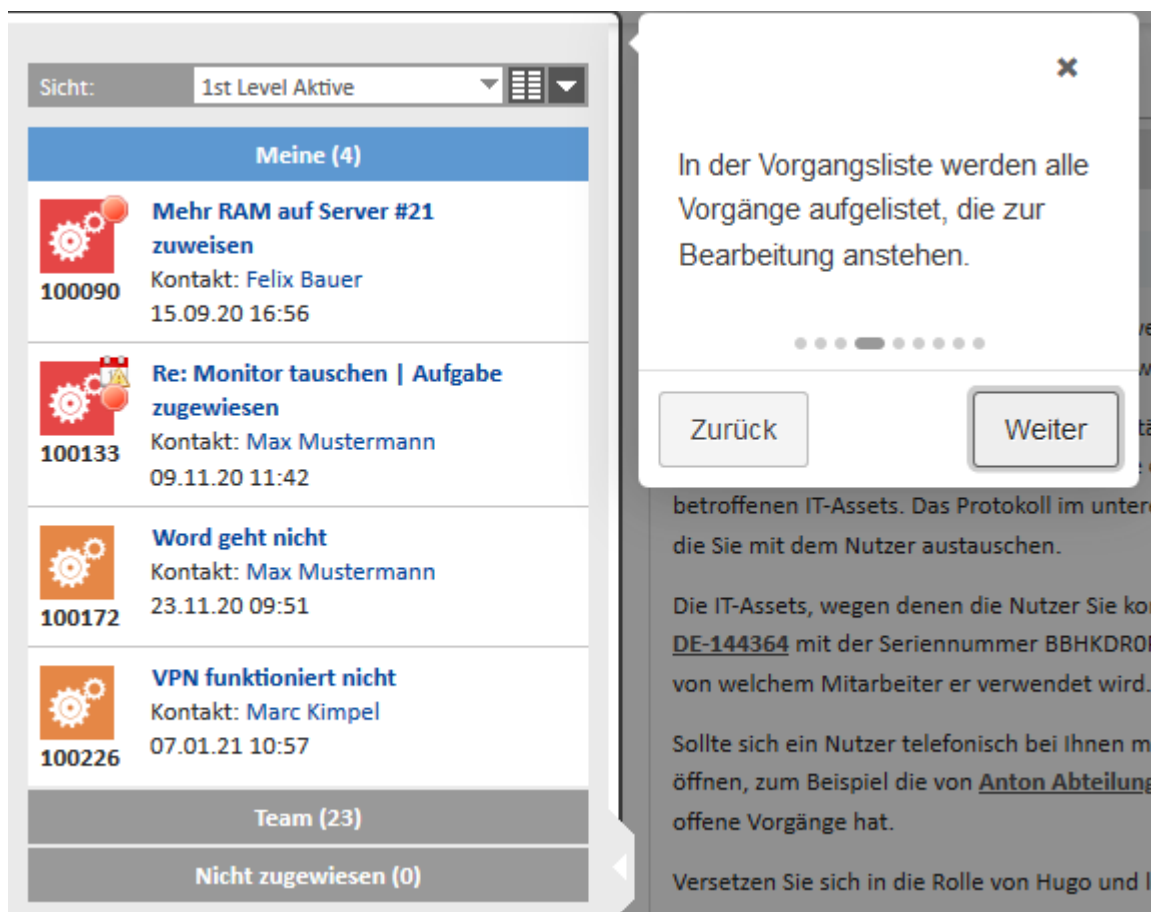


Abbildung 6: In-line Hilfe zur Ticketliste

Nutzen Sie die Hilfe für einen ersten Einstieg - dann können Sie selbst in die Arbeit mit dem System starten.

Über einen Klick auf das CM/Helpdesk-Logo oben links können Sie jederzeit zu der Hilfe-Ansicht zurückkehren.



A.4 Standard-Logins/-Bearbeiter

Mit den folgenden Logins können Sie in der Standard-Variante der Helpdesk-Umgebung arbeiten:

Bearbeiter	Rolle(n)	Notizen
hd_1stAgent	hd_1stLevel hd_customerAdmin hd_demoHelp	Vollzugriff auf 1st Level Lesen anderer Daten Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks) Anzeige der in-line Hilfe
hd_2ndAgent	hd_2ndLevel hd_customerAdmin	Vollzugriff auf 2nd Level Lesen anderer Daten Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Aufgaben (Tasks)
hd_approver	hd_changeApprover hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Changes Lesen anderer Daten Vollzugriff auf Kundendaten
hd_changeAgent	hd_changeManagement hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Changes Lesen anderer Daten Vollzugriff auf Kundendaten
hd_pro- blemAgent	hd_pro- blemManagement hd_customerAdmin	Vollzugriff auf Problems Lesen anderer Daten Vollzugriff auf Kundendaten
hd_SuperAgent	alle Rollen	Mitglied aller Rollen *Kann verwendet werden für die Administration von: • Assets • SLAs • News • FAQs • Textvorlagen • EBIA

A.5 Incidents im 1st und 2nd Level Helpdesk

A.5.1 Einleitung

Die folgende Abbildung zeigt die Basisdaten eines Incident-Tickets. Im oberen Bereich stehen das Thema, der aktuelle Prozess und Bereich, der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum des Tickets. Darunter befindet sich eine Fortschrittsanzeige, in der zu sehen ist, in welchem Prozessschritt sich das Ticket befindet, welche Schritte bereits durchlaufen wurden und welche Schritte noch zu durchlaufen sind.

Darunter befinden sich Datenfelder mit grundlegenden Informationen. Die verbleibende Lösungszeit wird im Feld „Lösung bis“ in Klammern angezeigt.

Ticket Bearbeiten Duplizieren Drucken

Re: Monitor tauschen | Aufgabe zugewiesen
 100133
 Helpdesk 1st Level Ticket in Bearbeitung 1st Level Agent 09.11.20 11:42

Prozessschritte

1 **Dispatch** 2 **Helpdesk 1st Level** 3 Helpdesk 2nd Level 4 Warte auf Problem 5 Beendet

Typ
Incident / Störung

Eingang per
E-Mail

Priorität
Kritisch

Kostenstelle
Nicht gesetzt

Team
1st Level

Reaktion bis
09.11.2020 12:42

Lösung bis
20.11.20 11:38 (0h 0m)

Verbleibende Lösungszeit

Abbildung 7: Basisdaten eines Incidents

Unter den Basisdaten finden sich die Detaildaten. Dort können die Bearbeiter eine FAQ-Suche durchführen, und sehen, welche Tickets mit dem Incident verknüpft sind.

DETAILDATEN Bearbeiten

FAQ Suche **Aufgaben**

Filter: Alle Search

FAQ	Kategorie	Bewertung
WLAN-Verbindung auf dem iPhone, iPad oder iPod touch herstellen	Mobilgerät	★★★★★
Anzeigen der Vorgangsliste als Grid	Software	★★★★★
HP LaserJet Pro Toner Tauschen	Drucker	★★★★★

Abbildung 8: Basisdaten eines Incidents, 2

Darunter befinden sich Abschnitte mit den Kontaktdaten und den verknüpften Vorgängen und Assets. Im unteren Bereich des Vorgangs befindet sich die Bearbeitungshistorie. Sie enthält alle Kommentare und E-Mails, die für den Vorgang geschrieben wurden, sodass die gesamte Kommunikation, sowohl intern als auch mit dem Kontakt, schnell ersichtlich ist.

KONTAKTE (1) Hauptkontakt wechseln + Hinzufügen

▼ | **Max Mustermann** | Aktion ▼

Anrede Herr	Vorname Max	Name Mustermann
E-Mail maxMustermann@consol.de		
Funktion QA	Abteilung Vertrieb	
CM/Track Login max	Tickets (offen / geschlossen) 9 / 2	

KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER + Hinzufügen

VERKNÜPFTE TICKETS (1) + Hinzufügen

Übergeordneter Vorgang (fest) von

▼ | 100227 | **VPN Verbindung prüfen**

Aufgabe | Offen | 1st Level Agent | 07.01.21 10:59

VERKNÜPFTE RESSOURCEN (1) als Liste oder Graph

Zeige: Nur zugewiesene Relationen ▼

- IT Assets
- betroffenes Endgerät (1)

PROTOKOLL Kommentar E-Mail Attachment

Zeige: Nur Kommunikation ▼ Sortierung: Neueste Einträge zuerst ▼

Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen

Vor 6 Monaten #9 erzeugt von **Max Mustermann** | Aktion ▼

INFO: ein Workaround wurde in einem verknüpften Problem veröffentlicht: Problem (100228) VPN Client funktioniert nicht

ATTACHMENTS (1)

Klasse	Dateityp	Name	Beschreibung	Datum	Hinzugefügt von	Aktion
Bitte wählen	Bitte wählen				Bitte wählen	Filter anwenden Filter zurücksetzen
Standard Textklasse (Attachments)	pdf	CM6-Release-Notes-6.13.0.pdf		28.07.21 09:17	1st Level Agent	

Tabelle exportieren ▼

Abbildung 9: Kontakte, Assets und Historie eines Incidents

Eine detaillierte Einführung in die Arbeit mit Kontakten finden Sie im Abschnitt [Kontakte](#).

A.5.2 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung

CM/Helpdesk verfügt über 3 Eingangskanäle für die Ticketerstellung:

- **CM/Helpdesk-Portal (CM/Track):**

Der Kontakt legt über das CM/Helpdesk-Portal ein neues Ticket an.

Dabei können folgende Felder ausgefüllt werden:

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
- **Typ:** Incident / Störung oder Request / Bestellung
- **Erstellt für (falls abweichende Person):** Textfeld zur Eingabe der Person, für die das Ticket erstellt wird. Sinnvoll beispielsweise, wenn ein Incident für einen Kollegen erstellt wird, der noch keinen Zugang zum Portal hat.
- **Lösung gewünscht bis:** Datumsfeld mit Kalenderfunktion zur Auswahl des Lösungsdatums des Tickets
- **Servicezuordnung:** Servicekatalog; Auswahl verschiedener Kategorien aus den Bereichen Hardware, Software, Netzwerk, Kommunikation, Security und Benutzerverwaltung
- **Kommentar:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden.
- **Anhang:** Der Kontakt kann Anhänge zu seiner Anfrage hinzufügen. (In der System-Konfiguration können generell durch einen Administrator die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden).

- **E-Mail:**

Der Kontakt sendet eine E-Mail mit einer Beschreibung des Problems an die für den Helpdesk festgelegte E-Mail-Adresse. Es wird automatisch ein Ticket angelegt und der Kontakt erhält eine Eingangsbestätigung.

- **Manuell im Web Client:**

Der Bearbeiter legt im Web Client ein Ticket im Prozess „Helpdesk 1st Level“ an, beispielsweise weil sich der Kontakt telefonisch gemeldet hat. Dazu klickt der Bearbeiter auf „Ticket erstellen“ und füllt die entsprechenden Felder aus. Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen markiert.

Im ersten Abschnitt des Formulars werden folgende Daten ausgefüllt:

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
- **Typ:** Incident / Störung oder Request / Bestellung
- **Eingang per:** Dieses Feld ist mit „Telefon“ vorgelegt. Weitere Optionen sind: E-Mail, Portal und Monitoring
- **Auswirkung, Dringlichkeit und VIP:** Auswirkung und Dringlichkeit sind mit „Mittel“ vorgelegt. Weitere Optionen sind „Niedrig“ und „Hoch“. Die Priorität und SLA-Zeit des Tickets wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit automatisch berechnet. Sie können das VIP-Feld anhängen, wenn das Ticket auf jeden Fall prioritär behandelt werden soll.
- **Kostenstelle:** Hier können Sie eine Kostenstelle auswählen. Standardmäßig umfasst die Liste lediglich die Optionen „Intern“ und „Verwaltung“. Sie kann aber bei Bedarf erweitert werden.
- **Lösung gewünscht bis:** Datumsfeld mit Kalenderfunktion zur Auswahl des Lösungsdatums des Tickets
- **Erstellt für (falls abweichende Person):** Textfeld zur Eingabe der Person, für die das Ticket erstellt wird
- **Servicezuordnung:** Servicekatalog; Auswahl verschiedener Kategorien aus den Bereichen Hardware, Software, Netzwerk, Kommunikation, Security und Benutzerverwaltung

Im zweiten Abschnitt des Bildschirms wählen Sie den Kontakt aus. Normalerweise werden die Daten der internen Kontakte bei der Einführung des Systems importiert. Geben Sie den Namen oder die E-Mail-Adresse des Kontakts in das entsprechende Feld ein. Es werden automatisch passende Kontakte vorgeschlagen, sodass Sie den richtigen Kontakt einfach auswählen können.

Wenn der Kontakt noch nicht im System vorhanden ist, können Sie einen neuen Kontakt anlegen. Dazu müssen Sie zuerst die Firma auswählen. Auch hier werden automatisch passende Firmen vorgeschlagen, sobald Sie mit der Eingabe beginnen. Füllen Sie danach die Pflichtfelder des Kontakts aus und klicken Sie auf „Erstellen und hinzufügen“.

Im dritten Abschnitt geben Sie eine detaillierte Beschreibung der Anfrage ein. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Anfrage hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.

A.5.3 Schritt 2 – Dispatch (nur für die Eingangskanäle Portal und E-Mail)

Tickets, die über das Portal oder über E-Mail erstellt wurden, befinden sich zunächst im Dispatch-Bereich, das heißt Sie finden diese Tickets in der Sicht *1st Level Dispatch*. Für diese Tickets stehen zwei Workflow-Aktivitäten zur Verfügung:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Ticket annehmen und bearbeiten	Öffnet ein Formular, in dem das Ticket kategorisiert wird. Der Bearbeiter wählt den Typ der Anfrage aus und setzt Auswirkung und Dringlichkeit zur Berechnung von Priorität und SLA-Zeit. Die Tabelle „Auswahl aus IT Assets des Erstellers“ enthält automatisch die Assets, die dem Kontakt des Tickets zugeordnet sind. In der Tabelle „Freie Suche nach Assets“ können Sie global in allen Assets suchen. Für die <i>Kostenstelle</i> sind Beispielwerte hinterlegt, hier können Ihre Kostenstellen hinterlegt werden. Wenn Sie das Ticket als VIP markieren möchten, setzen Sie die entsprechende Checkbox. Das Ticket wird automatisch an den Helpdesk 1st Level weitergeleitet.
Spam – schließen	Schließt das Ticket endgültig.

A.5.4 Schritt 3 – Helpdesk 1st Level und Helpdesk 2nd Level

In diesem Bereich findet der Großteil der Arbeit mit dem Ticket statt. Folgende Workflow-Aktivitäten sind verfügbar. Um die Bearbeitung zu erleichtern, sind die Workflow-Aktivitäten thematisch nach Gruppen geordnet.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Gruppe Workflow-Aktivitäten	
Notiz erstellen	Öffnet ein Formular mit einem Rich-Text-Editor. Die Notiz wird nach der Erstellung im Ticketprotokoll angezeigt.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Weiterleiten an	Öffnet ein Formular, in dem der Bearbeiter das Ticket an den 2nd Level Helpdesk weiterleiten kann. Dazu wählt er ein Team in der Liste aus und beschreibt im Rich-Text-Editor was zu tun ist. Die Liste der Teams kann kundenspezifisch erweitert werden.
Auf Wiedervorlage legen	Das Ticket wird in den Bereich Wiedervorlage verschoben, beispielsweise weil der Bearbeiter auf Informationen vom Kunden wartet. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, ausgewählt wird. Zusätzlich kann der Bearbeiter entscheiden, ob die SLAs pausiert werden sollen, und ob die Bearbeiterzuweisung entfernt werden soll. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn entweder das Wiedervorlagedatum erreicht ist, zu dem Ticket eine E-Mail eingegangen ist, oder der Kontakt im Portal einen Kommentar geschrieben hat. Außerdem kann der Bearbeiter das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem er auf die Aktivität „Wiedervorlage beenden“ klickt.
Assets zuordnen	Öffnet ein Formular, in dem die dem Ticket zugeordneten Assets ausgewählt werden können. Die Tabelle „Auswahl aus IT Assets des Erstellers“ enthält automatisch die Assets, die dem Kontakt des Tickets zugeordnet sind. In der Tabelle „Freie Suche nach Assets“ können Sie global in allen Assets suchen.
Aufgabe erstellen	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Tickets. Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Incidents nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Das Aufgaben-Ticket wird automatisch mit dem Incident verknüpft.
Auf Wartezustand für verknüpftes Problem	Öffnet ein Formular, in dem der Bearbeiter entscheiden kann, ob das Ticket nach der Lösung des Problems automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden soll, oder ob das Ticket lediglich wieder aktiviert und der Bearbeiter über die Aktivierung informiert werden soll. Der Incident kann auch jederzeit durch Klicken auf die Aktivität „Reaktivieren und warten auf Problem beenden“ wieder aktiviert werden.
E-Mail gelesen	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist.
Ticket abschließen	Öffnet ein Formular zum Abschließen des Tickets. Hier kann der Bearbeiter auswählen, ob aus dem Ticket ein FAQ-Eintrag erstellt werden soll, ob die verknüpften Subtickets automatisch geschlossen werden sollen und ob der Kontakt automatisch über den Abschluss des Tickets informiert werden soll. Nach Abschluss des Tickets erhält der Kontakt eine E-Mail mit Buttons, über die er die Bearbeitung seiner Anfrage bewerten kann.
Gruppe Probleme- und Changes-Management	

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Neues Problem erstellen	Öffnet ein Formular zur Erstellung eines Problems. Der Bearbeiter gibt einen Betreff für das Ticket und eine Beschreibung des Problems ein. Außerdem kann er entscheiden, ob die Assets aus dem Incident übernommen werden sollen. Das Problem-Ticket dient dazu, die Ursache des Incidents zu analysieren und zu beheben. Das Problem wird automatisch mit dem Incident verknüpft, sodass der Incident beim Abschluss des Problems automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden kann.
Mit bestehendem Problem verknüpfen	Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion. Der Bearbeiter kann mit der Freitextsuche nach vorhandenen Problem-Tickets suchen, um den Incident mit einem Problem zu verknüpfen. Je nach Bedarf kann die Suche auf Problems, die als „Bekanntes Problem“ deklariert sind und auf offene Tickets eingeschränkt werden.
Auf Wartezustand für verknüpftes Problem	Legt das Ticket in den Wartezustand, bis das verknüpfte Problem-Ticket gelöst ist. Das Incident-Ticket findet sich in dieser Zeit in der Sicht 2nd Level Wartend. Beim Versetzen in den Wartezustand kann der Bearbeiter entscheiden, wie das Incident-Ticket reagieren soll, wenn das Problem-Ticket gelöst ist: • Reaktivieren und benachrichtigen für manuellen Abschluss • Automatisch abschließen ohne manuelle Intervention
Neuen Change erstellen	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Change-Tickets. Change-Tickets dienen dazu, die Änderungen, die zum Beheben eines Incidents oder Problems erforderlich sind, zu veranlassen und nachzuverfolgen. Der Change wird automatisch mit dem Incident verknüpft, sodass der Incident beim Abschluss des Changes automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden kann.
Gruppe Ticket-Management	
Übergeordnetes Ticket auswählen	Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion. Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als übergeordnetes Ticket des aktuellen Tickets verknüpft wird. Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Incidents zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, und die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen.
Übergeordnetes Ticket ändern	Diese Workflow-Aktivität gibt es nur, wenn eine Verknüpfung zu einem übergeordneten Ticket besteht. Öffnet ein Formular, in dem die Relation zum übergeordneten Ticket entfernt werden kann und, bei Bedarf, ein neues übergeordnetes Ticket ausgewählt werden kann.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Subticket hinzufügen	Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion. Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als Subticket des aktuellen Tickets verknüpft wird. Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Incidents zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, und die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen. Die Subtickets werden in den Bereichen „Detaildaten“ und „Verknüpfte Tickets“ angezeigt.
Subtickets entfernen	Nur angezeigt, wenn Subtickets vorhanden sind. Öffnet ein Formular mit einer Liste der verknüpften Subtickets. Der Bearbeiter kann für die Tickets, deren Verknüpfung gelöscht werden soll, einen Haken bei „Entfernen“ setzen. Die Verknüpfungen werden beim Bestätigen des Formulars gelöscht.
Mehrere Sub-Tickets zuordnen	Öffnet eine Detailsuche (siehe Detailsuche) mit den in Frage kommenden Tickets. Der Bearbeiter kann die gewünschten Tickets auswählen und dann auf die Aktivität „Tickets einem übergeordneten Ticket zuordnen“ klicken. Es wird ein Formular geöffnet, in dem Sie das übergeordnete Ticket auswählen können. Die in der Tabelle ausgewählten Tickets werden als Subtickets mit dem im Formular ausgewählten Ticket verknüpft.
Zusätzliches Ticket erstellen	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Incident-Tickets. Diese Option ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn ein Kontakt mehr als einen Incident in der gleichen E-Mail gemeldet hat. Je nach ausgewähltem Team wird das Ticket im 1st oder 2nd Level Helpdesk erstellt.

Im 1st Level Helpdesk und 2nd Level Helpdesk sind die gleichen Aktivitäten verfügbar, mit dem einzigen Unterschied, dass die Weiterleitung jeweils an das andere Team erfolgt. Es ist möglich, die Zugangsberechtigungen so zu vergeben, dass die Mitarbeiter jeweils nur die Tickets in ihrem eigenen Team sehen können, also entweder 1st Level oder 2nd Level. Innerhalb des 2nd Levels können weitere Teams konfiguriert werden. Dazu muss lediglich die Teamliste erweitert werden. In ihrem Benutzerprofil können die Mitarbeiter dann ihr Team setzen. Die Tickets des eigenen Teams werden in der Ticketliste in der Sicht „2nd Level Aktive (gefiltert)“ angezeigt (siehe .

A.5.5 Schritt 4 – FAQ erstellen

Wenn ein Ticket abgeschlossen ist, können die gewonnenen Erkenntnisse in einem FAQ-Ticket festgehalten werden. Dazu muss der Bearbeiter im Formular der Aktivität „Ticket abschließen“ die Option zum Erstellen der FAQ auswählen. Das Ticket wandert dann in einen FAQ-Bereich, in dem es zwei Aktivitäten gibt:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
FAQ Artikel erstellen	Öffnet ein Formular. Der Bearbeiter kann den Titel der FAQ eingeben und die Lösungsbeschreibung bearbeiten. Diese beiden Felder sind mit dem ersten und letzten Kommentar im Ticket vorbelegt. Außerdem können Schlagworte für die FAQ-Suche vergeben werden.
Abbrechen und Ticket schließen	Bricht die FAQ-Erstellung ab und schließt das Ticket. Es kann durch Klicken auf die Aktivität „Ticket wiedereröffnen“ für einen bestimmten Zeitraum wieder aktiviert werden, wenn sich beispielsweise der Kontakt noch einmal meldet.

Das erstellte FAQ-Ticket findet sich in der Sicht *FAQ Artikel im Review* und muss im FAQ-Prozess von einem Bearbeiter mit den entsprechenden Berechtigungen freigegeben werden. Dazu dient die Aktivität „Artikel veröffentlichen“. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem der Bearbeiter entscheidet, ob die FAQ nur intern oder auch extern sichtbar sein soll. Außerdem können Schlagworte vergeben und die Servicezuordnung geändert werden. Dies ist für die FAQ-Suche wichtig. Veröffentlichte FAQ-Einträge können nachträglich über die Aktivität „Veröffentlichung aufheben“ geändert werden. Danach muss der Eintrag erneut freigegeben werden. Die Aktivität „Artikel löschen“ ermöglicht es, einen FAQ-Eintrag zu entfernen.

Interne FAQs sind im Web Client in den Detaildaten von Incident-Tickets sichtbar. Sie können nach Service (Hardware, Software, Netzwerk, Kommunikation Security, Benutzerverwaltung) gefiltert und nach Stichwort durchsucht werden.

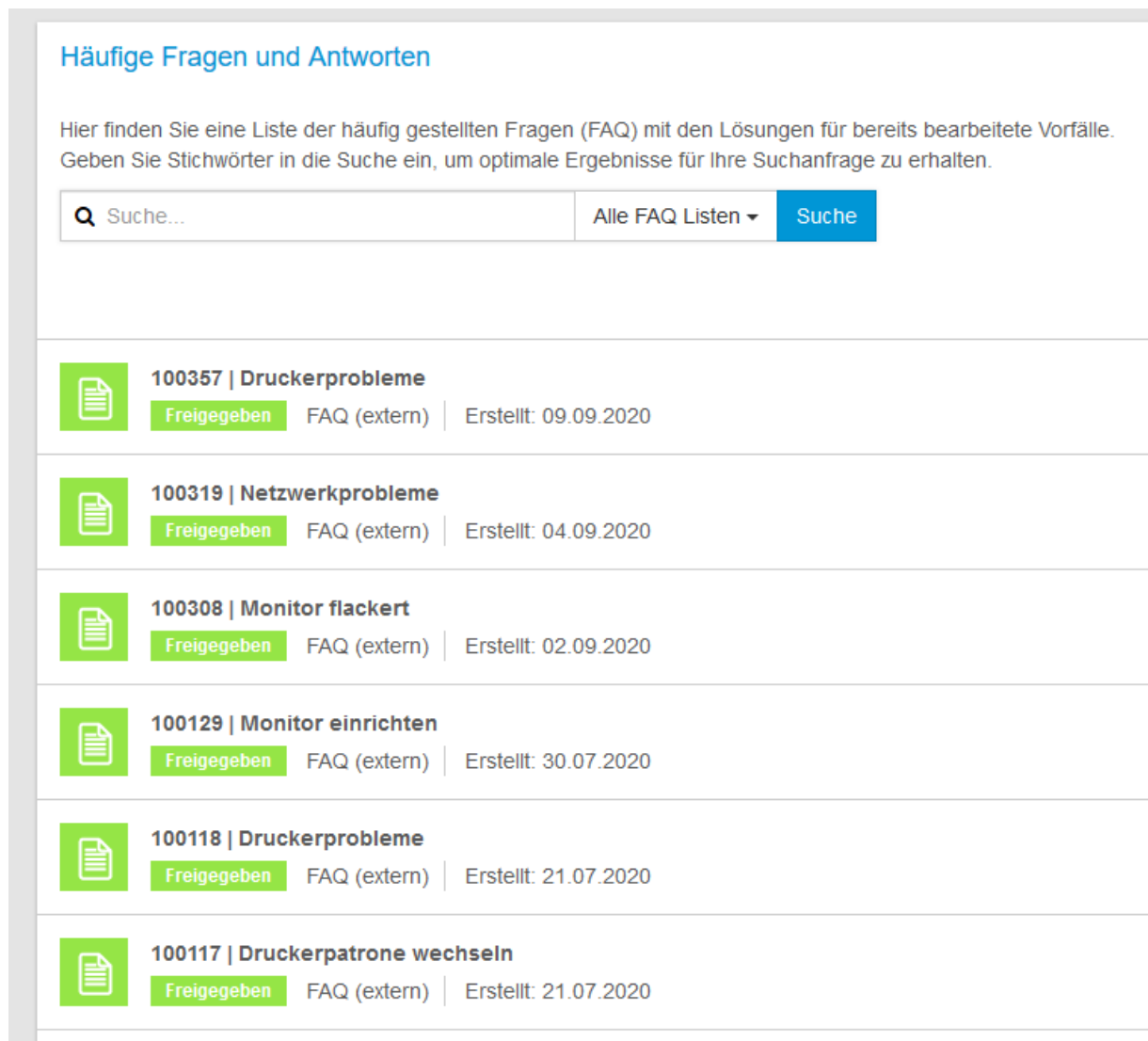
DETAILLDATEN
✎ Bearbeiten ▲

FAQ Suche

Filter	Alle	
FAQ	Kategorie	Bewertung
Druckerprobleme	Printer	★★★★★
Monitor einrichten	Monitor	★★★★★
Monitor flackert	Laptop	★★★★★
Druckerpatrone wechseln	Printer	★★★★★
Druckerprobleme	Printer	★★★★★
Netzwerkprobleme	WiFi	★★★★★
Meine Boxen gehen immer wieder aus	Desktop PC	★★★★★

Abbildung 10: FAQs im Incident-Ticket

Externe FAQs werden im CM/Helpdesk-Portal CM/Track veröffentlicht. Sie sind für die Kunden sichtbar und dienen als Wissensbasis, um den Kontakten Lösungsmöglichkeiten für häufig gestellte Anfragen zur Verfügung zu stellen.



Häufige Fragen und Antworten

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

Suche... Alle FAQ Listen ▾ Suche

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

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

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

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

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

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

Abbildung 11: FAQs im Portal

A.5.6 Berechnung der Ticketpriorität

Die Ticketpriorität wird anhand der Eingaben in den Feldern „Auswirkungen“ und „Dringlichkeit“ berechnet. Ist die Checkbox „VIP“ ausgewählt, hat das Ticket unabhängig von Auswirkungen und Dringlichkeit eine hohe Priorität. Anhand der Priorität wird auch die SLA-Zeit berechnet. Die verbleibende SLA-Zeit wird in den Basisdaten des Tickets im Feld „Lösung bis“ in Klammern angezeigt.

A.5.7 Kommunikation mit dem Kontakt

Für die Kommunikation mit dem Kontakt über CM/Helpdesk gibt es zwei Möglichkeiten:

- E-Mail:

Im Ticketprotokoll im unteren Bereich des Tickets befindet sich der Button „E-Mail“. In E-Mail-Editor ist die E-Mail-Adresse des Kontakts automatisch als Empfänger eingetragen. Der Bearbeiter kann weitere Empfänger hinzufügen. Die gesendete E-Mail und die Antworten des Kontakts werden im Ticketprotokoll gespeichert.

- Portal:

Wenn der Kontakt das CM/Helpdesk-Portal CM/Track verwendet, kann er bestimmte Kommentare in seinen Tickets sehen. Der Bearbeiter im Web Client muss die gewünschten Kommentare mit der Textklasse „Sichtbar für Kunden“ markiert werden. Der Kommentar erhält einen grauen Hintergrund und ist im Portal sichtbar.

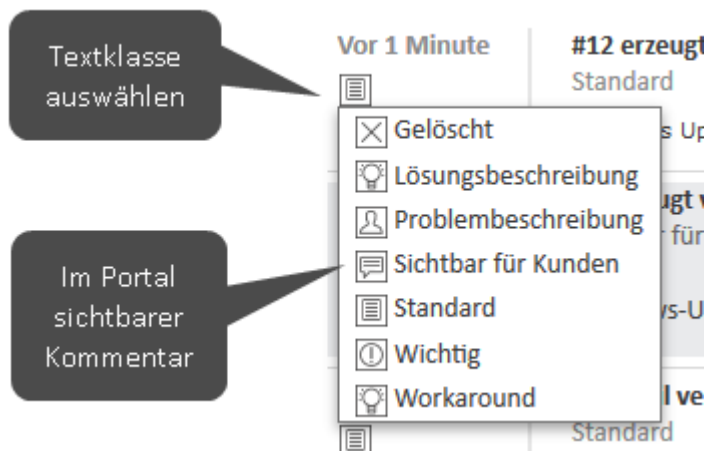


Abbildung 12: Setzen von Textklassen

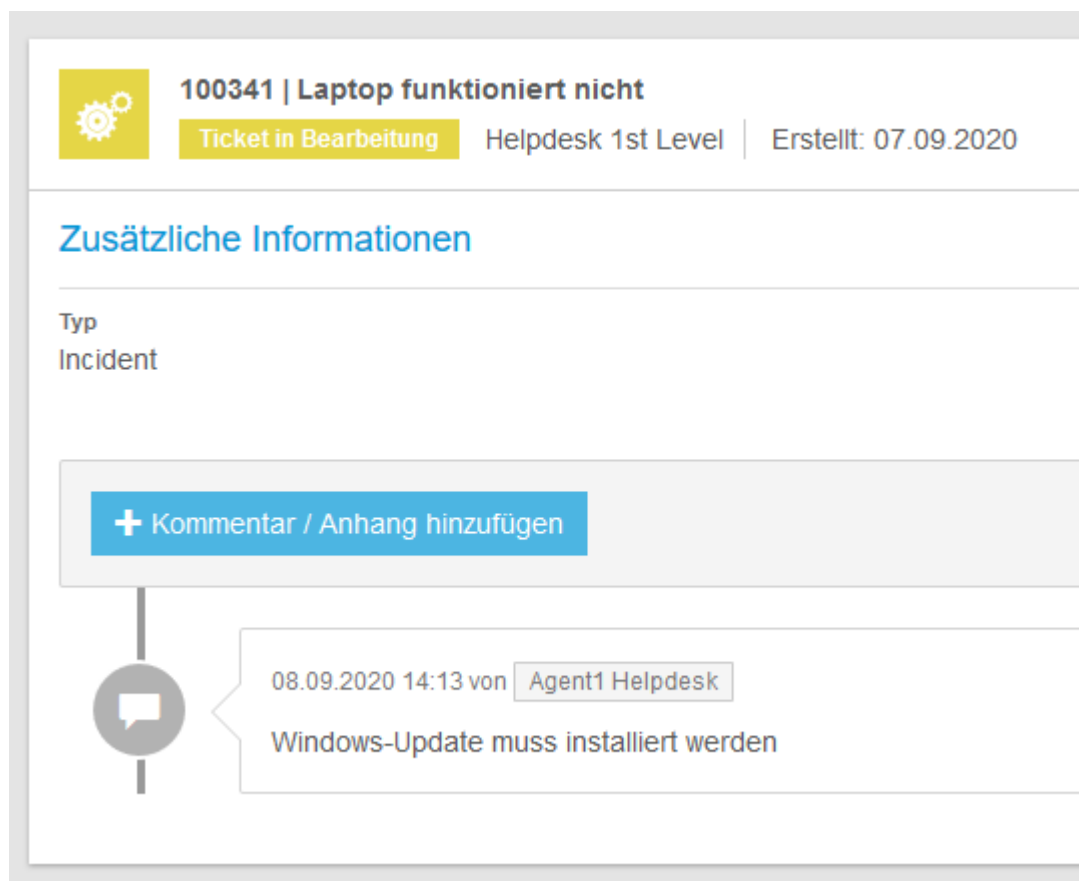


Abbildung 13: Ticket im Portal CM/Track

A.5.8 Kommunikation mit anderen Bearbeitern

Die Kommunikation mit anderen Bearbeitern findet über E-Mails, Kommentare und Benachrichtigungen (siehe Benachrichtigungen) statt. An vielen Stellen der Prozesse werden automatisch Benachrichtigungen und E-Mails versendet, beispielsweise, um den Bearbeiter darüber zu informieren, dass es Änderungen an einem seiner Tickets gab, ein Meeting eingestellt wurde oder ein Workaround gefunden wurde. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, manuell E-Mails, Kommentare und Benachrichtigungen zu schreiben.

Die folgende Abbildung zeigt einige Beispiele für Systembenachrichtigungen:

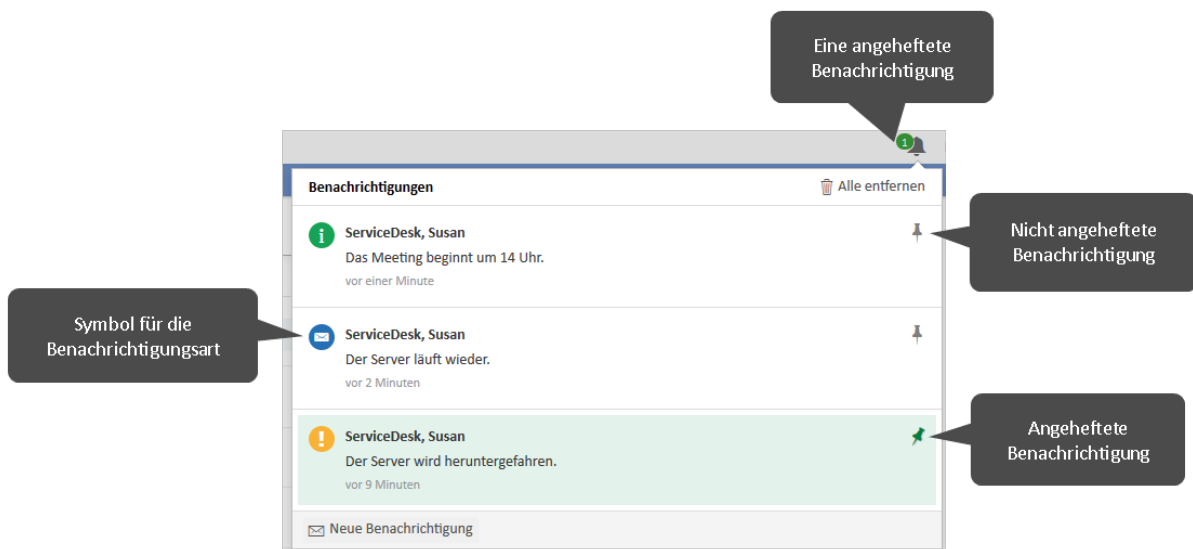


Abbildung 14: Systembenachrichtigungen im Web Client

A.6 Problems

A.6.1 Einleitung

Die folgende Abbildung zeigt die Basisdaten eines Problem-Tickets. Im oberen Bereich stehen das Thema, der aktuelle Prozess und Bereich, der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum des Tickets. Darunter befindet sich eine Fortschrittsanzeige, in der zu sehen ist, in welchem Prozessschritt sich das Ticket befindet, welche Schritte bereits durchlaufen wurden und welche Schritte noch zu durchlaufen sind.

Darunter befinden sich Datenfelder mit grundlegenden Informationen. Die im aktuellen Prozessschritt verfügbaren Aktivitäten werden links angezeigt.

Abbildung 15: Problem-Ticket

A.6.2 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung

Problem-Tickets können auf zwei Wegen erstellt werden:

- **Aus einem Incident:**

Wenn sich das Problem auf einen bestehenden Incident bezieht, kann es über die Aktivität „Neues Problem erstellen“ direkt aus dem Incident erstellt werden. Im Formular der Aktivität gibt der Bearbeiter einen Betreff für das Ticket, die Auswirkung und die Dringlichkeit und eine Beschreibung des Problems ein. Außerdem kann er entscheiden, ob die Assets aus dem Incident übernommen werden sollen. Das Problem wird automatisch mit dem Incident verknüpft, sodass der Incident beim Abschluss des Problems automatisch geschlossen und der Kontakt informiert werden kann.

Der Incident kann per Workflow-Aktivität in den Wartezustand versetzt werden, bis das verknüpfte Problem gelöst ist. Siehe dazu [Schritt 3 – Helpdesk 1st Level und Helpdesk 2nd Level](#)

- **Über „Neues Ticket“:**

Der Bearbeiter legt im Web Client ein Ticket im Prozess „Problem“ an.

Im ersten Abschnitt des Formulars werden folgende Daten ausgefüllt:

- **Thema:** Kurzbeschreibung des Problems
- **Auswirkung und Dringlichkeit:** Auswirkung und Dringlichkeit sind mit „Mittel“ vorgelegt. Weitere Optionen sind „Niedrig“ und „Hoch“. Die Priorität des Tickets wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit automatisch berechnet.
- **Servicezuordnung:** Auswahl verschiedener Kategorien aus den Bereichen Hardware, Software, Netzwerk, Kommunikation, Security und Benutzerverwaltung

Im zweiten Abschnitt geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Problems ein. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Anfrage hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.

Da sich Problem-Tickets auf die Ursachen von Problemen beziehen, sind sie anders als Incident-Tickets keinem Kontakt zugeordnet.

A.6.3 Schritt 2 – Neues Problem (Dispatch)

Solange ein Problem noch keinem Bearbeiter zugewiesen ist, befindet es sich im Dispatch-Bereich. Dort stehen zwei Workflow-Aktivitäten zur Verfügung:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Problem annehmen und bearbeiten	Setzt den aktuellen Bearbeiter als zugewiesenen Bearbeiter für das Problem.
Problem-Vorgang verwerfen	Schließt das Ticket endgültig.

A.6.4 Schritt 3 – Problemdiagnose und -bearbeitung

In diesem Bereich findet der Großteil der Arbeit mit dem Ticket statt. Folgende Workflow-Aktivitäten sind verfügbar:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Auf Wiedervorlage legen	Das Ticket wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, ausgewählt wird. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn entweder das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder zu dem Ticket eine E-Mail eingegangen ist. Außerdem kann der Bearbeiter das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem er auf die Aktivität „Wiedervorlage beenden“ klickt.
Assets zuordnen	Öffnet ein Formular, in dem die dem Ticket zugeordneten Assets ausgewählt werden können. Der Bearbeiter kann in der Tabelle „Freie Suche nach Assets“ global in allen Assets suchen.
Aufgabe erstellen	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Tickets. Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Problems nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Das Aufgaben-Ticket wird automatisch mit dem Problem verknüpft.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Als Known Error markieren	Das Problem wird in der Liste der bekannten Probleme auf dem Dashboard veröffentlicht. Außerdem erhält das Ticket-Icon ein Overlay.
Markierung als Known Error entfernen	Das Problem wird aus der Liste der bekannten Probleme entfernt.
Workaround dokumentieren	Öffnet ein Formular, in dem die Beschreibung des Workarounds eingegeben werden kann. Der Bearbeiter kann auswählen, ob die verknüpften Incident-Tickets über den Workaround informiert werden sollen, und ob alle Bearbeiter eine Benachrichtigung über den Workaround erhalten sollen.
Change erstellen	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Change-Tickets. Change-Tickets dienen dazu, die Änderungen, die zum Beheben eines Problems erforderlich sind zu veranlassen und nachzuverfolgen. Der Change wird automatisch mit dem Problem verknüpft, sodass das Problem beim Abschluss des Change automatisch geschlossen und der Bearbeiter informiert wird.
Auf Wartezustand für verknüpften Change	Öffnet ein Formular, in dem der Bearbeiter entscheiden kann, ob das Ticket nach der Lösung des Change automatisch geschlossen oder lediglich wieder aktiviert werden soll. Das Problem kann auch jederzeit durch Klicken auf die Aktivität „Reaktivieren und warten auf Change abbuchen“ wieder aktiviert werden.
E-Mail gelesen	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist.
Problem gelöst, Lösung dokumentieren	Öffnet ein Formular zum Abschließen des Tickets. Hier kann der Bearbeiter eine Beschreibung der Lösung des Problems eingeben.

A.7 Changes

A.7.1 Einleitung

Die folgende Abbildung zeigt die Basisdaten eines Change-Tickets. Im oberen Bereich stehen das Thema, der aktuelle Prozess und Bereich, der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum des Tickets. Darunter befindet sich eine Fortschrittsanzeige, in der zu sehen ist, in welchem Prozessschritt sich das Ticket befindet, welche Schritte bereits durchlaufen wurden und welche Schritte noch zu durchlaufen sind.

Darunter befinden sich Datenfelder mit grundlegenden Informationen. Die im aktuellen Prozessschritt verfügbaren Aktivitäten werden links angezeigt.

The screenshot displays a 'Change' ticket titled 'Neuen DNS Server aufsetzen' with ID 100168. The ticket is assigned to 'Super Agent' and was created on '23.11.20 08:48'. A progress bar shows six steps: 'Neuer Change' (completed), 'Planung' (current step, highlighted with a blue circle and the number 2), 'Genehmigung', 'Umsetzung', 'Warten auf Review', and 'Abgeschlossen'. Below the progress bar, the ticket details are listed: Priority 'Mittel', Category 'Normaler Change', Change Class 'Medium', Technical Risk 'Mittel', Team '2nd Level - Allgemein', and Description 'Wird neu aufgebaut'. On the right side, there are three sections: 'Workflow-Aktivitäten' with a list of actions like 'Umsetzungsplan bearbeiten' and 'Genehmigung anfordern'; 'Workspace' with a message 'Workspace ist leer'; and 'Favoriten' with a link 'Laptop not working'. Annotations with callout boxes point to specific elements: 'Zugewiesener Bearbeiter' points to the assignee, 'Verfügbare Workflow-Aktivitäten' points to the workflow activities list, 'Prozessschritte' points to the progress bar, and 'Beschreibung des Changes' points to the description field.

Abbildung 16: Basisdaten eines Change-Tickets

DETAILDATEN

Umsetzungsplan

Change Genehmigung

Aufgaben

Aufgaben

Aufgabenticket	Aufgabe	Zu erledigen bis	Priorität	Verantwortlich	Kommentar	Status	Abgeschlossen am
100169	Hardware besorgen	30.07.21 00:00	Mittel	Change Approver	Besser echter Server als VM	Abgeschlossen	23.11.20 08:51
100170	DNS aufsetzen	31.07.21 00:00	Mittel	Change Agent	Vorsicht wegen HA-Lösung	Offen	

DETAILDATEN

Umsetzungsplan

Change Genehmigung

Aufgaben

Genehmiger

Name	Status	Datum
Change Approver	Ausstehend	
Super Agent	Genehmigt	28.07.21 10:32

Genehmigung erforderlich von

Mindestens einem ausgewählten Genehmiger

Genehmigungsstatus

DETAILDATEN

Umsetzungsplan

Change Genehmigung

Aufgaben

ID	Betreff	Bearbeiter	Fällig am	Priorität	Status	
100171	QA	1st Level Agent	04.12.2020	Mittel	Offen	
100169	Hardware besorgen	Oliver Henning	27.11.2020	Mittel	Abgeschlossen	
100170	DNS aufsetzen	Hans Seebacher	04.12.2020	Mittel	Offen	
100484	Hardware kaufen	1st Level Agent	29.07.2021	Hoch	Offen	

Abbildung 17: Detaildaten eines Change-Tickets

In den darunter angezeigten Detaildaten stehen der Umsetzungsplan und die zugehörigen Aufgaben. Darunter werden die angeforderten Genehmigungen und der aktuelle Genehmigungsstatus angezeigt. Ein grünes Icon bedeutet, dass der Change genehmigt wurde. Ein rotes Icon bedeutet, dass er abgelehnt wurde.

Darunter befinden sich Abschnitte mit den Kontaktdaten, und den verknüpften Vorgängen und Assets. Im unteren Bereich des Vorgangs befindet sich die Bearbeitungshistorie. Sie enthält alle Kommentare und E-Mails, die für den Vorgang geschrieben wurden, sodass die gesamte Kommunikation, sowohl intern als auch mit dem Kontakt, schnell ersichtlich ist.

A.7.2 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung

Change-Tickets können auf drei Wegen erstellt werden:

- **Aus einem Incident:**

Wenn sich der Change auf einen bestehenden Incident bezieht, kann es über die Aktivität „Neuen Change erstellen“ direkt aus dem Incident erstellt werden. Im Formular der Aktivität gibt der Bearbeiter einen Betreff für das Ticket und eine Beschreibung des Change ein. Außerdem kann er verschiedene Kategorien für den Change setzen. Der Change wird automatisch mit dem Incident verknüpft.

- **Aus einem Problem:**

Wenn sich der Change auf ein bestehendes Problem bezieht, kann es über die Aktivität „Change erstellen“ direkt aus dem Problem erstellt werden. Im Formular der Aktivität gibt der Bearbeiter einen Betreff für das Ticket und eine Beschreibung des Change ein. Außerdem kann er verschiedene Kategorien für den Change setzen. Der Change wird automatisch mit dem Problem verknüpft.

- **Über „Neues Ticket“:**

Der Bearbeiter legt im Web Client ein Ticket im Prozess „Change“ an.

Im ersten Abschnitt des Formulars werden folgende Daten ausgefüllt:

- Thema: Kurzbeschreibung des Problems
- Auswirkung und Dringlichkeit: Mögliche Werte für Auswirkung und Dringlichkeit sind „Niedrig“, „Mittel“ und „Hoch“. Die Priorität des Tickets wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit automatisch berechnet.
- Kategorie, Change Klasse, Technisches Risiko und Ursache: Der Bearbeiter gibt weitere Informationen zum Change ein. Wenn als Kategorie „Vorgenehmigter Change“ ausgewählt ist, wird der Genehmigungsprozess übersprungen.
- Team: Der Bearbeiter kann das Team, in dem der Change bearbeitet werden soll, auswählen.
- Change Beschreibung: Im Rich-Text-Feld muss eine detaillierte Beschreibung des Changes eingegeben werden.
- Servicezuordnung: Auswahl verschiedener Kategorien aus den Bereichen Hardware, Software, Netzwerk, Kommunikation, Security und Benutzerverwaltung

Im zweiten Abschnitt des Bildschirms wählen Sie den Kontakt aus. Normalerweise werden die Daten der internen Kontakte bei der Einführung des Systems importiert. Geben Sie den Namen oder die E-Mail-Adresse des Kontakts in das entsprechende Feld ein. Es werden automatisch passende Kontakte vorgeschlagen, sodass Sie den richtigen Kontakt einfach auswählen können.

Im dritten Abschnitt geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Change ein. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zum Change hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.

A.7.3 Schritt 2 – Neuer Change (Dispatch)

Solange ein Change noch keinem Bearbeiter zugewiesen ist, befindet er sich im Dispatch-Bereich. Dort stehen folgende Workflow-Aktivitäten zur Verfügung:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Change annehmen und bearbeiten	Öffnet ein Formular, in dem die Basisdaten des Change geändert werden können. Setzt den aktuellen Bearbeiter als zugewiesenen Bearbeiter für den Change.
Change auf Wiedervorlage legen	Das Ticket wird in den Bereich Wiedervorlage verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, ausgewählt wird. Außerdem kann der zugewiesene Bearbeiter entfernt werden. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn entweder das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder zu dem Ticket eine E-Mail eingegangen ist. Außerdem kann der Bearbeiter das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem er auf die Aktivität „Wiedervorlage beenden“ klickt.
Aufgabe erstellen	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Tickets. Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Change nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Das Aufgaben-Ticket wird automatisch mit dem Change verknüpft.
Change verwerfen	Schließt das Ticket endgültig.
E-Mail gelesen	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist.

A.7.4 Schritt 3 – Planung

Der nächste Schritt der Change-Bearbeitung ist die Planung. Hier wird der Umsetzungsplan erarbeitet und die Genehmigung für den Change angefordert. Neben den Aktivitäten aus dem ersten Schritt sind folgende Workflow-Aktivitäten verfügbar:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Umsetzungsplan bearbeiten	Öffnet ein Formular, in dem die Basisdaten des Changes geändert werden können. Zusätzlich kann das Start- und Enddatum der Change-Bearbeitung gesetzt werden. In der Tabelle „Aufgaben“ können Aufgaben definiert werden, die für den Change erledigt werden müssen. Diese Aufgaben werden automatisch als Aufgaben-Ticket angelegt und mit dem Change verknüpft. Sie sind in den Detaildaten und im Bereich für verknüpfte Tickets zu sehen.
Umsetzung starten	Überspringt bei vorgenehmigten Changes die Anforderung der Genehmigung.
Genehmigung anfordern	Öffnet ein Formular, in dem die Genehmiger für den Change ausgewählt werden können. Zur Auswahl stehen alle Bearbeiter mit der jeweiligen Rolle. Der Bearbeiter, der die Genehmigung anfordert, kann entscheiden, ob es ausreicht, wenn einer der ausgewählten Genehmiger den Change genehmigt, oder ob alle ausgewählten Genehmiger den Change genehmigen müssen. In beiden Fällen gilt der Change als abgelehnt, wenn ihn einer der Genehmiger ablehnt.

A.7.5 Schritt 4 – Genehmigung

Der nächste Schritt der Change-Bearbeitung ist die Genehmigung. Die als Genehmiger ausgewählten Bearbeiter haben eine E-Mail mit Buttons zum Genehmigen oder Ablehnen des Change erhalten. Alternativ können sie den Change auch im Web Client genehmigen bzw. ablehnen. Neben den Aktivitäten aus dem ersten Schritt sind folgende Workflow-Aktivitäten verfügbar:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Change genehmigen	Genehmigt den Change. In den Detaildaten wird ein grünes Icon unter Genehmigungsstatus angezeigt.
Change ablehnen	Lehnt den Change ab. In den Detaildaten wird ein rotes Icon unter Genehmigungsstatus angezeigt.

A.7.6 Schritt 5 – Umsetzung und Abschluss

Der nächste Schritt der Change-Bearbeitung ist die Umsetzung und der Abschluss. Neben den Aktivitäten aus dem ersten Schritt sind folgende Workflow-Aktivitäten sind verfügbar:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Umsetzung abgeschlossen	Schließt die Umsetzung des Change ab.
Change Umsetzung erfolgreich	Schließt den Change, wenn dieser erfolgreich umgesetzt wurde.
Change Umsetzung nicht erfolgreich	Schließt den Change, wenn dieser nicht erfolgreich umgesetzt wurde.

Beim Abschluss des Change wird nicht überprüft, ob alle zum Change gehörigen Aufgaben erledigt wurden. Die Erledigung der Aufgaben muss der Bearbeiter vorher in den Detaildaten prüfen.

A.8 Aufgaben

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die zur Bearbeitung von einem Incident, Problem oder Change durchgeführt werden müssen.

A.8.1 Schritt 1 – Eingangskanäle und Ticketerstellung

Aufgaben-Tickets können auf mehreren Wegen erstellt werden:

- Über die Aktivität „Aufgabe erstellen“ in einem Incident, Problem oder Change:

Wenn sich die Aufgabe auf ein bestehendes Incident-, Problem- oder Change-Ticket bezieht, können Sie über die Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“ ein neues Aufgaben-Ticket erzeugen. Das Ticket wird automatisch mit der Aufgabe verknüpft.

- Über den Umsetzungsplan in einem Change:

Wenn die Aufgabe Teil des Umsetzungsplans eines Change ist, kann das Aufgaben-Ticket im Formular der Aktivität „Umsetzungsplan bearbeiten“ erstellt werden.

- Über „Neues Ticket“:

Der Bearbeiter legt im Web Client ein Ticket im Prozess „Aufgaben“ an.

Im ersten Abschnitt des Formulars werden folgende Daten ausgefüllt:

o Thema: Kurzbeschreibung der Aufgabe

o Priorität und Zu erledigen bis: Für die Priorität reichen die Optionen von „Sehr niedrig“ bis „Kritisch“. Im Datumsfeld wird die Deadline für die Aufgabe eingetragen.

Im zweiten Abschnitt geben Sie eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe ein. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Aufgabe hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.

Aufgaben-Tickets sind, anders als Incident- oder Change-Tickets, keinem Kontakt zugeordnet.

A.8.2 Schritt 2 – Aufgabe bearbeiten und abschließen

Der Prozess zur Bearbeitung von Aufgaben ist einfach. Dort stehen folgende Workflow-Aktivitäten zur Verfügung:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Aufgabe auf Wiedervorlage legen	Das Ticket wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, ausgewählt wird. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist. Außerdem kann der Bearbeiter das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem er auf die Aktivität „Wiedervorlage beenden“ klickt.
Aufgabe zuweisen	Öffnet ein Formular, in dem der Bearbeiter, dem die Aufgabe zugewiesen werden soll, ausgewählt werden kann.
Aufgabe abschließen	Schließt das Ticket endgültig, wenn die Aufgabe erledigt wurde.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Aufgabe abbrechen	Schließt das Ticket endgültig, wenn die Aufgabe nicht erledigt wurde.

A.9 Nachrichten (News) für Bearbeiter und Kunden

Um die Bearbeiter und/oder die Kunden über Neuigkeiten zu informieren, können sowohl im Web Client als auch im Portal, CM/Track, Nachrichten veröffentlicht werden.

A.9.1 Nachrichten (News) für Bearbeiter im Web Client

A.9.1.1 Einleitung

Die Nachrichten an Bearbeiter werden im Web Client auf der Eingangsseite, also auf dem Dashboard, angezeigt. Hier finden Sie sowohl die externen News, die auch im Portal für die Kunden angezeigt werden, als auch die internen News, die nur für die Bearbeiter gedacht sind.

Übersicht

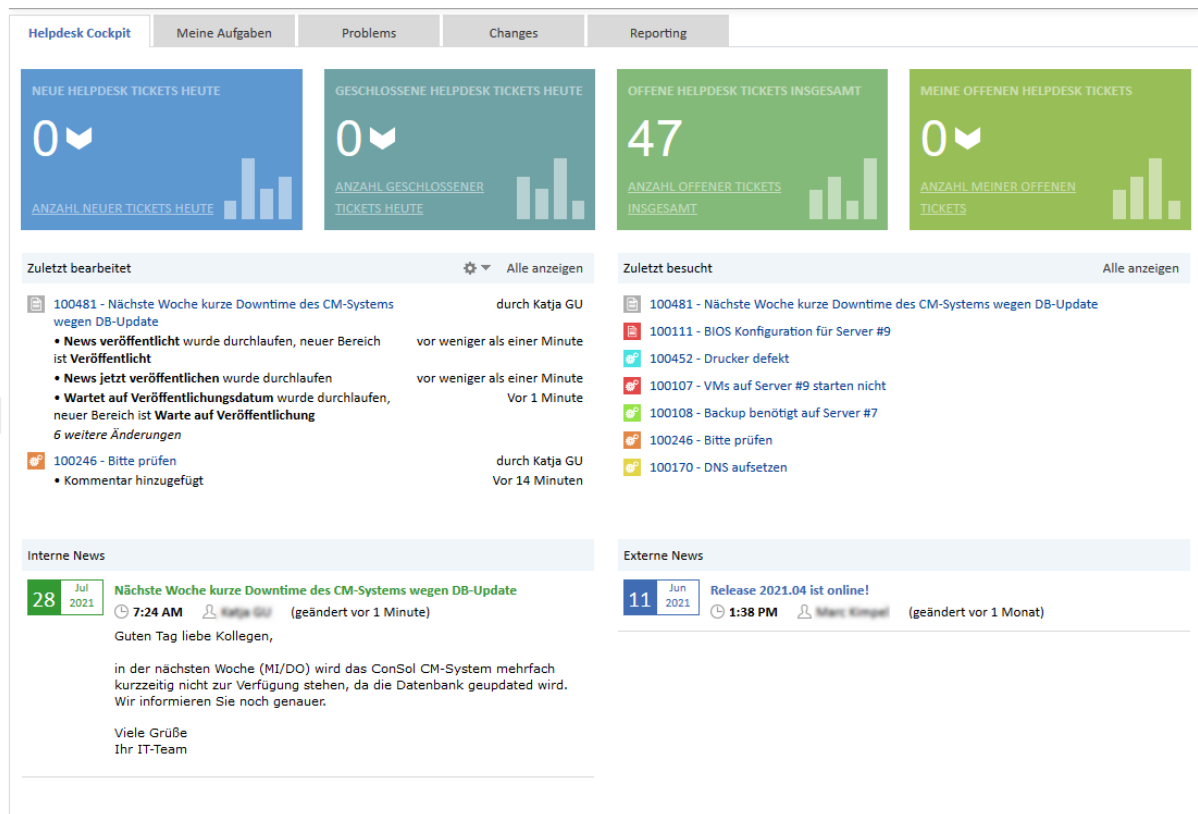


Abbildung 18: Dashboard mit News, hier mit internen und externen News

Mit Klick auf das Thema der Nachricht werden mehr Details zu der Nachricht angezeigt.

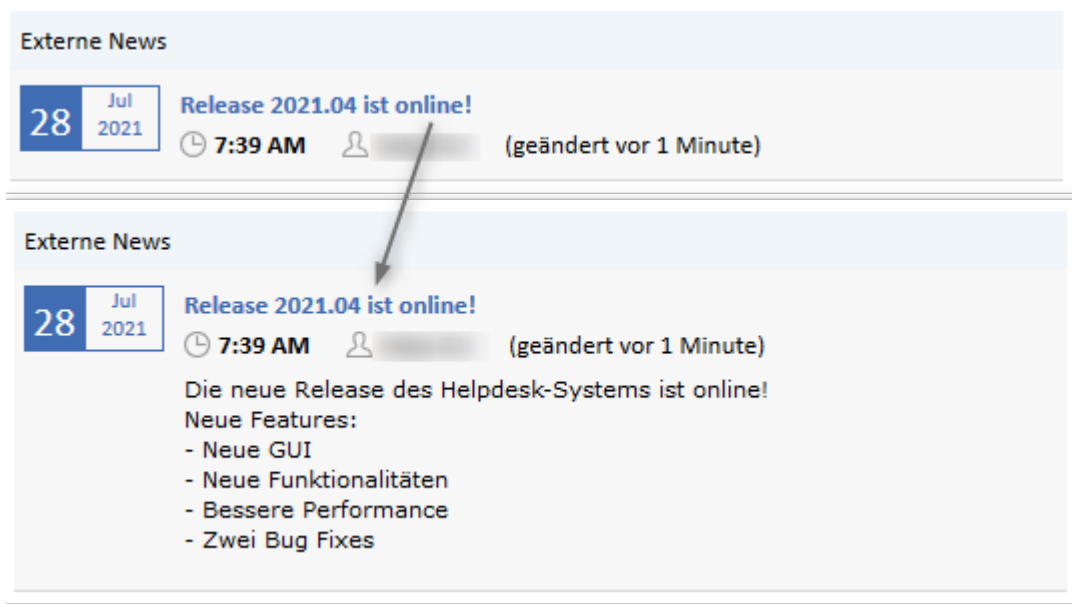


Abbildung 19: Details eines News-Eintrags

A.9.1.2 Erstellung neuer Nachrichten (News) für Bearbeiter im Web Client

Um neue Nachrichten an Bearbeiter einstellen zu können, müssen Sie als Bearbeiter die Rolle „hd_newsAdmin“ haben. Erstellen Sie ein neues Ticket in der Queue *News (Intern)* und befüllen Sie alle Felder:

- Thema: Kurzbeschreibung der neuen Nachricht
- Veröffentlichungsdatum: Datum, zu dem die Nachricht im Web Client angezeigt werden soll. Pflichtfeld.
- Verwerfungsdatum: Datum, zu dem die Nachricht wieder vom Dashboard entfernt und geschlossen werden soll. Pflichtfeld.
- Kommentar: Der Text, der hier eingegeben wird und mit einer News-Textklasse gekennzeichnet wird, wird beim Anzeigen der Details einer Nachricht (siehe vorheriger Abschnitt) eingeblendet. Dies ist also die eigentliche Nachricht.

Ticket erstellen

The form is titled 'Ticket erstellen' and features a header with tabs: 'Helpdesk 2nd Level', 'Change', 'Problem', 'Aufgabe', and 'News (intern)'. The 'News (intern)' tab is selected. Below the tabs, there is a 'Thema' (Subject) field with a checkmark icon, containing the text 'Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update'. To the right of the subject field is a 'Bearbeiter' (Assignee) dropdown menu currently set to 'Nicht zugewiesen'. Below these fields are two date pickers: 'Veröffentlichungsdatum' (Publication date) set to '29.07.21' and 'Verwerfungsdatum' (Expiration date) set to '30.07.21'. The 'KOMMENTAR' section is titled 'Kommentar hinzufügen' and includes a '+ Textvorlage hinzufügen' (Add text template) dropdown. Below this is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, bulleted list, numbered list, indent, outdent, table, link, unlink, and image. The text area of the editor contains the following message: 'Guten Tag liebe Kollegen, in der nächsten Woche (MI/DO) wird das ConSol CM-System mehrfach kurzzeitig nicht zur Verfügung stehen, da die Datenbank geupdated wird. Wir informieren Sie noch genauer. Viele Grüße Ihr IT-Team'. At the bottom of the comment section is an 'Attachment hinzufügen (100MB max.)' (Add attachment (100MB max.)) button.

Abbildung 20: Erstellung eines neuen Tickets für interne News

Sie finden das neue Ticket anschließend in der Sicht *News Entwurf*. Um das Ticket in den News-Kreislauf zu überführen, klicken Sie auf die folgende Workflow-Aktivität.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Auf Veröffentlichungsdatum warten	Nutzen Sie eine der folgenden Textklassen, um die Farbe der Nachricht zu bestimmen und damit die Wichtigkeit anzuzeigen: • <i>Newstext blau</i>: Darstellung des Datums und des Themas in blau, siehe obiges Beispiel • <i>Newstext grün</i>: Darstellung des Datums und des Themas in grün. • <i>Newstext rot</i>: Darstellung des Datums und des Themas in rot. Gut geeignet für Warnungen, Informationen über Systemfehler und ähnliches. Wenn Sie gespeichert haben, wandert das Ticket in den Bereich <i>Warte auf Veröffentlichung</i>. Dies ist nur möglich, wenn das Ticket einen Text im Kommentar enthält, wenn also die eigentliche Nachricht gesetzt ist. Ist dies nicht der Fall verbleibt das Ticket im Bereich <i>Start</i>, bis der Kommentar gefüllt ist. Bitte beachten Sie, dass nur der erste, also älteste, Kommentar automatisch mit der entsprechenden Textklasse markiert und damit veröffentlicht wird. Möchten Sie vor der Veröffentlichung Änderungen an dem Nachrichten-Text vornehmen, nutzen Sie das Kontext-Menü (kleines graues Dreieck) <i>Aktion</i> und die Option <i>Bearbeiten</i>. Die Textklasse ändern Sie durch Klick auf das Textklassen-Icon und erneute Auswahl einer Textklasse.

Alle Tickets, die auf die automatische Veröffentlichung warten, also auf das Erreichen ihres Veröffentlichungsdatums, finden Sie in der Sicht *News Warten auf Veröffentlichung*.

Von hier haben Sie die Möglichkeit, die folgende Workflow-Aktivität auszuführen:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
News jetzt veröffentlichen	Möchten Sie nicht auf das Veröffentlichungsdatum warten, können Sie mittels dieser Aktivität die Nachricht direkt veröffentlichen.
News jetzt verwerfen	Das News-Ticket wird geschlossen. Es landet im Bereich <i>Verworfen</i> .

Alle verworfenen News-Tickets finden Sie in der Sicht *News Verworfen*. Ein verworfenes Ticket kann wiedereröffnet werden mittels der folgenden Workflow-Aktivität:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Wiedereröffnung	Wählen Sie wieder <i>Auf Veröffentlichungsdatum warten</i> . Das News-Ticket wird dann wieder in den Bereich <i>Warte auf Veröffentlichung</i> verschoben. Siehe oben.

Ist das Veröffentlichungsdatum erreicht, wird Ticket in den internen News auf dem Dashboard angezeigt.

Interne News

28

Jul 2021

Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update
7:24 AM (geändert vor 1 Minute)
 Guten Tag liebe Kollegen,

 in der nächsten Woche (MI/DO) wird das ConSol CM-System mehrfach kurzzeitig nicht zur Verfügung stehen, da die Datenbank geupdated wird.
 Wir informieren Sie noch genauer.

 Viele Grüße
 Ihr IT-Team

Abbildung 21: Neue interne News im Dashboard

Alle Nachrichten, die aktuell veröffentlicht sind, finden Sie in der Sicht *News veröffentlicht*. Sie können folgende Workflow-Aktivität ausführen:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
News jetzt verwerfen	Wenn Sie nicht auf das Verwerfungsdatum warten möchten, klicken Sie auf diese Workflow-Aktivität. Das Ticket wird geschlossen, kann aber wiedereröffnet werden, siehe oben.

A.9.2 Nachrichten (News) für Kunden im Portal

Die externen Nachrichten (News) für Kunden im Portal basieren auf demselben Prinzip wie die internen News.

Soll eine neue Nachricht im Portal bereitgestellt werden, wird ein Ticket in der Queue *News (Extern)* erstellt und durchläuft den Prozess wie im obigen Abschnitt beschrieben. Die Nachricht wird dann auf der Eingangsseite des Kundenportals angezeigt. Außerdem wird sie in den externen News im Web Client angezeigt.

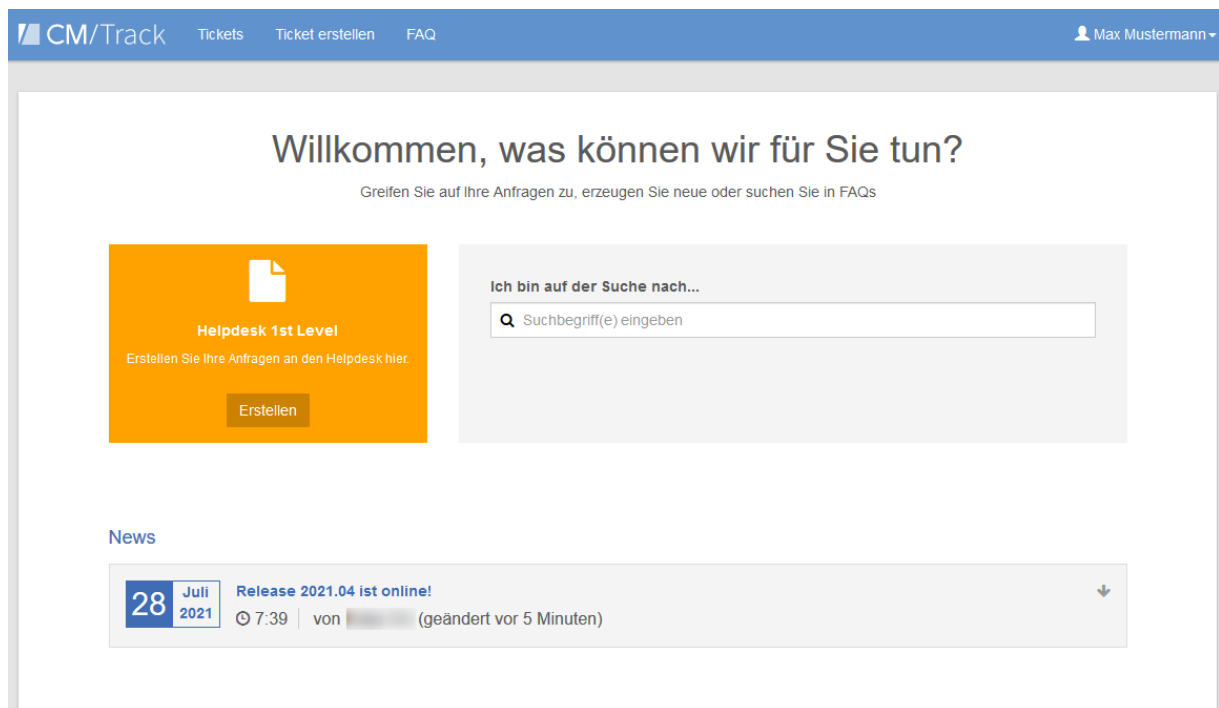


Abbildung 22: Anzeige von Nachrichten (News) im Kundenportal

A.10 Das Kundenportal CM/Track

A.10.1 Einleitung

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

Ihre Kunden können

- Tickets erstellen (Im Standard in der 1st Level Queue, dies kann angepasst werden)
- Die eigenen Tickets einsehen (Sie bestimmen, welche Kommentare aus dem Ticket nach außen sichtbar sein sollen und welche nicht.)
- Kommentare und/oder Attachments zu eigenen Tickets hinzufügen
- FAQs nutzen

A.10.2 Erstellung eines Logins für einen Kunden

Das Login für das Kundenportal erhält ein Kunde durch Zuordnung

- eines Login-Namens
- eines Passworts (das nach dem ersten Login geändert werden soll)
- eines CM/Track-Benutzerprofils

Diese Zuordnung nehmen Sie als Bearbeiter im Web Client vor.

Öffnen Sie zu diesem Zweck die Kundendaten im Bearbeitungsmodus. Dies können Sie direkt im Ticket vornehmen oder auf der Kunden-Detailseite. Dann ordnen Sie dem Kunden die o.g. Parameter zu. Im Standard ist nur ein CM/Track-Benutzerprofil vorhanden, *Helpdesk Portal*.

Kontakte Bearbeiten Ticket erstellen Deaktivieren Daten übertragen Drucken Entfernen

Anrede: Herr | Vorname: Max | Name: Mustermann

E-Mail: maxmustermann@consol.de | Telefon: 0211/339903-9999

Funktion: QA | Abteilung: Vertrieb

CM/Track Login: max | CM/Track Passwort: ●●●

Tickets (offen / geschlossen): Tickets (offen / geschlossen)

Änderungen speichern | Abbrechen

Musterfirma | Standortname: Musterfirma

Abbildung 23: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

A.10.3 Arbeit der Kunden im Portal mit Tickets

A.10.3.1 Ein Ticket erstellen

Direkt auf der Einstiegsseite wird dem Kunden in der Kachel *Helpdesk 1st Level* der Einstieg zur Erstellung eines Tickets im 1st Level angeboten. Ebenso kann die Seite zum Ticket erstellen über das Hauptmenü geöffnet werden.



Abbildung 24: Einstiegsseite in CM/Track

The screenshot shows the 'Ticket erstellen' (Create Ticket) page in the CM/Track system. The header bar includes 'CM/Track', 'Tickets', 'Ticket erstellen' (highlighted), and 'FAQ'. A user profile 'Max Mustermann' is in the top right. The form itself has a title 'Ticket erstellen' and a red tag icon. It contains several input fields: 'Thema*' with the value 'Der Drucker druckt nicht', 'Typ*' with a dropdown menu showing 'Incident / Störung', 'Erstellt für (falls abweichende Person)' with 'Herrn M. Meier', 'Lösung gewünscht bis' with '05.08.2021', and 'Servicezuordnung' with a dropdown menu showing 'Drucker'. Below these is a 'Kommentar' section with a rich text editor containing the text 'Der Drucker D-4711 im 1.OG druckt nicht mehr.' and an 'Anhang' (Attachment) section with a dashed box and the text 'Datei auswählen'. At the bottom are two buttons: 'Ticket erstellen' and 'Abbrechen'.

Abbildung 25: Seite zum Ticket Erstellen in CM/Track

Das Formular zum Erstellen eines Tickets kann an Ihre Anforderungen angepasst werden. Jedes Datenfeld, das im System vorhanden ist, kann hier genutzt werden. Soll der Kunde zum Beispiel einen Artikel aus einer Artikeldatenbank auswählen? Oder das Kaufdatum eines Produktes mitliefern? Dies ist möglich.

Unmittelbar nach dem Erstellen eines Tickets kann das Ticket verworfen werden (Menüpunkt *verwerfen - schliessen*, falls es zum Beispiel irrtümlich eröffnet wurde. Dies ist möglich, so lange das Ticket noch nicht von einem Bearbeiter angenommen wurde. Es wird dann als verworfenes Ticket in der Ticketliste angezeigt, sofern nach *Offen + Geschlossen* gefiltert wurde.

A.10.3.2 Eigene Tickets einsehen

Mittels des Menüpunktes *Tickets* im Hauptmenü gelangt der Kunde zur Liste seiner Tickets. Diese kann gefiltert werden nach

- Queue
- Bearbeitungszustand (offen/geschlossen)

und kann sortiert werden nach dem

- Erstellungsdatum.

CM/Track			
Tickets		Ticket erstellen	FAQ
Max Mustermann			
Filtern nach: Alle Queues Offen + Geschlossen Sortiert nach: Erstellungsdatum Suche...			
Einträge pro Seite: 20			
	100087 Drucker im 1. Stock kaputt	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 15.09.2020 16:41	
	100133 Monitor tauschen	Beendet Helpdesk 1st Level Erstellt: 09.11.2020 11:42	
	100141 Der Drucker druckt nicht	Beendet Helpdesk 1st Level Erstellt: 17.11.2020 10:07	
	100157 Laptop geht nicht mehr	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 19.11.2020 10:37	
	100164 Intranet nicht erreichbar	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 23.11.2020 07:55	
	100172 Word geht nicht	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 23.11.2020 09:51	
	100218 Der Drucker druckt nicht	Beendet Helpdesk 2nd Level Erstellt: 16.12.2020 12:16	
	100226 VPN funktioniert nicht	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 07.01.2021 10:57	
	100240 Netzteil Laptop defekt	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 20.01.2021 11:11	

Abbildung 26: Ticketliste im CM/Track

Durch Klick auf ein Ticket werden die Details des Tickets angezeigt. Dabei werden nur Kommentare angezeigt, die Sie als Bearbeiter im Web Client für die Ansicht durch den Kunden freigeschaltet haben. Nutzen Sie dafür die Zuordnung der Textklasse *Sichtbar für Kunden* im Kommentar des Tickets (siehe Abbildung).

CM/Track					
Tickets		Ticket erstellen	FAQ		
Max Mustermann					
	100172 Word geht nicht	Ticket in Bearbeitung Helpdesk 1st Level Erstellt: 23.11.2020 09:51			
Zusätzliche Informationen					
Typ Incident / Störung					
+ Kommentar / Anhang hinzufügen					
	16.02.2021 08:54 von Super Agent Bitte noch einmal ausprobieren. Wurde zentral geupdated. Danke für ein kurzes Feedback.				
	23.11.2020 09:51 empfangen von [Redacted] Bitte fixen, Danke				

Abbildung 27: Ansicht eines Tickets in CM/Track



Abbildung 28: Freischaltung eines Kommentars im Ticket für die Ansicht durch den Kunden in CM/Track

A.10.4 FAQs nutzen

FAQs, die Sie im Web Client dafür freigeschaltet haben, siehe Abschnitt [Schritt 4 – FAQ erstellen](#), werden in der FAQ-Liste angezeigt. Diese kann der Kunde auch durchsuchen nach dem gewünschten Stichwort. So können Sie Ihren Kunden "Hilfe zur Selbsthilfe" anbieten, direkt eingebettet in die Service-Prozesse der Helpdesk-Umgebung.

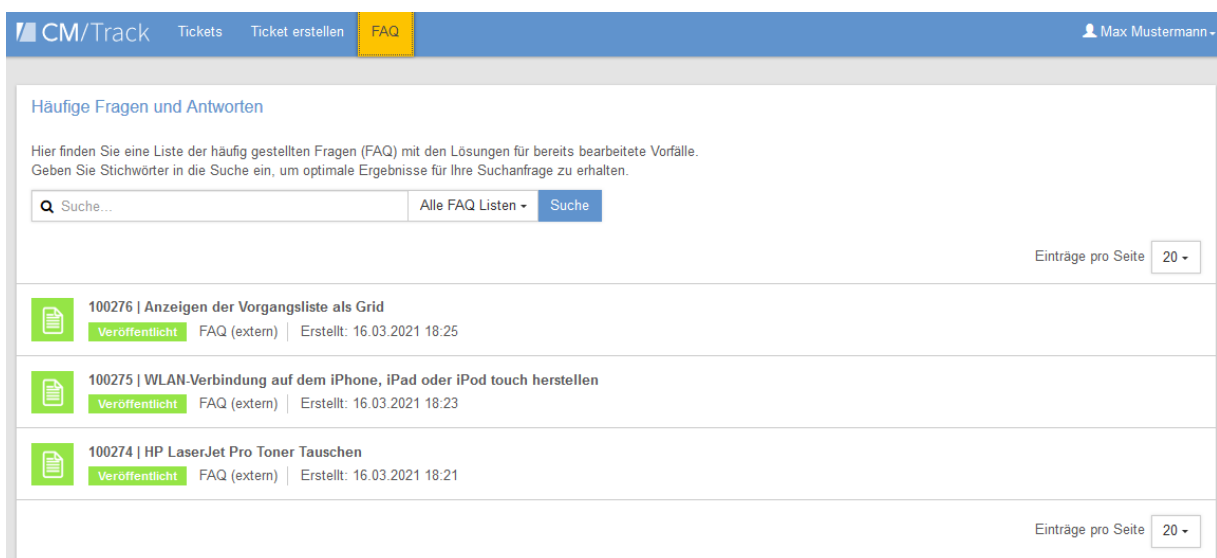


Abbildung 29: FAQ-Liste in CM/Track

B - Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)



B.1 Marken

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

- Wicket™ - Apache Wicket und Wicket, Apache, das Apache-Federlogo und das Apache Wicket-Projektlogo sind Marken von The Apache Software Foundation. Siehe zum Beispiel den [Hinweis unten auf der Wicket-Homepage](#)

B.2 Glossar

A

ACF

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

Aktivität

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

B

Bearbeiter

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

Benutzerprofil

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

Berechtigung

Mit Berechtigungen wird festgelegt, welche Vorgänge der Bearbeiter im Web Client sehen kann und welche Aktionen er durchführen darf. Berechtigungen werden immer über Rollen erteilt, d.h. sie werden nicht einem einzelnen Benutzer zugewiesen, sondern einer Gruppe von Benutzern, die die gleiche Rolle haben. Normalerweise gehören diese Benutzer zum gleichen Team und/oder haben ähnliche Funktionen im Unternehmen.

Bereich

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

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. Er bestimmt die verfügbaren Datenfelder und möglichen Relationen und Aktionen.

Rolle

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

S

Session

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

Sicht

Sichten beschränken die in der Vorgangsliste im ConSol CM Web Client angezeigten Vorgänge auf die Vorgänge, die bestimmte Kriterien (Bereich 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 Mitarbeiter 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 Mitarbeiter.

Workflow

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

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