KIX Start

KIX 17 Anwendung

Stand: 03.05.2022

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung zu KIX 4
1.1 Zum Verständnis 5
1.2 Allgemeine Funktionshinweise 6
1.2.1 Dateiupload 6
1.3 Begriffe 7
2 Die Bedienoberfläche 10
2.1 Das Agenten-Frontend 10
2.2 Das Kunden-Frontend 12
2.2.1 Persönliche Einstellungen 14
2.3 Die Elemente der Bedienoberfläche 15
2.3.1 Menüleiste 16
2.3.1.1 Übersicht zu Suchparametern 18
2.3.2 Werkzeugleiste 19
2.3.3 Informationsleiste 22
2.3.4 Inhaltsbereich 23
2.3.5 Text Editor 25
3 KIX Module 28
3.1 Modul "Übersicht" 29
3.1.1 Reihenfolge der Widgets im Inhaltsbereich anpassen 30
3.1.2 Filtermöglichkeiten innerhalb eines Widgets 31
3.1.3 Spalten 32
3.1.4 Seitenleiste 34
3.1.5 Darstellbare Widgets 35
3.2 Modul "Tickets" 39
3.2.1 Ticketansichten 41
3.2.1.1 Ansicht S - klein 41
3.2.1.2 Ansicht M - mittel 42
3.2.1.3 Ansicht L - groß 44
3.2.1.4 Ansicht nach Queues 44
3.2.1.5 Ansicht nach Services 45
3.2.1.6 Ansicht nach Status 46
3.2.1.7 Ansicht nach Ticket-Eskalation 46

3.2.1.8 Ticketaktionen in Listen ... 48
3.2.2 Ticket Detailansicht ... 52
3.2.2.1 Ticketaktionen ... 58
3.2.2.2 Tab "Artikel" ... 79
3.2.2.3 Tab "Anlagen" ... 95
3.2.2.4 Tab "Verknüpfte Objekte" ... 96
3.2.2.5 Tab "Neue Notiz" ... 97
3.2.2.6 Tab "Ticketkerndaten" ... 98
3.2.2.7 Tab "Prozessinformationen" ... 99
3.2.2.8 Tab "Dynamische Felder" ... 100
3.2.3 Ein neues Ticket erstellen ... 101
3.2.4 Ein Ticket suchen ... 106
3.3 Modul "FAQ" ... 111
3.3.1 Ansicht nach Kategorien ... 112
3.3.2 FAQ Artikel Inhalt ... 113
3.3.3 FAQ Artikel erstellen ... 116
3.3.4 FAQ Journal ... 118
3.3.5 FAQ Sprachenverwaltung ... 119
3.3.6 FAQ Kategorienverwaltung ... 121
3.3.7 FAQ Artikel suchen ... 123
3.4 Modul "Services" ... 125
3.4.1 Service ... 126
3.4.2 Service Level Agreement (SLA) ... 128
3.5 Modul "CMDB" ... 130
3.5.1 ConfigItem Übersicht ... 131
3.5.2 ConfigItem Detailansicht ... 134
3.5.3 ConfigItem Aktionen ... 140
3.5.4 ConfigItems erstellen ... 145
3.5.5 ConfigItems suchen ... 147
3.6 Modul "Berichte" ... 149
3.7 Modul "Kundenverwaltung" ... 155
3.7.1 Ansprechpartnerverwaltung ... 156
3.7.2 Kunden-Informationszentrum ... 159
3.7.3 Kunden Services ... 162
3.7.4 Kundenverwaltung ... 164
3.8 Modul "Admin" ... 166

3.9 Persönliche Einstellungen 167
4 Haftungsausschluss KIX Start 173
5 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich 174

1 Einleitung zu KIX

KIX ist ein browserbasiertes Servicesystem für den IT- und technischen Service. Es ist die ideale Basis, damit die Organisation und das Servicegeschäft mit dem System wachsen können.

Die Software ist Open Source und beinhaltet viele Funktionen zur Unterstützung folgender Einsatzbereiche:

- IT-Service
- Technischer Service
- Instandhaltung / Wartung
- Kundendienst

Häufige Anwendungsfälle sind:

- INVENTARVERWALTUNG - Erfassung, Verwaltung und Überblick von technischem Equipment, Hardware, Netzwerk und Software samt Lizenzen
- STÖRUNGSMANAGEMENT - Aufnahme und Anfragebearbeitung von Störungsmeldungen
- BERICHTSWESEN - Auswertung und Analyse der Service-Kennzahlen zur gezielten Information des Managements
- WORKFLOW-MANAGEMENT - Unterstützung und Überwachung von Arbeitsprozessen, Vorgangsbearbeitungen und Bedienungsabläufen Standardisierte Prozessqualität durch ITIL-konforme IT-Servicedesk

> ⓘ Diese Ausgabe des Handbuchs stellt ein Zwischenrelease dar und ist angesiedelt zwischen KIX 17.18 und KIX 17.19.

Für die Anwender von **KIX Pro 17** haben wir ein separates Handbuch erstellt. Es versteht sich als Ergänzung zum Handbuch von KIX Start 17 und beschreibt die in der Pro-Version enthaltenen Zusatzfunktionen.

Ihr Administrator hat die Möglichkeit, die Oberfläche des Programms individuell anzupassen sowie weitere Eingabe- und Auswahlfelder in die Oberfläche zu integrieren. Die Ansicht in Ihrem KIX System kann daher von den Abbildungen im Handbuch abweichen. Im Handbuch verwenden wir ausschließlich die Standardansichten.

Ergänzend finden Sie weitere Dokumentationen zu den Zusatzmodulen oder zu KIX 18 unter: https://docs.kixdesk.com/ .

Wir laden Sie herzlich ein, Teil unserer KIX Community zu werden und uns durch hilfreiche Hinweise bei der Weiterentwicklung von KIX und den Nutzerinformationen zu unterstützen.

1.1 Zum Verständnis

In dieser Anleitung wird die nach der Grammatik männliche Form in einem neutralen Sinn verwendet. Es spricht immer alle männlichen, weiblichen und diversen Leser an. Auf Gendervarianten wie "AgentInnen" oder "Nutzer/innen" wird aus Gründen der Lesbarkeit und des Textverständnisses verzichtet. Alle Leserinnen und Diverse bitten wir um Verständnis für diese Vereinfachung im Text.

1.2 Allgemeine Funktionshinweise

Im Folgenden finden Sie regelmäßig wiederkehrende Funktionen erläutert. Diese treffen Sie auf den verschiedenen Dashboards sowie beim Erstellen und Bearbeiten von Tickets, Kontaktinformationen und Assets an.

1.2.1 Dateiupload

Beim Dateiupload können mittels Drag&Drop Dateien direkt in das Feld für das Datei-Hochladen gezogen werden, ohne dabei auf das Feld selbst zu klicken.

1.3 Begriffe

Dieser Abschnitt erklärt die wichtigsten Begriffe des Ticketsystems und der Software KIX.

Begriff	Erklärung
Agent	Ist ein Bearbeiter oder Verantwortlicher eines Tickets .
Ansprechpartner (früher: Kundenbenutzer)	Ist eine Person, die ein Ticket erstellt oder erstellen lässt.
Admin	Ist eine Person, die Admin-Rechte in KIX besitzt.
Queue	Ist vergleichbar mit dem Ordner "Posteingang" in Standard-E-Mail-Programmen. Mehrere unterschiedliche Queues ermöglichen eine Kategorisierung eingehender Tickets.
Ticket	Bezeichnet einen eingehenden Vorgang/Artikel inklusive der daraus folgenden Arbeitsschritte.
Artikel	Beschreibt einen Arbeitsschritt innerhalb eines Tickets.
Priorität	Tickets können unterschiedlicher Dringlichkeit angehören. Ampelfarben kennzeichnen unterschiedliche Dringlichkeiten.
Status	Kennzeichnet den aktuellen Bearbeitungsstand eines Tickets.
Bearbeiter (früher: Besitzer)	Ist der aktuelle Bearbeiter eines Tickets oder derjenige, der vor der Freigabe des Tickets dieses Ticket bearbeitet hat.
Verantwortlicher	Er kann Mitarbeiter festlegen, die das Ticket bearbeiten sollen oder dieses selbst bearbeiten. Er wird außerdem benachrichtigt, wenn der Vorgang bearbeitet wird. Standardmäßig ist der Admin-Benutzer *"Admin KIX"* als Verantwortlicher vorkonfiguriert.

Begriff	Erklärung
Incident	Beschreibt eine Störung oder einen Vorfall eines IT Service oder ConfigItem.
ConfigItem	Alle an den Geschäftsprozessen beteiligte Betriebsmittel, z.B. Computer, Software, Telefone, Netzwerkkomponenten, Räume oder Gebäude. ConfigItems werden in Klassen eingeteilt.
Servicekatalog	Der Servicekatalog beschreibt alle angebotenen, aktuellen, zukünftigen und vergangenen Services mit Informationen über Lieferergebnisse, Preise, Kontaktdaten, Bestellungen und Anfragen.
Service	Als Service wird ganz allgemein jede Art von Dienstleistung bezeichnet, mit der ein Service Provider (Dienstleister) einen Kunden bei der Erreichung seiner Ziele unterstützt und Mehrwert generiert, ohne das der Kunde dafür die spezifischen Kosten und Risiken trägt.
Service Level Agreement (SLA)	Zwischen einem Service Provider und einem Kunden wird eine Vereinbarung über eine zu erbringende Leistung der Serviceabteilung getroffen. Durch ein Service Level Agreement (SLA) werden eskalationsrelevante Informationen hinterlegt, welche die Güte des zugehörigen Service definieren.
Service-Zeit	Ist die Zeit, in der eine Serviceleistung laut Service Level Agreement erbracht werden muss.
Kritikalität	Fällt in einem Unternehmen ein Service aus, so weiß dieses durch die Einstufung der Kritikalität, wie wichtig dieser Service ist. Die Kritikalität ist direkt an einen Service gebunden und kann für jeden Service separat festgelegt werden.
Auswirkung	Ist ein Maß für die Folgen eines Incidents oder Problems auf einen Arbeitsprozess
Ausfallzeit	Ist der Zeitraum, in dem ein ConfigItem oder Service während der vereinbarten Service-Zeit ausfällt.

Begriff	Erklärung
Reaktionszeit	Fällt in einem Unternehmen ein Service aus, so muss innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums ein Agent auf diesen Ausfall reagieren. Die Zeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme beim Kunden.
Antwortzeit	Ist ein anderes Wort für Reaktionszeit.
Aktualisierungszeit	Beschreibt die Zeit, in der erneut eine Änderung am Ticket vorgenommen werden muss. Eine Änderung kann jede E-Mail oder ein Statuswechsel sein.
Lösungszeit	Ein ausgefallener Service muss in diesem vorgegebenen Zeitraum behoben werden. Die Zeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit der Behebung der Störung.

2 Die Bedienoberfläche

Die folgenden Kapitel beschreiben die KIX Bedienoberfläche und ihre Bedienelemente.

2.1 Das Agenten-Frontend

Das Agenten-Frontend ist die grafische Benutzeroberfläche (GUI) für Agenten.

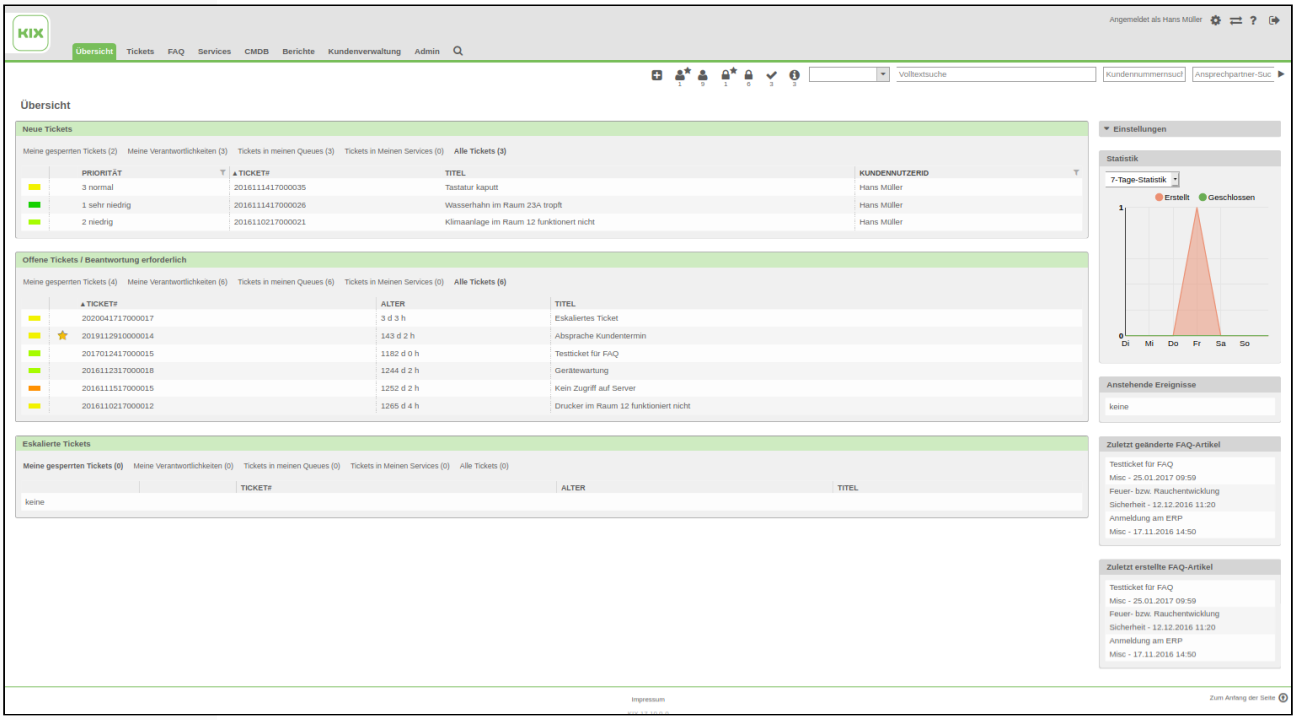


Abbildung: Startseite des Agenten-Frontend

Agenten können damit:

- Tickets suchen, anzeigen, erstellen und bearbeiten
- FAQ-Beiträge suchen, anzeigen , erstellen und bearbeiten
- ConfigItems (CIs) definieren und bearbeiten
- Berichte anzeigen, erstellen
- Kunden und Ansprechpartner suchen, anzeigen, erstellen und bearbeiten Services und SLAs anzeigen
- Einstellungen für das KIX-System bearbeiten

Hinweis

Sie können das System über das Bearbeiten der Einstellungen personalisieren. Es ist jedoch möglich, dass eine durch den Admin verwendete, aktive Nutzervorlage diese persönlichen Einstellungen bei jedem Login zurücksetzt. Durch dieses Zurücksetzen können ebenfalls von Ihnen erstellte Suchvorlagen und Dashboard-Widgets betroffen sein. Wenden Sie sich bei Fragen oder Änderungen dazu an Ihren Admin.

2.2 Das Kunden-Frontend

Das KIX Kunden-Frontend ist die grafische Benutzeroberfläche (GUI) für Ansprechpartner. Sie erreichen das Kunden-Frontend indem Sie am Ende Ihrer KIX-URL "customer.pl" anstatt "index.pl" schreiben.

Der Ansprechpartner kann über die grafische Benutzeroberfläche:

- Neue Tickets erstellen
- Bereits erstellte Tickets anzeigen
- Nach erstellten Tickets suchen
- FAQ Beiträge suchen und lesen
- Tickets nach Ticketvorlagen erstellen
- Definierte Prozesse starten

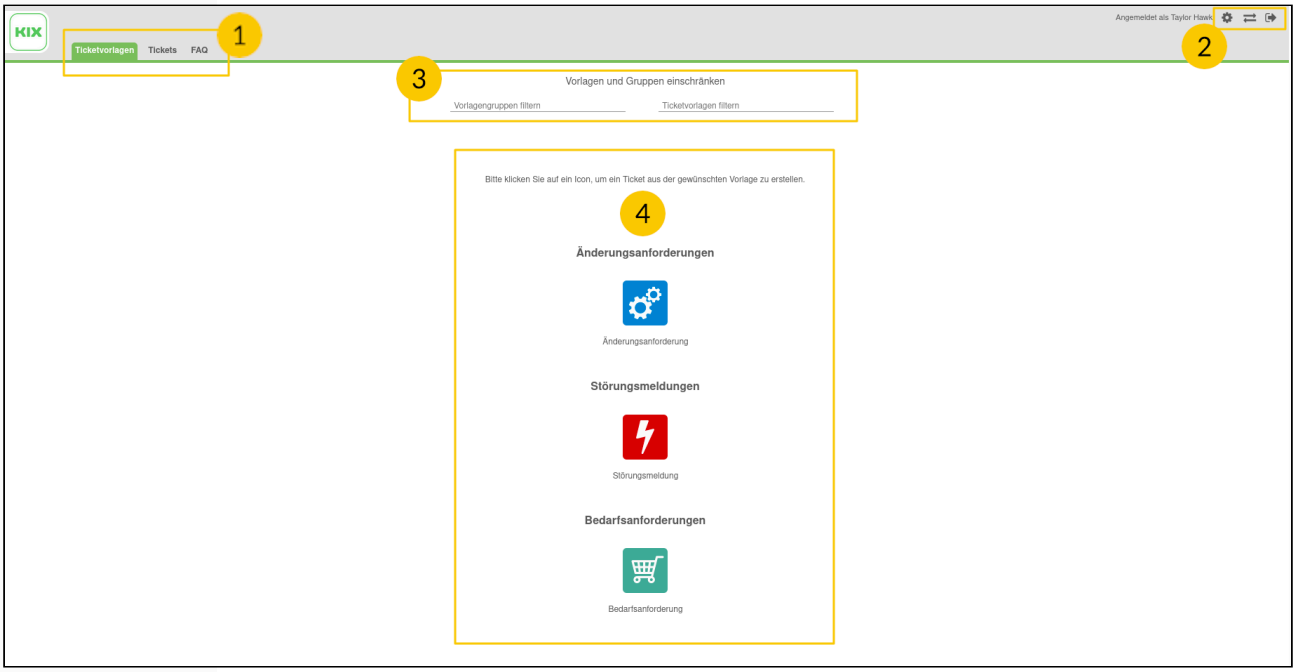


Abbildung: Grafische Benutzeroberfläche Kunden-Frontend (Beispiel)

Nummer	Funktion	Erklärung
1	Menüleiste	• Ticketvorlagen anzeigen • neue Tickets anlegen/bereits angelegte Tickets in einer Liste anzeigen lassen • FAQ Beiträge in einer Liste anzeigen lassen, suchen und lesen

Nummer	Funktion	Erklärung
2	Sonderfunktionen	Persönliche Einstellungen - Durch Anklicken gelangen Sie in Ihre persönlichen Einstellungen.
		Wechselbutton - Durch Anklicken gelangen Sie in das Agentenportal.
		Logout - Durch Anklicken melden Sie sich aus dem Kundenportal ab.
3	Inhalt	Durch die Eingabe von Wörter bzw. Wortteilen können Sie die Anzahl der angezeigten Gruppen und Vorlagen einschränken bzw. gezielt nach einer bestimmten Gruppe oder Vorlage suchen.
4	Inhalt	Anzeige der Gruppen und Ticketvorlagen. Durch Anklicken des jeweiligen Icons, öffnen Sie ein neues Ticket aus der gewünschten Vorlage.

In der Fußzeile können sich Verlinkungen befinden, beispielsweise zum Impressum oder zur Datenschutzerklärung.

Hinweise

- Das Arbeiten mit der grafischen Benutzeroberfläche setzt voraus, dass der Ansprechpartner im KIX-System angelegt ist.
- Ticketvorlagen und Prozessdefinitionen können im Admin-Bereich definiert werden.

2.2.1 Persönliche Einstellungen

In diesem Bereich legen Sie Ihre persönlichen Einstellungen fest. Diese werden wirksam, wenn Sie das ausgewählte Feld aktualisieren.

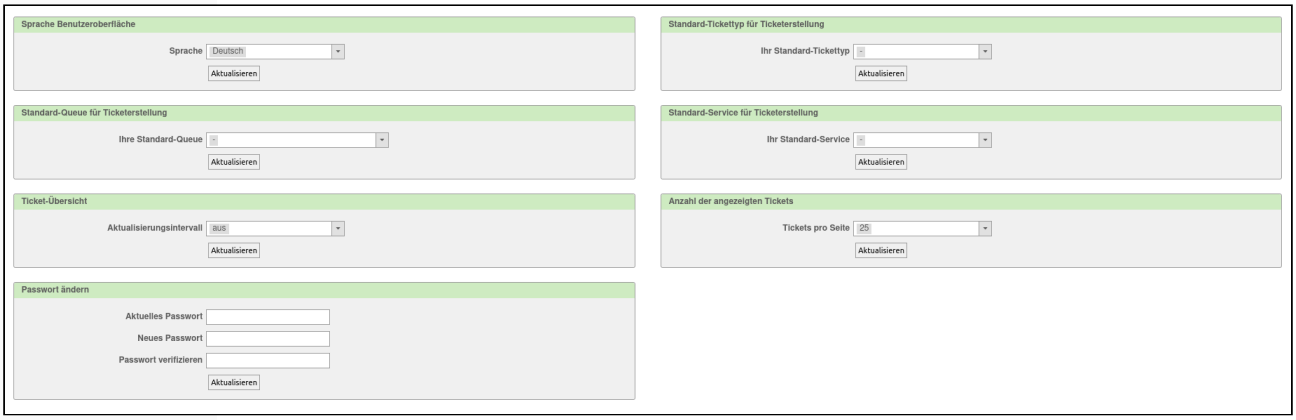


Abbildung: Persönliche Präferenzen

Sie können folgende Einstellungen festlegen:

- Sprache Benutzeroberfläche
- Standard-Queue für Ticketerstellung
- Aktualisierungsintervall für die Ticket-Übersicht
- Passwort ändern
- Standard-Tickettyp für Ticketerstellung
- Standard-Service für Ticketerstellung
- Anzahl der angezeigten Tickets

2.3 Die Elemente der Bedienoberfläche

KIX verfügt über eine ergonomische und übersichtliche grafische Bedienoberfläche. In diesem Kapitel werden die wichtigsten Elemente der Bedienoberfläche beschrieben.

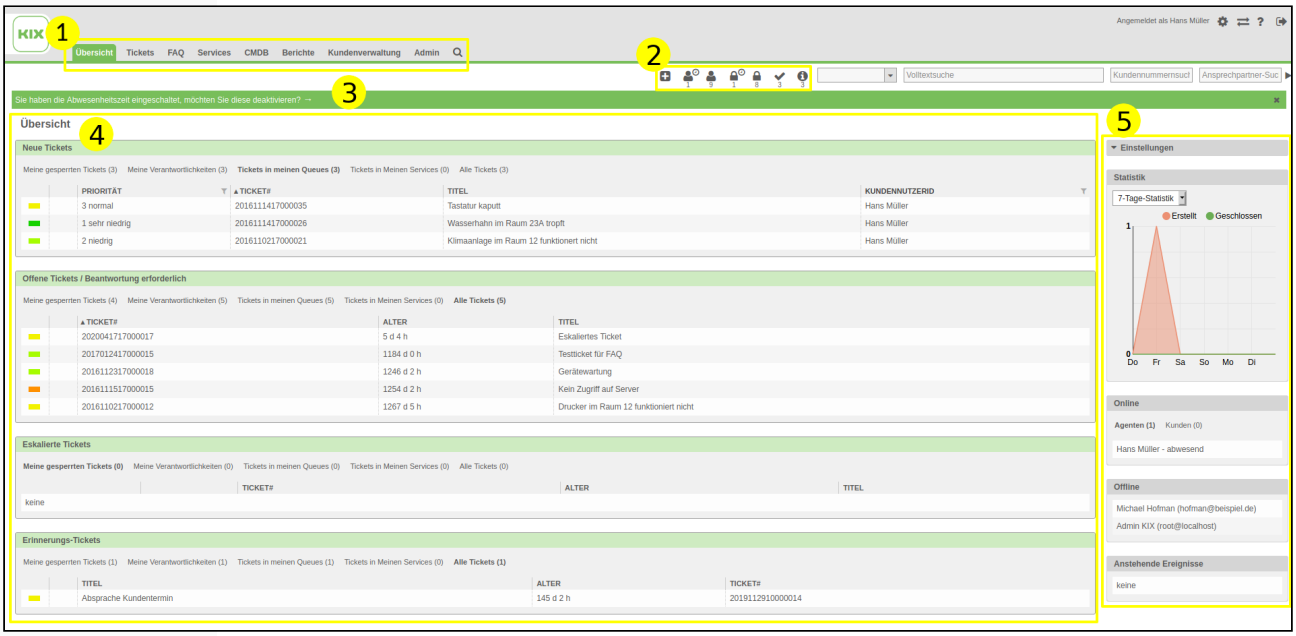


Abbildung: Grafische Bedienoberfläche im Agenten-Frontend

Die grafische Bedienoberfläche besteht aus folgenden Elementen:

1. Menüleiste
2. Werkzeugleiste
3. Informationsleiste
4. Inhaltsbereich
5. Seitenleiste

2.3.1 Menüleiste

Die Menüleiste in KIX befindet sich am oberen Bildschirmrand. Die Menüleiste beinhaltet unterschiedliche Menüs und Schaltflächen, abhängig von den installierten KIX Modulen.

Abbildung: Menüleiste

1	Hauptmenü
2	Login: Angemeldeter Nutzer
	Schaltfläche *"Persönliche Einstellungen"*: Den Bereich für persönliche Einstellungen aufrufen.
	Schaltfläche *"Wechsel in Kunden-Frontend"*: Zwischen Agenten-/Kunden-Frontend wechseln.
	Schaltfläche *"Onlinehilfe für KIX"*: Onlinehilfe für KIX aufrufen.
	Schaltfläche *"Abmelden"*: Von KIX abmelden.

Wenn man auf einen Menüpunkt mit der linken Maustaste klickt, erscheint ein Ausklappmenü mit verschiedenen, modulabhängigen Menüpunkten. Ein Mausklick mit der linken Maustaste aktiviert den markierten Menüpunkt.

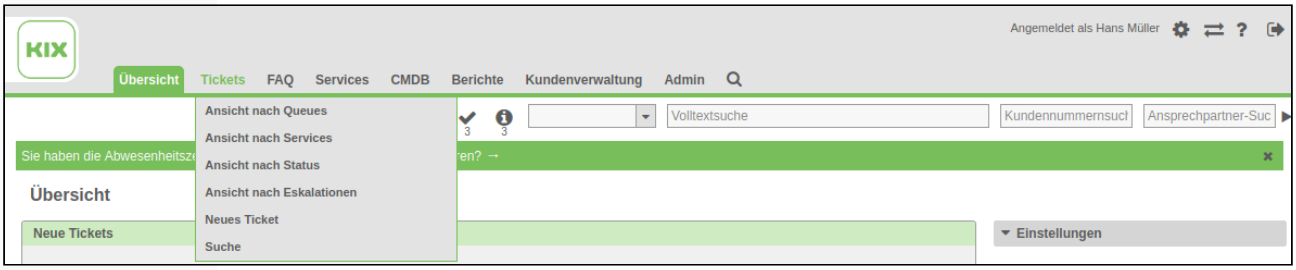


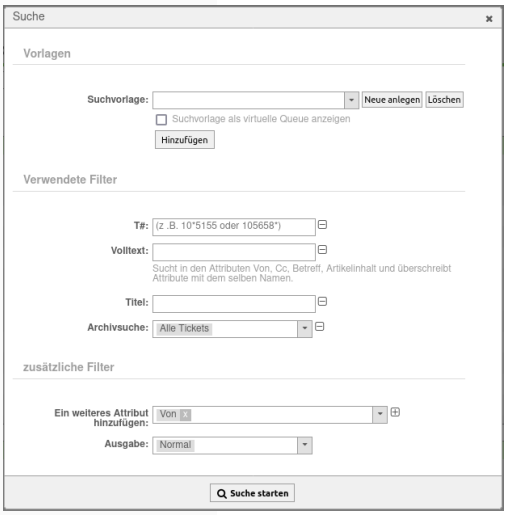
Abbildung: Menüleiste mit ausgewähltem Menüpunkt

Hinweise

- Die Anzahl der Menüpunkte in der Menüleiste ist abhängig von den installierten KIX-Modulen. Sie können die Reihenfolge der Menüpunkte durch Ziehen mit der Maus nach Ihren Vorlieben anpassen.
- Für einen Wechsel zwischen Agenten-/Kunden-Frontend muss der gleiche Benutzername (Login) für den Agenten und dem Ansprechpartner vergeben werden. Falls die Schaltfläche nicht sichtbar sein sollte, wenden Sie sich bitte an Ihren KIX-Systemadministrator.

2.3.1.1 Übersicht zu Suchparametern

Im Hauptmenü der Menüleiste befindet sich das Lupensymbol, hinter dem sich die Suchfunktion verbirgt. Klicken Sie es an, öffnet sich ein Fenster:



Im Folgenden finden Sie eine Übersicht aller Parameter für die Volltextsuche:

- AND
- OR
- Klammern (BegriffA AND BegriffB) OR BegriffC
- Hochkommas für ganze Strings "Wort zu Wort" (hierfür muss der komplette String vorkommen)
- Platzhalter *
- Ticketnummern (inkl. TicketHook)

Durchsucht werden sämtliche Inhalte, auch dynamische Felder (sofern Ihr Admin dies konfiguriert hat).

2.3.2 Werkzeugleiste

Unterhalb der Menüleiste befindet sich die Werkzeugleiste mit verschiedenen Symbolen und Eingabefeldern. Die Werkzeugleiste ermöglicht einen schnellen Zugriff auf verschiedene Ansichten und Funktionen von KIX. Die Eingabefelder ermöglichen das Suchen nach Tickets, Kunden oder Ansprechpartnern im KIX-System.

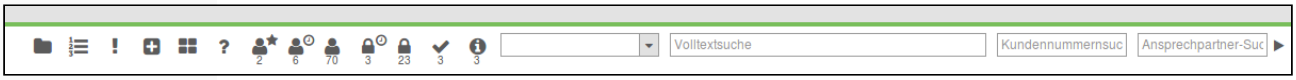
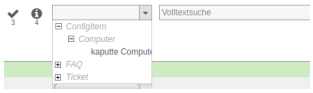
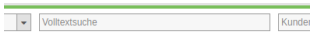
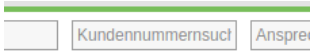
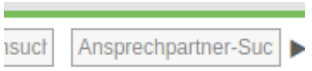


Abbildung: Werkzeugleiste

Werkzeugleiste ausblenden/einblenden

- Werkzeugleiste ausblenden: Klicken Sie auf den Pfeil rechts oder links (je nach Position der Werkzeugleiste) neben dem Eingabefeld für die Ansprechpartner-Suche
- Werkzeugleiste wieder einblenden: Klicken Sie rechts oder links (je nach Position der Werkzeugleiste) auf die Schaltfläche "Toolbar anzeigen"

Symbole in der Werkzeugleiste

Symbol		Erklärung
		Auswahlfeld für gespeicherte Suchvorlagen.
		Eingabefeld für Volltextsuche.(siehe unten)
		Eingabefeld für Suche nach Kundennummer (ID).
		Eingabefeld für Suche nach Ansprechpartner (Login).
	Gesperrte Tickets, gesamt	Zeigt alle gesperrten Tickets an, die sich im Besitz des Agenten befinden.
	Gesperrte Tickets, Erinnerungszeit erreicht	Zeigt alle gesperrten Tickets an, die sich im Besitz des Agenten befinden und die Erinnerungszeit erreicht haben. Das Symbol wird angezeigt, wenn sich ein Ticket im Status "Warten" befindet und die Wartezeit überschritten ist.

Symbol		Erklärung
	Neue Artikel an gesperrten Tickets	Zeigt alle gesperrten Tickets mit ungelesenen Artikeln an, die sich im Besitz des Agenten befinden.
	Verantwortliche Tickets, gesamt	Zeigt alle gesperrten Tickets an, für die der Agent als verantwortlich gesetzt ist.
	Verantwortliche Tickets, Erinnerungszeit erreicht	Zeigt alle gesperrten Tickets an, für die der Agent als verantwortlich gesetzt ist und die Erinnerungszeit erreicht haben.
	Neue Artikel an verantwortlichen Tickets	Zeigt alle gesperrten Tickets mit ungelesenen Artikeln an, für die der Agent als verantwortlich gesetzt ist.
	Eigene Tickets, gesamt	Zeigt alle Tickets, für die der Agent als Bearbeiter gesetzt ist.
	Eigene Tickets, Erinnerungszeit erreicht	Zeigt alle Tickets, für die der Agent als Bearbeiter gesetzt ist und die Erinnerungszeit erreicht haben.
	Neue Artikel an eigenen Tickets	Zeigt alle Tickets, für die der Agent als Bearbeiter gesetzt ist mit neuen Artikeln.
	Beobachtete Tickets insgesamt	Zeigt alle beobachteten Tickets an.
	Beobachtete Tickets, Erinnerungszeit erreicht	Zeigt alle beobachteten Tickets an, die die Erinnerungszeit erreicht haben.
	Neue Artikel an beobachteten Tickets	Zeigt alle beobachteten Tickets mit ungelesenen Artikeln an.
	Ansicht nach Queues	Zeigt die "Queue-Ansicht: Meine Queues".

Symbol		Erklärung
	Ansicht nach Status	Zeigt die "Status-Ansicht: Offene Tickets".
	Ansicht nach Eskalationen	Zeigt die "Ansicht nach Ticket-Eskalationen: Heute".
	Neues Ticket	Zeigt das Formular für ein neues Ticket.
	Neues E-Mail-Ticket	Zeigt das Formular für ein neues E-Mail-Ticket.
	Neues Prozess-Ticket	Zeigt das Formular für ein neues Prozess-Ticket.
	ToDo Tickets	Zeigt alle Tickets mit "ToDo-Artikeln" an.
	Wichtige Tickets	Zeigt alle Tickets an, die als wichtig markiert sind.
	Tickets in "Meine Services"	Zeigt alle Tickets in "Meine Services" an.

2.3.3 Informationsleiste

Die Informationsleiste befindet sich unterhalb der Werkzeugleiste. Die Informationsleiste zeigt KIX-Systemmeldungen an. Die Farbe der Informationsleiste ist abhängig von der Art der Systemmeldung.

Abbildung: Informationsleiste

Sie können die Informationsleiste mit dem Symbol ✖ ausblenden.

2.3.4 Inhaltsbereich

Der Inhaltsbereich in KIX zeigt je nach ausgeführtem Modul unterschiedliche Widgets mit Informationen und Funktionen.

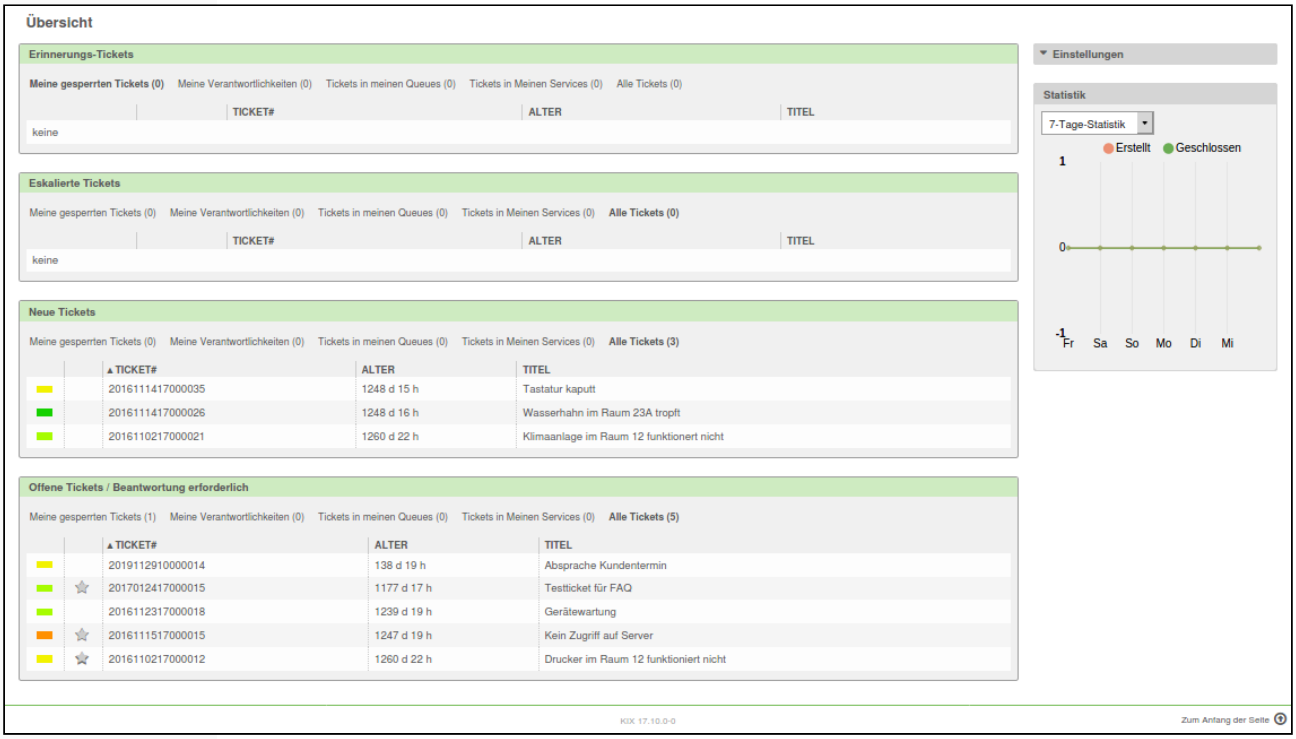


Abbildung: Inhaltsbereich mit verschiedenen Widgets

Widgets sind Kästen bzw. Kacheln zur Umfassung und Darstellung verschiedener Informationen, Ansichten und Funktionen. Der Inhalt der Widgets kann bei manchen Widgets selbst konfiguriert werden.

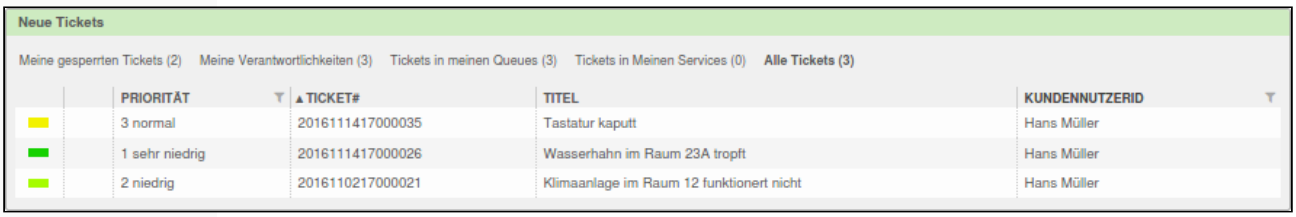
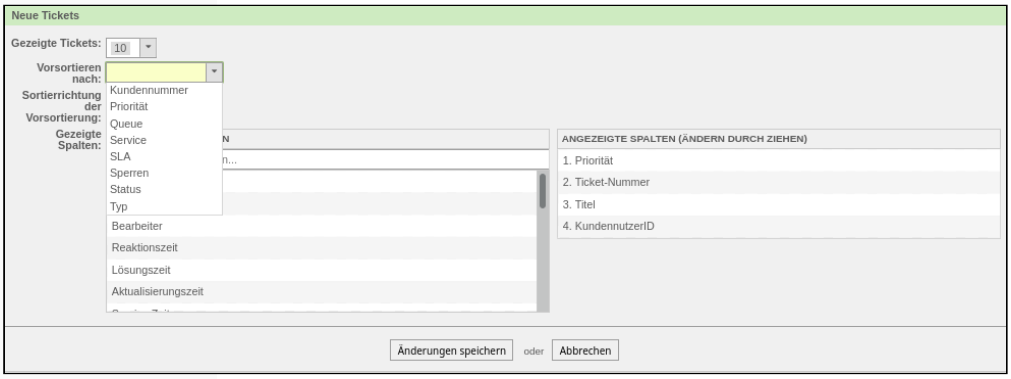


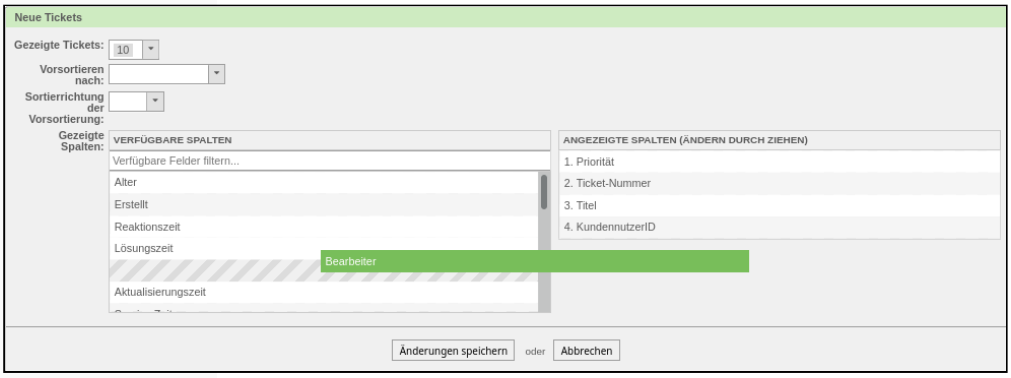
Abbildung: Beispiel eines Widgets

Wenn Sie den Mauszeiger über die rechte obere Ecke eines Widgets bewegen, erscheinen die Symbole und .

Mit dem Symbol können Widgets komplett ausgeblendet werden. Mit dem Symbol können bei einigen Widgets Einstellungen aufgerufen werden.



- Es steht Ihnen eine Auswahl mit verfügbaren Attributen für die Vorsortierung zur Verfügung. Die von Ihnen eingestellte Vorsortierung wird in den persönlichen Präferenzen für das Dashboard hinterlegt.



- Per Drag and Drop können Spalten in den angezeigten Bereich gezogen werden.

Das Widget *"Einstellungen"* können Sie über die Symbole ein- oder ausklappen.

2.3.5 Text Editor

KIX stellt bei der Erstellung von Tickets, dem Anlegen von FAQ und anderen Inhalten einen Text Editor zur Verfügung. Dieser funktioniert analog zu den gängigen Schreibprogrammen.

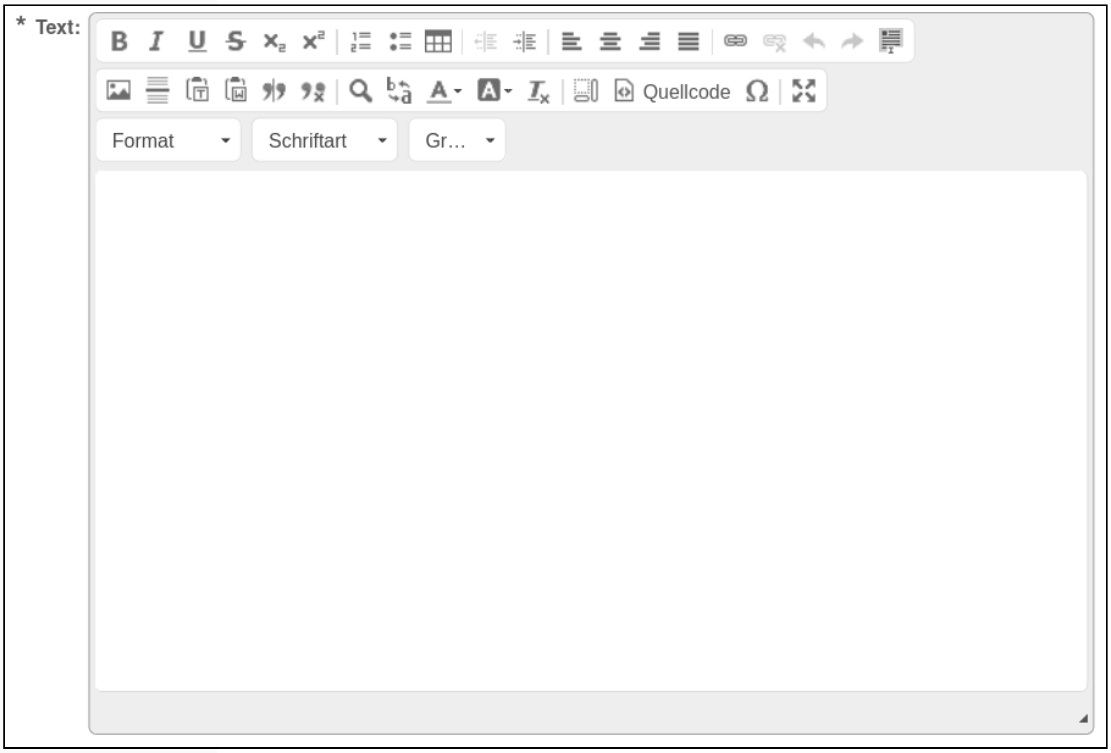
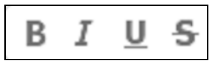
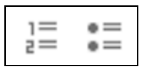


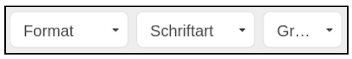
Abbildung: Text Editor (CKEditor Version 4.16.0[1]) hier im Formular "Neues Ticket"

Wenn Sie mit der Maus über die jeweilige Schaltfläche fahren, wird ihnen ein Schlagwort zur Funktion der Schaltfläche angezeigt.

Symbol(e)	Funktion
	Hier können Sie den Schriftstil bearbeiten: Fett (Bold), Kursiv (Italic), Unterstrichen (Underlined) und Durchgestrichen (Strikethrough)
	Ermöglicht das Einfügen tiefgestellter bzw. hochgestellter Zeichen
	Ermöglicht das Einfügen von Listen: nummeriert oder ungeordnet

1 https://ckeditor.com/cke4/release/CKEditor-4.16.0

Symbol(e)	Funktion
	Tabelle einfügen: Diese Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie die Art, die Größe und das Design einer Tabelle definieren kann, die an der Cursorposition eingefügt werden soll.
	Texteinzug: Hierüber können Sie den Text ausrücken oder einrücken.
	Formatieren Sie Ihren Textsatz: linksbündig, zentriert, rechtsbündig, Blocksatz
	Links einfügen / entfernen: Diese Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie sowohl Internet-Links als auch Verknüpfungen innerhalb des Systems einfügen können. Der zu verknüpfende Text muss hierfür markiert sein.
	Durch Anklicken können Sie die zuletzt ausgeführte Aktion innerhalb des Editors rückgängig machen bzw. wieder herstellen.
	Alles auswählen: Durch Anklicken markieren Sie den gesamten Inhalt.
	• Bild einfügen: Es öffnet sich ein Fenster, in dem man z. B. die Quelle und die Art der Darstellung und Einbindung des Bildes festlegen kann. • Fügen Sie eine waagerechte Linie ein. • Vorher gespeicherten Text als Klartext einfügen. • Vorher gespeicherten Text aus Word einfügen.
	Bearbeiten Sie mit diesem Schaltflächen Zitate: Zitat aufteilen, Zitat entfernen
	Suchen: Diese Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie nach einem bestimmten Wort im Text suchen können. Ersetzen: Diese Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie ein gesuchtes Wort im Text durch ein anderes ersetzen können. Das Dialogfenster, welches geöffnet wird, ist das gleiche. Es enthält zwei Tabs zwischen denen Sie einfach wechseln können.
	Über diese beiden Schaltflächen können Sie sowohl die Textfarbe als auch die Hintergrundfarbe Ihren Bedürfnissen anpassen.

Symbol(e)	Funktion
	Darüber entfernen Sie Formatierungen aus vorher markiertem Text.
	Diese zwei Schaltflächen beziehen sich auf die HTML-Ansicht: • Blöcke anzeigen: Im HTML formatierte Blöcke anzeigen lassen. • Quellcode: Umschalten auf HTML-Ansicht.
	Hierüber können Sie Sonderzeichen einfügen (z. B. €).
	Editor maximieren und im Vollbild nutzen.
	Passen Sie vorher markierten Text Ihren Bedürfnissen an: • Format (z. B. Überschrift 1) • Schriftart (z. B. Arial) • Größe (z. B. 12px)

Eine weitere Konfigurationsmöglichkeit eines jeden im Systems verwendeten Text Editors finden Sie in den "Persönlichen Einstellungen". Legen Sie über die Box "Kontextmenü des Browsers verwenden" fest, dass im Text Editor das Kontextmemü des Browsers verwendet wird. Durch Setzen von "Ja" kann beispielsweise die Rechtschreibprüfung des Browsers genutzt werden.

3 KIX Module

KIX setzt sich aus verschiedenen Modulen zusammen.

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu den einzelnen KIX Modulen.

3.1 Modul "Übersicht"

Das Modul *"Übersicht"* zeigt im Inhaltsbereich verschiedene Widgets mit Informationen zu den Tickets und anderen Daten.

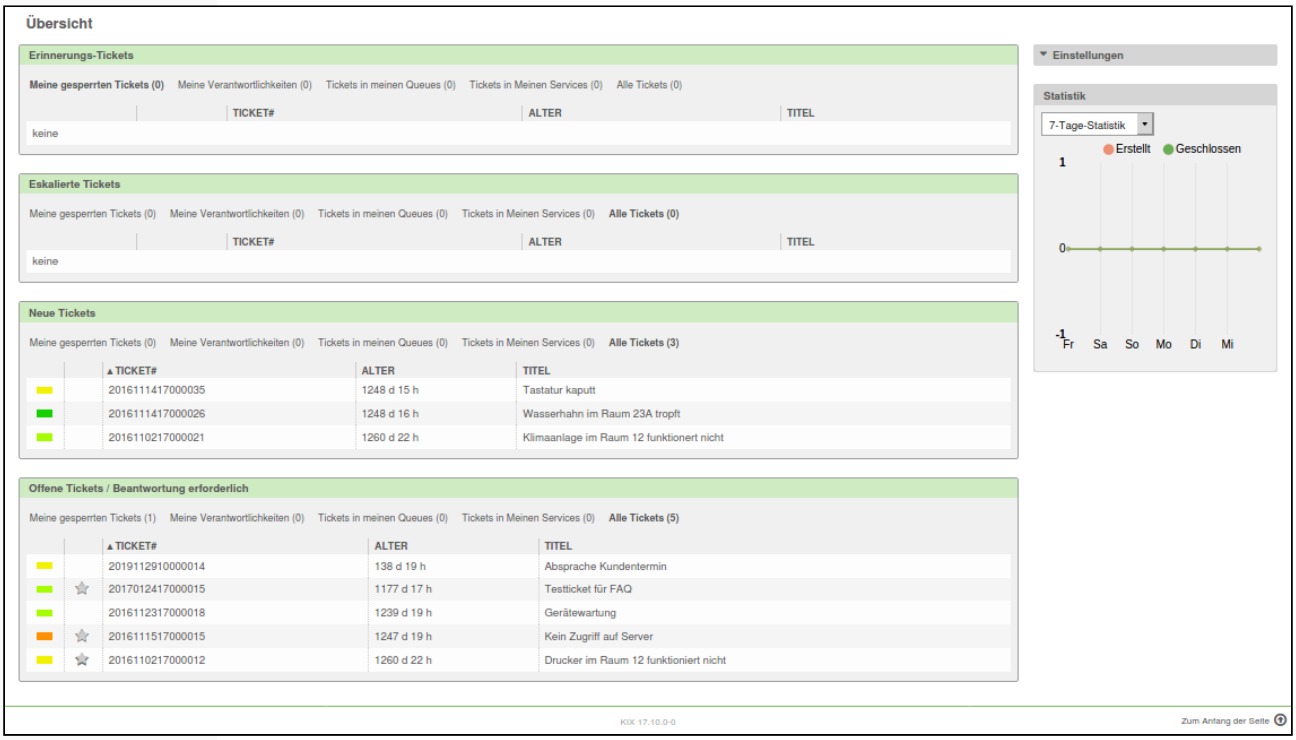


Abbildung: Inhaltsbereich mit Widgets

Im linken Bereich befinden sich in der Standardkonfiguration Daten über Tickets, unterteilt in:

- Erinnerungs-Tickets
- Eskalierte Tickets
- Neue Tickets
- Offene Tickets / Bearbeitung erforderlich

Im rechten Bereich befindet sich die Seitenleiste. Die Widgets in diesem Bereich zeigen verschiedene Informationen.
Welche Informationen in der Seitenleiste und im linken Bereich dargestellt werden, können Sie individuell über den Punkt "Einstellungen" anpassen.

3.1.1 Reihenfolge der Widgets im Inhaltsbereich anpassen

- Bewegen Sie den Mauszeiger in den oberen farbigen Bereich des Widgets bis das Maussymbol erscheint.
- Ziehen Sie das Widget bei gedrückter linker Maustaste in die gewünschte Position im Inhaltsbereich.
- Mögliche Positionen werden hervorgehoben.
- Die neue Reihenfolge bleibt auch nach dem Abmelden erhalten.

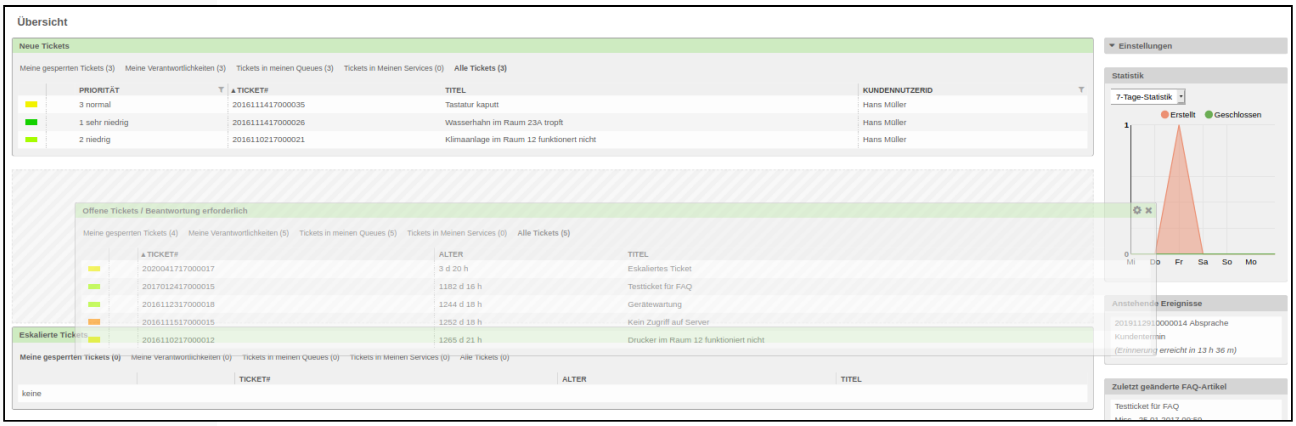


Abbildung: Verschieben eines Widgets

3.1.2 Filtermöglichkeiten innerhalb eines Widgets

Die in einem Widget angezeigten Tickets können nach folgenden Möglichkeiten gefiltert werden:

- *"Meine gesperrten Tickets"*: Zeigt alle Tickets, für die der Agent als Bearbeiter gesetzt ist.
- *"Meine Verantwortlichkeiten"*: Zeigt alle Tickets, für die der Agent als Verantwortlicher gesetzt ist.
- *"Tickets in meinen Queues"*: Zeigt alle Tickets die sich in Queues befinden, die der Agent als *"Meine Queues"* definiert hat.
- "*Tickets in meinen Services"*: Zeigt alle Tickets, die mit einem Service verknüpft sind, die der Agent in *"Meine Services"* definiert hat.
- *"Alle Tickets"*: Zeigt alle Tickets.
- Klicken Sie zum Filtern der Tickets auf eine der Filtermöglichkeiten.

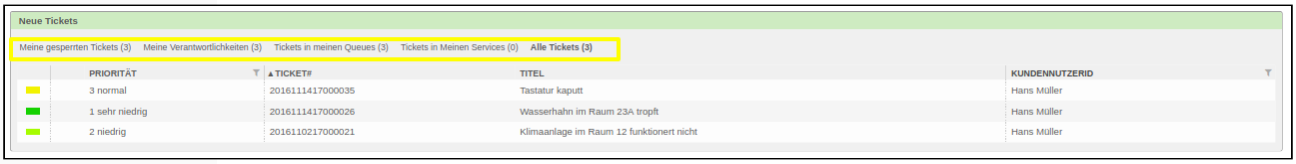


Abbildung: Filtermöglichkeiten in einem Widget

3.1.3 Spalten

Spalte "Umgelesene Artikel"

Die Spalte *"Ungelesene Artikel"* zeigt an, dass zu einem Ticket neue, ungelesene Artikel vorhanden sind.

= Neue ungelesene Artikel

= Neue, ungelesene Artikel bei Tickets von denen man Bearbeiter und/oder Verantwortlicher ist

Spalte "Priorität"

Die Spalte *"Priorität"* zeigt an, welche Priorität das Ticket hat. Es gibt folgende farbliche Kennzeichnungen:

Sehr niedrig
Niedrig
Mittel
Hoch
Sehr hoch

Wenn die beiden Felder *"Priorität"* und *"Ungelesene Artikel"* rot eingefärbt sind, dann hat dieses Ticket die Eskalationszeit erreicht.

Informationsspalten

Die Informationsspalten zeigen verschiedene Informationen über Tickets. Sie können anpassen, welche Spalten angezeigt werden und die Reihenfolge der dargestellten Spalten selbst festlegen.

- Einstellungen aufrufen: Klicken Sie auf das Symbol im rechten oberen Bereich des Widgets.
- Es erscheinen die Einstellungsmöglichkeiten:

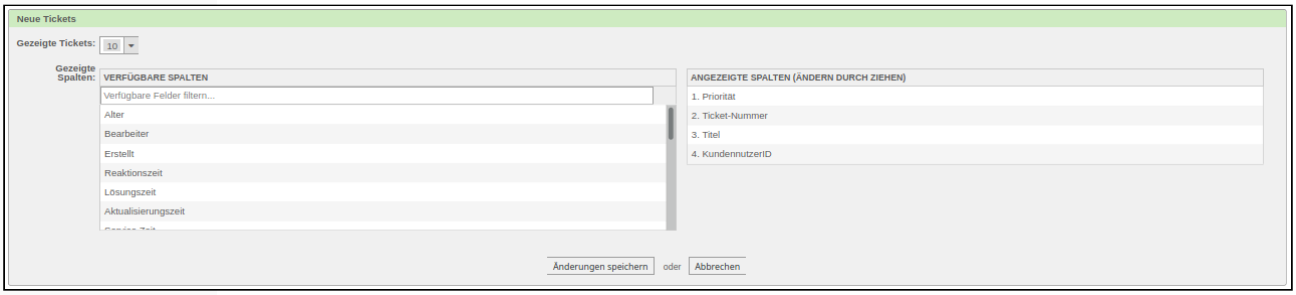


Abbildung: Einstellungen für Informationsspalten

Über die Auswahl *"Gezeigte Tickets"* können Sie festlegen, wie viele Tickets dargestellt werden sollen.

Unter *"Angezeigte Spalten"* sehen Sie die Spalten, die im aktuell Widget dargestellt werden.

Unter *"Verfügbare Spalten"* können Sie zusätzliche Spalten zur Anzeige auswählen.

- Ziehen Sie die gewünschte Spalte mit Drag&Drop in den Bereich *"Angezeigte Spalten:"*

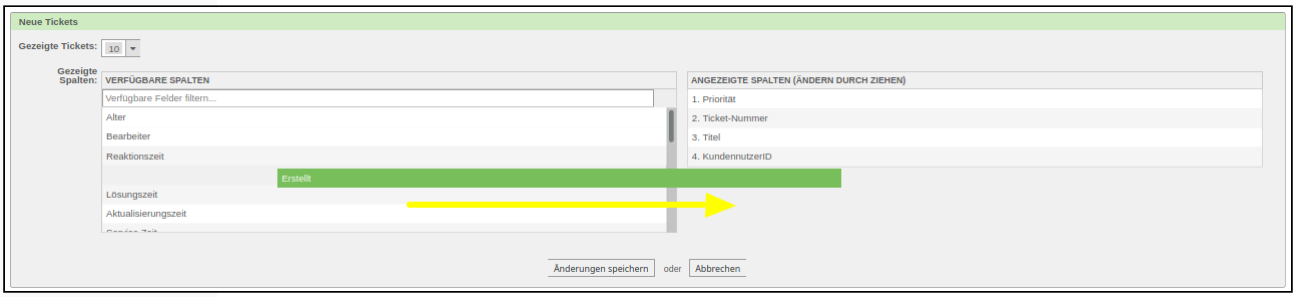


Abbildung: Einstellungen für Informationsspalten

Sie können die Reihenfolge der angezeigten Spalten ändern.

- Ziehen Sie die Spalte mit Drag&Drop in die gewünschte Position.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Änderungen speichern".

3.1.4 Seitenleiste

Im rechten Bereich befindet sich eine Seitenleiste mit weiteren Widgets. Über das Widget *"Einstellungen"* können Sie festlegen, welche Widgets im Inhaltsbereich und in der Seitenleiste angezeigt werden sollen.

- Klicken Sie zum Aufruf des Widgets *"Einstellungen"* auf das Symbol.
- Das Widget *"Einstellungen"* klappt auf.

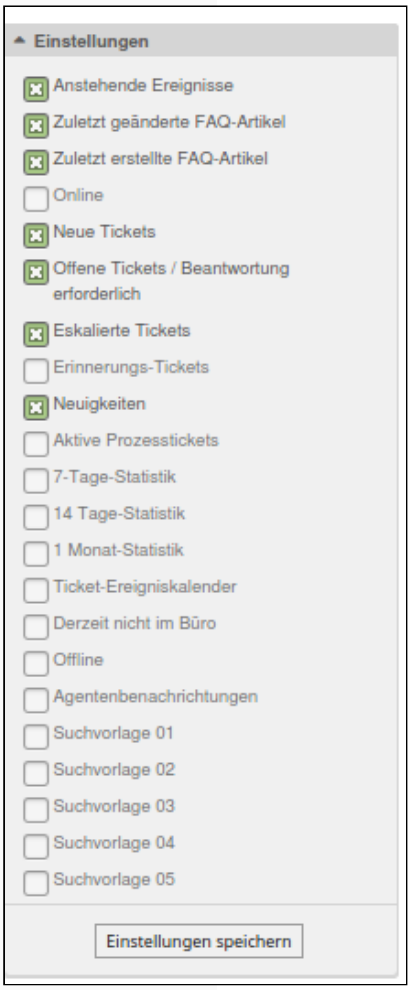


Abbildung: Widget "Einstellungen"

- Markieren Sie die Widgets, die angezeigt werden sollen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Einstellungen speichern".

Das Widget *"Einstellungen"* klappt ein und die Darstellung in der Übersicht erscheint angepasst nach Ihren Einstellungen.

3.1.5 Darstellbare Widgets

Das Widget *"Eskalierte Tickets"* zeigt alle Tickets, die die Eskalationszeit erreicht haben.

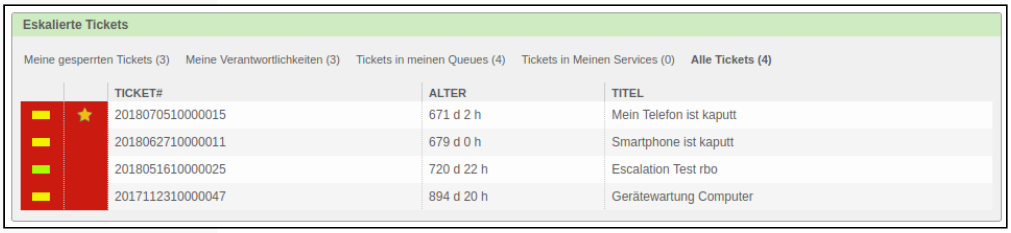


Abbildung: Widget "Eskalierte Tickets"

Das Widget *"Neue Tickets"* zeigt alle neuen Tickets mit Statustyp *"offen"*.

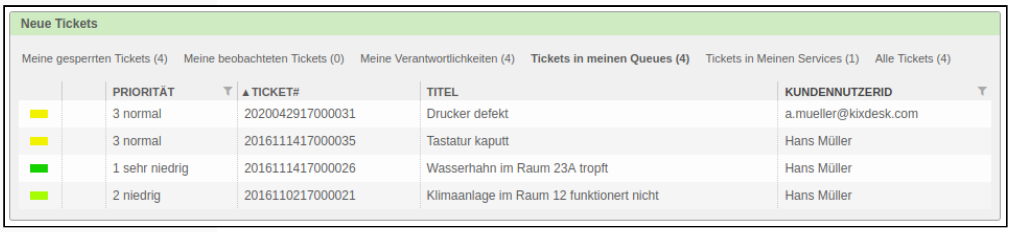


Abbildung: Widget "Neue Tickets"

Das Widget *"Offene Tickets / Bearbeitung erforderlich"* zeigt alle Tickets mit Statustyp *"offen"*.

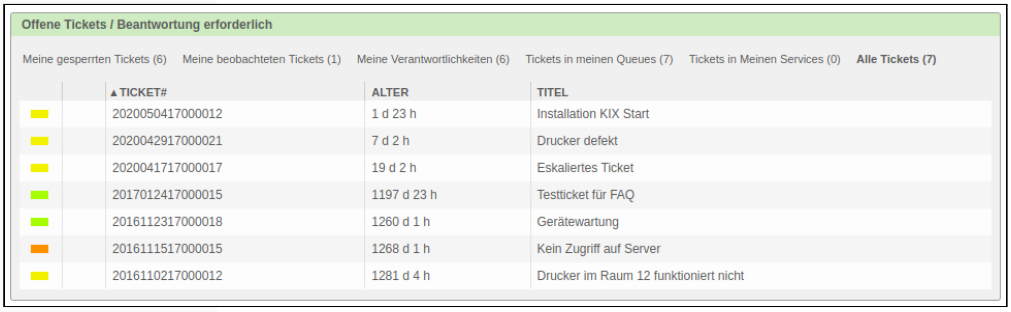


Abbildung: Widget "Offene Tickets / Bearbeitung erforderlich"

Das Widget *"Erinnerungs-Tickets"* zeigt alle Tickets, die die Erinnerungszeit erreicht haben.

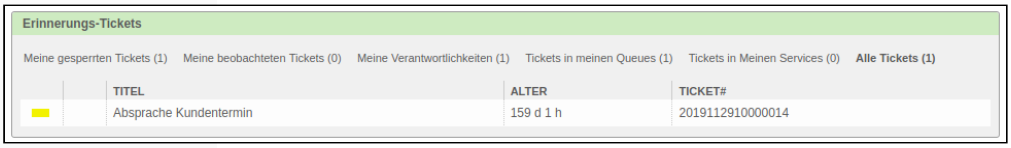


Abbildung: Widget "Erinnerungs-Tickets"

Das Widget *"Statistik"* zeigt Informationen über erstellte und geschlossene Tickets. Sie können den Zeitraum festlegen.

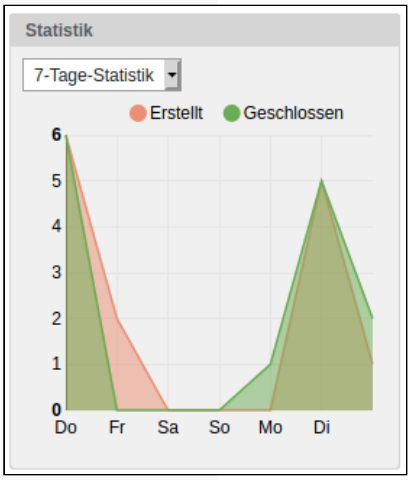


Abbildung: Widget "Statistik"

Das Widget *"Anstehende Ereignisse"* zeigt in Kürze eskalierende oder wartende Tickets an.

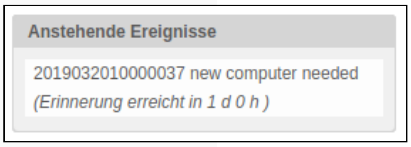


Abbildung: Widget "Anstehende Ereignisse"

Das Widget *"Zuletzt erstellte FAQ-Artikel"* zeigt den Titel, die Queue und das Datum der zuletzt erstellten FAQ-Artikel an.

Abbildung: Widget "Zuletzt erstellte FAQ-Artikel"

Das Widget *"Zuletzt geänderte FAQ-Artikel"* zeigt den Titel, die Queue und das Datum der zuletzt erstellten FAQ-Artikel an.

Abbildung: Widget "Zuletzt geänderte FAQ-Artikel"

Das Widget *"Online"* zeigt an, welche Agenten und Ansprechpartner aktuell in KIX angemeldet sind.

Abbildung: Widget "Online"

Das Widget *"Offline"* zeigt an, welche Agenten aktuell nicht in KIX angemeldet sind.

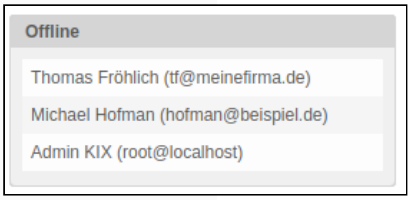


Abbildung: Widget "Offline"

Das Widget *"Agentenbenachrichtigungen"* zeigt definierte Benachrichtigungen für definierte Ereignisse an. Beispielsweise können Sie sich zusätzlich Benachrichtigung anzeigen lassen, wenn Tickets eskaliert sind.

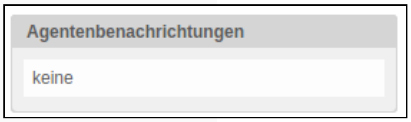
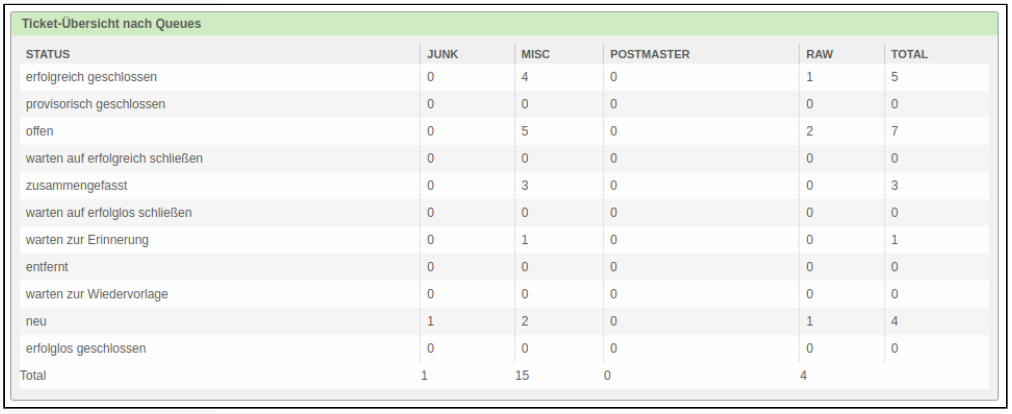


Abbildung: Widget "Agentenbenachrichtigungen"

Hinweis

Die Agentenbenachrichtigungen sind standardmäßig deaktiviert.
Zur Anzeige der Agentenbenachrichtigungen müssen verschiedene Einstellungen im Admin-Bereich durch einen KIX-Administrator vorgenommen werden.

Das Widget *"Ticket-Übersicht nach Queues"* zeigt an, wie viele Tickets sortiert nach Status sich in der jeweiligen Queue befinden. Sie können die Darstellung selbst anpassen.



Ticket-Übersicht nach Queues

STATUS	JUNK	MISC	POSTMASTER	RAW	TOTAL
erfolgreich geschlossen	0	4	0	1	5
provisorisch geschlossen	0	0	0	0	0
offen	0	5	0	2	7
warten auf erfolgreich schließen	0	0	0	0	0
zusammengefasst	0	3	0	0	3
warten auf erfolglos schließen	0	0	0	0	0
warten zur Erinnerung	0	1	0	0	1
entfernt	0	0	0	0	0
warten zur Wiedervorlage	0	0	0	0	0
neu	1	2	0	1	4
erfolglos geschlossen	0	0	0	0	0
Total	1	15	0	4	

Abbildung: Widget "Ticket-Übersicht nach Queues"

3.2 Modul "Tickets"

Das Modul *"Tickets"* bietet Zugriff auf die wichtigsten Hauptaufgaben in KIX. Mit den Modulfunktionen können Sie verschiedene Ticket-Ansichten aufrufen, neue Tickets erstellen und nach Tickets suchen.

- Klicken Sie auf den Menüpunkt *"Tickets"* in der Menüleiste.
- Das Auswahlmenü klappt aus.

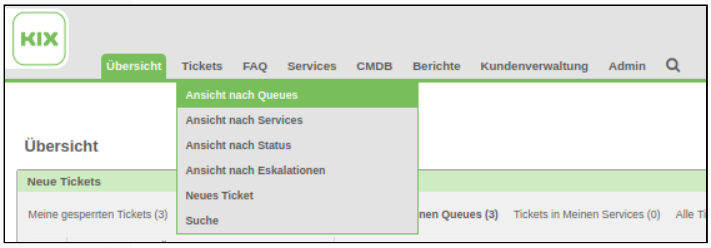


Abbildung: Modul Tickets, Auswahlmenü

- Wählen Sie im Auswahlmenü eine Funktion:
  - Ansicht nach Queues
  - Ansicht nach Services
  - Ansicht nach Status
  - Ansicht nach Eskalationen
  - Neues Ticket
  - Suche

Ticketstatus

Ein Ticket hat immer einen definierten Status. Nachfolgend sind alle Standard-Ticketstatus aufgelistet. Sie können bei Bedarf im Admin-Bereich eigene Ticketstatus definieren.

Status	Bedeutung
erfolglos geschlossen	Ein Ansprechpartner hatte eine Anfrage gestellt, die nicht erfolgreich bearbeitet wurde. Dieser Vorgang ist abgeschlossen und wird unter *"erfolglos geschlossen" eingeordnet.*
erfolgreich geschlossen	Ein Ansprechpartner hatte eine Anfrage gerichtet, die erfolgreich bearbeitet wurde. Der Vorgang ist abgeschlossen und wird unter *"erfolgreich geschlossen" eingeordnet.*
offen	Das Ticket befindet sich in Bearbeitung durch einen Agenten.

Status	Bedeutung
provisorisch geschlossen	Ein Ansprechpartner hatte eine Anfrage gerichtet, bei der die Störung behoben wurde, die Ursache des Problems aber nicht gefunden oder gelöst werden konnte.
warten auf erfolglos schließen	Ein Ansprechpartner hat eine Anfrage gerichtet. Die Anfrage wurde nicht erfolgreich bearbeitet. Es ist möglich, dass der Ansprechpartner sich noch einmal meldet. Das Ticket wird auf *"warten auf erfolglos schließen"* gesetzt. Meldet sich der Kunde bis zum definierten Zeitpunkt nicht noch einmal, wird das Ticket zu diesem Zeitpunkt automatisch geschlossen.
warten auf erfolgreich schließen	Wie bei *"warten auf erfolglos schließen"* wird das Ticket nach einem definierten Zeitpunkt geschlossen, aber in diesem Fall erfolgreich.
warten zur Erinnerung	Mit diesem Status erhalten Sie eine Erinnerungs-E-Mail zum Vorgang. Das ist bspw. sinnvoll für: • Ansprechpartner wurde nicht erreicht • Es muss eine Frist eingehalten werden Sie können den Zeitpunkt der Erinnerungs-E-Mail festlegen.
warten zur Wiedervorlage	Das Ticket ist in diesem Zeitraum, d.h. bis zur Erinnerung, gesperrt und damit für andere Bearbeiter nicht sichtbar. Wenn das Datum der Erinnerung erreicht wurde, wird das Ticket frei gegeben und geht automatisch in den Status *"offen"* über.
neu	Diesen Status erhalten alle neuen Tickets, die noch keinem Bearbeiter zugeordnet sind.
zusammengefasst	Diesen Status erhalten Tickets, die mit anderen Tickets zu einem neuen Ticket zusammengefasst wurden.

3.2.1 Ticketansichten

KIX bietet verschiedene Ticket-Ansichten, in den die Tickets nach Kriterien in Tabellenform gelistet werden.

In den Übersichtslisten für Tickets sehen Sie nur Tickets, auf die Sie auch Schreibrechte haben. Sollen hier auch Tickets mit Leserechten oder leere Queues angezeigt werden, wenden Sie sich an Ihren Admin.

3.2.1.1 Ansicht S - klein

Die Tickets werden in einer Tabelle als einfache, konfigurierbare Zeilen dargestellt. Sie können in den Einstellungen selbst bestimmen, welche Spalten mit Informationen zu den einzelnen Tickets angezeigt werden. Sie können Spalten sortieren oder filtern.

Die Tickets werden, abhängig von ihrem Status, in verschiedenen Farben angezeigt.

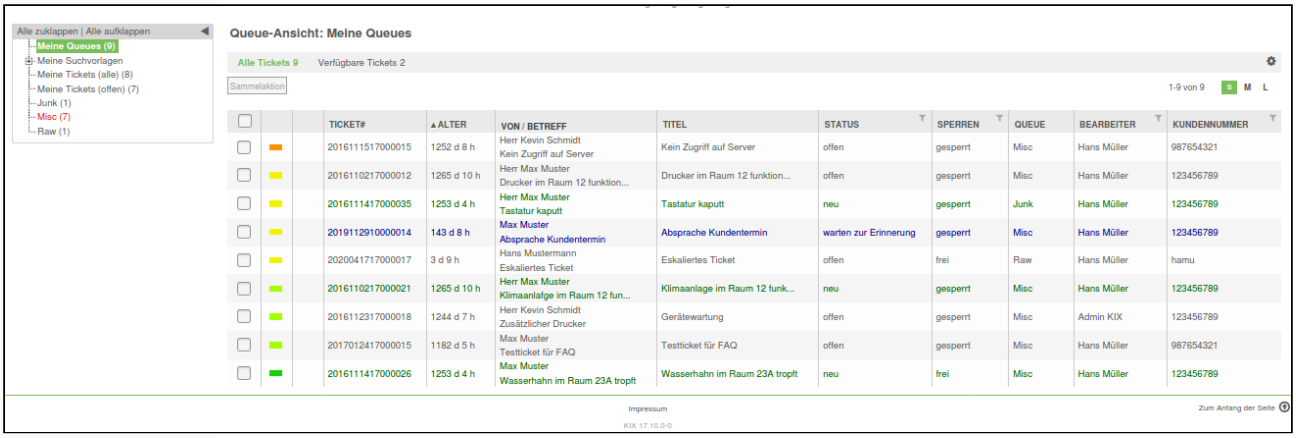


Abbildung: Ticket Queue-Ansicht, klein

Wenn Sie mehrere Zeilen markieren, können Sie über die Schaltfläche "Sammelaktion" über die markierten Tickets eine Gesamtaktion durchführen.

Spalten filtern

- Klicken Sie auf das Symbol.
- Wählen Sie eine Filtermöglichkeit.
- Die Zeilen werden nun gefiltert dargestellt.

Spalten aufsteigend / absteigend sortieren

- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf das / Symbol.
- Die Zeilen werden aufsteigend oder absteigend sortiert dargestellt.

Einstellungen

- Klicken Sie auf das Symbol im rechten, oberen Rand des Widgets.
  Das Fenster mit den Einstellungen für die Ansicht öffnet sich.

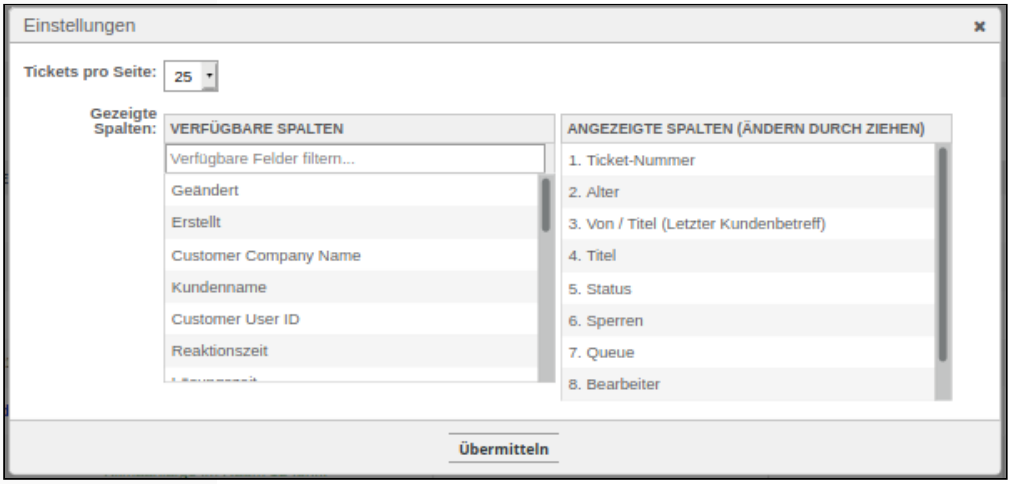


Abbildung: Ticket Queue-Ansicht klein, Einstellungen

- Wählen Sie aus den Einstellungen:
  - Tickets pro Seite: Wählen Sie, wie viele Tickets pro Seite dargestellt werden sollen.
  - Verfügbare Spalten: Hier sind alle verfügbaren Spalten gelistet.
  - Angezeigte Spalten: Hier sind alle Spalten gelistet, die beim Aufruf der Ansicht gezeigt werden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln" .
  Die Ansicht erscheint angepasst nach Ihren Vorgaben.

3.2.1.2 Ansicht M - mittel

Die Tickets werden mit einigen Details dargestellt. Die Priorität des Tickets sehen Sie nun unterhalb der Checkbox des jeweiligen Tickets. Den Status des Tickets entnehmen Sie dem farblichen Kästchen unterhalb der Priorität. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Zeile bewegen, erscheinen die Ticketaktionen.

Lesen Sie dazu mehr im Kapitel *"Ticketaktionen"*. Zusätzlich erscheint das Auswahlmenü *"Sortieren nach..."*.

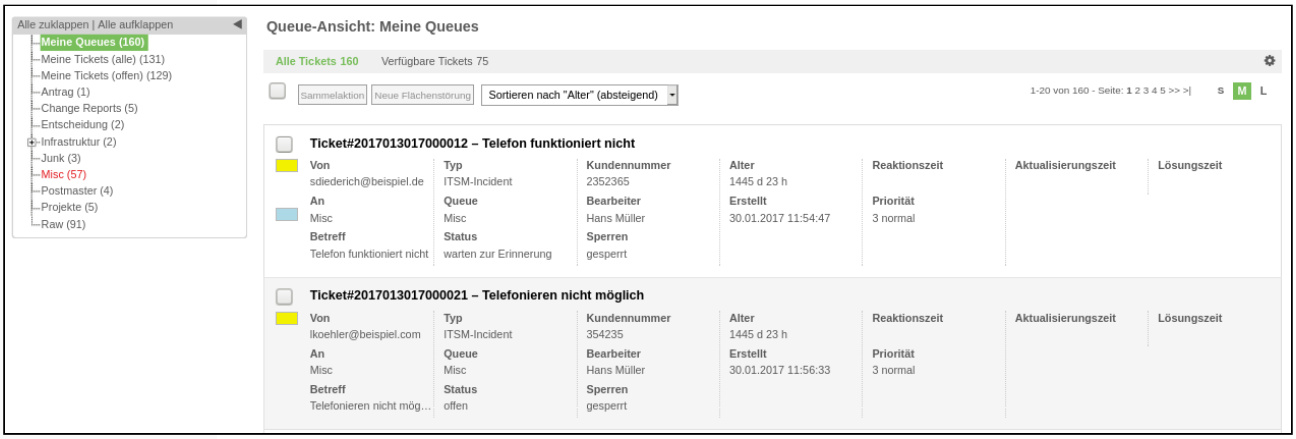


Abbildung: Ticket Queue Ansicht mittel

Tickets sortieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Sortieren nach Alter (absteigend)".

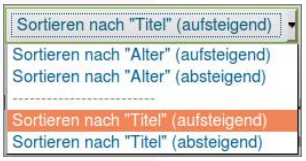


Abbildung: Auswahlliste "Sortieren nach..."

- Klicken Sie auf eine der Sortiermöglichkeiten. Die Tickets werden sortiert nach Ihrer Auswahl dargestellt.

3.2.1.3 Ansicht L - groß

Die Tickets werden mit mehr Details und einer Artikelvorschau dargestellt. Die Priorität des Tickets sehen Sie unterhalb der Checkbox des jeweiligen Tickets. Den Status des Tickets entnehmen Sie dem farblichen Kästchen unterhalb der Priorität. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Zeile bewegen, erscheinen die Ticketaktionen.

Lesen Sie dazu mehr im Kapitel *"Ticketaktionen"*.

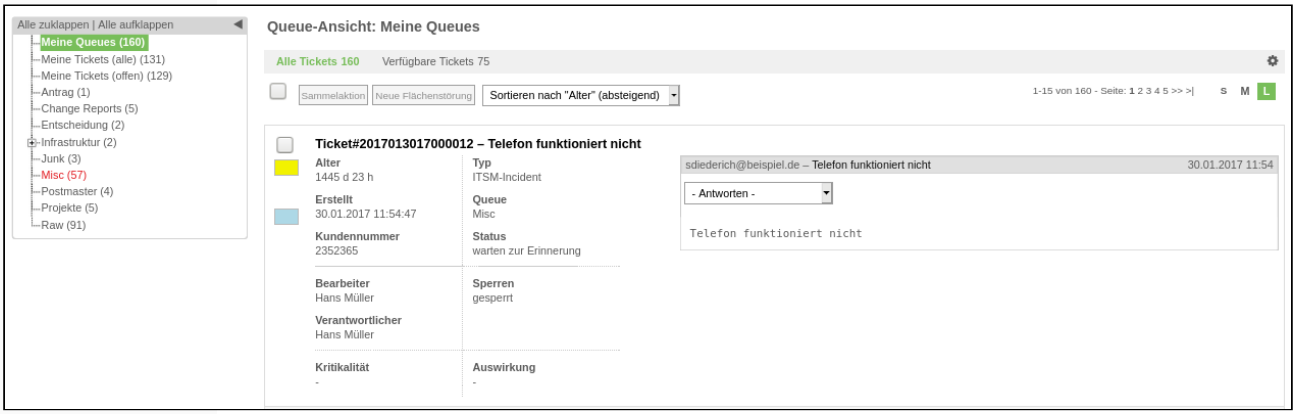


Abbildung: Ticket Queue Ansicht groß

3.2.1.4 Ansicht nach Queues

Bei Auswahl der Modulfunktion *"Ansicht nach Queues"* gelangen Sie zur Queue-Ansicht für *"Meine Queues"*. In dieser Ansicht sehen Sie einen Überblick über alle Queues des Systems mit allen darunter eingeordneten Tickets.

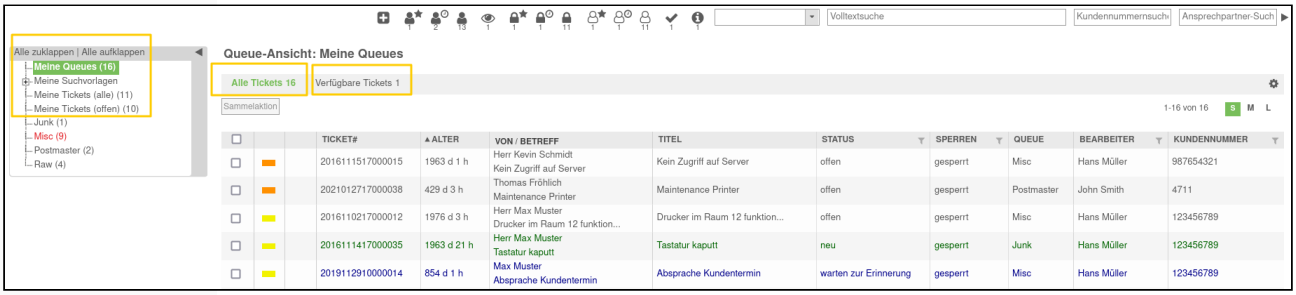


Abbildung: Ticket Queue-Ansicht

Links befindet sich ein ein-/ausklappbares Auswahlmenü. Hier sehen Sie alle im System angelegten Queues

und die Kategorien *"Meine Queues"*, *"Meine Tickets (alle)"* , *"Meine Tickets (offen)" und "Meine Suchvorlagen"* (sofern Suchvorlagen angelegt wurden).

- *"Meine Queues"* beinhaltet alle Tickets in den Queues, die in den Persönlichen Einstellungen für *"Meine Queues"* zugewiesen wurden.
- *"Meine Tickets (alle)"* beinhaltet alle Tickets, die aktuell von Ihnen bearbeitet werden (Bearbeiter).
- *"Meine Tickets (offen)"* beinhaltet alle Tickets mit Statustyp *"offen"*, die aktuell von Ihnen bearbeitet werden.
- *"Meine Suchvorlagen"* beinhaltet alle Tickets einer gespeicherten Suchvorlage. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchvorlagen finden Sie im Kapitel *"Tickets suchen"*.

Die erste Zahl nach dem Queue-Namen ist die Anzahl aller verfügbaren Tickets innerhalb dieser Queue und allen Unterqueues. Die zweite Zahl ist die Gesamtanzahl der Tickets innerhalb dieser Queue und allen Unterqueues.

Queues können aus beliebig vielen Unterqueues bestehen. Unterqueues können von einem Administrator erstellt werden.

> **Hinweis**
>
> Die Übersicht nach Queues bzw. nach Tickets in Queues richtet sich ausschließlich nach den Queues, auf die der Agent Berechtigungen hat. Liegt keine Berechtigung vor, erhält der Agent keinen Zugriff auf Queue und Ticket!

Eine Queue/Unterqueue oder Untergruppe auswählen

- Klicken Sie auf eine Queue oder Kategorie im Auswahlmenü. Es öffnet sich die gewählte Ansicht.
- Im rechten oberen Bereich befinden sich die Symbole

,

,

und .

3.2.1.5 Ansicht nach Services

Die Ansicht nach Services listet alle mit einem Service verknüpften Tickets für die Services auf, die Sie in den persönlichen Einstellungen als *"Meine Services"* definiert haben.

Abbildung: Ansicht nach Services

3.2.1.6 Ansicht nach Status

Die Ansicht nach Status listet alle Tickets mit Statustyp *"offen"* oder *"geschlossen"* auf.

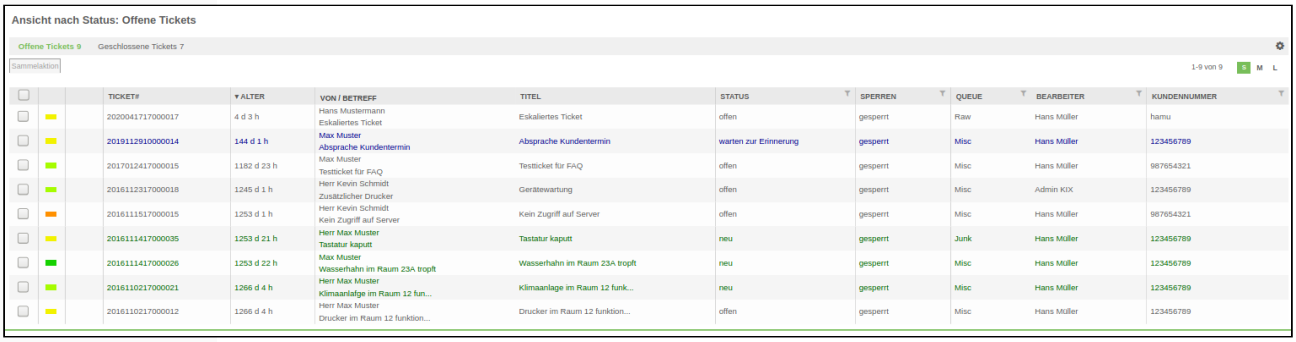


Abbildung: Ansicht nach Status

3.2.1.7 Ansicht nach Ticket-Eskalation

Die Ansicht nach Ticket-Eskalationen listet alle Tickets auf, die in Kürze (heute/morgen/Nächste Woche) eskalieren.

Abbildung: Ansicht nach Ticket-Eskalationen

3.2.1.8 Ticketaktionen in Listen

In den Ansichten stehen Ihnen einige Ticketaktionen zur Verfügung. Sie finden diese Ticketaktionen oberhalb der Liste mit den Tickets.

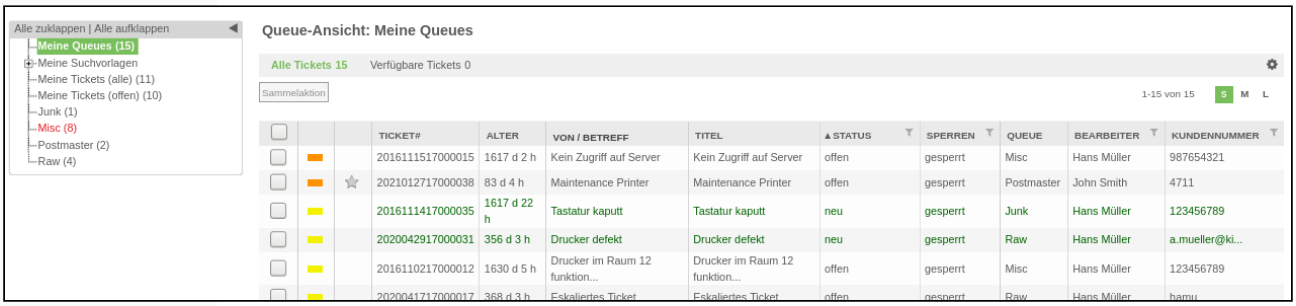


Abbildung: Ticketaktionen innerhalb einer Queue-Ansicht

Markieren Sie als erstes die Tickets in der Liste, für die die Ticketaktion ausgeführt werden soll.

Schaltfläche Sammelaktion

Die Sammelaktion für Tickets bietet die Möglichkeit, für die markierten Tickets:

- Notizen hinzuzufügen
- E-Mails zu versenden
- Ändern desTicketstatus
- Ändern des Tickettyps
- Ändern der Queue
- Ändern des Bearbeiters/Verantwortlichen
- Ändern der Priorität
- Die markierten Tickets zu beobachten bzw. nicht zu beobachten
- Zusammenfassen zu einer Ticketnummer
- Die markierten Tickets miteinander verknüpfen
- Die markierten Tickets mit einem Elternticket zu verknüpfen
- Die Tickets zu entsperren

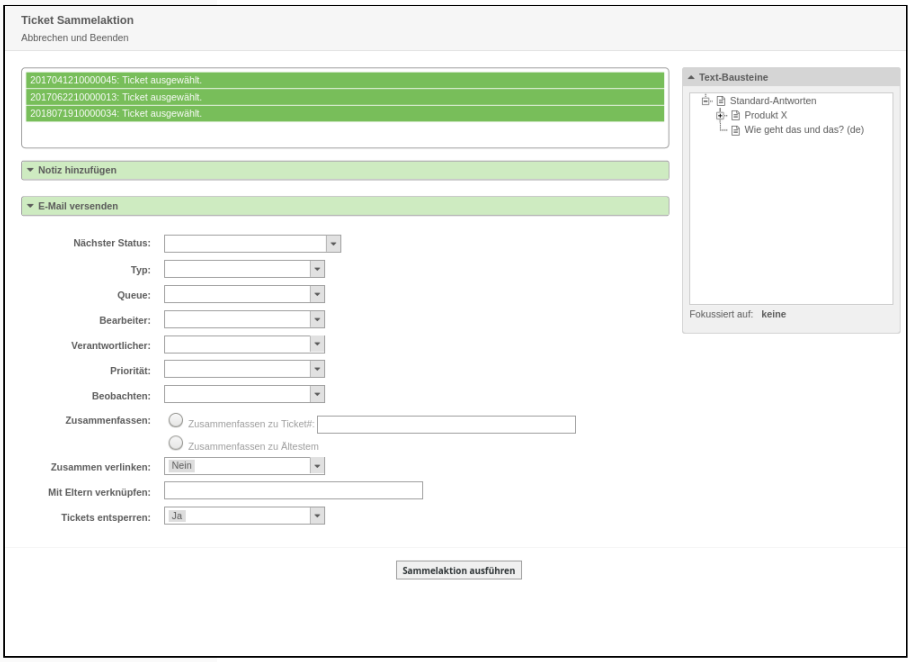


Abbildung: Dialog Ticket Sammelaktion

Wenn ein Artikel oder eine Notiz im Rahmen der Sammelaktion erstellt wird, können dabei Textbausteine verwendet werden. Diese werden in der Sidebar zur Verfügung gestellt, welche alle Textbausteine anbietet, die für das Agentenfrontend freigegeben sind. Bei Bedarf nach anderen Textbausteinen wenden Sie sich an Ihren Admin.

Mehrfachauswahl bei komplexen Listen

Bei Ticketlisten, die wegen der Anzahl der Tickets auf mehreren Seiten dargestellt werden, haben Sie die Möglichkeit, eine Mehrfachauswahl zu treffen. Dabei besteht die Möglichkeit, alle Tickets auf einer Seite auszuwählen oder alle Tickets auf allen Seiten.

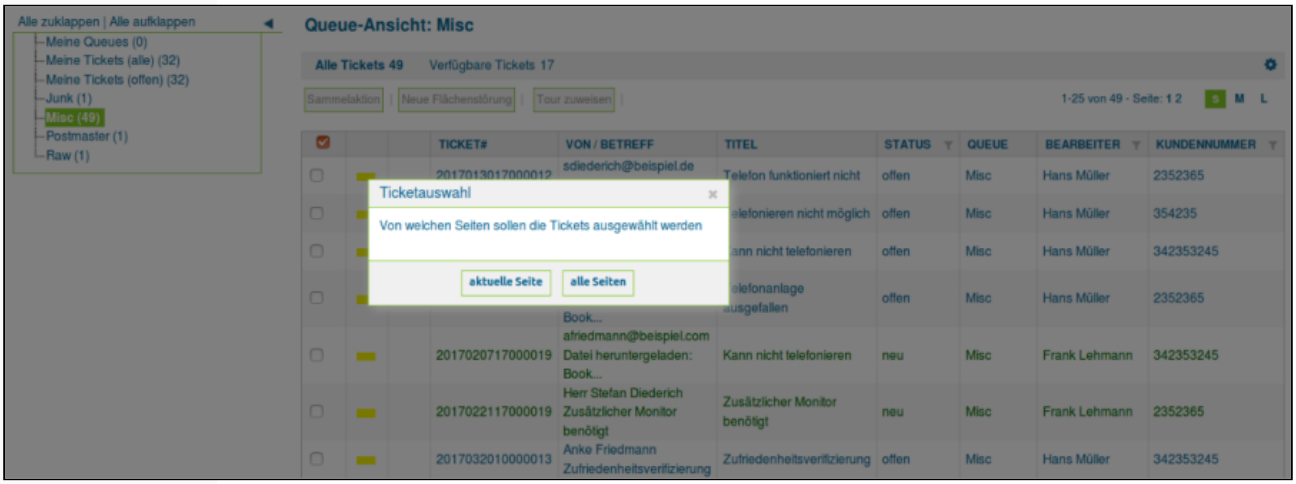


Abbildung: Ticketauswahl über mehrere Seiten

- Klicken Sie zur Mehrfachauswahl von Tickets auf das Checklisten-Symbol in der Kopfzeile der Tabelle.
- Klicken Sie im Popup *"Ticketauswahl"* auf die Schaltfläche "Aktuelle Seite" oder "Alle Seiten". Die Tickets sind nun entsprechend Ihrer Auswahl markiert.

Die Mehrfachauswahl bietet sich bspw. für eine Sammelaktion über viele Tickets an. Die ausgewählten Tickets werden für die Bearbeitung gesperrt.
Während die Tickets gesperrt werden, erscheint ein Fortschrittsbalken:

Abbildung: Fortschrittsbalken

Bei einer größeren Anzahl an ausgewählten Tickets kann das zu Leistungseinbußen führen. Dazu erscheint folgende Hinweismeldung:

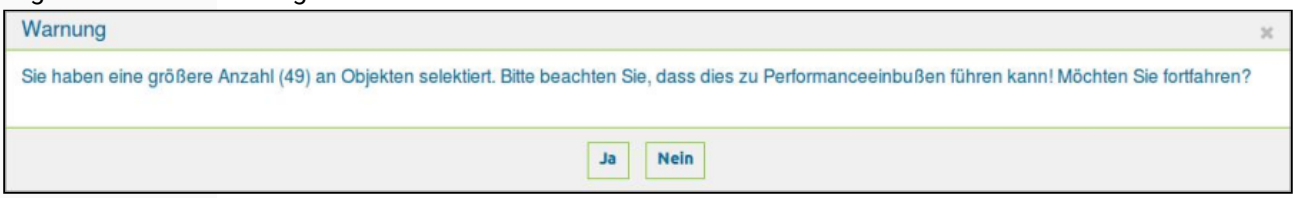


Abbildung: Warnung bei Auswahl einer größeren Anzahl von Tickets

3.2.2 Ticket Detailansicht

Wenn Sie ein Ticket in der Ansicht mit der linken Maustaste anklicken, öffnet sich die Ticket-Detailansicht. Damit haben Sie Zugriff auf die Ticketaktionen und Artikelaktionen.

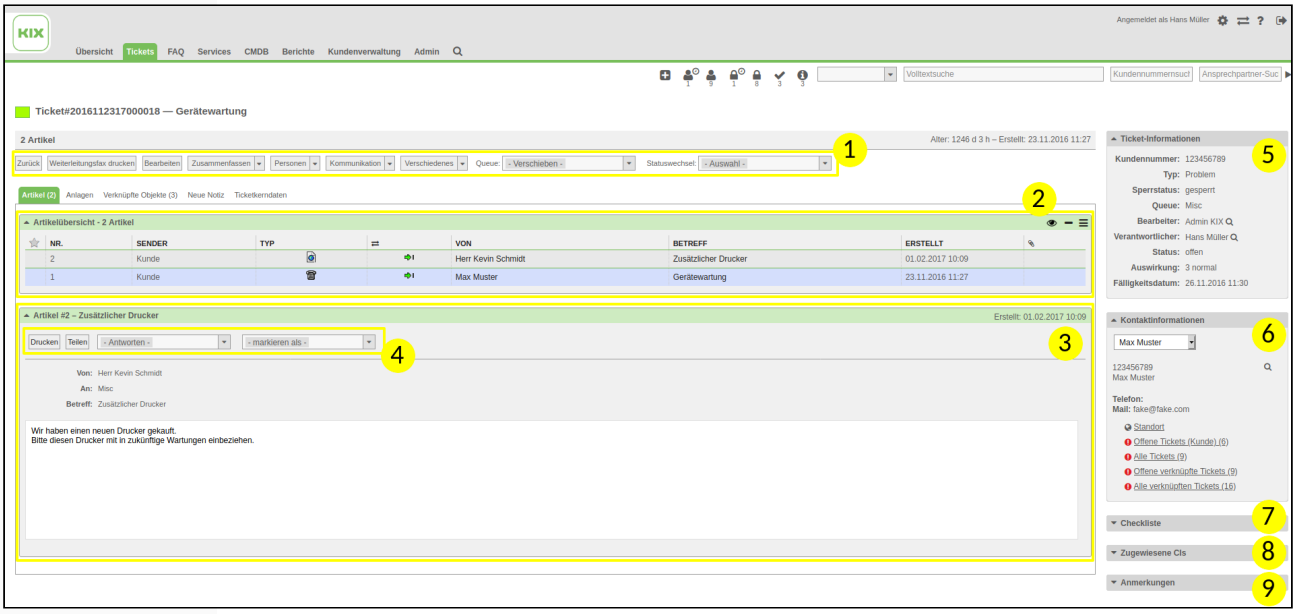


Abbildung: Ticket Detailansicht

1. Ticketaktionen
2. Artikelübersicht
3. Artikelinhalt
4. Artikelaktionen
5. Ticket-Informationen
6. Kontaktinformationen
7. Checkliste
8. Zugewiesene CIs
9. Anmerkungen

Sie können die Reihenfolge der Sidebar Widgets (Elemente 5-9) anpassen.

Sidebars

Ticketinformationen

Das Sidebar Widget *"Ticket-Informationen"* zeigt generelle Informationen zum Ticket.

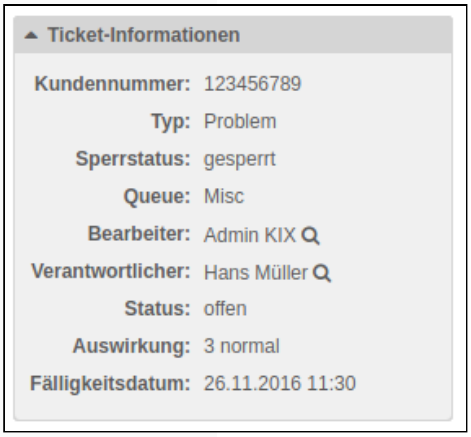


Abbildung: Sidebar Ticket-Informationen

Wenn Sie auf die Kundennummer klicken, öffnet sich das Kundeninformationszentrum. Wenn Sie auf Queue klicken, öffnet sich die entsprechende Queue-Ansicht.

Wenn Sie auf das Symbol neben Bearbeiter oder Verantwortlicher klicken, öffnet sich ein Popup mit Informationen über den Bearbeiter oder Verantwortlichen des Tickets.

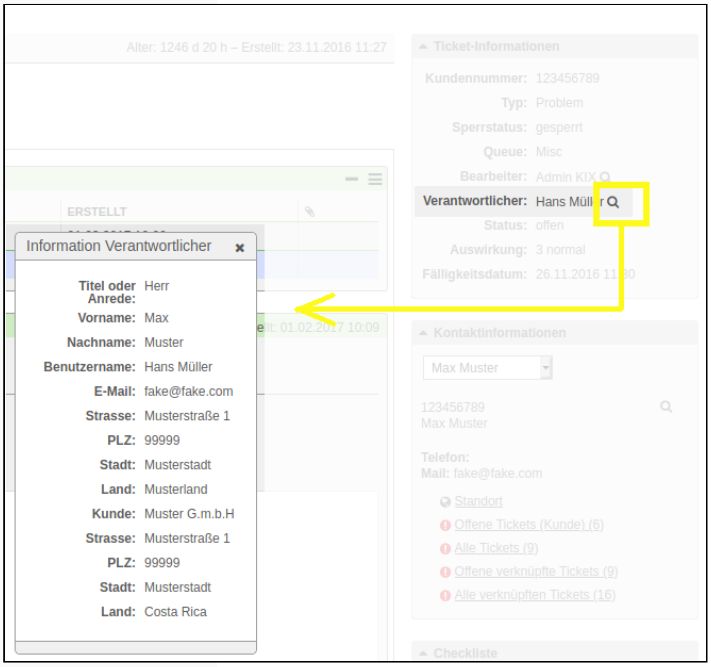


Abbildung: Popup Information Verantwortlicher

Kontaktinformation

Hier werden Informationen zum ausgewählten Kontakt des Tickets angezeigt. Über das Drop-Down-Menü können Sie einen Kontakt aus der Liste auswählen. Sie können standardmäßig wählen zwischen dem Ticketkunden (Kunde, dem das Ticket zugeordnet ist) und den Kunden, die mindestens einen Artikel des Tickets verfasst haben. Sie können in den persönlichen Einstellungen zusätzlich verlinkte Personen zur Auswahl einstellen.

Unterhalb des Drop-Down-Menüs befinden sich Informationen zum gewählten Kontakt. Die dargestellten Informationen können im Admin-Bereich angepasst werden. Darunter befinden sich Verweise zu Standardsuchen, die sich auf den Kunden beziehen.

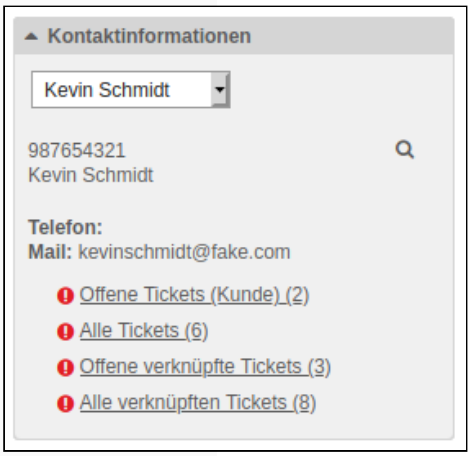


Abbildung: Sidebar-Widget Kontaktinformationen

Wenn Sie auf das Symbol neben den Kontaktinformationen klicken, öffnet sich ein Popup mit Informationen zum Kontakt.

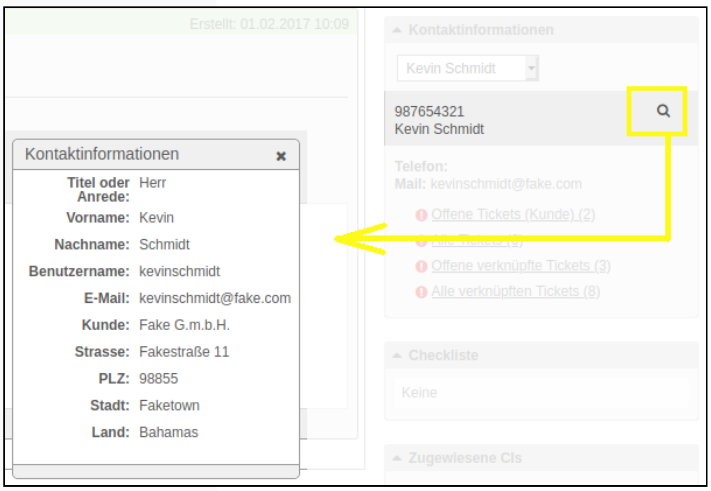


Abbildung: Popup Kontaktinformationen

Checkliste

Hier können Sie zum Ticket bezogene Aufgaben angeben.

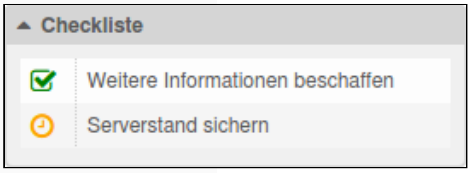


Abbildung: Widget Checkliste

Die Elemente der Liste können Sie festlegen, wenn Sie auf das Symbol klicken. Jede eingetragene Zeile stellt ein einzelnes Listenelement dar.

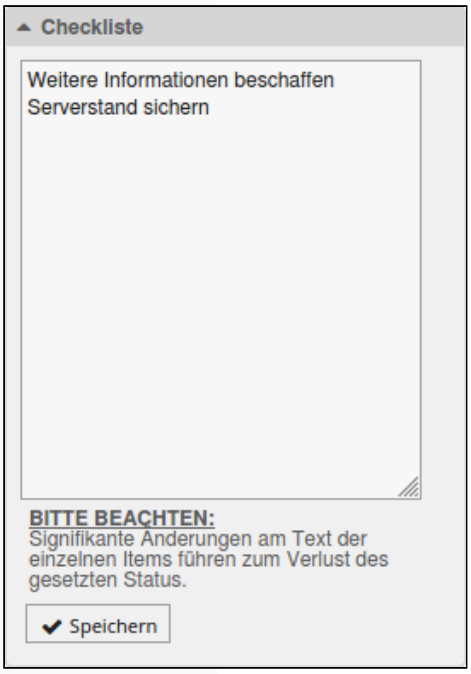


Abbildung: Widget Checkliste, Eintrag hinzufügen

Wenn Sie auf ein Symbol eines Listenelements klicken, können Sie den Status des Elements festlegen.

- = "ToDo"
- = "abgebrochen"
- = "In Bearbeitung"
- = "Erledigt"

Zugewiesene CIs

Hier sehen Sie die ConfigItems, die mit dem Kontakt (Besitzer des ConfigItems) verknüpft sind. Abhängig von der Konfiguration in der SysConfig können dies Ansprechpartner oder Kunden sein.
Wenn Sie ein ConfigItem anhaken, wird es mit dem Ticket verknüpft. Wenn Sie ein ConfigItem anklicken, öffnet sich ein neuer Browser-Tab mit der Informationsseite des ConfigItem.

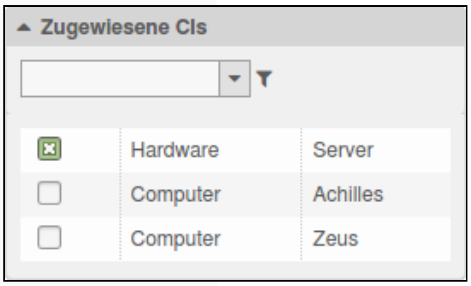


Abbildung: Sidebar Widget Zugewiesene CIs

Über das Dropdown-Menü können Sie ConfigItems einer bestimmten Klasse auswählen und anzeigen. Über das Symbol neben dem Drop-down-Menü können Sie die Liste nach bestimmten Attributen filtern.

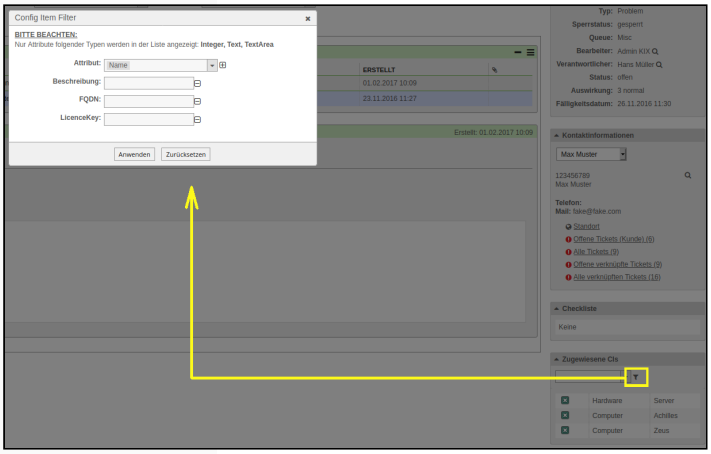


Abbildung: ConfigItem, Filtermöglichkeiten

Mit den / Symbolen können Sie ein Filterattribut hinzufügen oder entfernen.

Anmerkungen

Hier können Sie ggf. schnell und unabhängig von Artikeln Anmerkungen am Ticket hinterlegen. Änderungen in diesem Feld werden nicht dokumentiert und sind nicht wiederherstellbar.

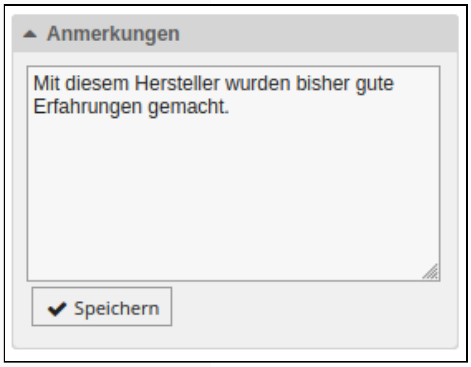


Abbildung: Widget Anmerkungen

Hinweis

Die ebenfalls verfügbare Sidebar "Dynamische Felder" ist veraltet und nur noch Codebestandteil. Sie wurde durch das Tab "Dynamische Felder" abgelöst und sollte NICHT mehr verwendet werden. Ein gleichzeitiges Verwenden der Sidebar "Dynamische Felder" UND des Tabs "Dynamische Felder" kann zu Anzeige- und Bedienproblemen führen.

3.2.2.1 Ticketaktionen

Wenn Sie ein Ticket in der Detailansicht geöffnet haben, können Sie unterhalb des Tickettitels die Schaltflächen für Ticketaktionen sehen:

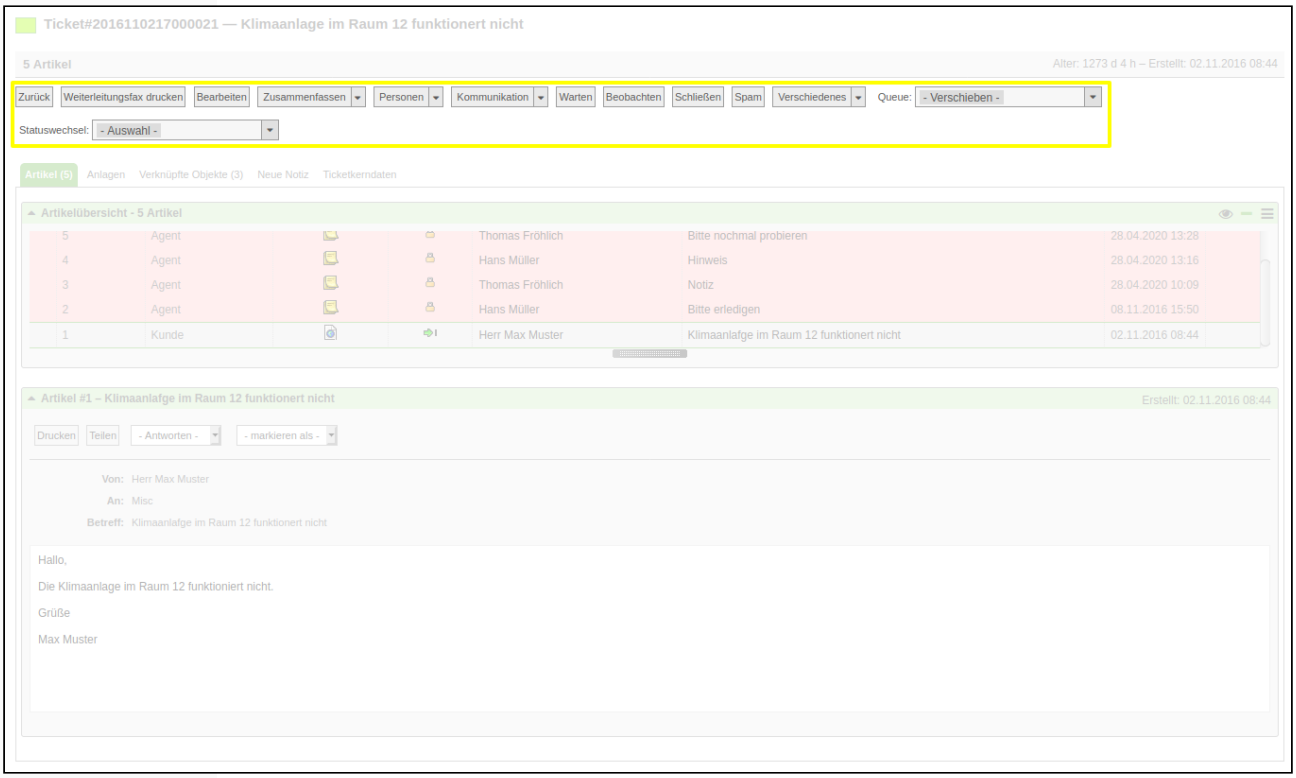


Abbildung: Ticketaktionen

Zurück

Zurück in die vorherige Ticketansicht.

Weiterleitungsfax drucken

Öffnet einen Dialog zur Auswahl von Artikeln. Mit dieser Ticketaktion kann ein PDF/Fax für die manuelle Ticketweiterleitung erstellt/gedruckt werden. Der Inhalt des PDF/Fax enthält allgemeine Ticketinformationen, Ticketkundeninformationen und zugehörige Objektinformationen. Der Fax-Header wird automatisch erstellt. Die im Header verwendeten Daten müssen vom Admin konfiguriert werden.

Abbildung: Dialog "Weiterleitungsfax drucken" - Artikelauswahl

Bearbeiten

Innerhalb dieser Funktion stehen Ihnen erneut verschiedene Optionen zur Verfügung. Neben dem Freitextfeld, in welchem Sie eine Information hinterlassen können, stehen Ihnen hier auch die Kundendaten zur Verfügung, welche sich auf das aktuelle Ticket beziehen. Auch können Sie hier weitere Personen "verlinken", die eine Benachrichtigung zu der Notiz erhalten sollen. Die Kommunikation kann zunächst als Entwurf gespeichert und bei Bedarf wieder geladen werden. Der Entwurf wird gelöscht, sobald die Nachricht offiziell übermittelt wird.

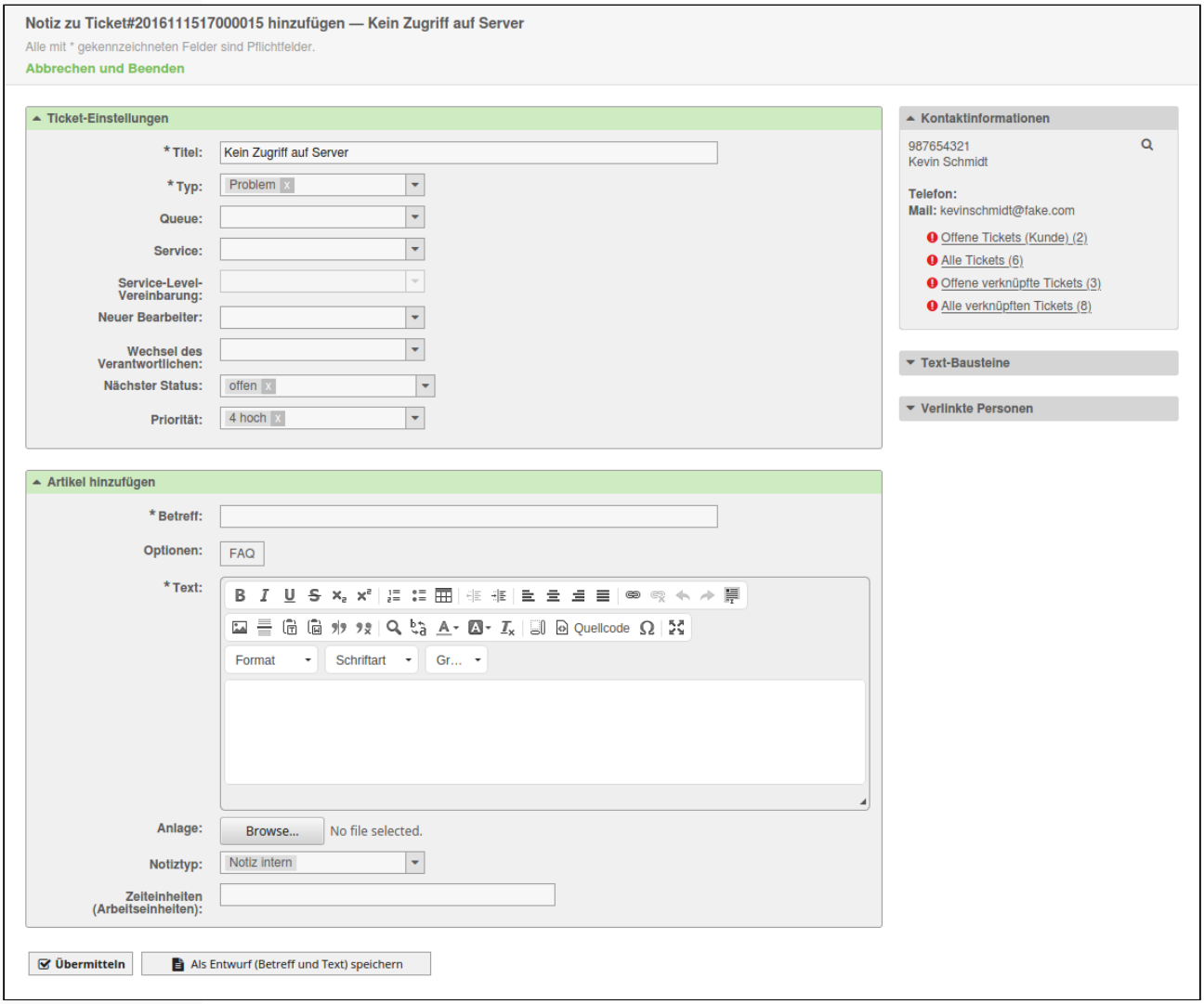


Abbildung: Dialog "Ticket bearbeiten"

Textbausteine: Hier können Sie vordefinierte Text-Bausteine nutzen.

Verlinkte Personen: Hier können Sie wählen, welche Personen zu diesem Ticket verlinkt werden sollen, damit sie die aktuellen Bearbeitungsstatus mitverfolgen können.

Zusammenfassen

umfasst die Unteraktionen:

- Zusammenfassen
- Kundentickets zusammenfassen

Abbildung: Aktion "Zusammenfassen"

Zusammenfassen

Hier können Sie mehrere Tickets zu einem Ticket zusammenfassen. Dabei werden alle Artikel der Ursprungstickets in das neue Gesamtticket übernommen.
Die Ursprungstickets bekommen dann den Status *"zusammengefasst"* und haben als einzigen Artikelinhalt den Hinweis zur Zusammenfassung.

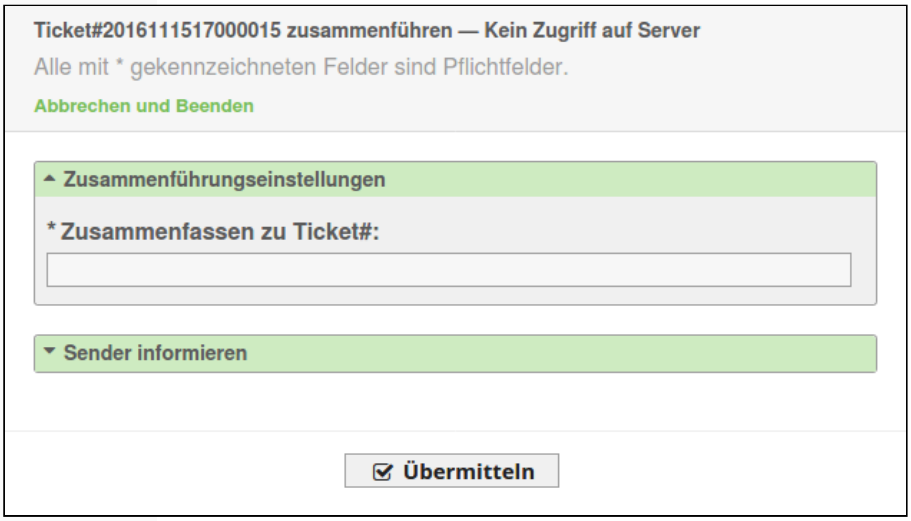


Abbildung: Dialog "Tickets zusammenfassen"

- *Zusammenfassen zu Ticket#*: Geben Sie hier die Nummer des Tickets an, zu dem das Ticket hinzugefügt werden soll. Die Eingabe wird mit der AutoComplete-Suche unterstützt (Möglichkeiten: *** alle Tickets oder[Zahl]*).
- *Sender informieren*: Wählen Sie hier, ob der Sender über die Zusammenfassung informiert werden soll.
- *Von*: Tragen Sie hier den Namen und die E-Mail-Adresse der verantwortlichen Person ein.

- *An*: * Hier steht der Name und die E-Mail-Adresse desjenigen Kunden, der das Ticket erstellt hat. Sie können auch weitere Personen hinzufügen, die eine Nachricht über die Zusammenfassung bekommen sollen.
- *Betreff*: * Hier können Sie einen Betreff für die Zusammenfassung der Tickets angeben.
- *Text:* * Hier können Sie Text zur Erläuterung der Zusammenfassung eintragen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *"Übermitteln"*.
- Die Tickets werden zusammengefasst.

Die mit * markierten Angaben sind Pflichtangaben.

Das Verhalten der Felder beim Zusammenfassen ist wie folgt:

- Betreff und Text werden als neuer Artikel am Zielticket abgelegt.
- Verknüpfungen werden übernommen.
- Bei dynamischen Feldern gewinnt in der Regel das Zielticket. Diese werden nicht übernommen.
    - Ausnahme: Unter dem SysConfig-Schlüssel Ticket::MergeDynamicFields sind Dynamische Felder hinterlegt, die übernommen werden sollen (dabei gewinnt das Quellticket aber nur, wenn der Wert am Zielticket nicht gesetzt ist)
- Checklisten werden beim Zusammenfassen nicht übernommen, es gewinnt das Zielticket.
    - Wird Ticket A mit Ticket B zusammengefasst und Ticket A hat eine Checkliste, so wird diese verworfen. Es erfolgt keine Zusammenfassung der Werte beider Tickets in der Checkliste.
- Im Bezug auf Stammdaten gewinnt das Zielticket.

Kundentickets zusammenfassen

Hier können Sie offene Tickets eines Kunden (Login) zusammenfassen. Die ausgewählten Tickets können zum ältesten, neuesten oder aktuellen Ticket zusammengefasst werden.

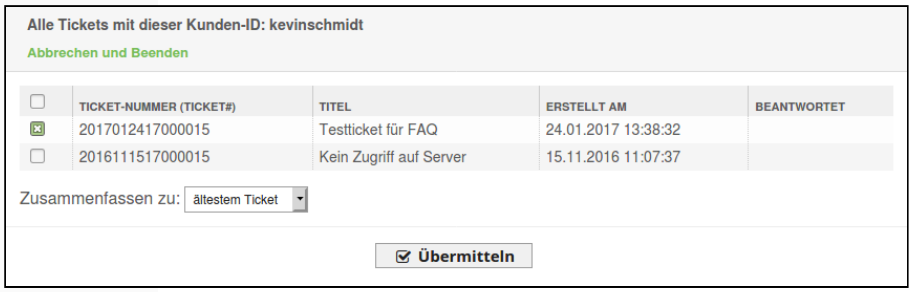


Abbildung: Dialog Kundentickets zusammenfassen

Personen

umfasst die Unteraktionen:

- Bearbeiter
- Verantwortlicher
- Kunde

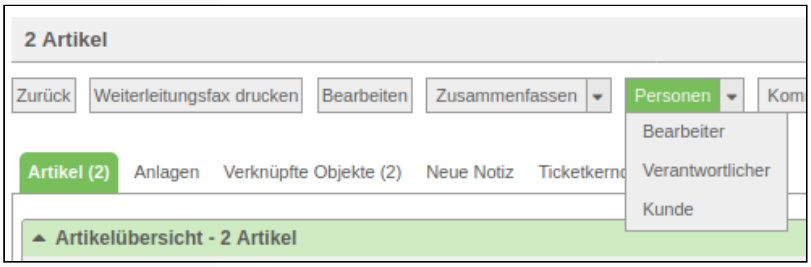


Abbildung: Aktion "Personen"

Bearbeiter

Hier können Sie den Bearbeiter eines Tickets ändern. Dabei wird ein neuer Artikel vom Typ *"Notiz intern"* erstellt. Dabei sind die Eingabefelder *"Betreff"* und *"Text"* Pflicht.

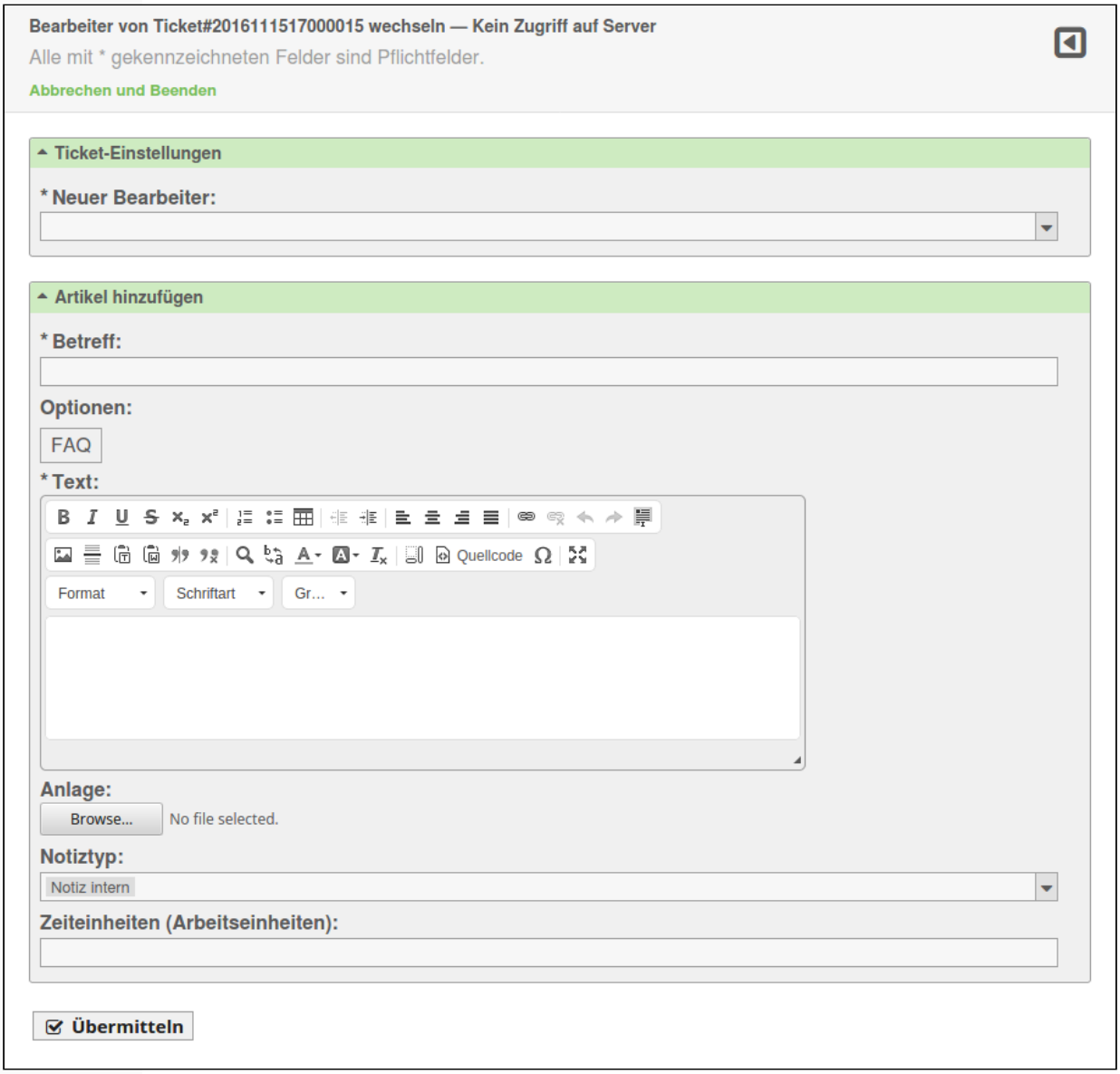


Abbildung: Dialog "Bearbeiter ändern"

Verantwortlicher

Hier können Sie den Verantwortlichen eines Tickets ändern. Dabei wird ein neuer Artikel vom Typ *"Notizintern"* erstellt. Dabei sind die Eingabefelder *"Betreff"* und *"Text"* Pflicht.

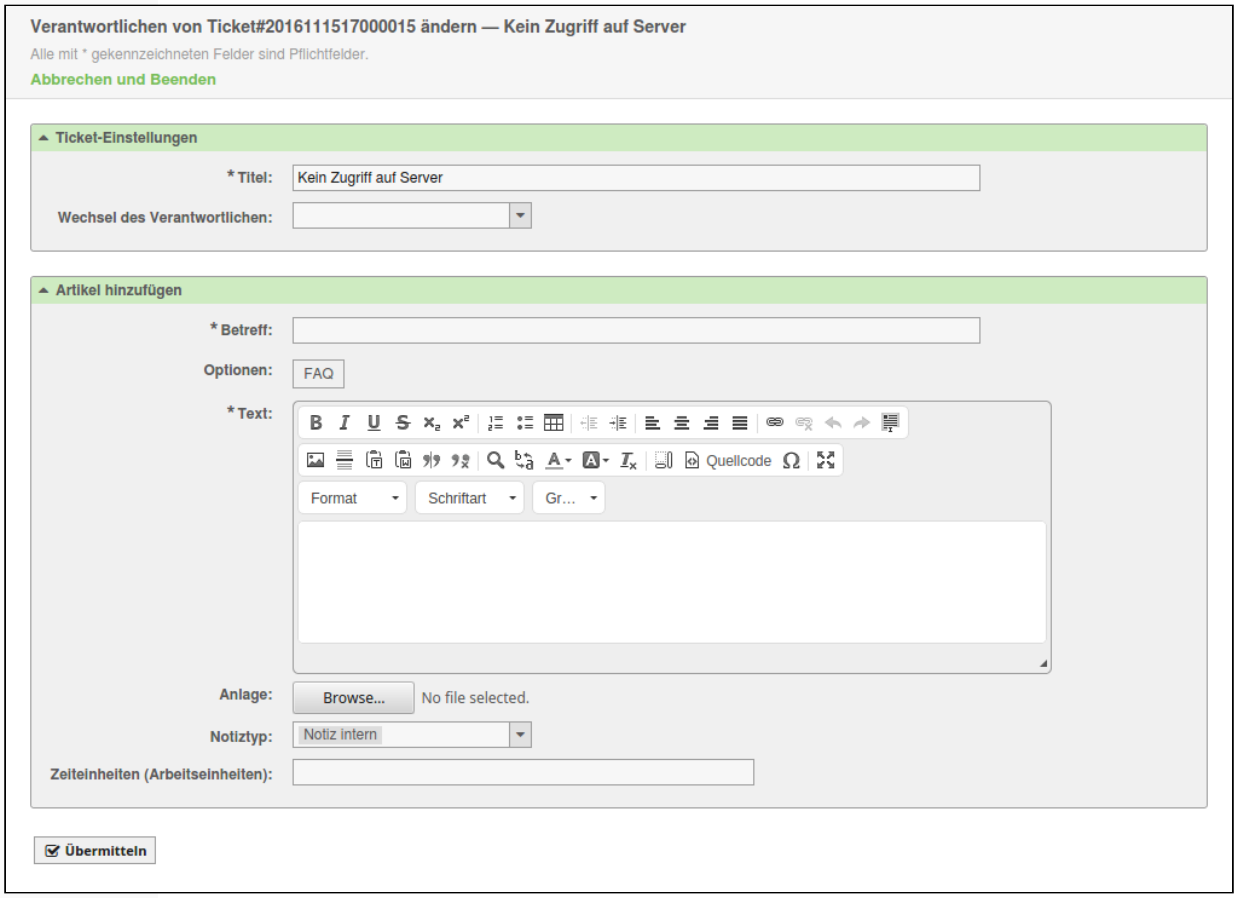


Abbildung: Dialog "Verantwortlicher ändern"

Kunde

Hier können Sie den Ansprechpartner der Kundenfirma ändern. Zusätzlich wird die Kundenhistorie angezeigt.

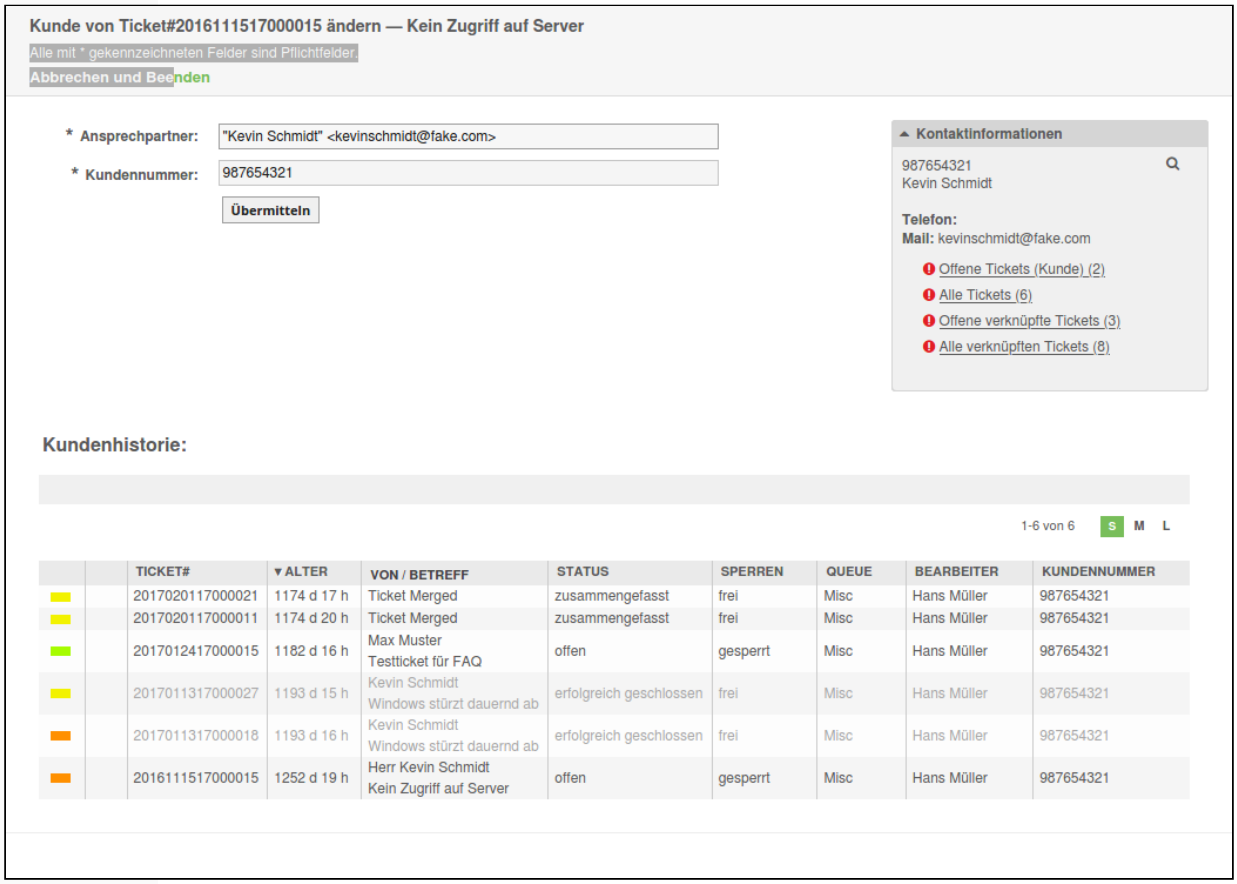


Abbildung: Dialog "Kunde ändern"

Kommunikation

umfasst die Unteraktionen:

- Ausgehender Telefonanruf
- Eingehender Telefonanruf
- Ausgehende E-Mail
- leere E-Mail

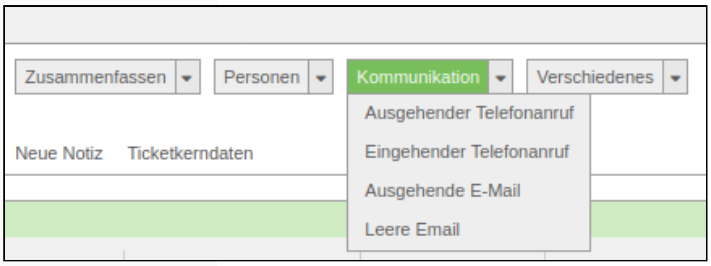


Abbildung: Aktion "Kommunikation"

Ausgehender / Eingehender Telefonanruf

Hier können Sie ein Telefonat mit dem Kunden dokumentieren.

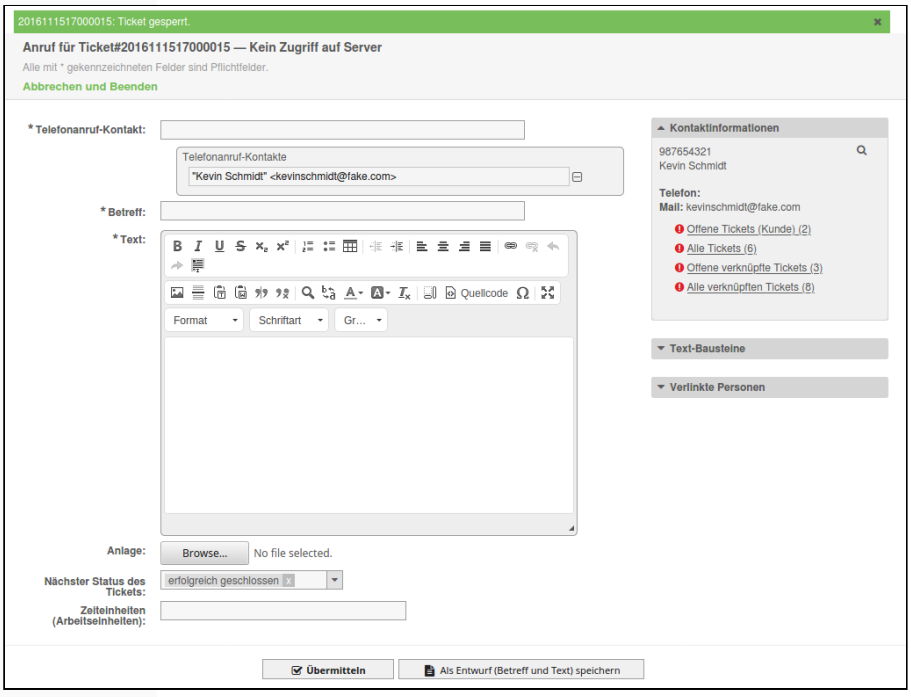


Abbildung: Dialog "Telefonanruf"

- *Telefonanruf-Kontakt:* Hier können Sie einen Ansprechpartner als Kontakt angeben.
- *Betreff:* Hier können Sie einen Betreff eingeben.
- *Text:* Hier können Sie den Inhalt des Telefonats als Text eingeben.
- *Anlage:* Hier können Sie eine Anlage für diesen Arbeitsschritt hinzufügen.

- *Nächster Status des Tickets:* Wählen Sie hier ggf. einen neuen Status für das Ticket aus.
- *Warten bis:* Hier können Sie ein Datum und eine Uhrzeit für den Status *"Warten"* angeben.
- *Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):* Hier können Sie eine Dauer für die Bearbeitung eingeben.
- *Widget "Textbausteine":* Hier können Sie ggf. einen Textbaustein zum Text hinzufügen.
- *Widget "Verlinkte Personen":* Hier können Sie in der Spalte Personen auswählen, die eine E-Mail mit dem Inhalt des Telefonats erhalten sollen. In der Spalte können Sie diese Person als Telefonanruf-Kontakt festlegen.

Ausgehende E-Mail

Hier können Sie eine E-Mail aus dem Ticket heraus senden. Im Gegensatz zu *"Leere E-Mail"* ist der Artikeltyp auf intern eingestellt. Diese Funktion ist hilfreich, wenn Sie jemanden informieren wollen, der keinen Zugriff auf das Ticketsystem hat.

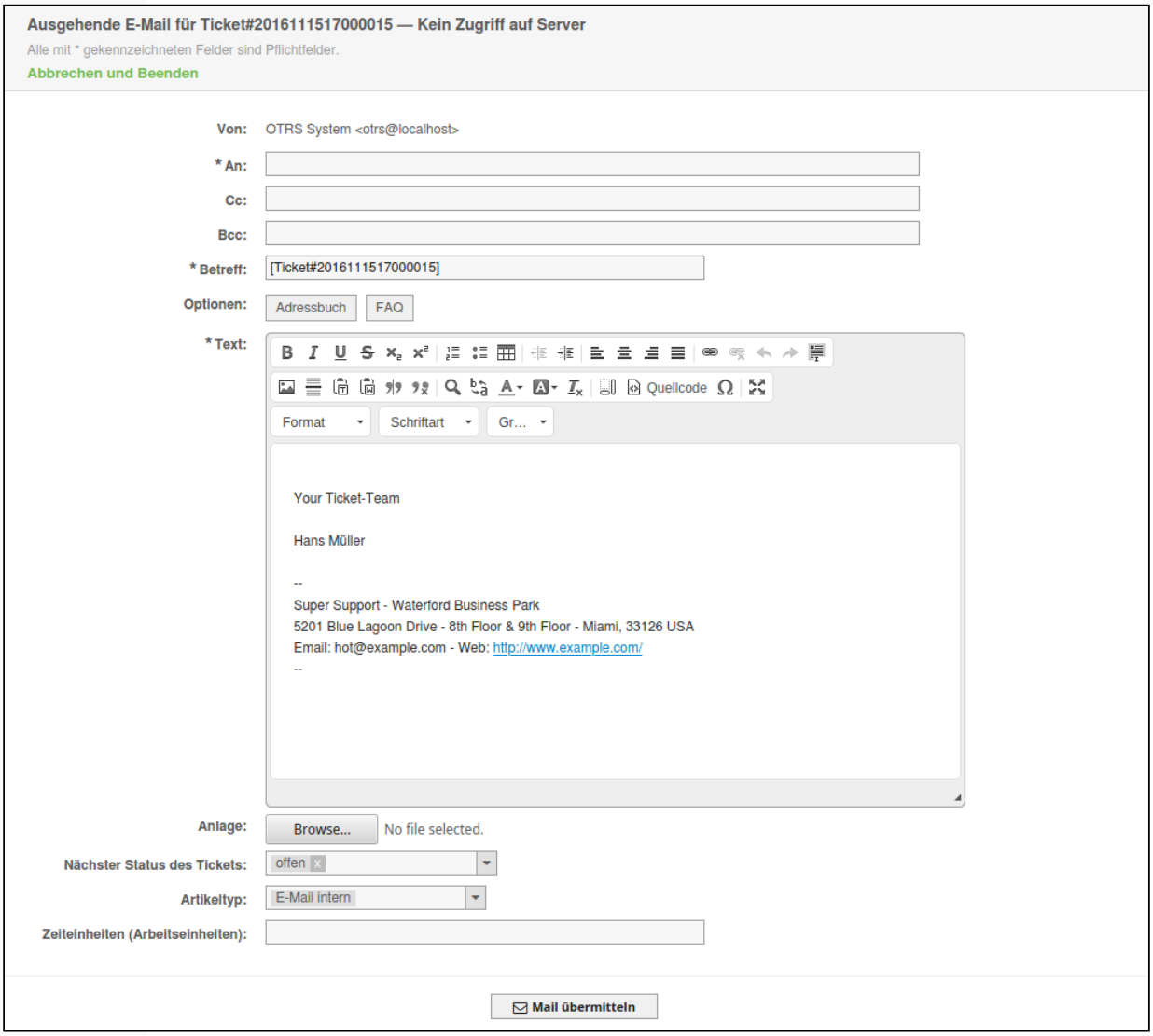


Abbildung: Dialog "Ausgehende E-Mail"

Leere E-Mail

Hier können Sie wie bei *"Antworten"* eine E-Mail versenden. Der einzige Unterschied zur Artikelaktion *"Antworten"* besteht darin, dass in diesem Fall die Felder nicht voraus gefüllt sind und sich nicht auf den aktuellen Artikel beziehen.

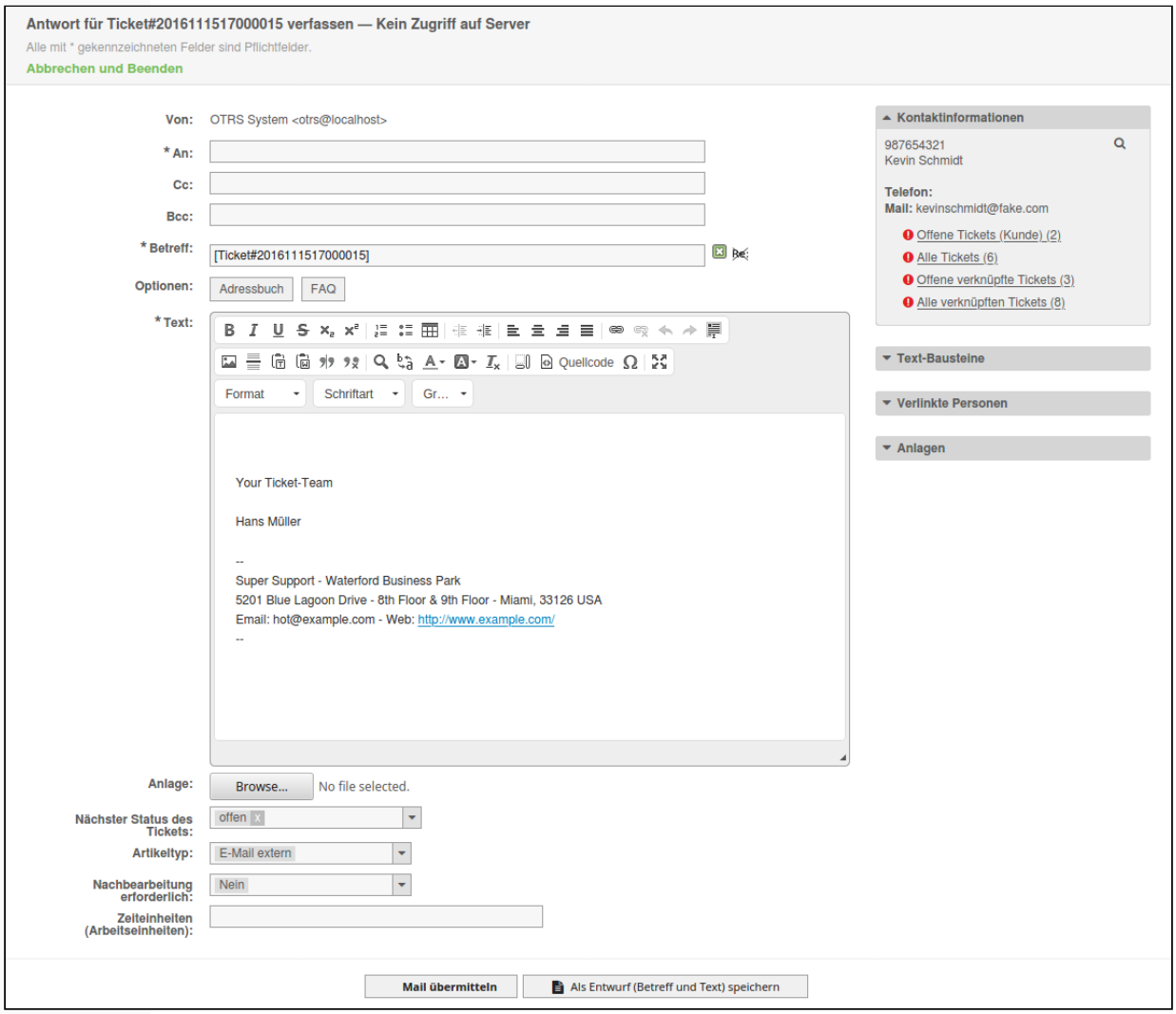


Abbildung: Dialog "Leere E-Mail"

Warten

Hier können Sie verschiedene Warten Status für ein Ticket setzen.

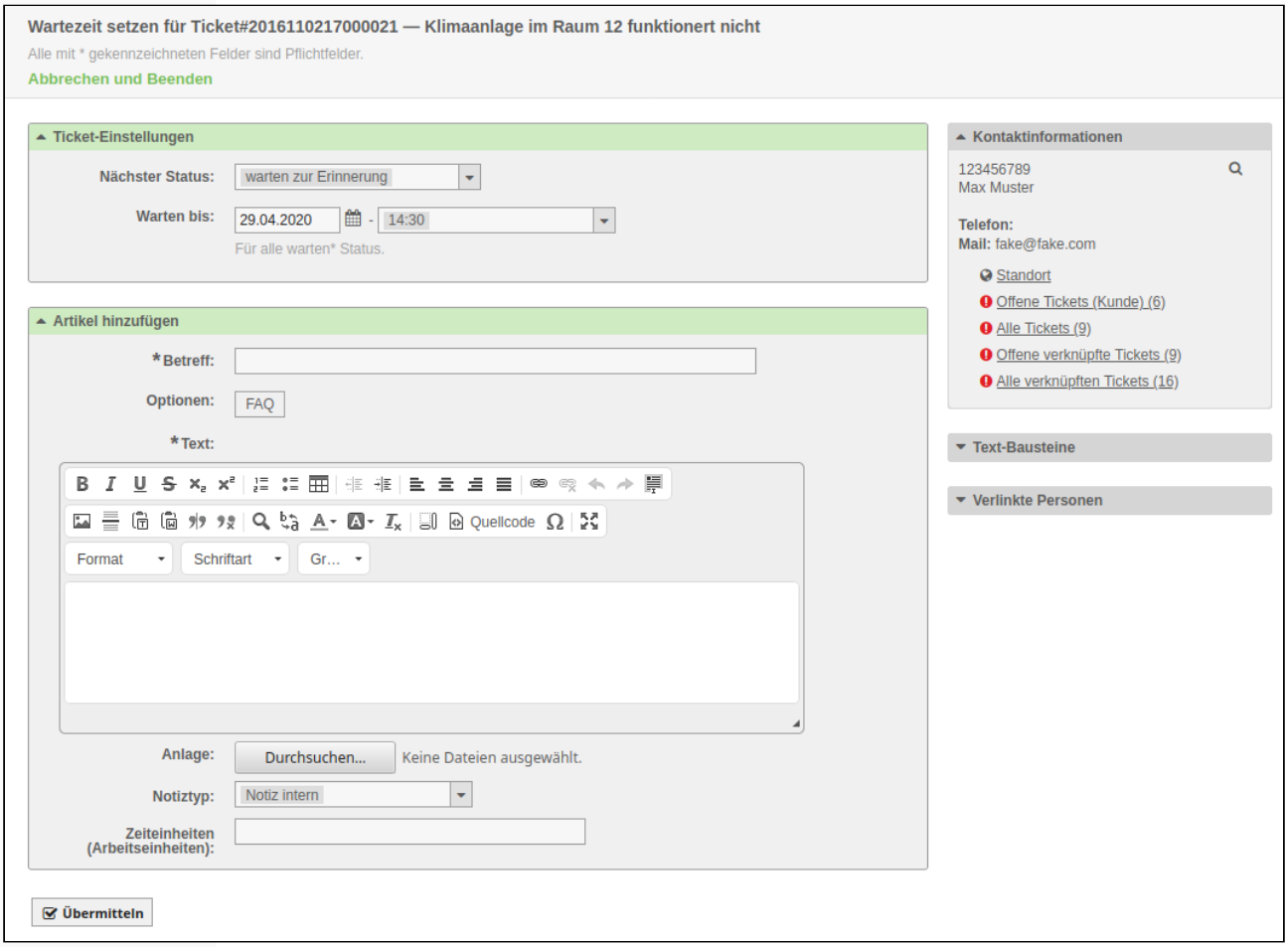


Abbildung: Dialog "Warten"

- *Nächster Status:* Hier können Sie den Status des Tickets ändern. Entsprechend der Ticketfunktion ist *"Warten zur Erinnerung"* vorausgewählt.
  Warten bis: Geben Sie hier ein Datum und eine Uhrzeit an, bis zu welchem Zeitpunkt das Ticket zurückgestellt werden soll.

Beobachten

Setzt das Ticket auf die Liste der beobachteten Tickets. Das Ticket wird danach auch in der Werkzeugleiste unter "Beobachtete Tickets" angezeigt. Die Ticketaktion ist standardmäßig nicht aktiviert

Nicht Beobachten

Entfernt das Ticket von der Liste der beobachteten Tickets. Die Ticketaktion ist standardmäßig nicht aktiviert.

Schließen

Schließt ein Ticket nach der Bearbeitung.

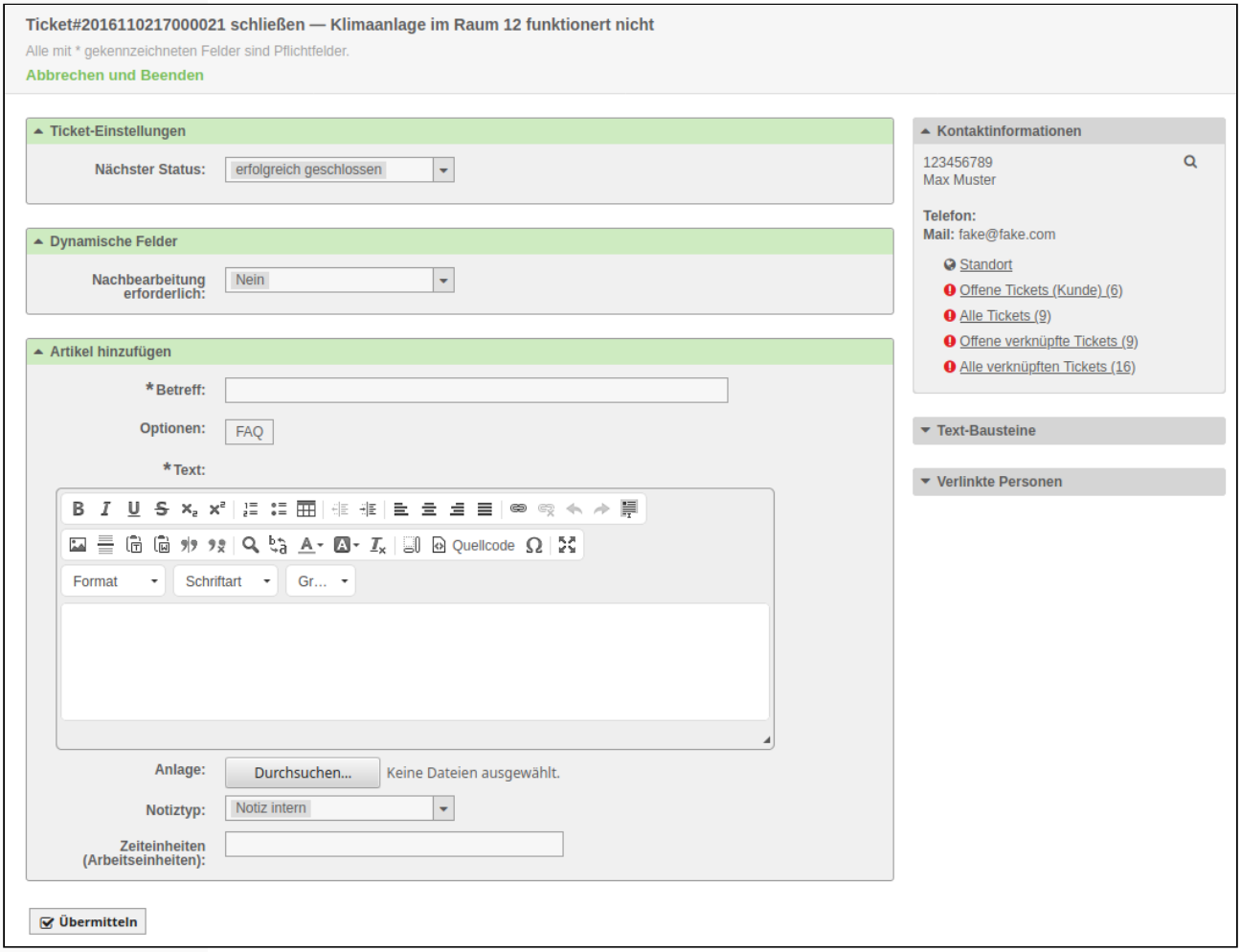


Abbildung: Dialog Ticket schließen

- *Nächster Status:* Wählen Sie hier den nächsten Status des Tickets nach dem Speichern.
- *Nachbearbeitung erforderlich:* Geben Sie an, ob eine Nachbearbeitung erforderlich ist.

Spam

Hier können Sie ein eingegangenes Ticket ggf. als Spam markieren. Diese Ticketaktion ist standardmäßig deaktiviert.

Verschiedenes

umfasst die Unteraktionen:

- Sperren/Freigeben
- Historie
- Drucken
- Freie Felder
- Verknüpfen
- Entscheidung

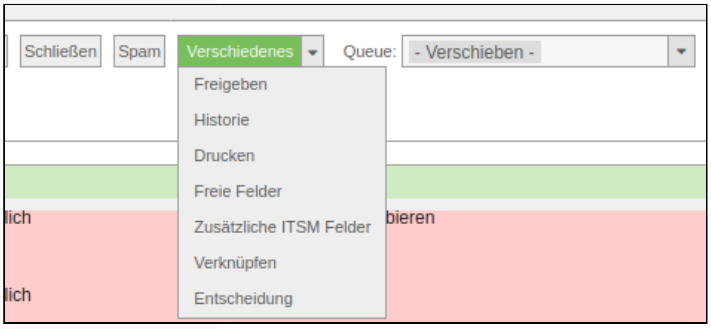


Abbildung: Aktion "Verschiedenes"

Sperren

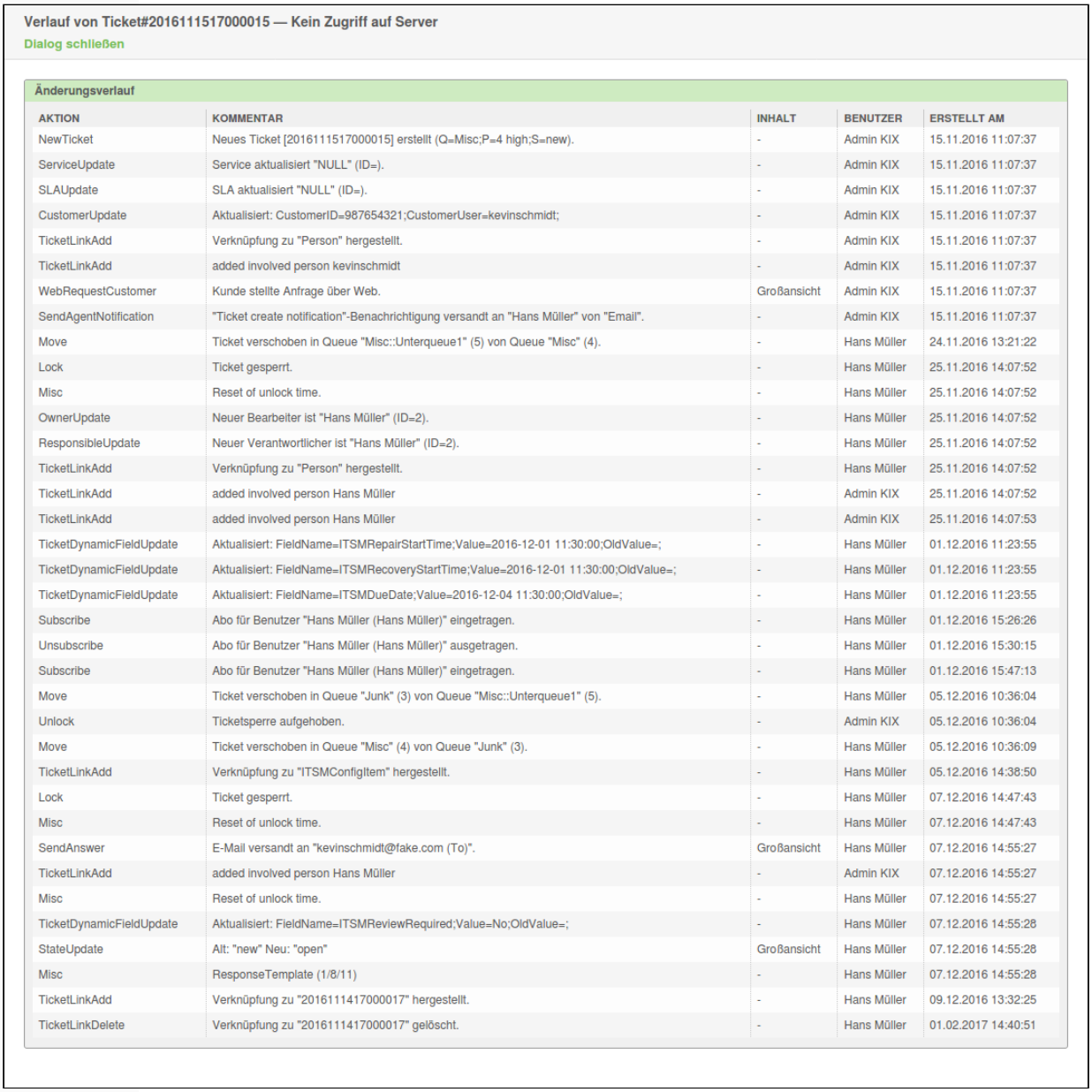
Sperrt das Ticket für andere Agenten. Das Ticket kann nur durch den Bearbeiter und dem Verantwortlichen bearbeitet werden.

Freigeben

Gibt das Ticket wieder zur Bearbeitung für andere Agenten frei. Diese Ticketaktion erscheint nur, wenn das Ticket gesperrt ist. Sie finden diese Ticketaktion im Drop-down-Menü "Verschiedenes".

Historie

Gibt einen Überblick über alle am Ticket durchgeführten Arbeitsschritte. Zu jedem Arbeitsschritt gibt es einen Kommentar, Angaben über den Benutzer und das Datum.



Verlauf von Ticket#2016111517000015 — Kein Zugriff auf Server

Dialog schließen

Änderungsverlauf

AKTION	KOMMENTAR	INHALT	BENUTZER	ERSTELLT AM
NewTicket	Neues Ticket [2016111517000015] erstellt (Q=Misc;P=4 high;S=new).	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
ServiceUpdate	Service aktualisiert "NULL" (ID=).	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
SLAUpdate	SLA aktualisiert "NULL" (ID=).	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
CustomerUpdate	Aktualisiert: CustomerID=987654321;CustomerUser=kevinschmidt;	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
TicketLinkAdd	Verknüpfung zu "Person" hergestellt.	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
TicketLinkAdd	added involved person kevinschmidt	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
WebRequestCustomer	Kunde stellte Anfrage über Web.	Großansicht	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
SendAgentNotification	"Ticket create notification"-Benachrichtigung versandt an "Hans Müller" von "Email".	-	Admin KIX	15.11.2016 11:07:37
Move	Ticket verschoben in Queue "Misc::Unterqueue1" (5) von Queue "Misc" (4).	-	Hans Müller	24.11.2016 13:21:22
Lock	Ticket gesperrt.	-	Hans Müller	25.11.2016 14:07:52
Misc	Reset of unlock time.	-	Hans Müller	25.11.2016 14:07:52
OwnerUpdate	Neuer Bearbeiter ist "Hans Müller" (ID=2).	-	Hans Müller	25.11.2016 14:07:52
ResponsibleUpdate	Neuer Verantwortlicher ist "Hans Müller" (ID=2).	-	Hans Müller	25.11.2016 14:07:52
TicketLinkAdd	Verknüpfung zu "Person" hergestellt.	-	Hans Müller	25.11.2016 14:07:52
TicketLinkAdd	added involved person Hans Müller	-	Admin KIX	25.11.2016 14:07:52
TicketLinkAdd	added involved person Hans Müller	-	Admin KIX	25.11.2016 14:07:53
TicketDynamicFieldUpdate	Aktualisiert: FieldName=ITSMRepairStartTime;Value=2016-12-01 11:30:00;OldValue=;	-	Hans Müller	01.12.2016 11:23:55
TicketDynamicFieldUpdate	Aktualisiert: FieldName=ITSMRecoveryStartTime;Value=2016-12-01 11:30:00;OldValue=;	-	Hans Müller	01.12.2016 11:23:55
TicketDynamicFieldUpdate	Aktualisiert: FieldName=ITSMDueDate;Value=2016-12-04 11:30:00;OldValue=;	-	Hans Müller	01.12.2016 11:23:55
Subscribe	Abo für Benutzer "Hans Müller (Hans Müller)" eingetragen.	-	Hans Müller	01.12.2016 15:26:26
Unsubscribe	Abo für Benutzer "Hans Müller (Hans Müller)" ausgetragen.	-	Hans Müller	01.12.2016 15:30:15
Subscribe	Abo für Benutzer "Hans Müller (Hans Müller)" eingetragen.	-	Hans Müller	01.12.2016 15:47:13
Move	Ticket verschoben in Queue "Junk" (3) von Queue "Misc::Unterqueue1" (5).	-	Hans Müller	05.12.2016 10:36:04
Unlock	Ticketsperre aufgehoben.	-	Admin KIX	05.12.2016 10:36:04
Move	Ticket verschoben in Queue "Misc" (4) von Queue "Junk" (3).	-	Hans Müller	05.12.2016 10:36:09
TicketLinkAdd	Verknüpfung zu "ITSMConfigItem" hergestellt.	-	Hans Müller	05.12.2016 14:38:50
Lock	Ticket gesperrt.	-	Hans Müller	07.12.2016 14:47:43
Misc	Reset of unlock time.	-	Hans Müller	07.12.2016 14:47:43
SendAnswer	E-Mail versandt an "kevinschmidt@fake.com (To)".	Großansicht	Hans Müller	07.12.2016 14:55:27
TicketLinkAdd	added involved person Hans Müller	-	Admin KIX	07.12.2016 14:55:27
Misc	Reset of unlock time.	-	Hans Müller	07.12.2016 14:55:27
TicketDynamicFieldUpdate	Aktualisiert: FieldName=ITSMReviewRequired;Value=No;OldValue=;	-	Hans Müller	07.12.2016 14:55:28
StateUpdate	Alt: "new" Neu: "open"	Großansicht	Hans Müller	07.12.2016 14:55:28
Misc	ResponseTemplate (1/8/11)	-	Hans Müller	07.12.2016 14:55:28
TicketLinkAdd	Verknüpfung zu "2016111417000017" hergestellt.	-	Hans Müller	09.12.2016 13:32:25
TicketLinkDelete	Verknüpfung zu "2016111417000017" gelöscht.	-	Hans Müller	01.02.2017 14:40:51

Abbildung: Ticket-Historie

Drucken

Generiert aus dem gesamten Ticket ein PDF oder HTML-Dokument. Sie finden diese Ticketaktion im Drop-down-Menü *"Verschiedenes"*.

Das Dokument enthält Informationen:

- Ticketinformationen
- Verknüpfte Objekte
- Angaben zum Kunden und involvierte Personen

- Angaben zu den einzelnen Artikeln und dem zugehörigen Text

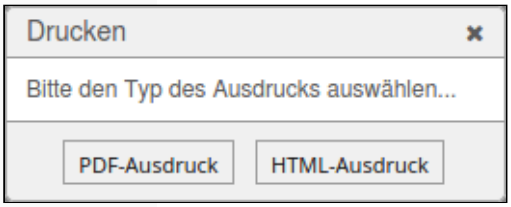


Abbildung: Dialog "Drucken"

Freie Felder

Öffnet einen Dialog mit Ticket-Einstellungen. Hier können Sie Titel, Typ des Tickets ändern und ggf. den zugeordneten Service oder SLA ändern.

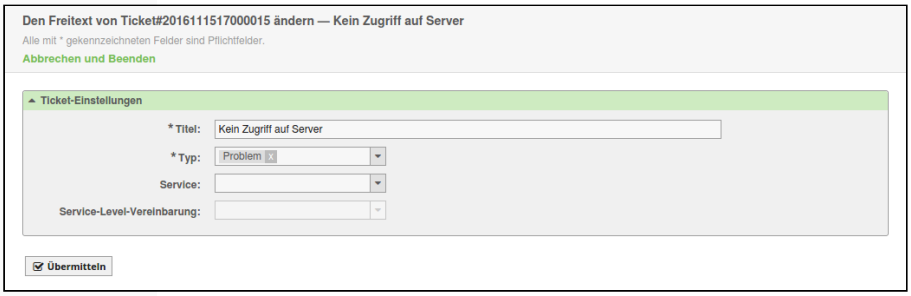


Abbildung: Dialog "Freie Felder"

Zusätzliche ITSM-Felder

Hier können Sie zusätzliche Eigenschaften zum Ticket angeben. Tragen Sie im Feld *"Titel"* einen neuen Titel des Tickets ein. Setzen Sie ein Häkchen bei einer Eigenschaft, die später in der Ticketzusammenfassung angezeigt werden soll. Sie können standardmäßig zwischen folgenden Eigenschaften wählen:

- Reparatur Startzeit
- Wiederherstellung Startzeit
- Fälligkeitsdatum

Legen Sie nach Aktivieren der jeweiligen Checkbox ein Datum und eine Uhrzeit fest. Klicken Sie auf Übermitteln um die Änderungen zu übernehmen. Die zusätzlichen ITSM-Felder sind allerdings nur informativ und erfüllen keinen funktionalen Zweck. Sie erscheinen nach der Erstellung im Widget *"Ticket-Informationen"*.

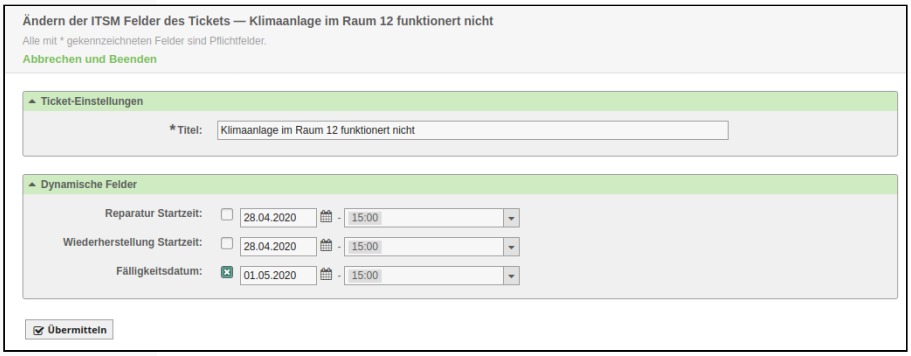


Abbildung: Dialog "Zusätzliche ITSM-Felder"

Verknüpfen

Ruft den Dialog *"Verknüpfung erstellen"* auf. Hier können Sie das Ticket mit anderen Objekten verknüpfen. Mögliche Objekte können andere Tickets, FAQ-Einträge, Personen, ConfigItems oder Dokumente sein. Sie finden diese Ticketaktion im Drop-down-Menü *"Verschiedenes"*.

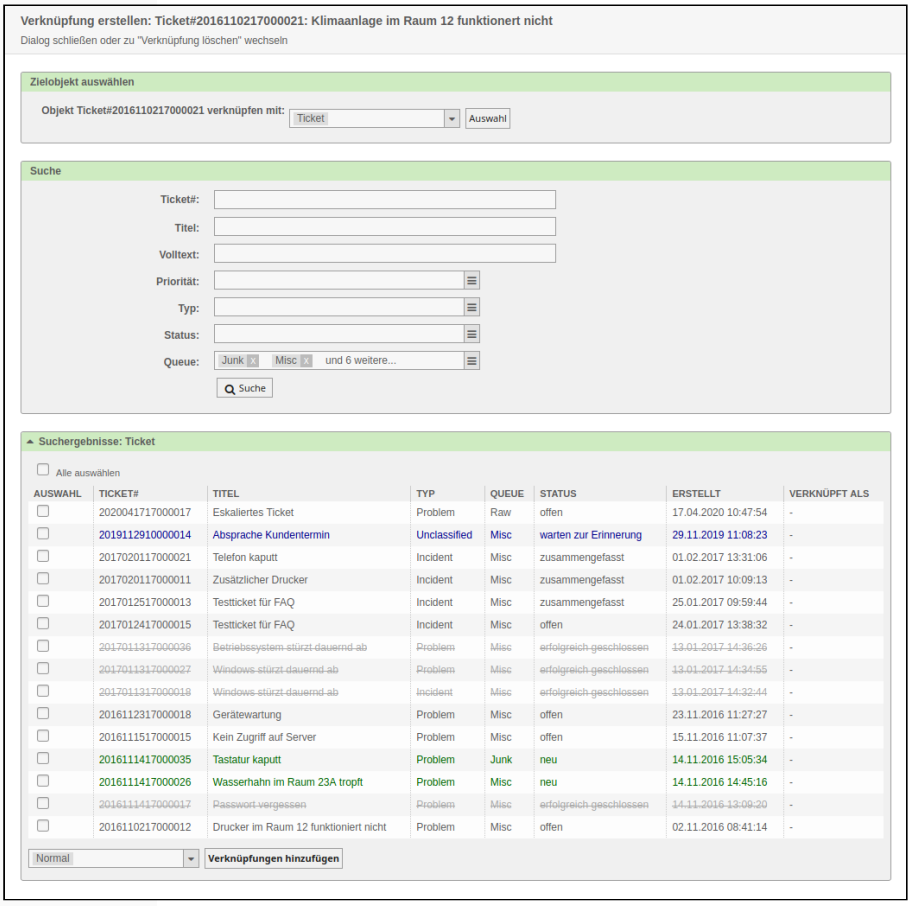


Abbildung: Dialog "Verknüpfung erstellen"

- Wählen Sie aus der Auswahlliste, mit welchem Objekt das Ticket verknüpft werden soll.

- Geben Sie ggf. ein Suchkriterium ein.
- Markieren sie die Verknüpfung.
- Klicken sie auf die Schaltfläche *"Verknüpfung hinzufügen"*.
- Die verknüpften Objekte werden nun im Widget *"Ticketinformationen"* angezeigt.

Entscheidung

Hier können Sie eine Entscheidung anhängen und ggf. einen Artikel hinzufügen.

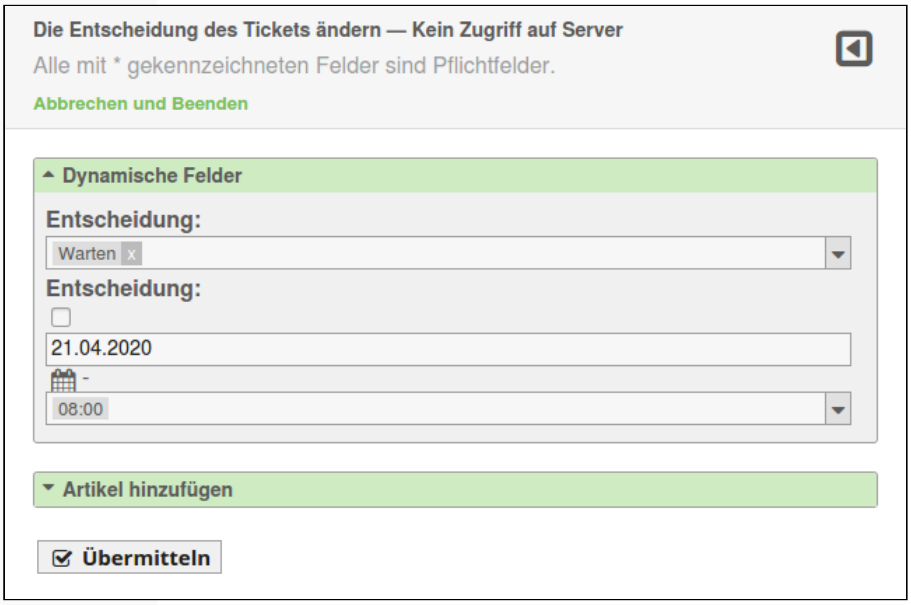


Abbildung: Dialog "Entscheidung"

Entscheidung: Wählen Sie hier, was das Anhängen der Entscheidung zur Folge hat. Sie können wählen zwischen:

- Genehmigt
- Warten
- Zurückgestellt (Postponed)
- Im Vorraus genehmigt (Pre-approved)
- Abgelehnt (Rejected)

Entscheidungsdatum: Wählen Sie hier ein Datum und eine Uhrzeit aus, wann die Entscheidung an das Ticket angehängt werden soll.

Queue: Verschieben

Hier können Sie das Ticket in eine andere Queue verschieben.

Dieses Feld hat drei verschiedene Erscheinungsmöglichkeiten: ein Button mit der Aufschrift "Move", ein Dropdown-Menü oder ein Autocompletefeld.

Eingestellt wird die Erscheinungsform in den "Persönlichen Einstellungen" unter "Queueauswahlmethode".

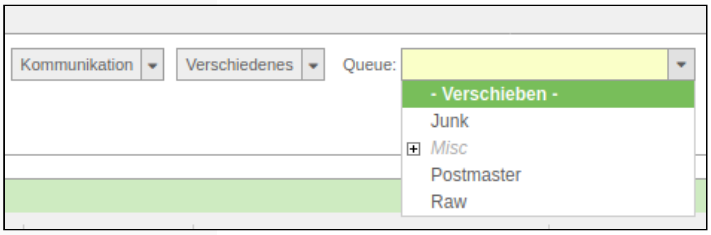


Abbildung: Aktion "Queue verschieben" (Dropdown)

Statuswechsel: Auswahl

Hier können Sie dem Ticket einen anderen Status zuweisen. Je nach Konfiguration wird dabei automatisch ein Artikel erstellt.

Abbildung: Aktion "Statuswechsel"

Allgemeiner Hinweis

Ab KIX 17.11: Es ist möglich, bei Dialogen mit dem Feld "Anlage" mehreren Dateien gleichzeitig hoch zu laden.

3.2.2.2 Tab "Artikel"

Im Tab *"Artikel"* befindet sich die Artikelübersicht, die dazugehörigen Artikelaktionen und der Artikelinhalt.

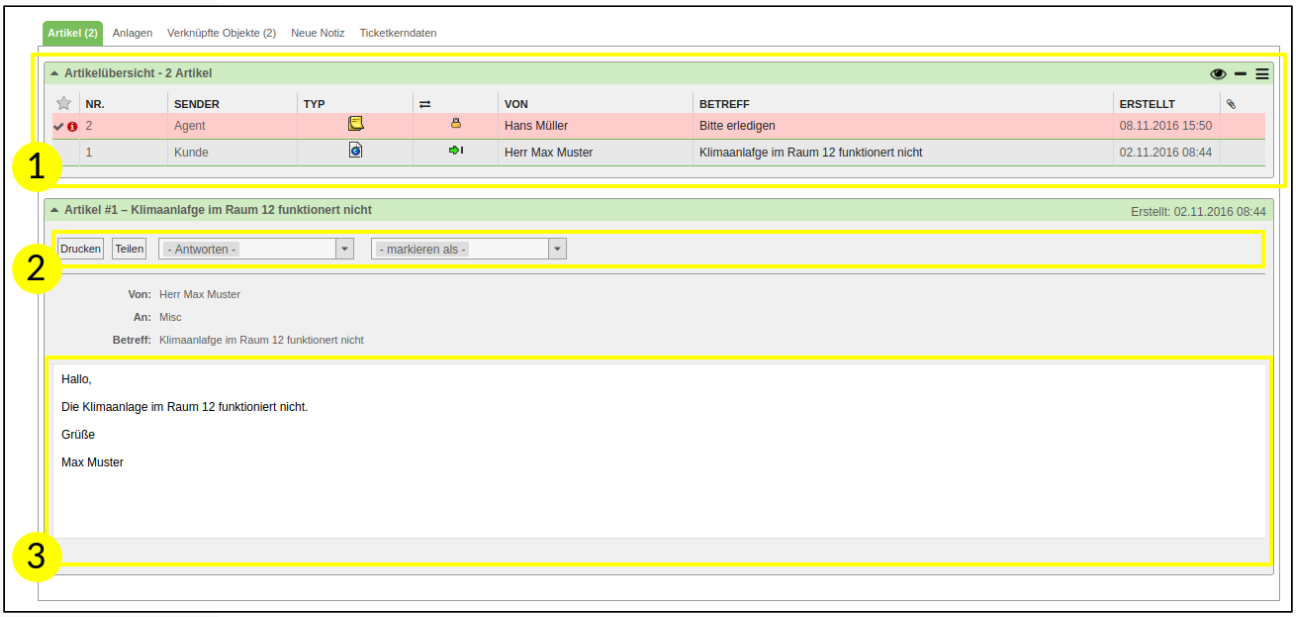


Abbildung: Tab Artikel

1. Artikelübersicht
2. Artikelaktionen
3. Artikelinhalt

Artikelübersicht

In der Artikelübersicht werden alle Arbeitsschritte untereinander gelistet. Wenn Sie auf einen Eintrag in der Liste klicken, wird der Artikelinhalt unter der Artikelübersicht dargestellt.

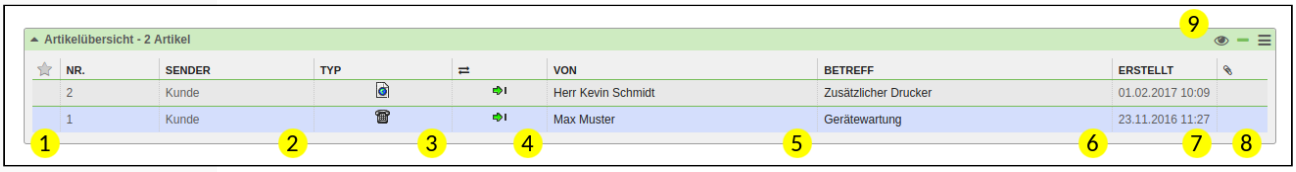


Abbildung: Artikelübersicht

1. Kennzeichnungsbereich für neue, ungelesene oder als wichtig markierte Artikel und ToDo-Einträge
2. Angabe, ob ein Kunde oder ein Agent den Artikel verfasst hat
3. Artikeltyp: Webanfrage, Telefonanruf, Notiz, etc.
4. Nachrichtenart/ -richtung: ausgehend oder eingehend
5. Verfasser des Artikels
6. Betreff des Artikels
7. Erstelldatum / Uhrzeit des Artikels
8. Anhänge des Artikels
9. Schaltflächen: alle/einen Artikel öffnen:
   "Einen Artikel öffnen"
   " Alle Artikel öffnen"
   " Alle Artikel am Ticket als gelesen markieren"

Achtung

Die Einstellung: "Einen/Alle Artikel öffnen" gilt für **alle** Tickets. Ist die Option "Alle Artikel öffnen" aktiv, kann das bei großen Tickets mit vielen Artikeln zu langen Ladezeiten führen.

Artikelinhalt

Wenn Sie in eine Zeile der Artikelübersicht klicken, wird der entsprechende Artikelinhalt dargestellt.

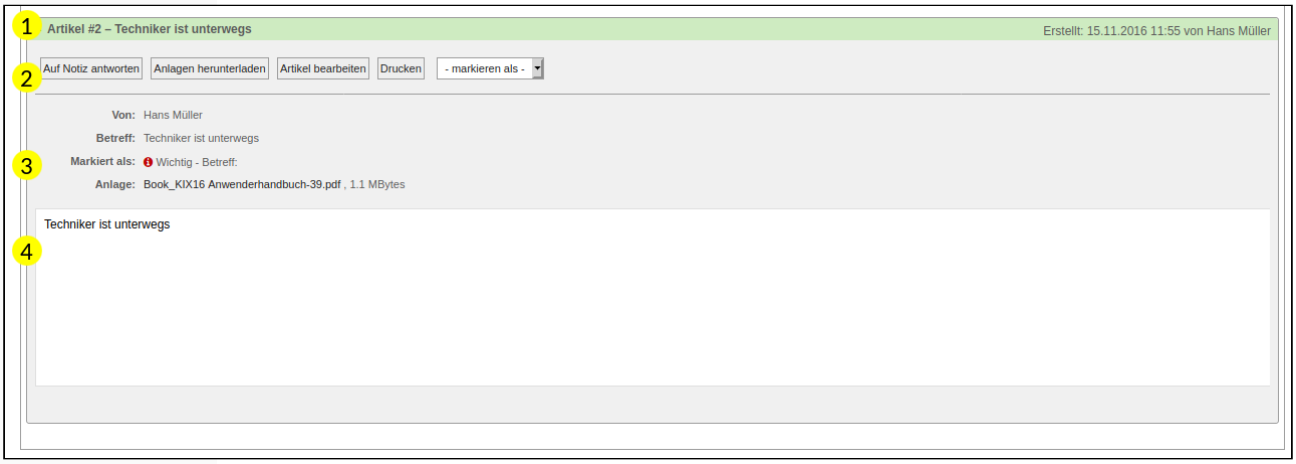


Abbildung: Artikelinhalt

1. Artikelkopf
2. Artikelaktionen
3. Sendeinformationen
4. Artikeltext

Bei den Sendeinformationen finden Sie folgende Angaben zu einem Artikel:

- Absender (Von:)
- Empfänger (An:)
- Empfänger einer Kopie (CC:)
- Empfänger einer Blindkopie (BCC:)*
- Betreff
- Anlagen (falls vorhanden)
- Markierungen (falls vorhanden)
- ggf. weitere Felder (wenn entsprechend konfiguriert)

*Optional

Artikelkennzeichnungen

= Neue, ungelesene Artikel in Tickets von denen Sie Bearbeiter und/oder Verantwortlicher sind

= Neue, ungelesene Artikel

= "ToDo" - Markierung

= "Wichtig" - Markierung

Bedeutung der Hintergrundfarben in einer Tabellenzeile in der Artikelübersicht

	Ausgehender Anruf vom Agenten
	Ausgehende E-mail nach extern vom Agenten
	Interne E-Mail
	Externe Notiz
	Interne Notiz
	Vom System generierte Meldungen
	Artikel des Ansprechpartners
	Farbe beim Hover über einen Artikel

Artikeltypen

Web Anfrage

Notiz intern* / extern**

Anruf

E-mail

*Notiz nur sichtbar für Agenten

**Notiz sichtbar für Agenten und Kunden

Nachrichtenart/-richtung

Ausgehende Nachricht (Betreffende Artikel sind mit grünem Hintergrund markiert)

Eingehende Nachricht (Betreffende Artikel sind mit blauem Hintergrund markiert)

Interne Nachricht (Betreffende Artikel sind mit rotem Hintergrund markiert)

Sie können die Hintergrundfarben bei Bedarf deaktivieren. Lesen Sie dazu mehr im Kapitel *"Persönliche Einstellungen"*.

Artikelaktionen

Die Artikelaktionen befinden sich oberhalb der Senderinformationen.

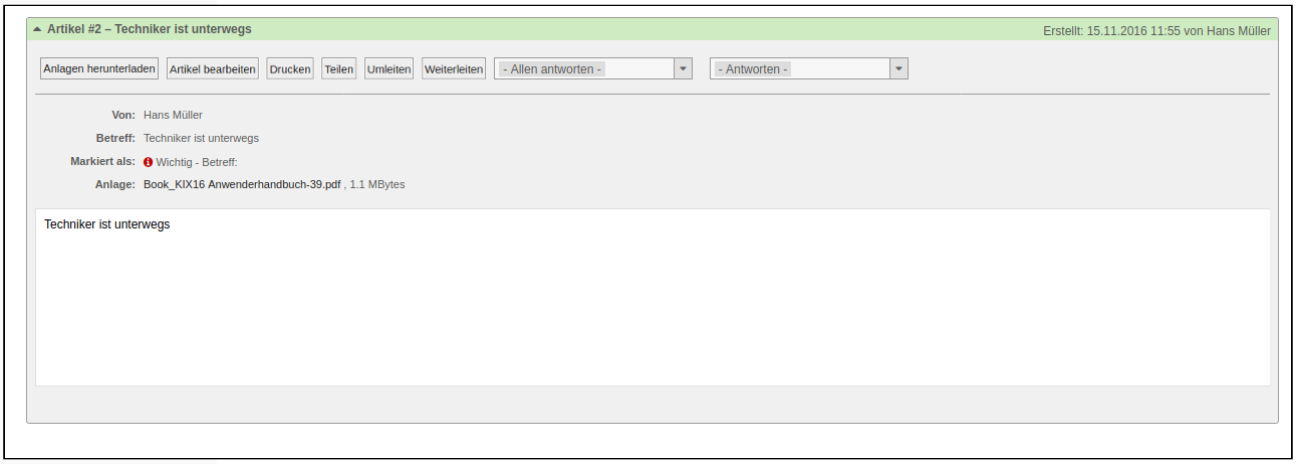


Abbildung: Artikelaktionen

Abhängig vom Artikeltyp gibt es maximal folgende Artikelaktionen:

- Weiterleiten
- Umleiten
- Teilen
- Drucken
- Bearbeiten
- Anlagen herunterladen
- Markieren als To Do / Wichtig
- Antworten / Auf Notiz antworten
- Allen antworten

Antworten

Mit dieser Artikelaktion können Sie auf einen Artikel antworten. Dabei haben Sie die Möglichkeiten eine Antwortvorlage oder eine leere Antwort zu verwenden.

- Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü eine der Möglichkeiten:

Es öffnet sich ein neues Fenster zum Verfassen der Antwort. Wenn Sie die Option "Antwort - Zitat" gewählt haben, wird der Text des Ausgangsartikels im Feld "Text" der Antwort übernommen. Wenn Sie die Option "Antwort - Leer" gewählt haben, ist das Fled "Text" leer.

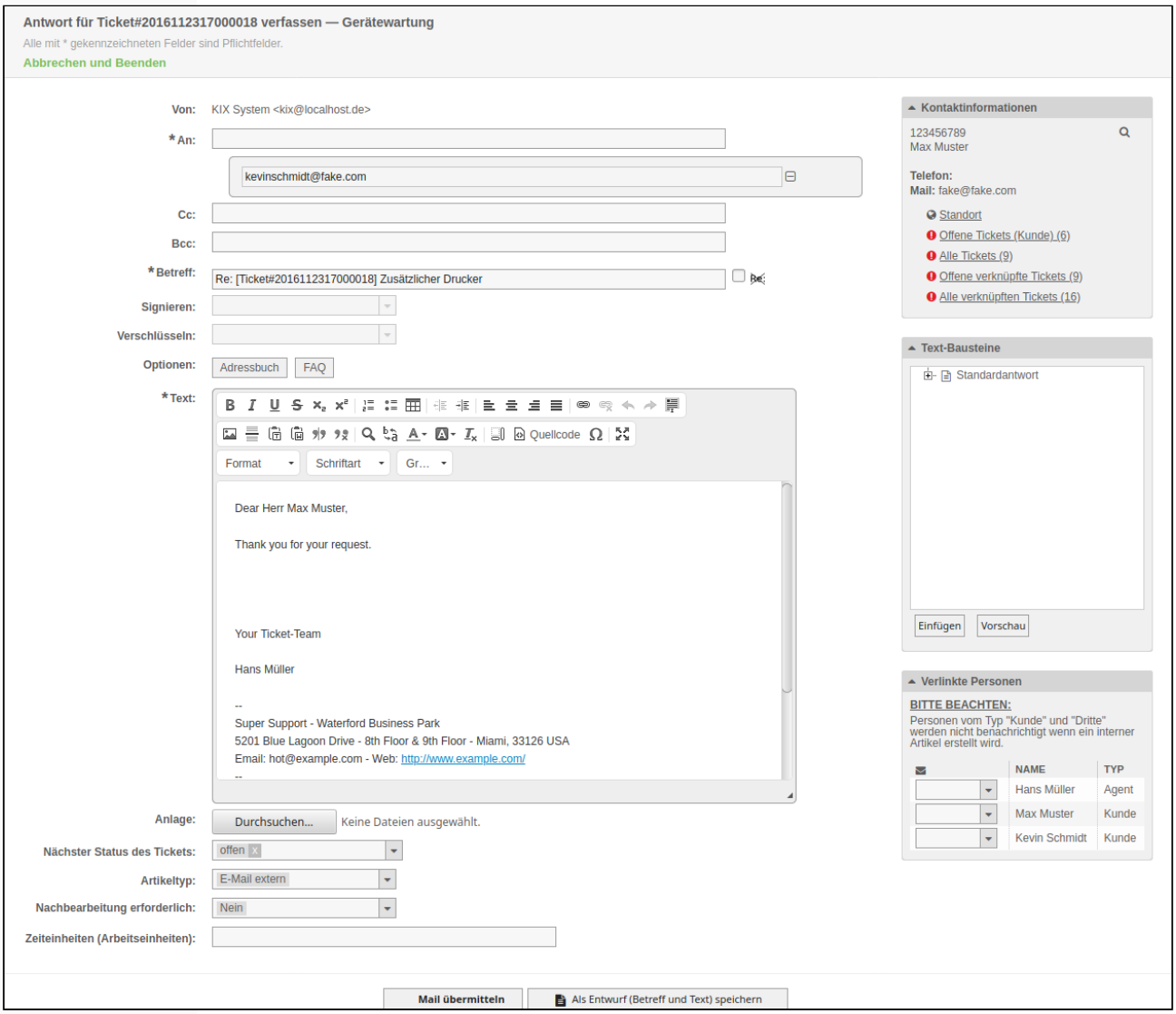


Abbildung: Artikelantwort verfassen

- *An:* Geben Sie hier den Namen und die E-Mail-Adresse des Empfängers an.
- *Cc:* Geben Sie hier ggf. die Namen weiterer Empfänger ein, die eine Kopie (Carbon Copy, kurz: Cc) erhalten sollen.
- *Bcc:* Geben SIe ggf. die Namen der Empfänger an, die eine Blindkopie (Blind Carbon Copy, kurz:Bcc) erhalten sollen.
- *Betreff:* Geben Sie hier einen Betreff ein.
- *Optionen - Adressbuch:* Hier können Sie im Adressbuch nach weiteren Empfängern suchen.

- *Optionen - FAQ:* Ruft den FAQ-Explorer auf. Damit können Sie ggf. einen FAQ-Eintrag zum Artikel hinzufügen.
- *Text:* Geben Sie hier den Antworttext ein. Es stehen Ihnen die üblichen Formatierungsoptionen zur Verfügung.
- *Anlage:* Fügen Sie ggf. eine Anlage zur Antwort hinzu.
- *Nächster Status des Tickets:* Legen Sie hier ggf. den neuen Status des Tickets fest.
- *Warten bis:* Geben Sie hier ggf. ein Datum und eine Uhrzeit für den "Warten ...." Status ein.
- *Artikeltyp:* Legen Sie fest, ob der Artikel eine E-Mail für intern oder extern sein soll.
- *Nachbearbeitung erforderlich:* Legen Sie ggf. fest, ob eine Nachbearbeitung erforderlich ist.
- *Zeiteinheiten:* Geben Sie hier ggf. an, wie viel Zeit für die Bearbeitung benötigt haben.

Sidebar "Textbausteine"

Mit dem Sidebar Widget *"Text-Bausteine"* können Sie vorkonfigurierte Textbausteine in den Text einfügen.

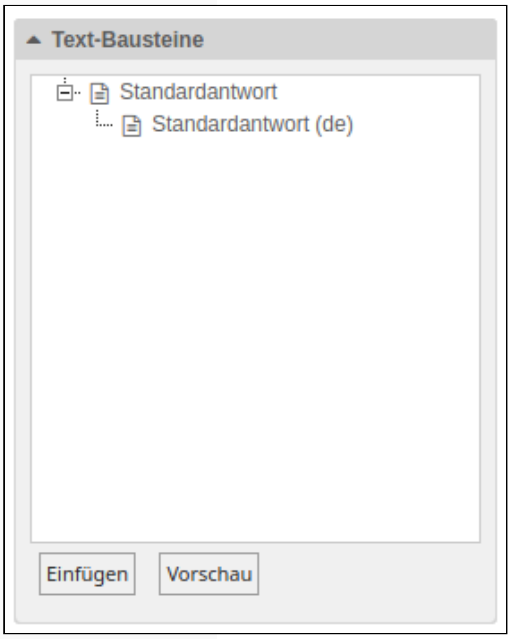


Abbildung: Sidebar-Widget "Text-Bausteine"

- Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü eine der Möglichkeiten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *"Einfügen"* zum Einfügen des Textbausteins oder auf die Schaltfläche *"Vorschau"* zum vorab anschauen des Textbausteins.
  Der Textbaustein wird an die aktuelle Cursorposition im Artikeltext eingefügt.

Sidebar: Verlinkte Personen

Mit dem Widget *"Verlinkte Personen"* können Sie Personen hinzufügen, die in die Artikelantwort mit einbezogen werden sollen.

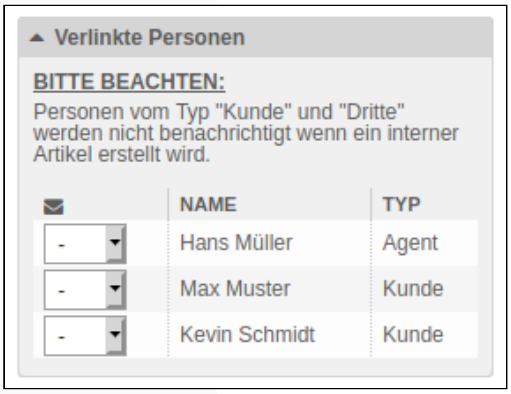


Abbildung: Widget "Verlinkte Personen"

- Wählen aus dem Dropdown-Menü neben des Namens eine der Möglichkeiten: An, Cc oder Bcc.
  Die Person wird in das entsprechende Eingabefeld eingefügt.

Sidebar: Anlagen

Mit dem Widget *"Anlagen"* können Sie ggf. bereits im Ticket verwendete Anlagen zum Artikel hinzufügen.

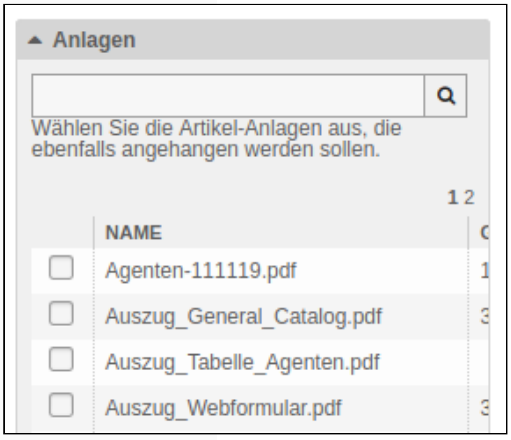


Abbildung: Widget "Anlagen"

- Markieren Sie ein Element aus der Liste.

  Die Anlage wird an den Artikel angehängt.

Allen Antworten

Übernimmt automatisch die Cc-Zeile des Artikels auf den geantwortet wird. Funktionalität und Optionen sind identisch mit der Artikelaktion *"Antworten"*.

Markieren als

Hier können Sie Artikel mit *"ToDo"* oder *"Wichtig"* markieren. Tickets, die Artikel mit dieser Markierung enthalten, können schnell über die Werkzeugleiste über das Symbol ☐ aufgerufen werden. Außerdem kann in der Ticketsuche nach Artikeln mit diesen Markierungen gesucht werden. Standardmäßig dürfen nur der Bearbeiter und der Verantwortliche des Tickets eine Markierung setzen. Die Markierungen sind nur für den Ersteller der Markierung sichtbar.

Abbildung: Dialog ToDo-Markierung hinzufügen

Markierte Artikel werden in der Artikelübersicht mit den entsprechenden Symbolen ☐ bzw. ☐ dargestellt.

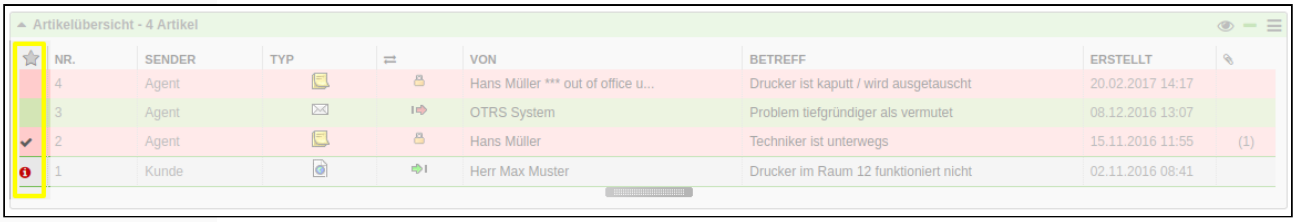


Abbildung: Artikelübersicht

Wenn Sie auf eines der Symbole klicken, können Sie Details der Markierung anzeigen, die Markierung editieren oder die Markierung löschen.

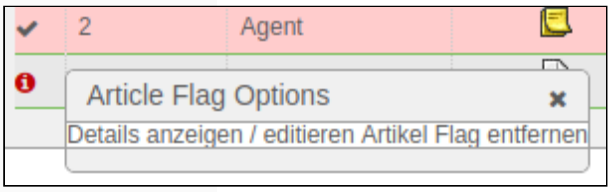


Abbildung: Artikelmarkierung bearbeiten

Drucken

Hier können Sie den Artikel im PDF oder HTML-Format ausdrucken.

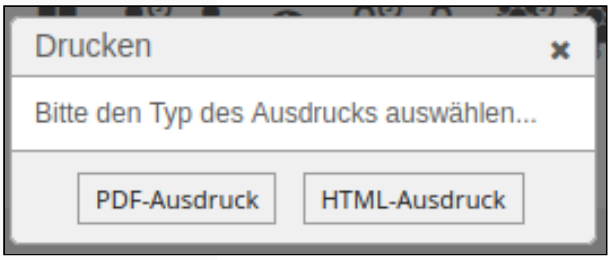


Abbildung: Dialog Artikel drucken

Artikel bearbeiten

Mit dieser Artikelaktion können Sie alle internen Artikel und Notizen bearbeiten. Dabei stehen die Felder *"Erstellt"* / *"Betreff"* / *"Text"* und *"Anlage"* zur Verfügung. Zusätzlich bietet die Funktion die Möglichkeit, den Artikel zu kopieren, zu verschieben oder zu löschen.

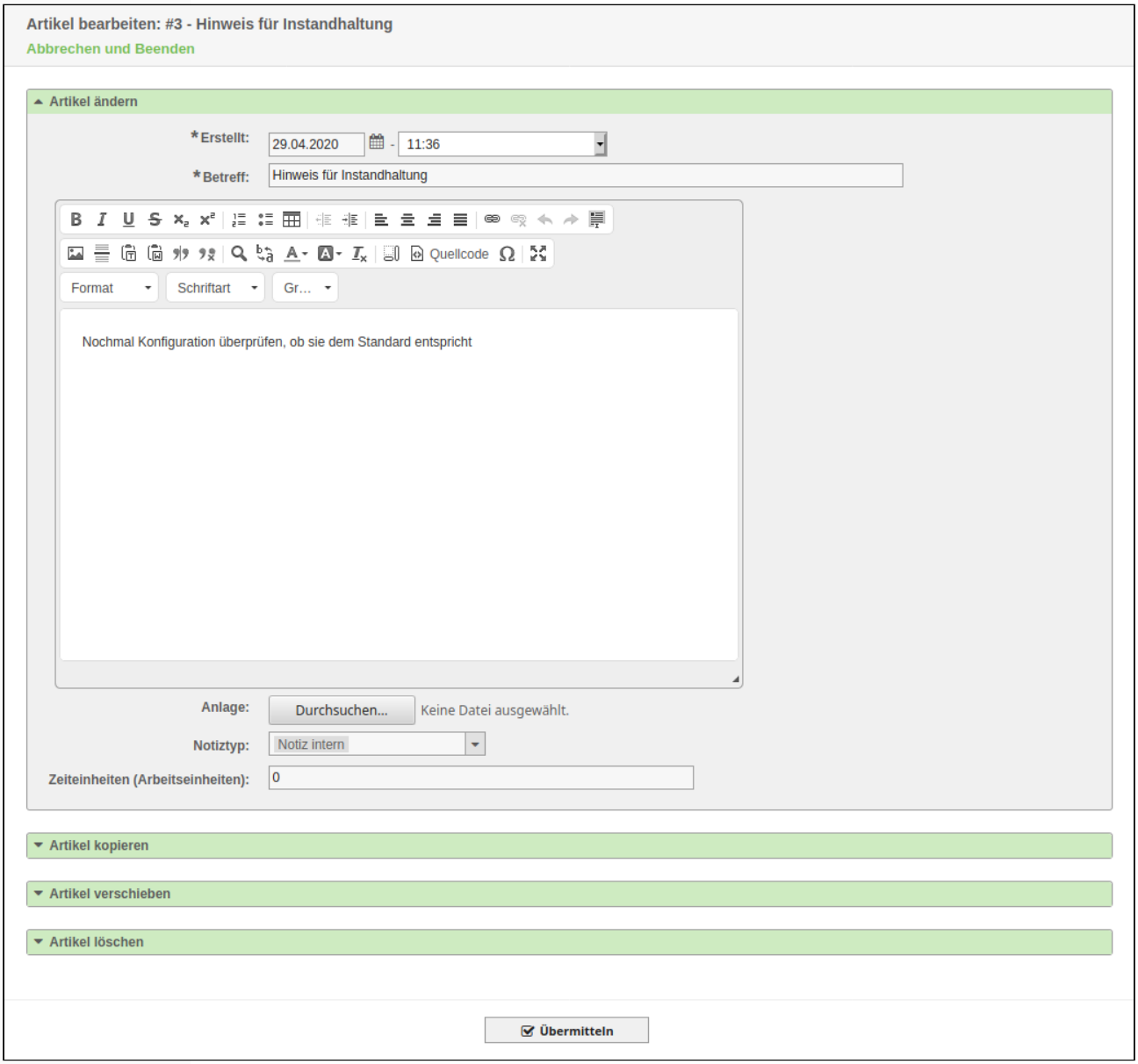


Abbildung: Dialog Artikel bearbeiten

Teilen

Mit dieser Artikelaktion können Sie aus einem Artikel ein neues Ticket erzeugen. Wenn Sie auf die Schaltfläche *"Teilen"* klicken, öffnet sich der Dialog *"Neues Ticket erstellen"*.

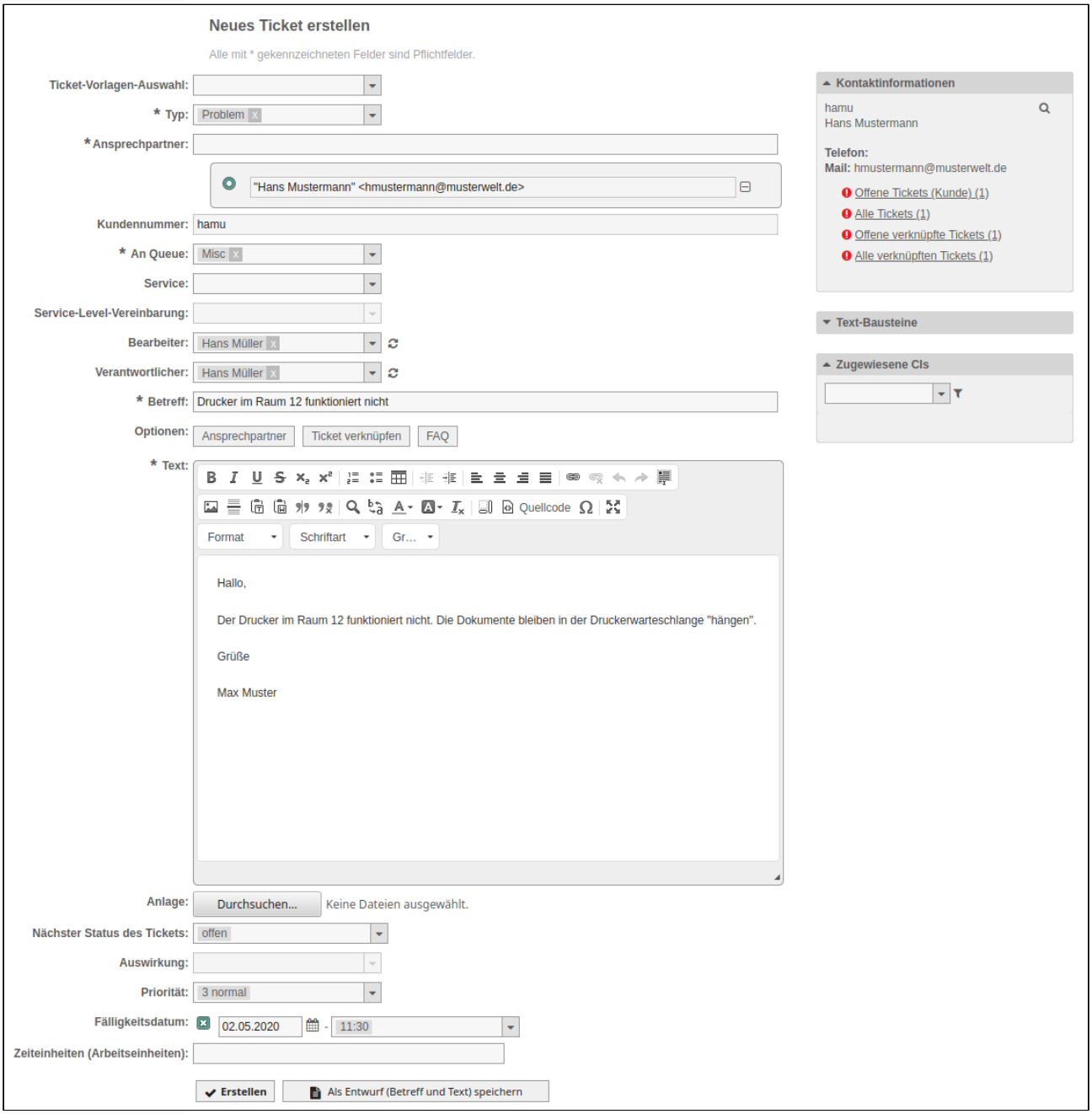


Abbildung: Dialog Neues Ticket erstellen

Anlage herunterladen

Mit dieser Artikelaktion können Sie alle Anlagen eines Artikels als zip-Archiv herunterladen. Wenn Sie auf die Schaltfläche *"Anlagen herunterladen"* klicken, öffnet sich ein Betriebssystem-Dialog zum Speichern des Archivs.

Weiterleiten

Mit dieser Artikelaktion können Sie einen Artikel bzw. das Ticket an Kunden oder andere Agenten weiterleiten.

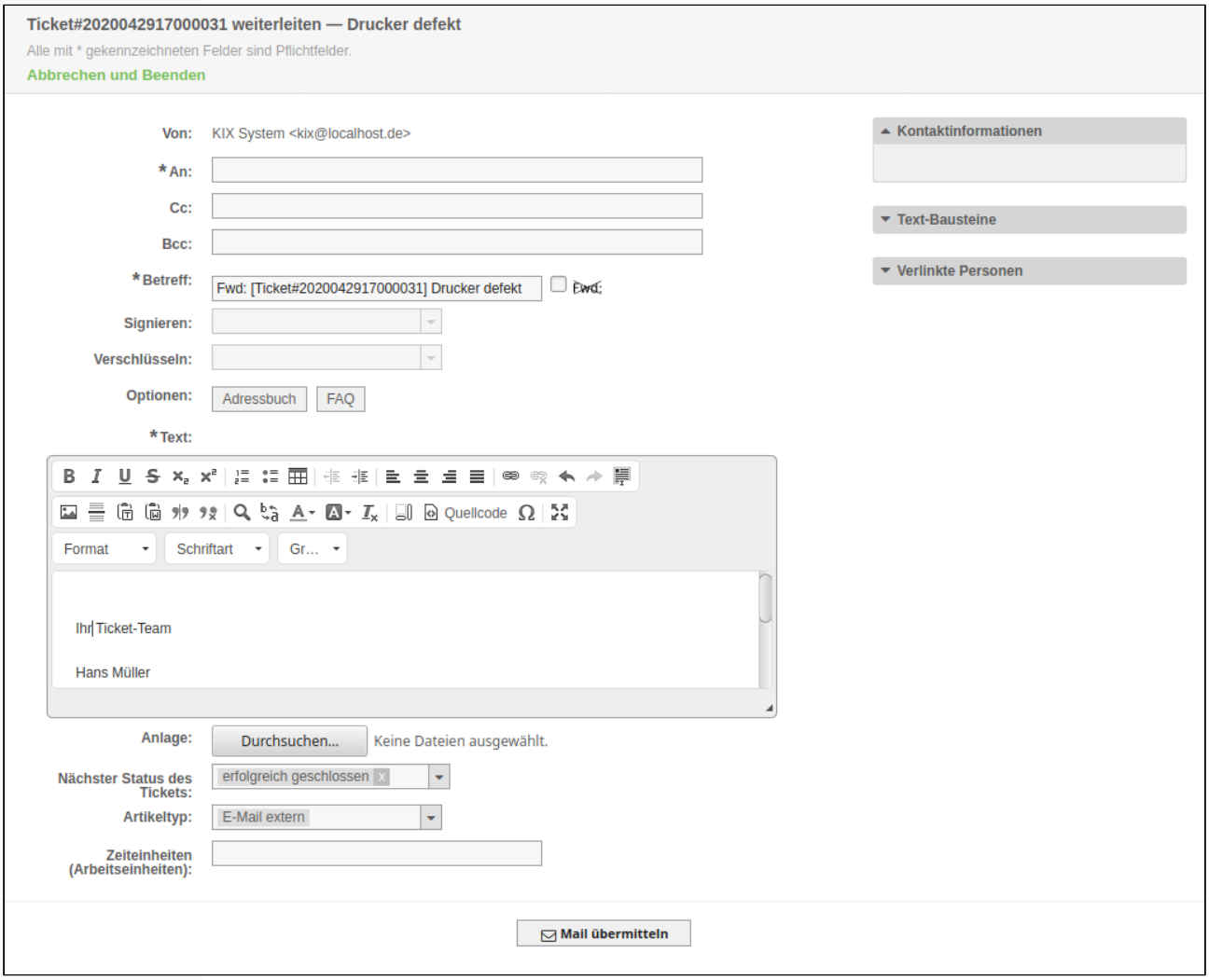


Abbildung: Dialog Ticket weiterleiten

Umleiten

Mit dieser Artikelaktion können Sie Artikel bzw. Tickets an ein anderes KIX-System umleiten. Der Unterschied zur Artikelaktion *"Weiterleiten"* ist, dass der Absender nicht angegeben werden muss. Wenn Sie bspw. in Ihr internes System ein Ticket bekommen, dass ursprünglich an ein anderes System gesendet werden sollte, können Sie das Ticket an das andere System umleiten.

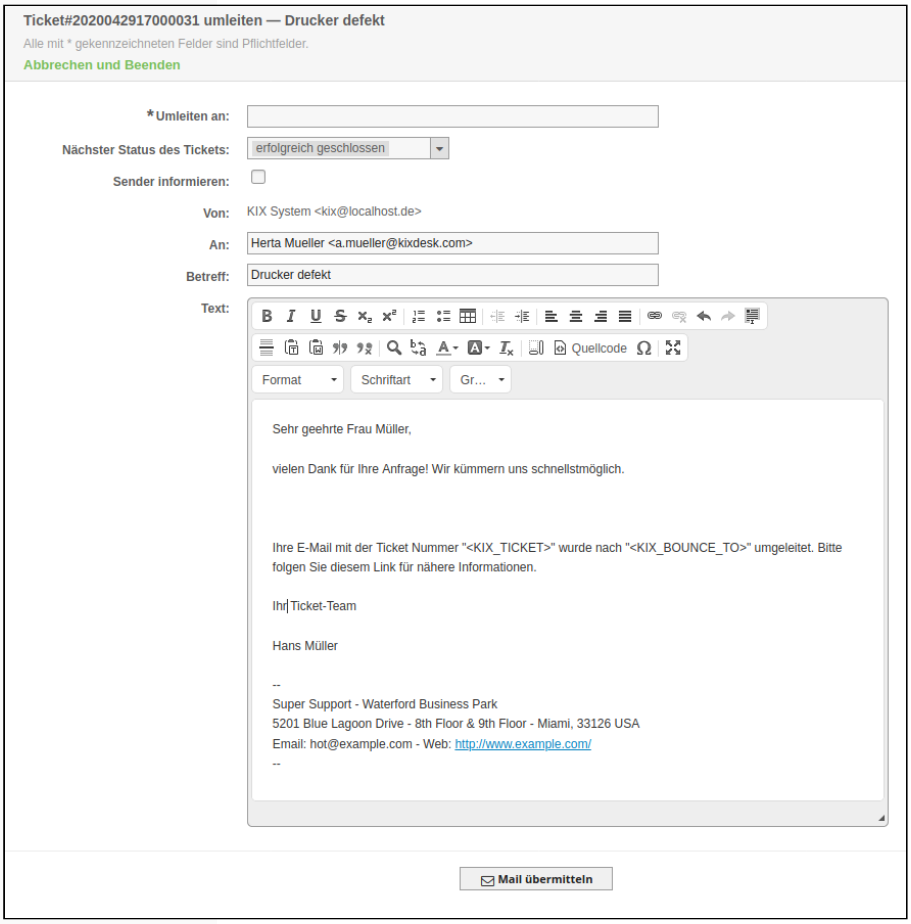


Abbildung: Dialog Ticket umleiten

Filterfunktion für Artikel

Wenn Sie in der Artikelübersicht auf das Symbol klicken, erscheint ein Dialog mit Auswahlmöglichkeiten zum Filtern von Artikeln.
Die Funktion ist nicht standardmäßig aktiviert.

Abbildung: Dialog Artikelfilter

- Wählen Sie ein Kriterium zum Filtern aus:
  - Artikeltyp
  - Absendertyp
  - Artikelbetreff
  - Artikelinhalt
  - Markiert als
  - Markiert als (Text)

- Setzen Sie ggf. ein Häckchen bei *"Filter-Einstellungen als Standard speichern"*, wenn Sie Ihre Auswahl als Standardfilter speichern wollen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Anwenden" zum Übernehmen der Einstellungen oder auf die Schaltfläche "Zurücksetzen" zum Zurücksetzen des Filters.
- Die Artikel werden nun gefiltert nach Ihren gewählten Kriterien in der Artikelübersicht angezeigt.

3.2.2.3 Tab "Anlagen"

Im Tab *"Anlagen"* sehen Sie in einer Übersicht alle zum Ticket zugehörigen Anlagen.

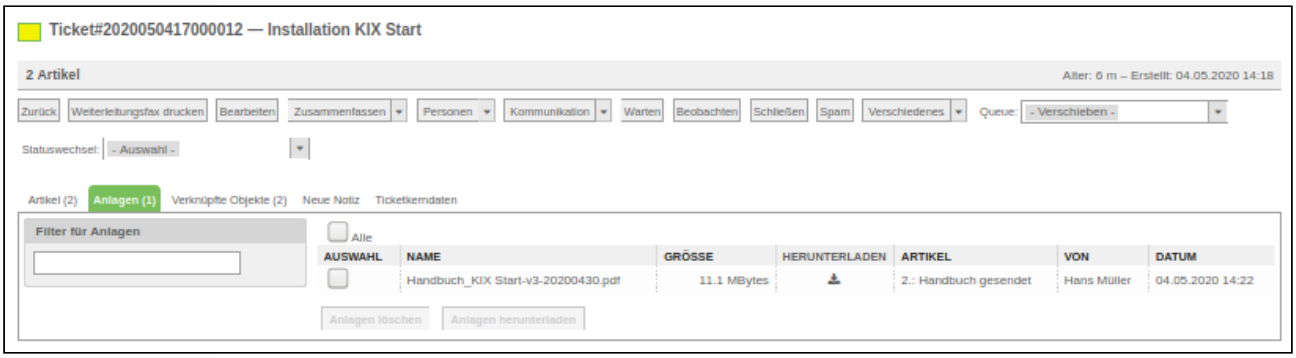


Abbildung: Tab "Anlagen"

Sie haben in diesem Bereich folgende Möglichkeiten:

- Nach bestimmten Anlagen filtern
- Einzelne Anlagen auf das lokale System herunterladen
- Anlagen als zip-Archiv herunterladen
- Anlagen löschen

3.2.2.4 Tab "Verknüpfte Objekte"

Im Tab *"Verknüpfte Objekte"* sehen Sie alle mit dem Ticket verknüpften Objekte aufgelistet. Verknüpfte Objekte können andere Tickets, FAQ-Einträge, Dokumente, Workorders, Personen, Dokumente etc. sein.

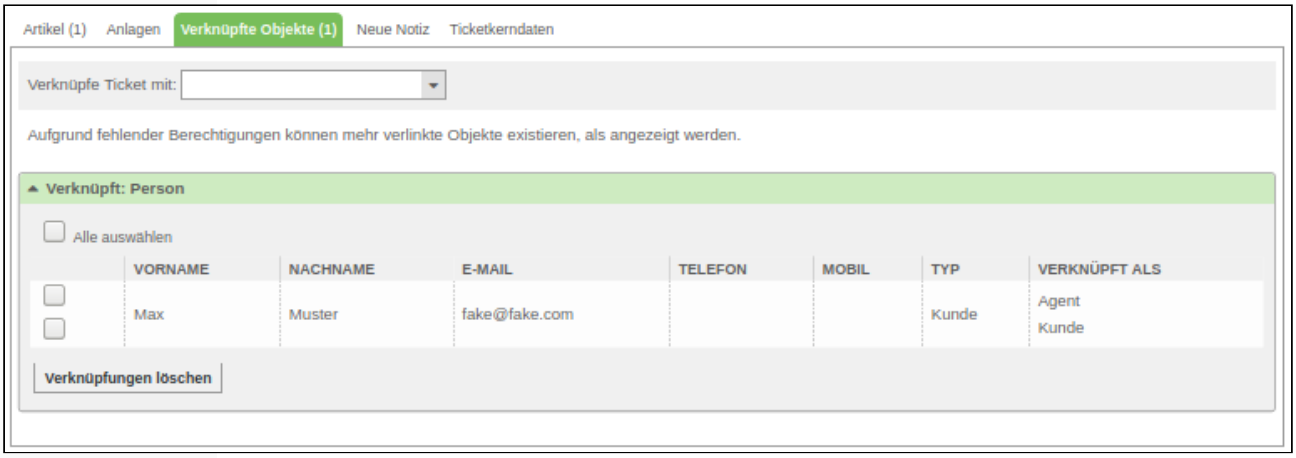


Abbildung: Tab "Verknüpfte Objekte"

Wenn Sie eine Verknüpfung erstellen wollen, können Sie die Ticketaktion *"Verknüpfen"* nutzen oder Sie nutzen die *"Quick-Link"*-Funktion in dieser Kategorie.

Beachten Sie bitte: Tickets im Status *"geschlossen"* können nicht über die *"Quick-Link"* verknüpft werden. Dazu müssen Sie die Ticketaktion verwenden.

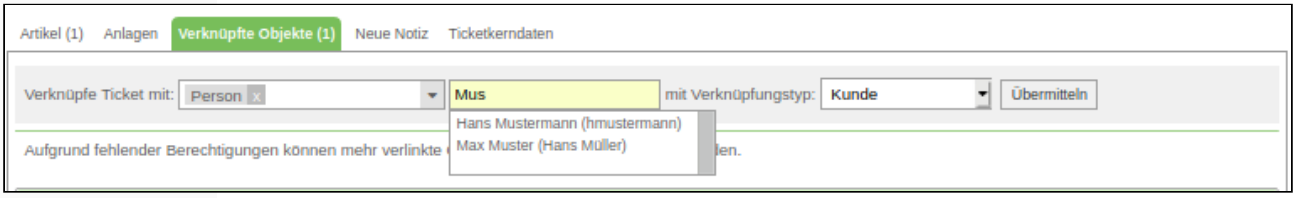


Abbildung: Quicklink Funktion

3.2.2.5 Tab "Neue Notiz"

Im Tab *"Neue Notiz"* können Sie wie bei der Ticketaktion *"Notiz"* zusätzliche Informationen zum aktuellen Ticket hinterlegen. Die Funktionsweise ist prinzipiell gleich allerdings wurde in dieser Kategorie auf einige Informationen verzichtet, um eine schnellere Bearbeitung zu ermöglichen. Diese Kategorie ist optional und kann ggf. durch den KIX-Administrator deaktiviert werden.

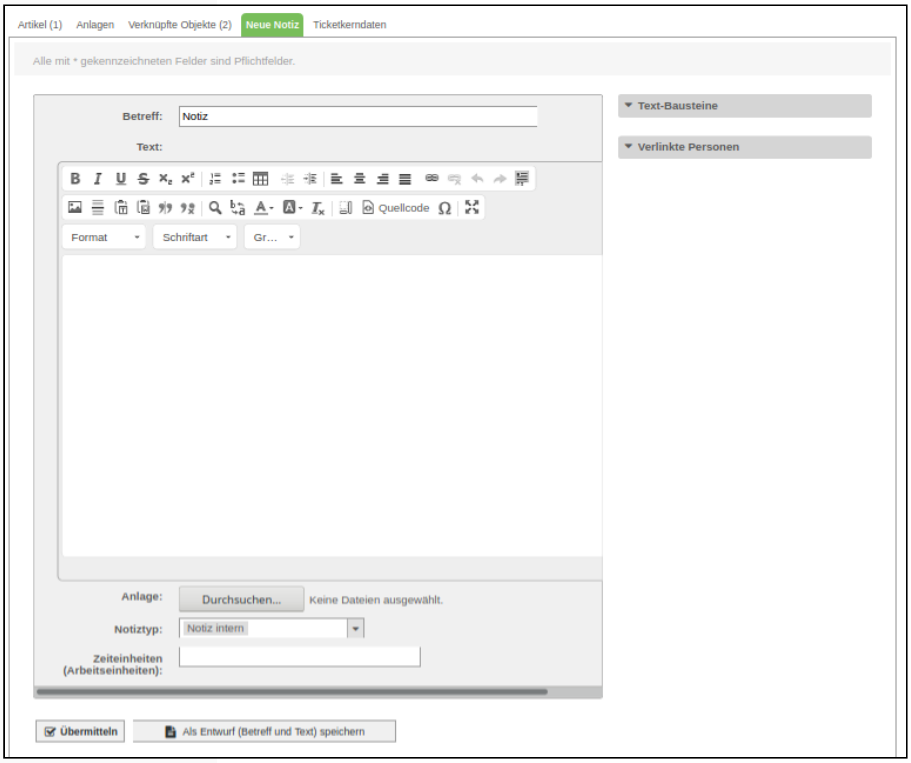


Abbildung: Widget Notiz hinzufügen

> Ab KIX 17.11: Es ist möglich, mehreren Dateien gleichzeitig hoch zu laden.

3.2.2.6 Tab "Ticketkerndaten"

Im Tab *"Ticketkerndaten"* können Sie Änderungen zu den wichtigsten Eigenschaften des Tickets vornehmen, ohne dabei die einzelnen Änderungsfenster wie *"Bearbeiter"*, *"Priorität"* oder *"Warten"* zu benutzen. Im Admin-Bereich können weitere Felder hinzugefügt werden.

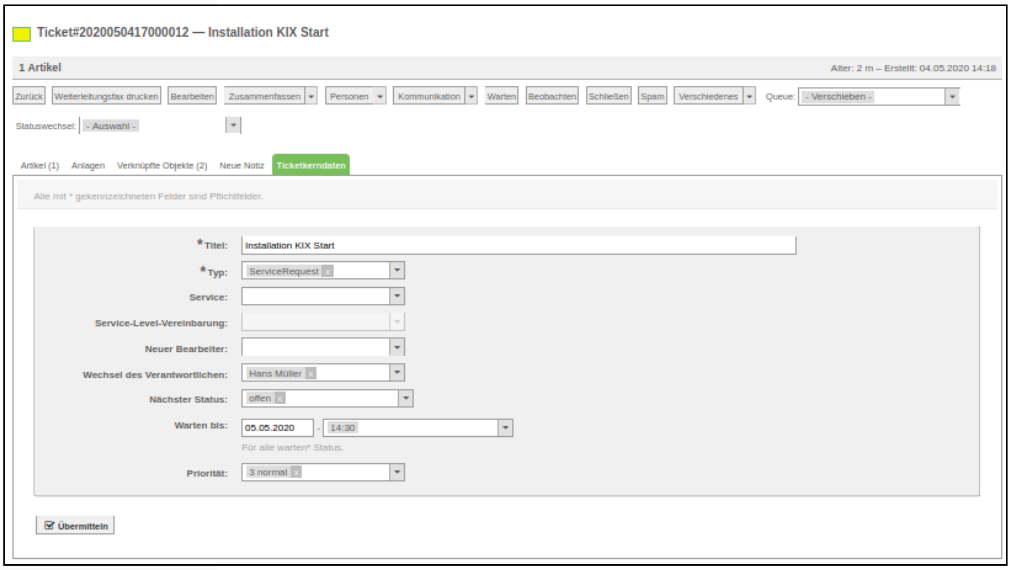


Abbildung: Widget Ticketkerndaten

3.2.2.7 Tab "Prozessinformationen"

Der Tab *"Prozessinformationen"* zeigt in einer Übersicht angelegte Prozesse und ihre Zustände. Die Kategorie ist nur sichtbar, wenn Prozesse im System definiert sind und das Ticket ein Prozessticket ist.

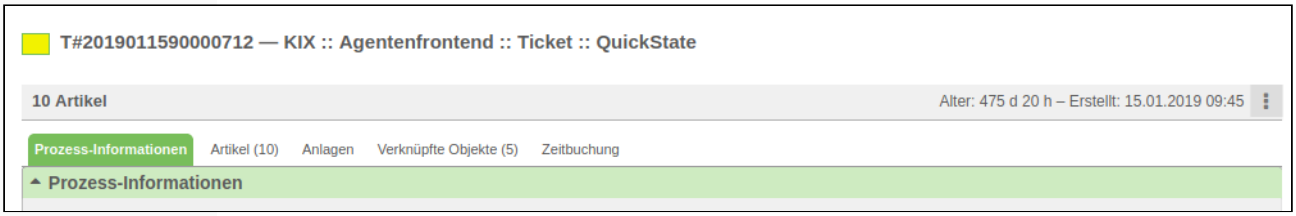


Abbildung: Prozessinformationen

Wenn für ein Prozessticket noch Aktivitäten möglich sind, werden die möglichen Dialoge für Aktivitäten im Tab *"Prozessinformationen"* angezeigt.

3.2.2.8 Tab "Dynamische Felder"

Im Tab *"Dynamische Felder"* können Sie Ergänzungen zu den wichtigsten Eigenschaften und Informationen des Tickets vornehmen. Im Admin-Bereich können weitere Felder hinzugefügt werden.

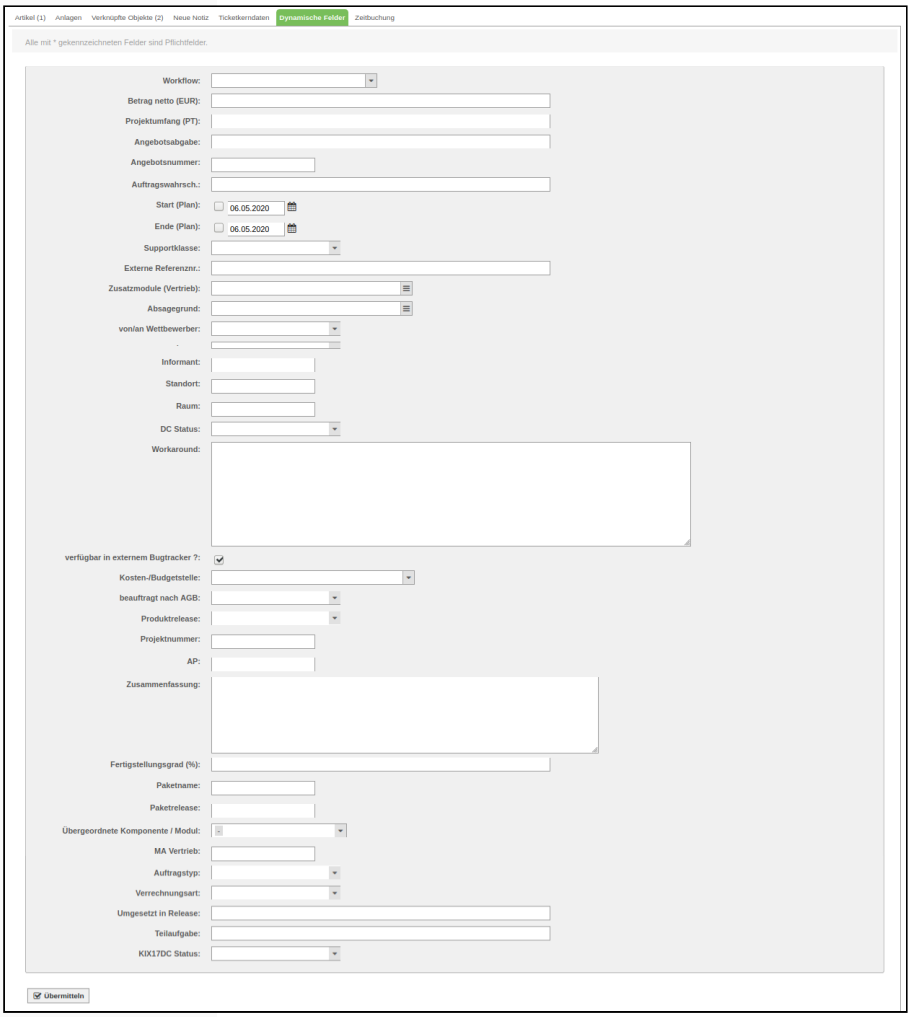


Abbildung: Tab "Dynamische Felder"

> **Hinweis**
>
> Die ebenfalls verfügbare Sidebar "Dynamische Felder" ist veraltet und nur noch Codebestandteil. Sie wurde durch das Tab "Dynamische Felder" abgelöst und sollte NICHT mehr verwendet werden. Ein gleichzeitiges Verwenden der Sidebar "Dynamische Felder" UND des Tabs "Dynamische Felder" kann zu Anzeige- und Bedienproblemen führen.

3.2.3 Ein neues Ticket erstellen

- Wählen Sie im Menü "Tickets" den Menüpunkt "Neues Ticket" oder klicken Sie auf die Schaltfläche in der Werkzeugleiste.

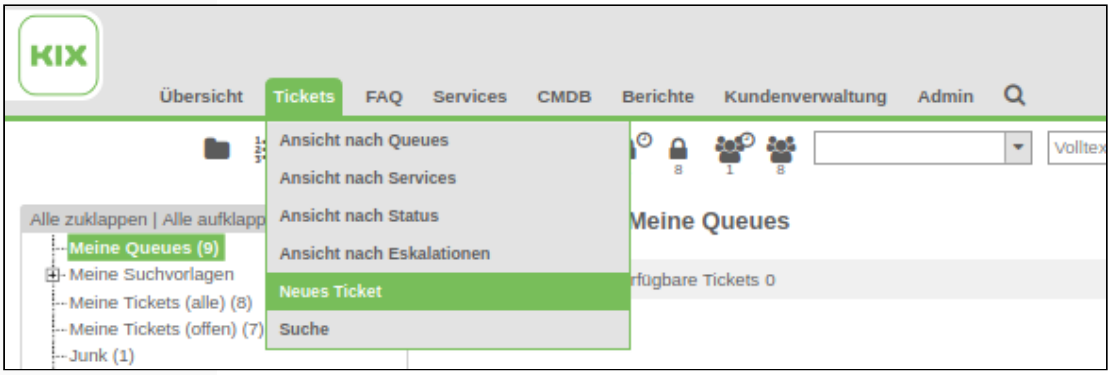


Abbildung: Auswahlmenü

Es öffnet sich ein Dialog mit Eingabefeldern:

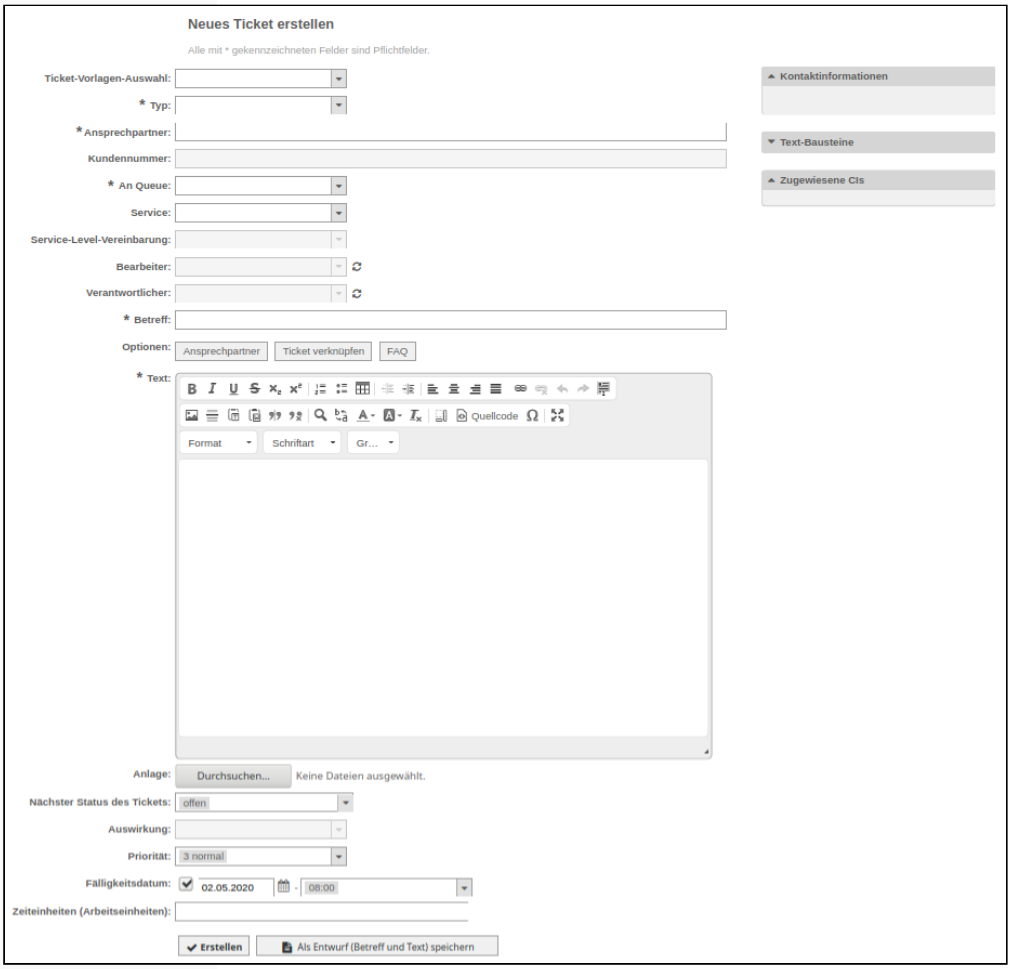
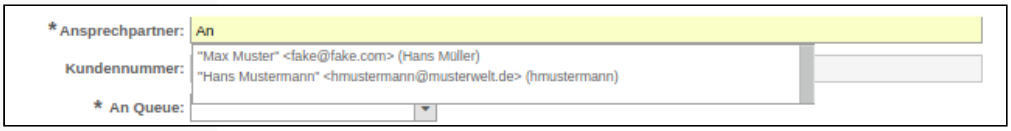


Abbildung: Dialog Neues Ticket

- *Ticket-Vorlagen-Auswahl:* Wählen Sie hier ggf. eine Ticketvorlage
- **Typ*: Wählen Sie den Tickettyp.
- **Ansprechpartner*: Geben Sie die Bezeichnung (Name) des Ansprechpartners ein.

Nach Eingabe von mindestens zwei Zeichen werden ggf. gefundene Ansprechpartner in einer Auswahlliste angezeigt.

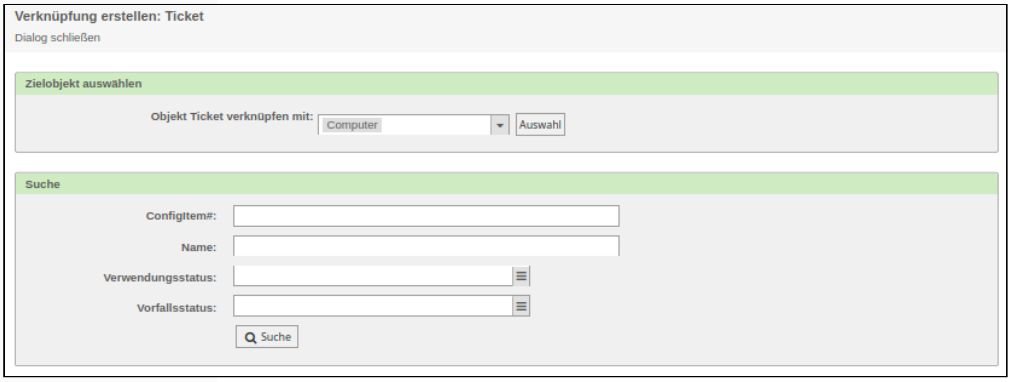


- **An Queue*: Wählen Sie die Queue für das neue Ticket.

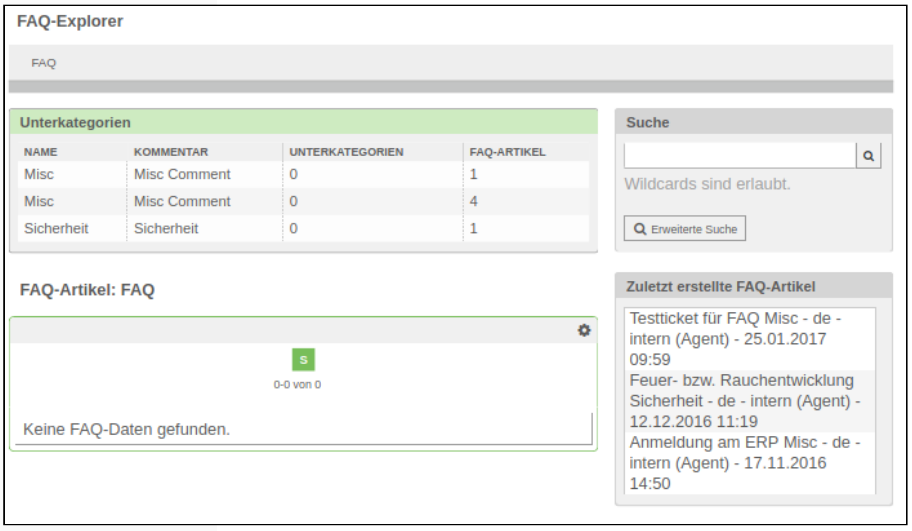
- *Service:* Wählen Sie ggf. einen Service aus.
- *Service Level Vereinbarung*: Wählen Sie ggf. eine Service Level Vereinbarung aus.
- *Bearbeiter*: Wählen Sie einen Bearbeiter für das neue Ticket aus.
- *Verantwortlicher:* Wählen Sie ggf. einen Verantwortlichen für das neue Ticket aus.
- **Betreff:* Geben Sie einen aussagekräftigen Betreff an.

Ab KIX 17.4: Bei Eingabe eines Betreffs werden im Bereich "Mögliche doppelte Tickets" die Tickets angezeigt, die einen ähnlichen Betreff/Inhalt haben.

- *Optionen [Ansprechpartner]:* Öffnet die Ansprechpartnerverwaltung als Popup. Damit können Sie während der Ticketerstellung einen neuen Ansprechpartner anlegen.
- *Optionen [Ticket verknüpfen]:* Öffnet den Dialog "Verknüpfung erstellen" als Popup. Damit können Sie während der Ticketerstellung das Ticket bereits verknüpfen.



Optionen [FAQ]: Öffnet den FAQ-Explorer als Popup. Damit können Sie während der Ticketerstellung einen FAQ-Artikel zum Ticket hinzufügen.



- **Text:* Geben Sie hier den Textinhalt für das neue Ticket ein. Es stehen die üblichen Textformatierungsmöglichkeiten zur Verfügung.
- *Anlage*: Öffnet einen Systemdialog zum Einfügen von Anlagen, bpsw. eine PDF-Datei.

> Ab KIX 17.11: Es ist möglich, mehreren Dateien gleichzeitig hoch zu laden.

- *Nächster Status des Tickets*: Wählen Sie hier ggf. den Ticketstatus für das neue Ticket.
- *Auswirkung*: Wählen Sie hier ggf. die Auswirkung. Das Feld steht nur zur Verfügung, wenn das neue Ticket mit einem Service verknüpft ist.
- *Priorität:* Wählen Sie hier die Priorität des neuen Tickets.
- *Als FAQ-Artikel vorschlagen (OPTIONAL):* Der Standradwert ist "Nein". Setzen Sie das Feld auf "Ja", wird aus dem Ticket direkt ein FAQ Artikel angelegt. Der Betreff des Tickets entspricht dem Titel des FAQ Eintrags. Der Textinhalt Symptom und Lösung des FAQ Eintrags.
- *Fälligkeitsdatum*: Geben SIe hier ggf. ein Fälligkeitsdatum an.
    - Der Kalender zeigt dabei an, ob das gewählte Datum auf einen Feiertag fällt. Regionale Feiertage kann Ihr Admin hinzufügen.
- *Ticketmeldung an alle*: Diese Option ist nur bei bestimmten Tickettypen sichtbar, abhängig von der Konfiguration in der SysConfig. Wenn im Feld der Wert "Ja" gewählt wird, dann wird aus der Ticketnummer und dem Tickettitel eine Meldung erstellt, die im Kundenfrontend sichtbar ist.
- *Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)*: Geben Sie hier ggf. die Zeiteinheiten an.
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Erstellen".

Textbausteine für Tickets benutzen

Sie haben bei der Ticket-Erstellung die Möglichkeit, im System angelegte Textbausteine für den Textinhalt eines Tickets zu nutzen. Dazu befindet sich in der rechten Seitenleiste das Widget *"Text-Bausteine"*.

- Klicken Sie ggf. auf das Symbol um das Text-Baustein Widget auszuklappen.
- Wählen Sie den gewünschten Text-Baustein aus der Auswahlliste.
- Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche "Vorschau",wenn Sie sich den Textbaustein vorab anschauen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Einfügen".

3.2.4 Ein Ticket suchen

Wenn sie im Menü *"Tickets"* den Menüpunkt *"Tickets suchen"* wählen, öffnet sich folgender Dialog und Sie können nach Tickets suchen oder Suchvorlagen anlegen. Alternativ können Sie auch auf das Symbol in der Menüleiste klicken.

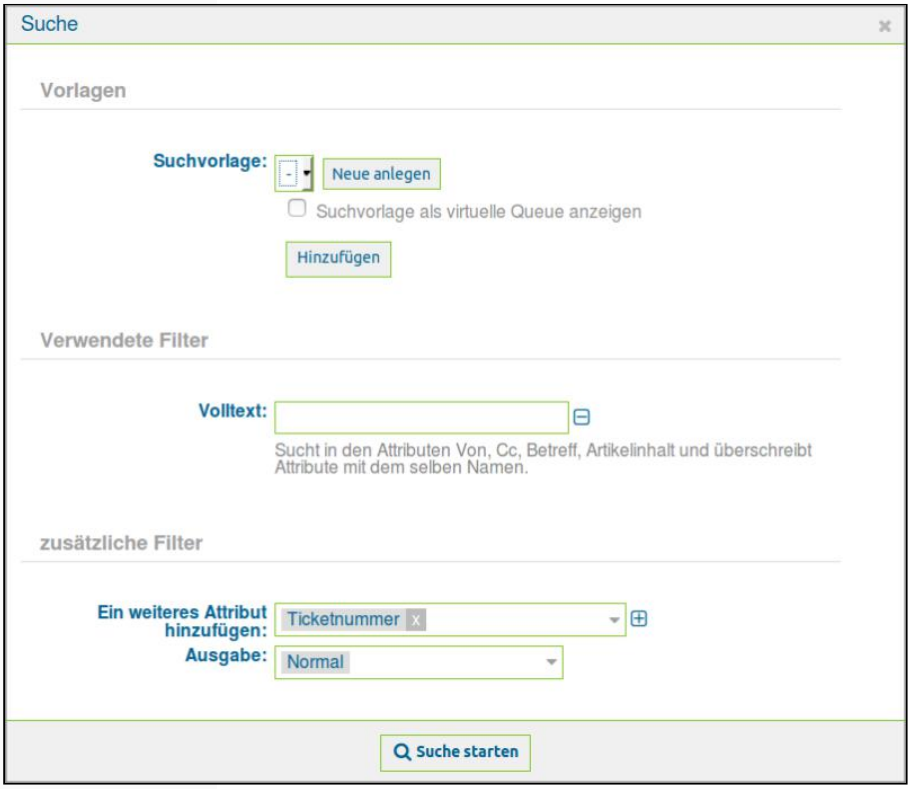


Abbildung: Dialog Tickets suchen

Tickets suchen

- Geben Sie in das Eingabefeld *"Volltext"* einen Suchbegriff ein.
- Wählen Sie ggf. eines oder mehrere Filterattribute aus der Auswahlliste *"Ein weiteres Attribut hinzufügen"*.
- Fügen Sie das gewählte Filterattribut mit zur Liste *"Verwendete Filter"* hinzu.
- Wählen Sie aus der Auswahlliste *"Ausgabe"* das Ausgabeformat (Normal, Drucken, CSV oder Excel). Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suche starten".

> **Hinweis**
>
> Das Ausgabeformat CSV-Datei enthält in allen Zellen Inhalte, die mit " zitiert werden. Wenn Sie diese Datei mit LibreCalc oder Excel öffnen, wählen Sie die Option "Werte in Hochkomma als Text formatieren" aus. Nur auf diese Weise erhalten Sie eine Textdatei und verhindern das Ausführen von Fremdcode (ggf. schadhafte Daten) in Ihrem System.

Suchvorlage erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue anlegen".
- Geben Sie in das Eingabefeld *"Name"* eine Bezeichnung ein.
- Markieren Sie ggf. das Kästchen *"Änderungen in der Suchvorlage speichern"*.
- Markieren Sie ggf. das Kästchen *"Suchvorlage als virtuelle Queue anzeigen"*. Die Suchvorlage ist dann sichtbar unter *"Tickets -> Ansicht nach Queues"*.
- Markieren Sie ggf. das Kästchen *"Diese Suchvorlage mit anderen Agenten teilen"*. Die Suchvorlage kann dann auch von anderen Agenten genutzt werden, wenn sie die Suchvorlage als Kategorie in den persönlichen Einstellungen "abonniert" haben.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Eine Suchvorlagen-Kategorie erstellen und mit anderen Agenten teilen

Damit Sie eine Suchvorlage mit anderen Agenten teilen können, muss die Suchvorlage einer Kategorie zugeordnet werden.

- Markieren Sie dazu bei der Erstellung einer Suchvorlage die Option *"Diese Suchvorlage mit anderen Agenten teilen"*.

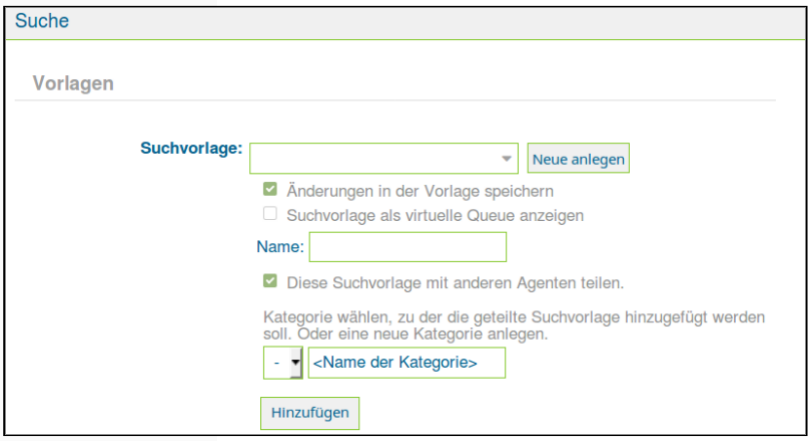


Abbildung: Suchvorlage einer Kategorie zuordnen

- Wählen Sie nun eine bereits erstellte Kategorie oder erstellen Sie eine neue Kategorie.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen".

- Klicken Sie abschließend auf "Suche starten" damit die Suche ausgeführt wird und die Suchvorlage und die Kategorie gespeichert werden.

Die Suchvorlage steht nun den anderen Agenten zur Verfügung, wenn Sie diese Kategorie in Ihren persönlichen Einstellungen abonniert haben. Im Bereich *"Meine automatisch abonnierten Suchprofilkategorien"* kann dann jeder Agent auswählen, welche Suchvorlagenkategorien er abonnieren möchte.

Abbildung: Persönliche Einstellungen: Meine automatisch abonnierten Suchprofilkategorien

Ticketsuche über Inhalte in Artikel-Anhängen

Ab der Version KIX Professional 17.4 gibt es die Möglichkeit, Tickets über Text-Inhalte in Artikel-Anhängen zu suchen. Die möglichen durchsuchbaren Dateitypen sind: txt , doc/x , xls/x , pdf , jpg , bmp , tiff , png , gif. Die bei der Suche verwendbaren Schlagwörter werden entsprechend ihrer Wortgewichtung im Artikelanhang ausgewählt. Die Suche berücksichtigt keine Groß-/Kleinschreibung bei Dateinamen oder Inhalten. Die Suche in Anhangsnamen und -inhalten ist unabhängig vom gewählten Storagemodul verfügbar.

- Wählen Sie dazu bei der Ticketsuche im Bereich *"Zusätzliche Filter"* das Attribut *"Inhalt der Anlage"* und fügen Sie den Filter mit hinzu.
- Geben Sie in das Eingabefeld "Inhalt der Anlage" den Suchbegriff ein.

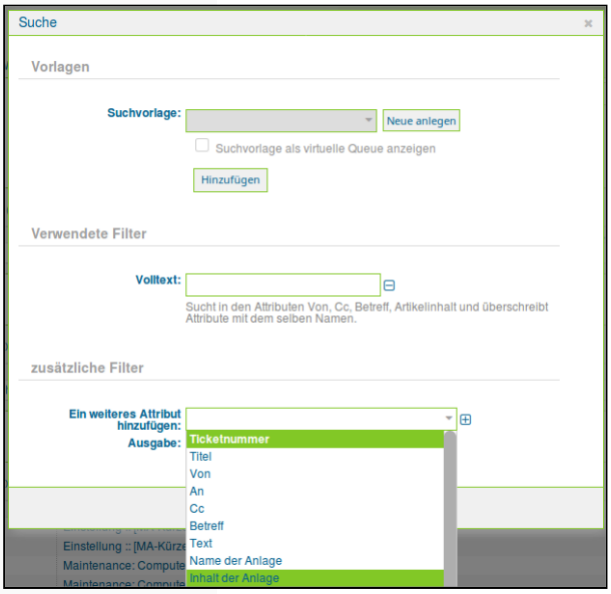


Abb.: Ticketsuche - Attribut hinzufügen

- Wählen Sie aus der Auswahlliste *"Ausgabe"* das Ausgabeformat (Normal, Drucken, CSV oder Excel).
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suche starten" .

⚠ Für Bestandsysteme erfolgt kein automatischer Aufbau des Index für Altdaten. Dies muss mit dem Konsolenbefehl 'Maint::Ticket::AttachmentNameIndexRebuild' erfolgen.
Beim Wechsel des ArticleStorage wird der Index gelöscht und muss mit dem Konsolenbefehl 'Maint::Ticket::AttachmentNameIndexRebuild' für die Altdaten wieder erstellt werden.

ⓘ **Hinweise**

- Die Suche in den Artikel-Anhängen wird nach der Installation zunächst nur in den Tickets bzw. Artikeln ausgeführt, die nach der Installation erstellt wurden. Wenn Sie möchten, dass auch die Tickets durchsucht werden, die schon vor der Installation vorhanden waren, müssen Sie das Script:

"bin/kix.Console.pl Maint::Ticket::AttachmentIndexRebuild" ausführen.
ACHTUNG: Wenn in Ihrem System bereits viele Tickets existieren, dann kann die Ausführung des Scripts das System stark beeinträchtigen.
Nutzen Sie zur Einschränkung von Zeiträumen die Parameter:
ticket-newer (YYYY-MM-DD)

ticket-older (YYYY-MM-DD)

- **Wenn Sie KIX unter Ubuntu verwenden:**
  Damit die Suche korrekt funktioniert, sind folgende Anpassungen in der Datei "policy.xml" von "ImageMagick" notwendig:
  - Berechtigung PDF: <policy domain="coder" rights="none" pattern="PDF" /> zu <policy domain=" coder" rights="read" pattern="PDF" />
  - Freigabe Festplattenspeicher: <policy domain="resource" name="disk" value="1GiB"/> nach <policy domain="resource" name="disk" value="10GiB"/>

3.3 Modul "FAQ"

Das Modul FAQ (engl.: Frequently asked questions) bietet Ihnen eine strukturierte Wissensdatenbank mit Antworten für häufig gestellte Fragen. Das können zum Beispiel Ratschläge zum Beheben bekannter Probleme oder firmenspezifische Vorgehensweisen sein. Sie können die FAQ-Beiträge kategorisieren und mehrere Sprachen verwalten.

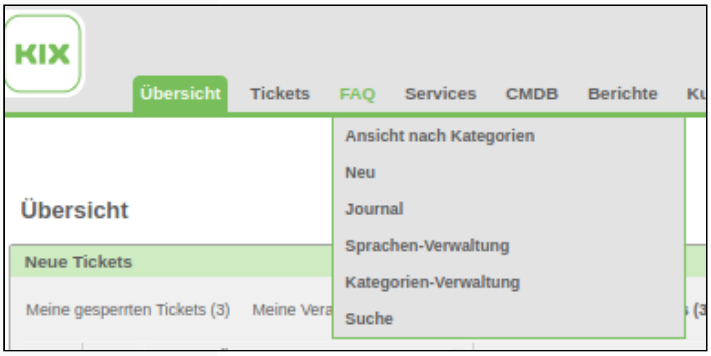


Abbildung: Modul FAQ, Menü

3.3.1 Ansicht nach Kategorien

Wenn Sie im Menü FAQ auf den Menüpunkt *"Ansicht nach Kategorien"* auswählen, gelangen Sie zu einer Übersicht der Wissensdatenbank, dem FAQ-Explorer.

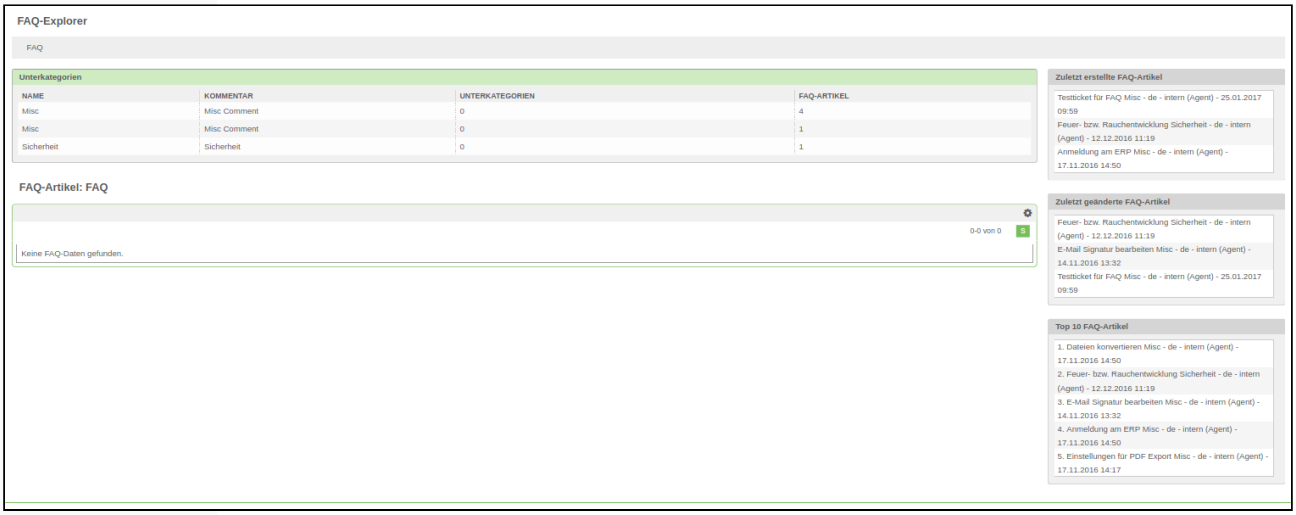


Abbildung: FAQ-Explorer

Im rechten Bereich finden Sie in der Seitenleiste Widgets mit Informationen über *"Zuletzt erstellte FAQ-Artikel"*, *"Zuletzt geänderte FAQ-Artikel"* und *"Top 10 FAQ-Artikel"*. Im linken Bereich finden Sie eine Übersicht über die FAQ-Kategorien und eine Übersicht über alle FAQ-Artikel einer Kategorie.

Wenn Sie eine Kategorie auswählen, werden vorhandene Unterkategorien angezeigt. Wenn Sie einen FAQ-Artikel auswählen, wird der Inhalt des FAQ-Artikels dargestellt.

3.3.2 FAQ Artikel Inhalt

Wenn Sie einen FAQ-Artikel über eine Unterkategorie im FAQ-Explorer oder über die Suche auswählen, wird der Inhalt des FAQ-Artikels dargestellt.

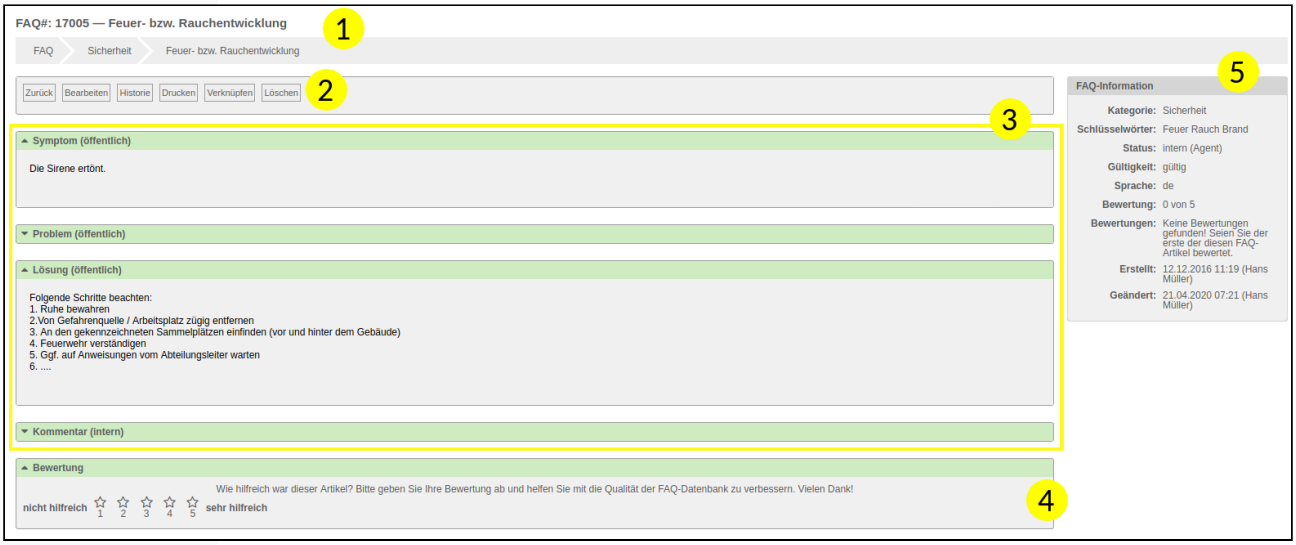


Abbildung: Inhalt eines FAQ-Artikels

1. Titel
2. FAQ-Artikel-Aktionen
3. Symptom, Problem, Lösung und Kommentare zum FAQ-Artikel
4. Bewertung des FAQ-Artikels
5. Informationen zur Kategorie, Status, Sprache und Erstell- und Änderungsdatum

FAQ-Artikel-Aktionen

Zurück

Schaltet zurück zum FAQ-Explorer (in die jeweilige Kategorie bzw. Unterkategorie)

Bearbeiten

Damit können Sie einen bestehenden FAQ-Artikel bearbeiten.

Historie

Listet alle durchgeführten Aktionen am FAQ-Artikel auf mit Informationen über Zeitpunkt und Benutzer, die die Aktion durchgeführt haben.

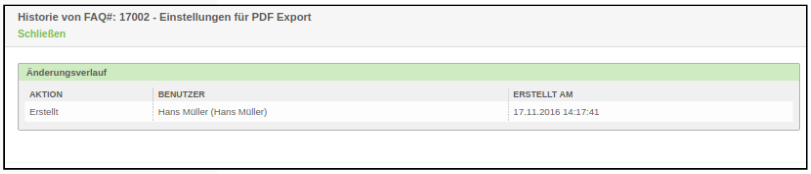


Abbildung: FAQ-Artikel Historie

Drucken

Erstellt eine PDF-Datei mit dem Inhalt des FAQ-Artikels.

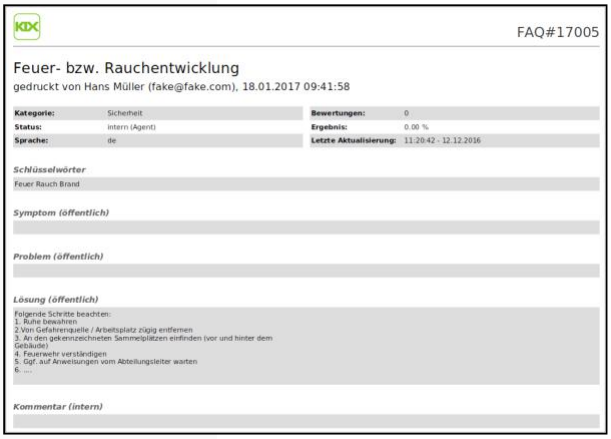


Abbildung: PDF mit FAQ-Artikelinhalt

Verknüpfen

Hier können Sie FAQ-Artikel mit anderen Objekten verknüpfen.

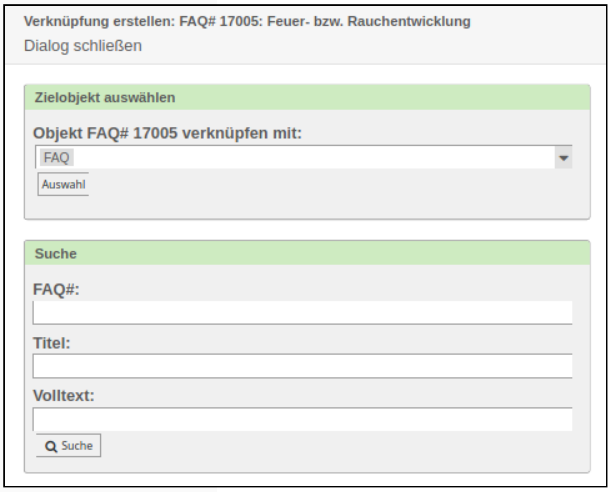


Abbildung: Dialog FAQ-Artikel verknüpfen

Löschen

Löscht den geöffneten FAQ-Artikel.

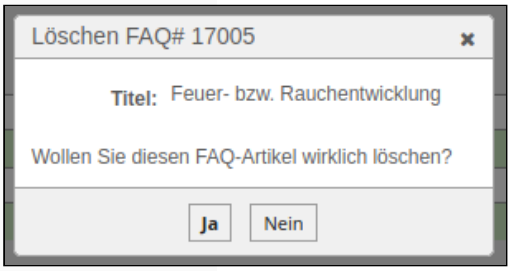


Abbildung: Dialog FAQ-Artikel löschen

3.3.3 FAQ Artikel erstellen

- Wählen Sie im Menü *"FAQ"* den Menüpunkt *"Neu"*
- Es öffnet sich folgendes Fenster:

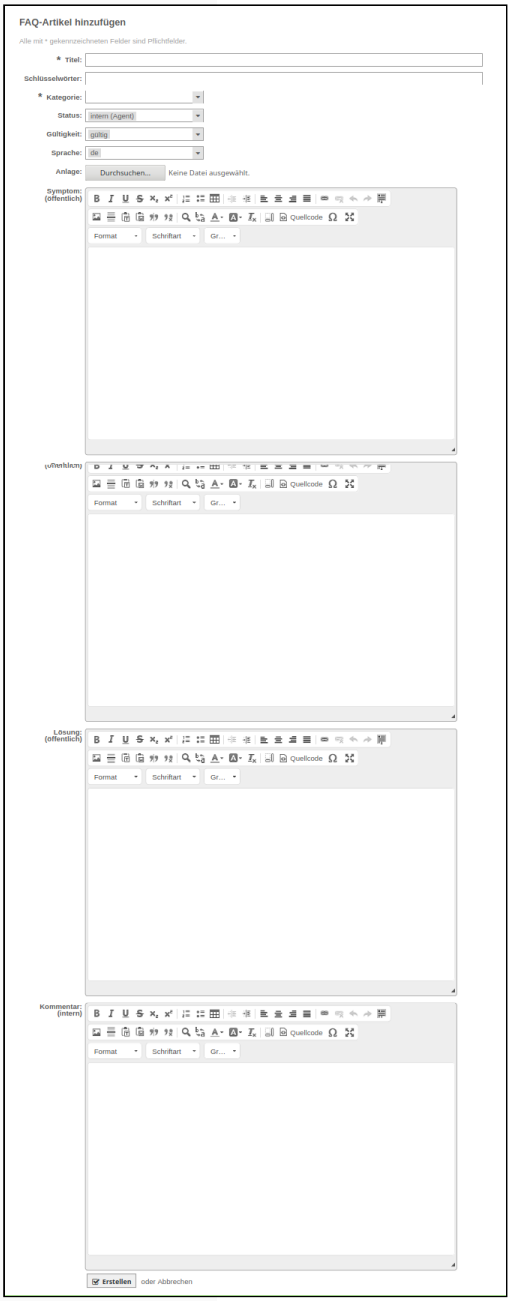


Abbildung: FAQ-Artikel erstellen

- *Titel:* Geben Sie hier den Titel des FAQ-Artikels an

- *Schlüsselwörter:* Geben Sie hier ggf. Schlagwörter ein. Einzelne Schlagwörter können Sie mit Leerzeichnen untereinander trennen.
- *Kategorie:* Wählen Sie eine Kategorie für den FAQ-Artikel aus.
- *Status:* Wählen Sie hier den Status (intern, extern, öffentlich) des Artikels aus.
- G*ültig:* Legen Sie hier die Gültigkeit des Artikels fest.
- *Sprache:* Legen Sie hier die Sprache des Artikels fest.
- *Anlage:* Fügen Sie ggf. eine Anlage zum FAQ-Artikel hinzu.
- *Symptom:* Geben Sie hier ggf. eine Beschreibung der Symptome ein.
- *Problem:* Geben Sie hier ggf. eine Beschreibung des Problems ein.
- *Lösung:* Geben Sie hier ggf. eine Beschreibung der Lösung ein.
- *Kommentar:* Geben Sie hier ggf. einen Kommentar ein.

In Klammern sehen Sie, für welche Personen der FAQ-Artikel sichtbar ist. Die Status haben folgende Bedeutung:

- extern (Kunden): FAQ-Artikel sind sichtbar für Agenten und am Webinterface angemeldete Ansprechpartner.
- intern (Agenten): FAQ-Artikel ist nur sichtbar für Agenten.
- Öffentlich (Alle): FAQ-Artikel sind im Public-Frontend auch ohne Anmeldung sichtbar.

Die Inhalte der einzelnen Eingabefelder können reiner Text oder mit Hilfe von HTML formatierter Text sein.

- Klicken Sie nach Eingabe der Daten auf "Erstellen".
  Der FAQ-Artikel wird in der gewählten Kategorie gespeichert.

3.3.4 FAQ Journal

Das FAQ-Journal bietet eine chronologisch geordnete Übersicht über die bisherigen Ereignisse aller FAQ-Artikel. Es wird dargestellt, ob ein FAQ-Artikel erstellt oder aktualisiert wurde. Aus diesem Grund können für einen Artikel mehrere Einträge vorkommen. Es werden auch die Artikel dargestellt, die als "ungültig" gesetzt sind. Gelöschte Artikel werden in der Übersicht nicht dargestellt.

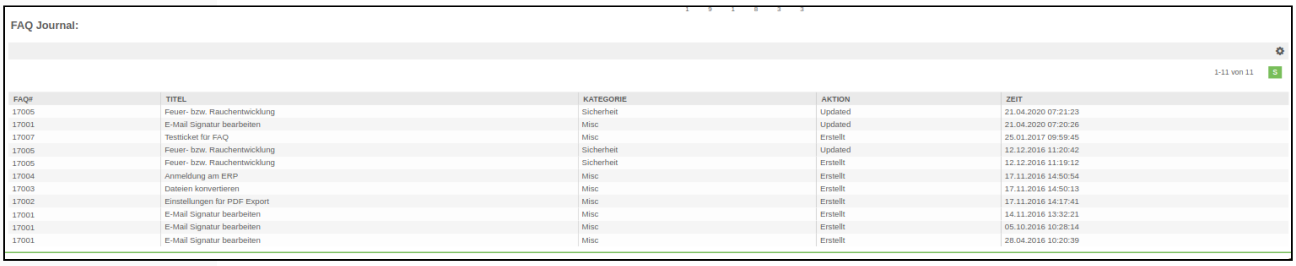


Abbildung: FAQ-Journal

Über das Symbol rechts oben rufen Sie die Einstellungen auf. Hier können Sie festlegen, wie viele FAQ-Artikel dargestellt werden sollen.

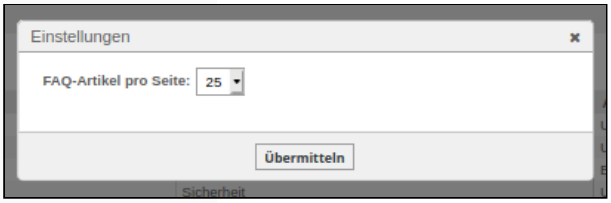


Abbildung: FAQ-Journal Einstellungen

3.3.5 FAQ Sprachenverwaltung

Sie können mehrere Sprachen für einen FAQ-Artikel verwalten. Wenn Sie im Menü *"FAQ"* auf den Menüpunkt *"Sprachen-Verwaltung"* klicken, öffnet sich die Übersicht der verwalteten Sprachen.

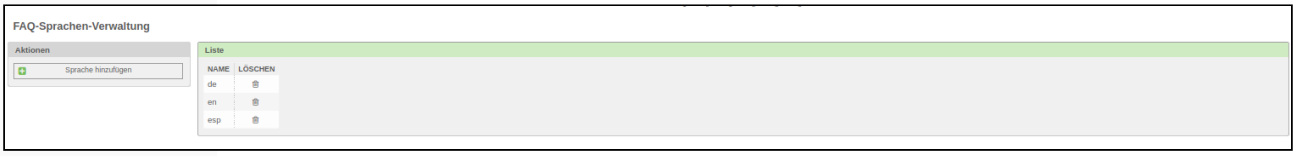
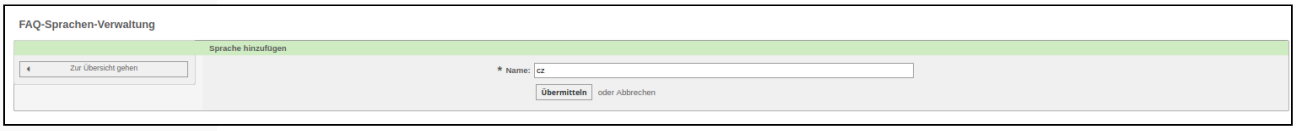


Abbildung: FAQ-Sprachen-Verwaltung

Sprache hinzufügen

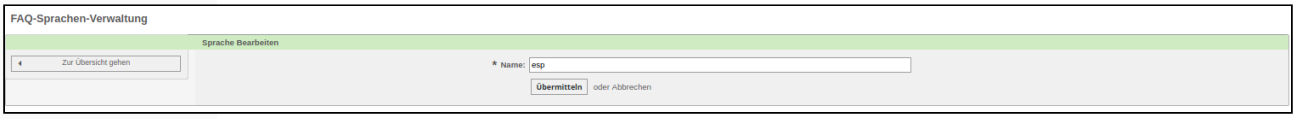
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Sprache hinzufügen".
- Geben Sie eine neue Sprache ein.



- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Die neu hinzugefügte Sprache erscheint in der Liste der Sprachenverwaltung.

Sprache ändern

- Klicken Sie in der Liste auf eine Sprache.
- Geben Sie eine neue Sprachbezeichnung ein.



- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zur Übersicht gehen". Die geänderte Bezeichnung erscheint in der Liste.

Sprache löschen

- Klicken Sie in der Liste auf das Symbol neben einer Sprache.
  Die Sprache wird aus der Liste gelöscht.

3.3.6 FAQ Kategorienverwaltung

Über den Menüpunkt *"Kategorien-Verwaltung"* im Menü *"FAQ"* können Sie FAQ-Kategorien bearbeiten. Nach Auswahl des Menüpunktes öffnet sich ein Fenster mit ggf. bereits vorhandenen Kategorien.

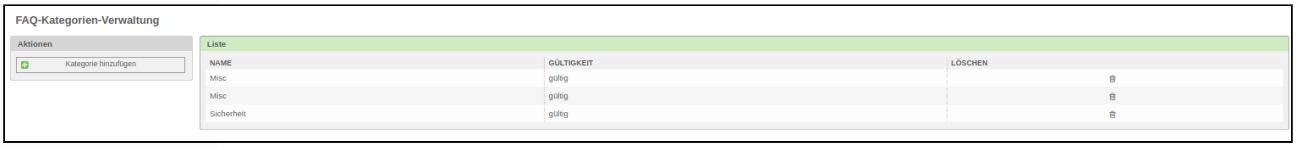


Abbildung: FAQ-Kategorien-Verwaltung

Kategorie hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Kategorie hinzufügen".
  Es öffnet sich der Dialog *"Kategorie hinzufügen"*.

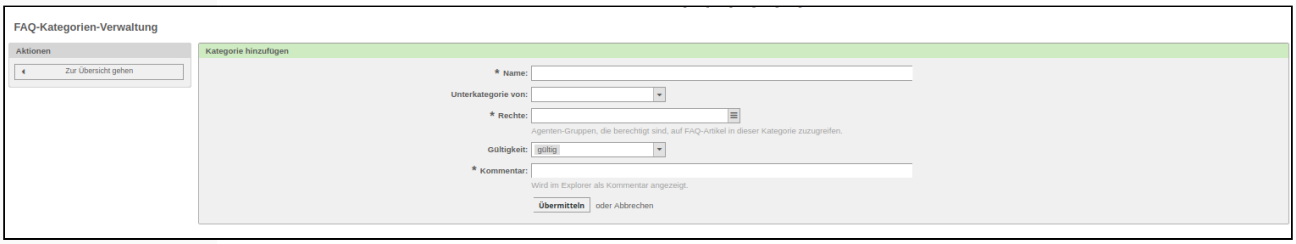


Abbildung: Dialog Kategorie hinzufügen Name: Geben SIe hier einen Namen für die Kategorie ein.

- *Unterkategorie von:* Wählen Sie ggf. die Oberkategorie.
- *Rechte*: Legen Sie hier fest, wer Zugriff auf die FAQ-Kategorie hat.
- *Gültig:* Legen Sie hier fest, ob die Kategorie gültig oder ungültig ist.
- *Kommentar:* Geben Sie hier einen Kommentar an.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
  Die neu erstellte Kategorie wird gespeichert.

Kategorie bearbeiten

- Klicken Sie in der Übersicht auf die Kategorie, die Sie bearbeiten möchten.
  Es öffnet sich das Widget *"Kategorie bearbeiten"*.

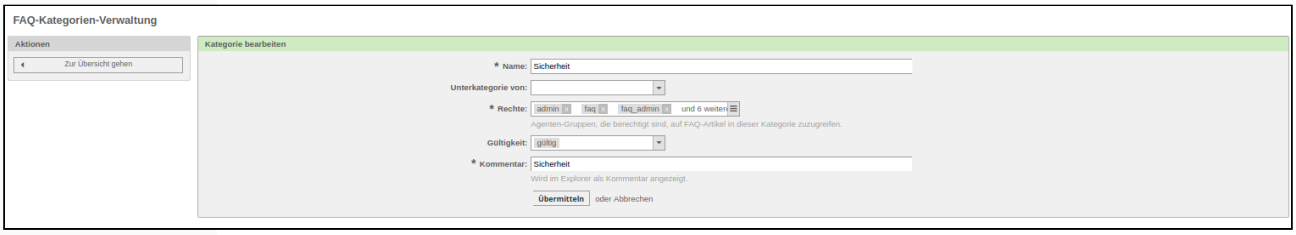


Abbildung: Dialog Kategorie bearbeiten *Name:* Geben Sie hier einen Namen für die Kategorie ein.

- *Unterkategorie von:* Wählen Sie ggf. die Oberkategorie.
- *Rechte:* Legen Sie hier fest, wer Zugriff auf die FAQ-Kategorie hat.
- *Gültig:* Legen Sie hier fest, ob die Kategorie gültig oder ungültig ist.
- *Kommentar:* Geben Sie hier einen Kommentar an.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Die Bearbeitungen werden gespeichert.

3.3.7 FAQ Artikel suchen

Sie können in der Wissensdatenbank nach bestimmten Beiträgen suchen. Sie können Suchvorlagen erstellen und verschiedene Attribute zur Eingrenzung der Suchergebnisse definieren.

FAQ-Artikel suchen

- Klicken Sie dazu entweder den Menüpunkt *"Suche"* im Modul *"FAQ"* oder nutzen Sie das Symbol in der Menüleiste, während Sie sich im Modul FAQ befinden.

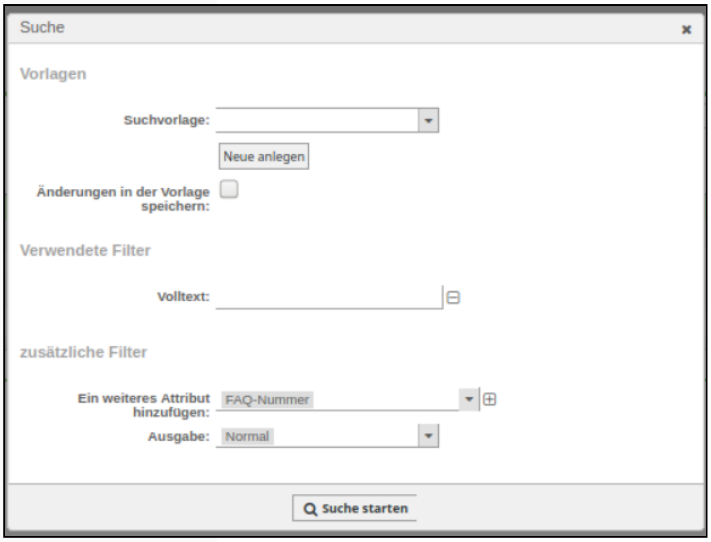


Abbildung: Dialog FAQ-Artikel suchen

- *Suchvorlage:* Wählen Sie ggf. eine erstellte Suchvorlage oder erstellen Sie eine neue Suchvorlage.
- *Änderungen in der Suchvorlage speichern:* Setzen Sie hier einen Haken, wenn Sie eine bestehende Suchvorlage bearbeiten wollen.
- *Verwendete Filter:* Hier sehen Sie aktuell definierten Attribute. Sie können Attribute entfernen, wenn Sie das Symbol anklicken.
- *Zusätzliche Filter:* Hier können Sie weitere Attribute aus der Liste wählen und mit dem Symbol zur Suchvorlage hinzufügen.
- *Ausgabe:* Hier können Sie wählen, ob die Ergebnisse normal, gedruckt oder als CSV-Datei ausgegeben werden sollen.
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Suche starten" .

Suchvorlage erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue anlegen".
- Geben Sie einen Namen für die Suchvorlage in das Eingabefeld ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
- Wählen Sie ein Attribut aus der Liste *"Zusätzliche Filter"* über die Auswahlliste.
- Klicken Sie auf das Symbol neben der Auswahlliste.
  Das Attribut wird zur Vorlage hinzugefügt.
- Klicken Sie auf das Symbol neben der Auswahlliste wenn Sie ggf. Attribute wieder entfernen möchten.
- Wählen Sie in der Auswahlliste *"Ausgabe"*, wie die Suchergebnisse ausgegeben werden sollen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suche starten".
- Die Suche wird ausgeführt und die Suchvorlage gespeichert.

3.4 Modul "Services"

Das Modul *"Services"* bietet Ihnen eine übersichtliche Erfassung und Verwaltung der Services aus dem Servicekatalog oder den SLA's (Service Level Agreements). Der Servicekatalog ist in der Regel kunden- bzw. unternehmensspezifisch.

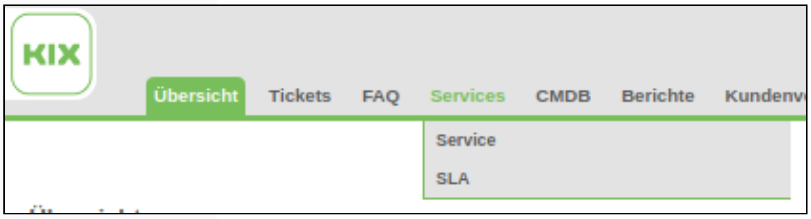


Abbildung: Modul Services Menü

3.4.1 Service

Über den Menüpunkt *"Services"* im Menü *"Service"* erreichen Sie den Servicekatalog. In der Übersicht sind alle im System definierten Services gelistet. Neue Services können Sie im Admin-Bereich unter *"Ticket-Einstellungen" -> "Services"* definieren.

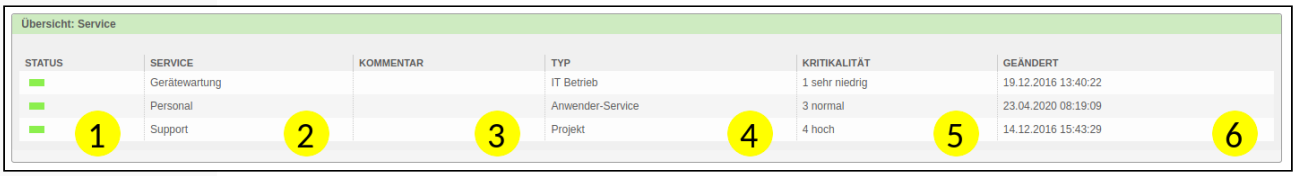


Abbildung: Widget "Übersicht: Service"

1. Status (Operational / Incident / Warning)
2. Servicename
3. Kommentar
4. Servicetyp
5. Kritikalität (1 = sehr niedrig / 2 = niedrig / 3 = normal / 4 = hoch / 5 = sehr hoch)
6. Datum / Uhrzeit der letztem Änderung

Serviceinhalt

Wenn Sie einen Service anklicken, wird der Serviceinhalt dargestellt.

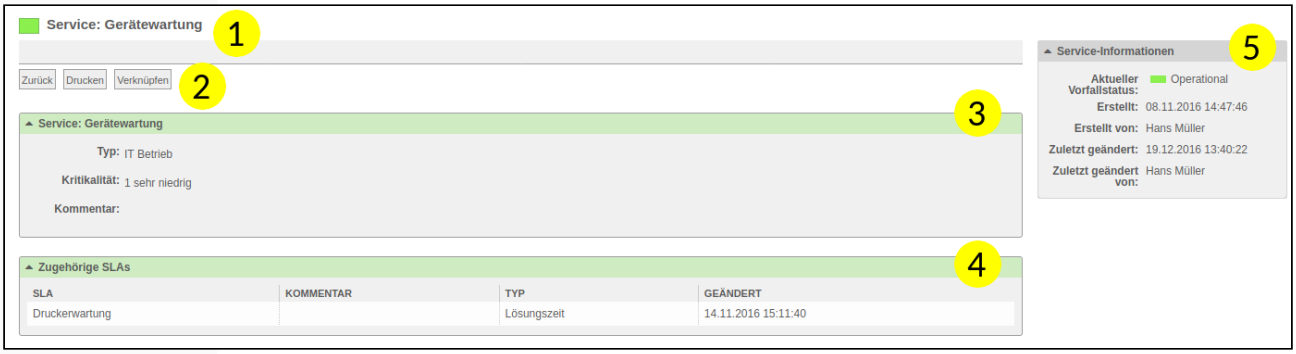


Abbildung: Serviceinhalt

1. Status (Operational / Incident / Warning) + Titel
2. Aktionen
3. Angaben zum Service (Name, ggf. Name des übergeordneten Service, Typ, Kritikalität)
4. Zugehörige SLA
5. Service Informationen

Aktionen

Zurück: Zurück zur Übersicht

Drucken: Generiert ein PDF-Dokument mit Informationen über den gewählten Service.

Abbildung: PDF-Dokument mit Informationen über Service

Verknüpfen: Verknüpft den Service mit anderen Objekten wie bspw. FAQ-Einträge, ConfigItems oder Dokumente.

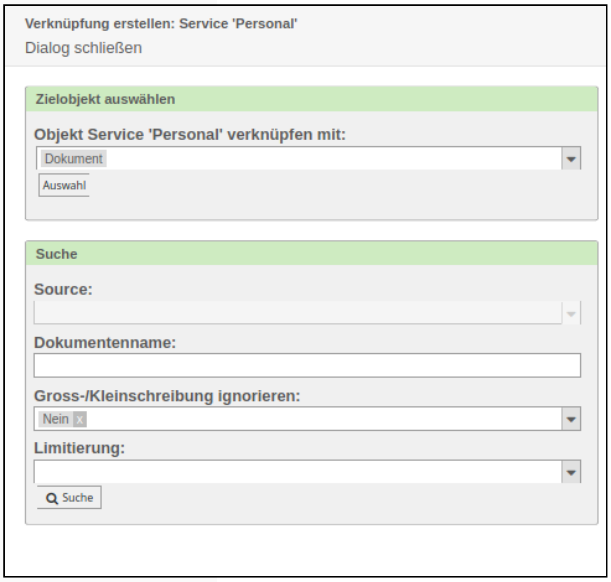


Abbildung: Dialog Verknüpfung erstellen

3.4.2 Service Level Agreement (SLA)

Über den Menüpunkt *"SLA"* im Menü *"Service"* können Sie eine Übersicht der SLAs (Service Level Agreements) aufrufen. Hier sind alle im System definierten SLAs gelistet.

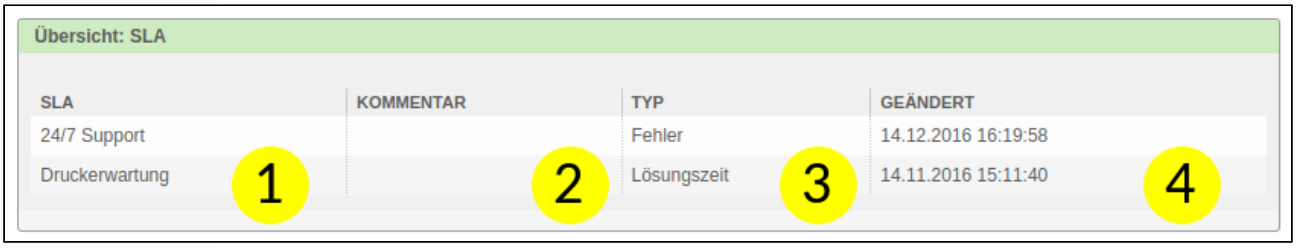


Abbildung: Widget "Übersicht SLA"

1. SLA-Name
2. Kommentar
3. SLA-Typ
4. Letztes Änderungsdatum

SLA-Inhalt

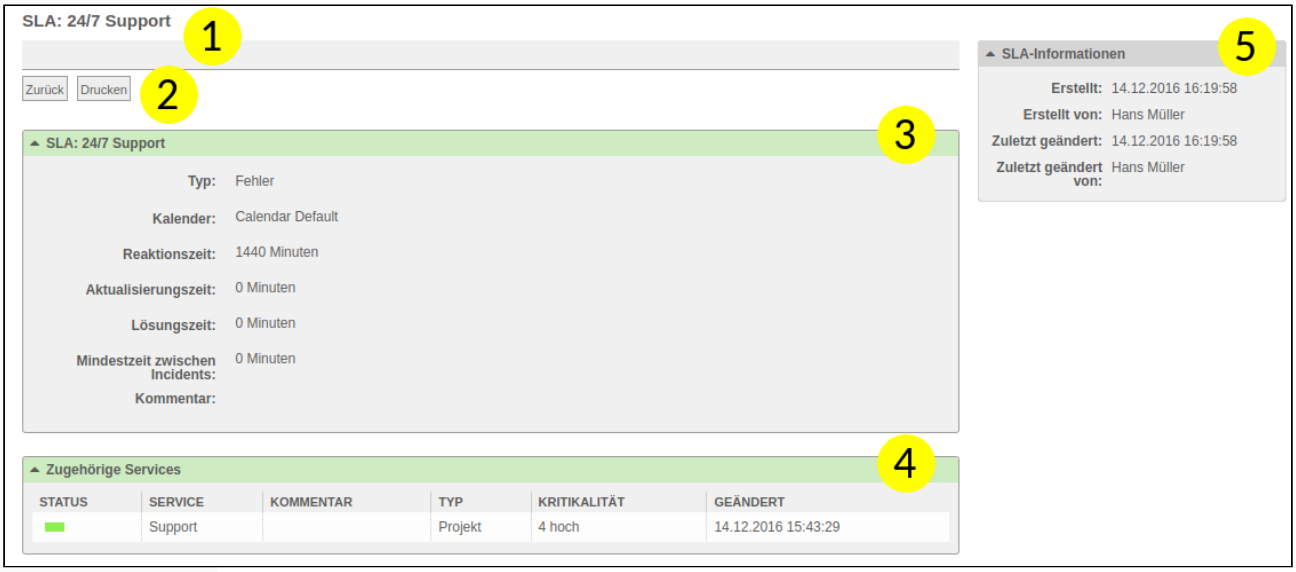


Abbildung: Widget SLA-Inhalt

1. SLA-Titel

2. Aktionen
3. SLA-Übersicht
4. Übersicht Zugehörige Services
5. Sidebar SLA-Informationen

Aktionen

Zurück
Zurück zur SLA-Übersicht.

Drucken
Generiert ein PDF-Dokument mit Informationen über den SLA.

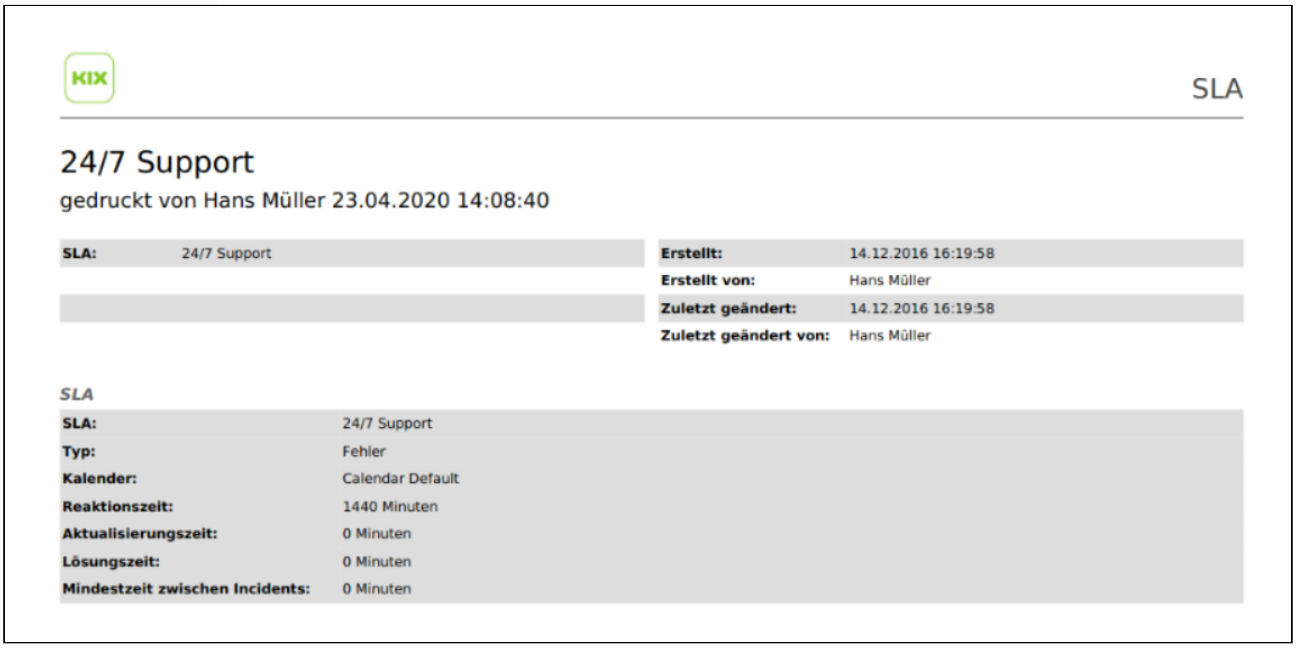


Abbildung: PDF Ausdruck SLA-Inhalt

3.5 Modul "CMDB"

Das Modul *"CMDB"* bietet Ihnen Funktionen zur Verwaltung und Erstellung von ConfigItems (CI).

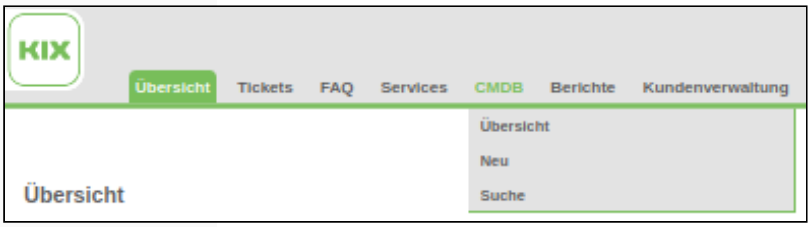


Abbildung: Modul CMDB - Menü

3.5.1 ConfigItem Übersicht

Wenn Sie im Menü *"CMDB"* auf den Menüpunkt *"Übersicht"* klicken, gelangen Sie zur Übersicht aller Klassen der ConfigItems (CI).

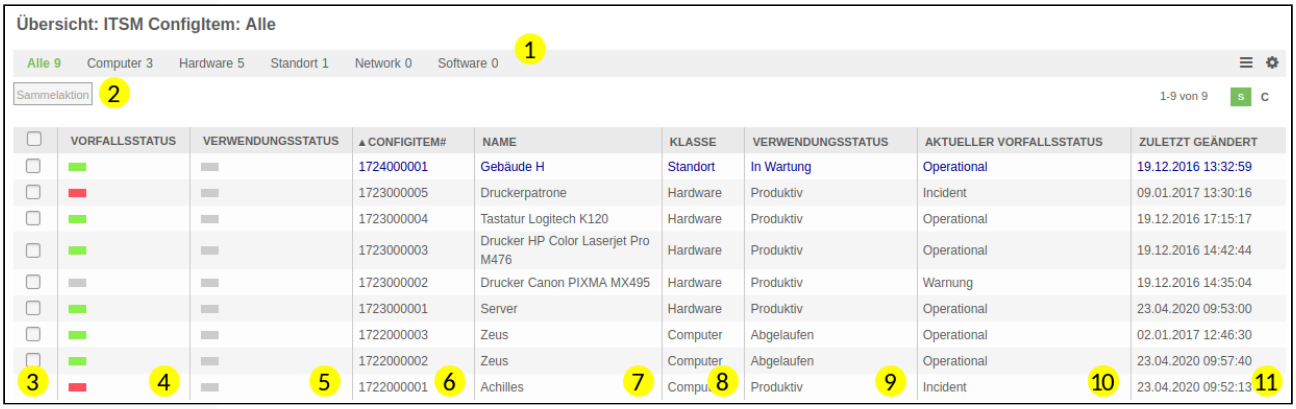


Abbildung: CMDB Übersicht

1. CI-Klassen
2. Aktionsschaltflächen
3. Checkbox für Sammelaktionen
4. Symbol für Vorfallstatus (Operational / Incident / Warning)
5. Symbol für Verwendungsstatus (Produktiv/ Inaktiv / In Wartung / Pilotbetrieb / Geplant / In Reparatur / Abgelaufen / Unter Review / Test / Außer Dienst)
6. ConfigItem-Nummer
7. ConfigItem-Name
8. Klasse
9. Verwendungsstatus
10. Aktueller Vorfallstatus
11. Datum der letzten Änderung

Sie können die ConfigItems einer bestimmten Klasse anzeigen, wenn sie im Bereich *"CI-Klassen"* eine Klasse per Mausklick auswählen. Wenn Sie eine Spalte absteigend oder aufsteigend sortieren möchten, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Das Symbol "Pfeil nach oben" bzw. "Pfeil nach unten" zeigt an, in welche Richtung die Einträge sortiert sind.

ConfigItems mit inaktivem Verwendungsstatus sind standardmäßig ausgeblendet. Wenden Sie sich an Ihren Admin, um inaktive ConfigItems anzeigen zu lassen oder um weitere Status für ConfigItems definieren zu lassen.

Sie können in der Übersicht zwischen der Standardansicht S und einer angepassten Ansicht C (Custom View) wählen. Wenn Sie das Symbol oben rechts anklicken, öffnet sich ein Dialog zur Einstellung der Anzahl dargestellter ConfigItems.

Ansicht anpassen

- Klicken Sie auf das Symbol rechts oben in der Übersicht.
  Es öffnet sich der Dialog für die Spalteneinstellungen.

Abbildung: Dialog Spalteneinstellungen

- Verschieben Sie die Spalten mit Drag and Drop nach Ihren Vorlieben.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Sammelaktion

Mit der Schaltfläche *"Sammelaktion"* können Sie die Verwendungsstatus und Vorfallstatus mehrerer ConfigItems gleichzeitig ändern oder Verlinkungen zwischen ConfigItems bilden oder ändern.

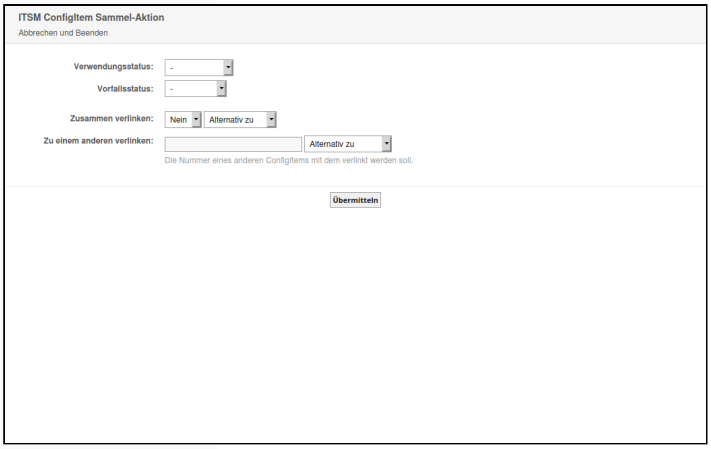


Abbildung: Dialog Sammelaktion

> **Hinweis**
>
> Stellen Sie sicher, dass Sie alle Klassen, die die Sammelaktion betrifft, bearbeiten dürfen. Dann ist es möglich bei einer Sammelaktion über mehrere Klassen klassenspezifische Attribute zu setzen. Fehlt Ihnen die Berechtigung, eine der gewählten Klassen zu ändern, sehen Sie deren klassenspezifische Attribute nicht.

3.5.2 ConfigItem Detailansicht

Wenn Sie in der ConfigItem-Übersicht eine Klasse und ein ConfigItem mit Mausklick ausgewählt haben, öffnet sich die Detailansicht des ConfigItems.

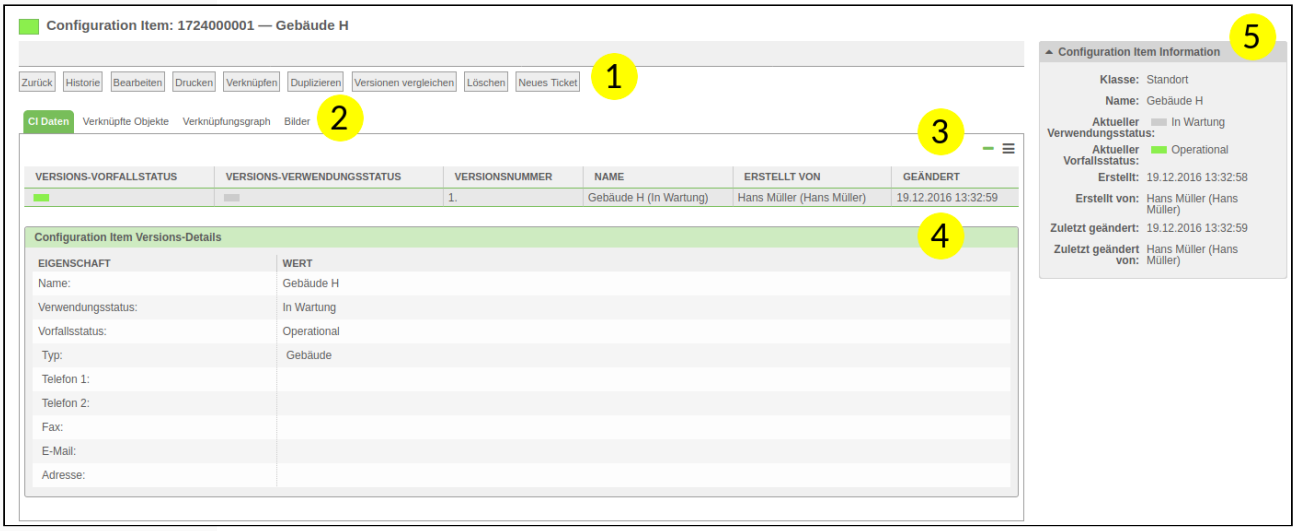


Abbildung: ConfigItem Detailansicht

1. Aktionsschaltflächen
2. Tableiste
3. Versionsübersicht
4. Versionsdetails
5. Sidebar Configuration Item Informationen

Configuration Item Information

Das Widget *"Configuration Item Information"* auf der rechten Seite zeigt folgende Daten:

- CI-Klasse
- CI-Name
- Aktueller Verwendungs-/Vorfallstatus
- Erstellt / Erstellt von
- Zuletzt geändert / Zuletzt geändert von

Abbildung: Configuration Item Information

Tab "CI-Daten"

Im Tab *"CI Daten"* befindet sich die Versionsübersicht. Die Versionsübersicht listet die einzelnen Versionen eines ConfigItems untereinander auf. Unter der Versionsübersicht sehen Sie die Versionsdetails wie bpsw. Namen, Vorfallstatus, Typ und andere klassenspezifische Daten zur ausgewählten Version eines ConfigItem.

VERSIONS-VORFALLSTATUS	VERSION DEPLOYMENT STATE	VERSIONSNUMMER	NAME	ERSTELLT VON	GEÄNDERT
		1.	Achilles (Produktiv)	Hans Müller (Hans Müller)	19.12.2016 13:35:34
		2.	Achilles (Produktiv)	Hans Müller (Hans Müller)	19.12.2016 13:36:07
		3.	Achilles (Produktiv)	Hans Müller (Hans Müller)	19.12.2016 16:42:27

Abbildung: Versionsübersicht

Sie können sich die aktuelle oder mehrere Versionen anzeigen lassen.

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, wenn Sie alle Versionen anzeigen möchten.

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, wenn Sie nur die aktuelle Version anzeigen möchten.

Tab "Verknüpfte Objekte"

Im Tab *"Verknüpfte Objekte"* sehen Sie alle mit einem ConfigItem verknüpften Objekte. Das können Tickets, andere ConfigItems, Services oder FAQ-Einträge sein.

Die Objekttypen sind jeweils als Widget gruppiert dargestellt. Wenn das Widget ggf. eingeklappt ist, können Sie es mit Klick auf das Symbol ausklappen.

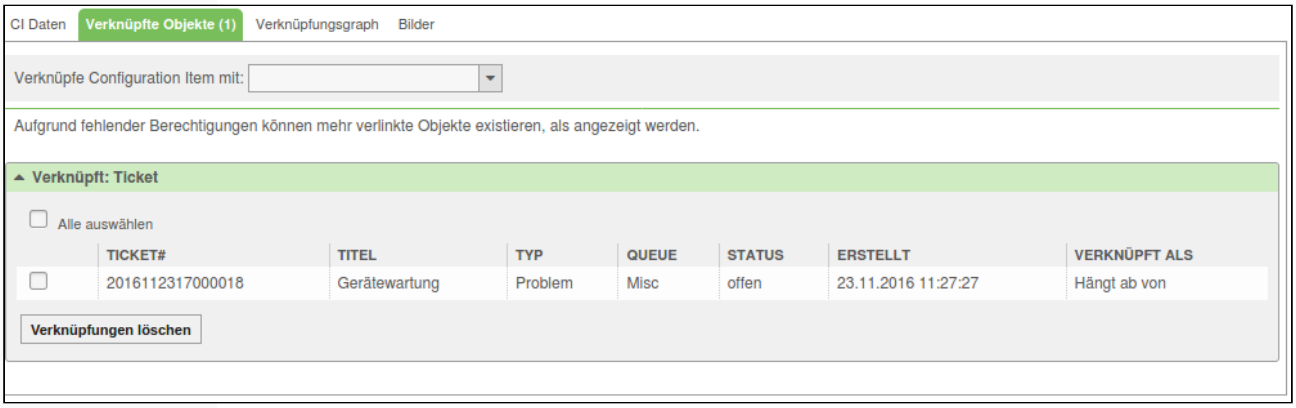


Abbildung: ConfigItem Verknüpfte Objekte

Sie können in dieser Ansicht Verknüpfungen entfernen, wenn Sie die Objekte markieren und auf die Schaltfläche *"Verknüpfungen löschen"* klicken.

Mit der Quicklink-Funktion können Sie schnell weitere Verknüpfungen erstellen:

- Wählen Sie das Objekt aus der Auswahlliste *"Verknüpfe Configuation Item mit"*
- Wählen Sie den Verknüpfungstyp aus der Auswahliste *"Verknüpfungstyp"*
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *"Übermitteln"*.
  Die gewählten Objekte sind nun miteinander verknüpft und im Tab *"Verknüpfte Objekte"* sichtbar.

Tab "Verknüpfungsgraph"

Im Tab *"Verknüpfungsgraph"* sehen Sie alle Verknüpfungen eines ConfigItems in einer interaktiven, grafischen Darstellung. Es lassen sich Verknüpfungstiefen bis zu 9 Ebenen anzeigen. Die Ausrichtungsstärke definiert die Qualität der Ausrichtung. Wenn bei komplexen Anordnungen die Ausrichtung nicht durchgeführt werden kann, muss die Ausrichtungsstärke ggf. reduziert werden.

Bei Anklicken des Zahnrads öffnet sich das Widget *"Konfiguration Graphanzeige"* können Sie die Anzeige des Graphen beeinflussen und Vorlagen für die Anzeige der Graphen definieren.

- Max. Verknüpfungstiefe: Legt fest bis zu welcher Unterebene die Objekte im Graph dargestellt werden.
- Zu verfolgende Verknüpfungstypen: Legt fest, welche Verknüpfungstypen im Graph dargestellt werden.
- Zu betrachtende CI-Klassen: Legt fest, welche CI-Klassen im Graph dargestellt werden.
- Ausrichtungsstärke: Definiert die Qualität der Ausrichtung.

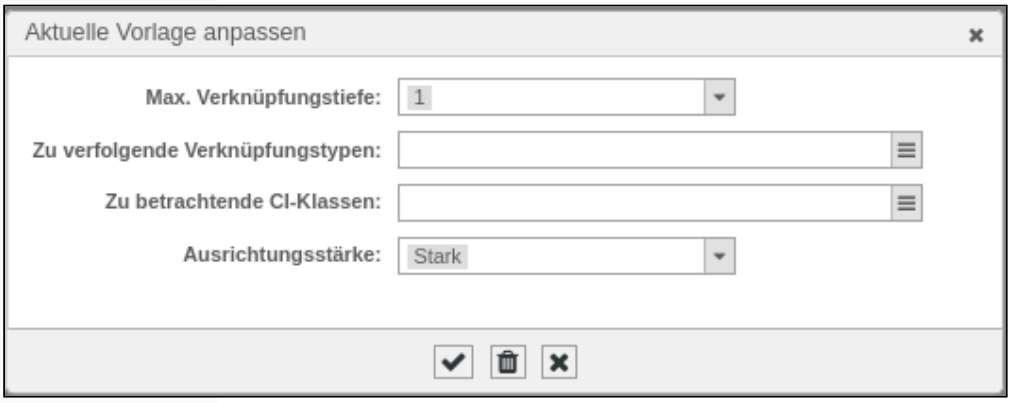


Abbildung: Konfiguration Graphanzeige

Hinweis

Vorlagen können auch in der SysConfig vordefiniert werden.
Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *ITSM* und dort zur Untergruppe *ITSMConfigItem::LinkGraph::Templates.*.

- CIGraphConfigTemplate###Name
  - Name der Ansichtskonfiguration (eindeutig)
- CIGraphConfigTemplate###Permission
  - Beschränkung auf Basis der Berechtigungsgruppe (RO)
- Inhalt der Ansichtskonfiguration
  - CIGraphConfigTemplate###MaxSearchDepth
    - max. Verknüpfungstiefe
  - CIGraphConfigTemplate###RelevantLinkTypes
    - zu verfolgende Verknüpfungstypen
  - CIGraphConfigTemplate###RelevantObjectSubTypes
    - zu betrachtende CI-Klassen
  - CIGraphConfigTemplate###AdjustingStrength
    - Ausrichtungsstärke

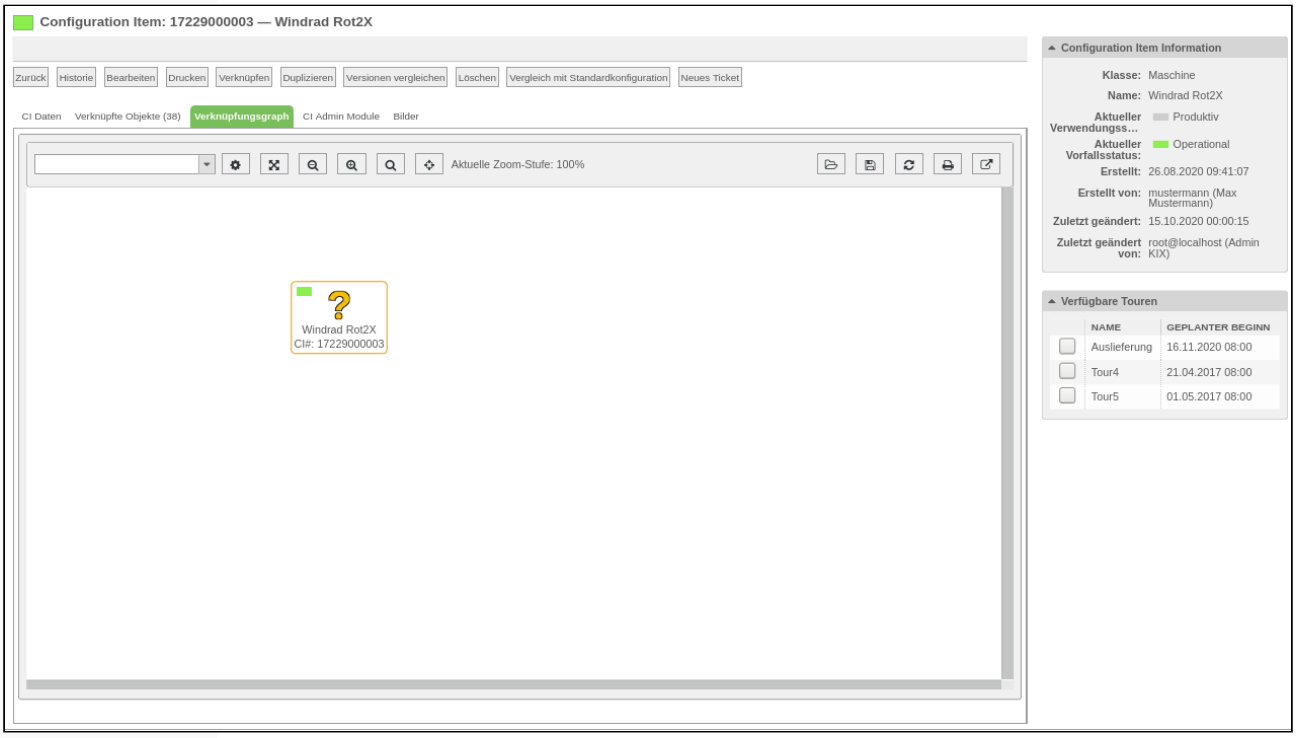


Abbildung: Tab "Verknüpfungsgraph"

Die Ansicht kann

- in den sichtbaren Bereich eingepasst werden.
- verkleinert bzw. vergrößert werden.
- auf 100 % vergrößert bzw. gezoomt werden.

Zudem kann

- ein Graph geladen werden.
- der Graph gespeichert, ausgerichtet oder gedruckt werden.
- der Graph in einem separaten Fenster geöffnet werden.

Gespeicherte Graphen können wieder geladen werden. Dabei wird die Graph-Konfiguration des gespeicherten Graphen verwendet und ggf. mit der neuen Verknüpfungssituation angezeigt.

Das bedeutet, bekannte CIs (die beim Speichern schon gesetzt waren) werden wieder an die gespeicherten Positionen gesetzt und bisher unbekannte CIs müssen Sie manuell ausrichten. Zudem erhalten Sie eine Auflistung über neue hinzugekommene CIs oder entfernte CIs in einem Pop-up.

Sie können die CIs im Graphen per Drag and Drop verschieben. Wenn Sie auf ein CI mit der rechten Maustaste klicken, öffnet sich ein Menü mit Optionen zum Verknüpfen und zur Anzeige der CI-Details:

Wenn Sie mit der linken Maustaste auf eine Verbindung (das Rechteck mit der Verknüpfungsart) klicken, öffnet sich ein Dialog zum Ändern oder Löschen der Verbindung:

Ein geöffnetes Configuration Item erkennen Sie am orangefarbenen Rahmen. Wenn Sie auf ein anderes ConfigItem in der Ansicht klicken, gelangen Sie zum Tab *"Verknüpfungsgraph"* dieses ConfigItems. In dem Fall wird die selbe Graph-Konfiguration benutzt und ein Graph ausgehend von diesem CI erstellt. Dadurch können Sie sich Knoten für Knoten durch den Graphen weiter bewegen.

Tab "Bilder"

Im Tab *"Bilder"* sehen Sie ggf. Bilder zum ConfigItem und Sie können weitere Bilder vom Typ png, jpg, Gif, TIFF oder bmp zum ConfigItem hinzufügen. Die Bilder können Sie mit Notizen ergänzen.

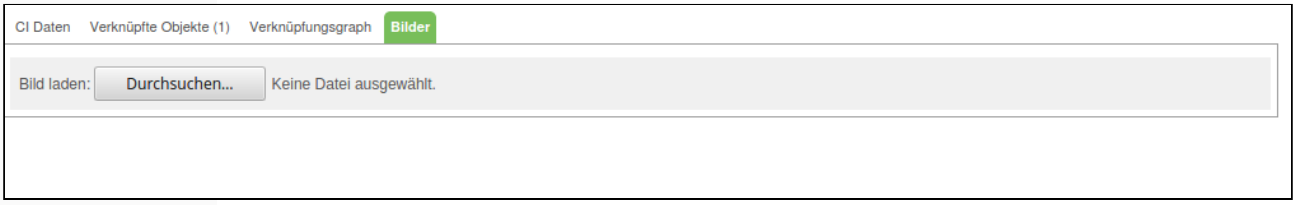


Abbildung: Tab "Bilder"

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *"Durchsuchen"*.
- Wählen Sie den Speicherort der Datei.
- Fügen Sie ggf. einen Bildtext hinzu.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *"Übermitteln"*.

3.5.3 ConfigItem Aktionen

Die ConfigItem-Aktionen sind in der Detailansicht eines ConfigItem verfügbar.

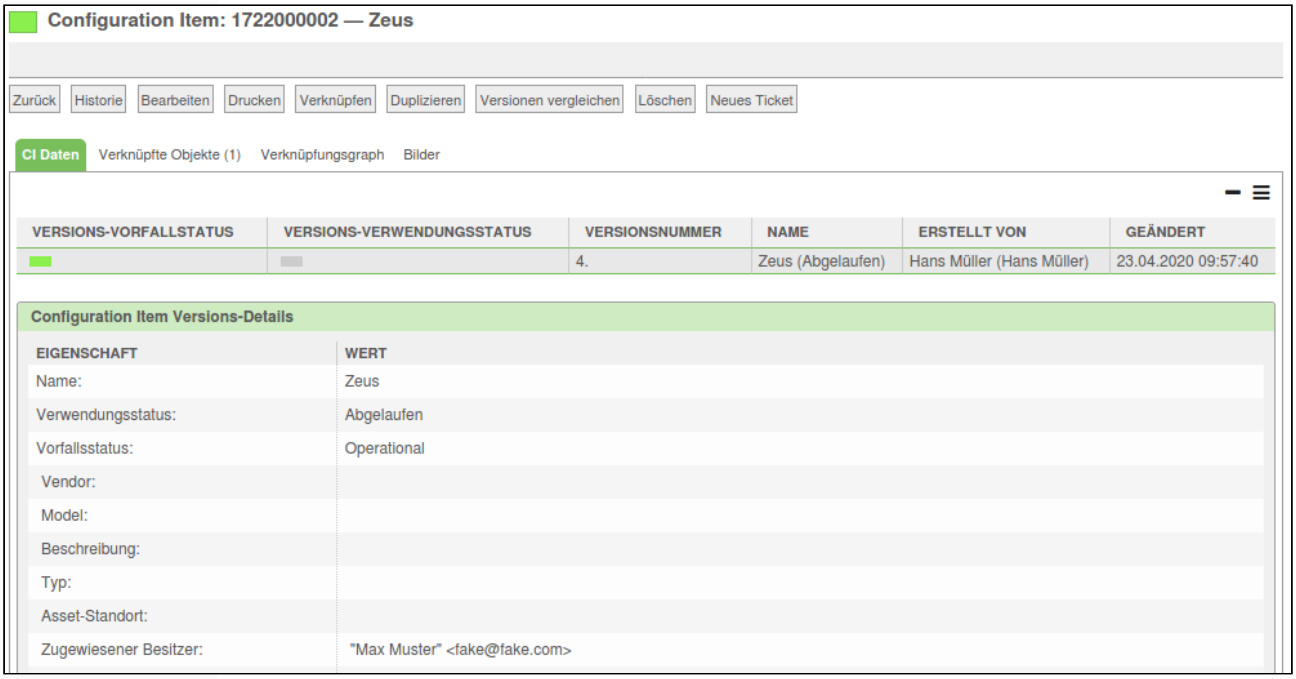


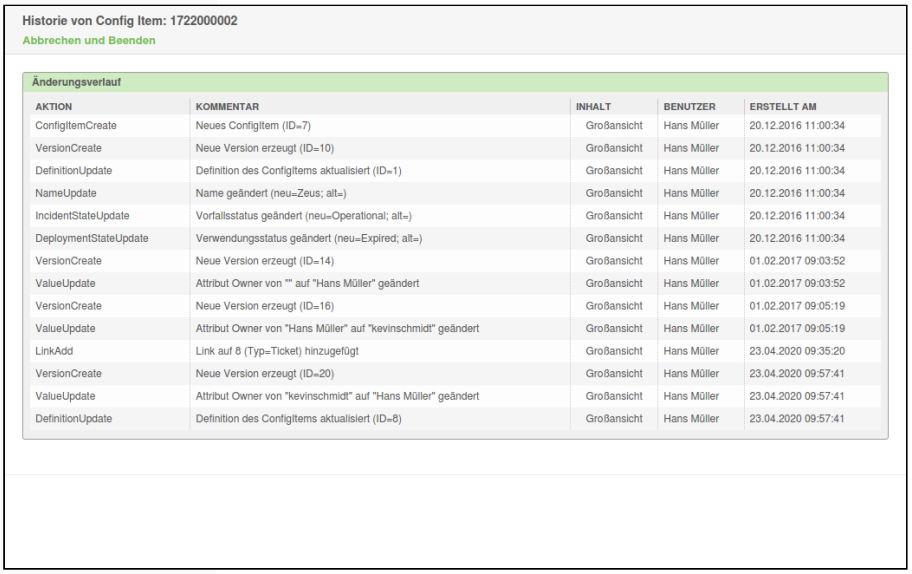
Abbildung: Aktionsschaltflächen

Zurück

Zurück zur Seite Übersicht.

Historie

Zeigt einen Überblick aller Bearbeitungsschritte, die bisher am ConfigItem vorgenommen wurden.



AKTION	KOMMENTAR	INHALT	BENUTZER	ERSTELLT AM
ConfigItemCreate	Neues ConfigItem (ID=7)	Großansicht	Hans Müller	20.12.2016 11:00:34
VersionCreate	Neue Version erzeugt (ID=10)	Großansicht	Hans Müller	20.12.2016 11:00:34
DefinitionUpdate	Definition des ConfigItems aktualisiert (ID=1)	Großansicht	Hans Müller	20.12.2016 11:00:34
NameUpdate	Name geändert (neu=Zeus; alt=)	Großansicht	Hans Müller	20.12.2016 11:00:34
IncidentStateUpdate	Vorfallsstatus geändert (neu=Operational; alt=)	Großansicht	Hans Müller	20.12.2016 11:00:34
DeploymentStateUpdate	Verwendungsstatus geändert (neu=Expired; alt=)	Großansicht	Hans Müller	20.12.2016 11:00:34
VersionCreate	Neue Version erzeugt (ID=14)	Großansicht	Hans Müller	01.02.2017 09:03:52
ValueUpdate	Attribut Owner von "" auf "Hans Müller" geändert	Großansicht	Hans Müller	01.02.2017 09:03:52
VersionCreate	Neue Version erzeugt (ID=16)	Großansicht	Hans Müller	01.02.2017 09:05:19
ValueUpdate	Attribut Owner von "Hans Müller" auf "kevinschmidt" geändert	Großansicht	Hans Müller	01.02.2017 09:05:19
LinkAdd	Link auf 8 (Typ=Ticket) hinzugefügt	Großansicht	Hans Müller	23.04.2020 09:35:20
VersionCreate	Neue Version erzeugt (ID=20)	Großansicht	Hans Müller	23.04.2020 09:57:41
ValueUpdate	Attribut Owner von "kevinschmidt" auf "Hans Müller" geändert	Großansicht	Hans Müller	23.04.2020 09:57:41
DefinitionUpdate	Definition des ConfigItems aktualisiert (ID=8)	Großansicht	Hans Müller	23.04.2020 09:57:41

Abbildung: Widget Historie

Bearbeiten

Öffnet den Dialog zum Bearbeiten des ConfigItems:

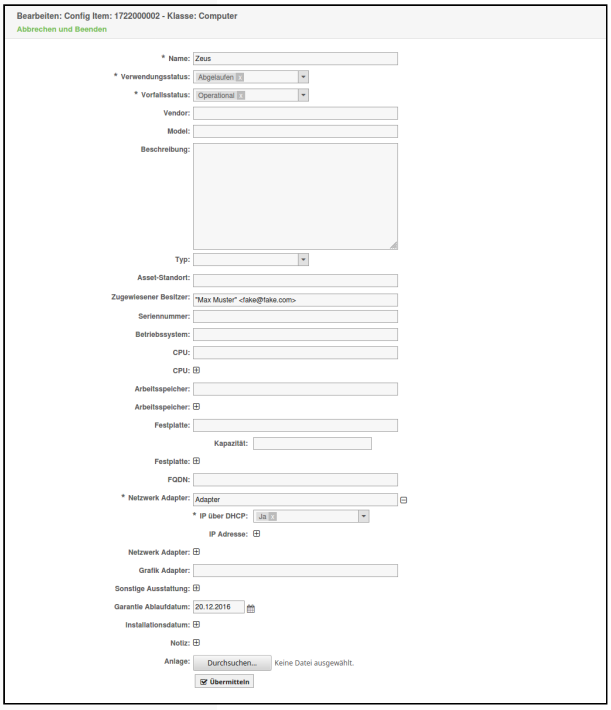


Abbildung: Dialog ConfigItem bearbeiten

Drucken

Erzeugt einen Ausdruck der ConfigItem Daten.

Verknüpfen

Öffnet den Dialog zum Erstellen von Verknüpfungen mit anderen ConfigItems:

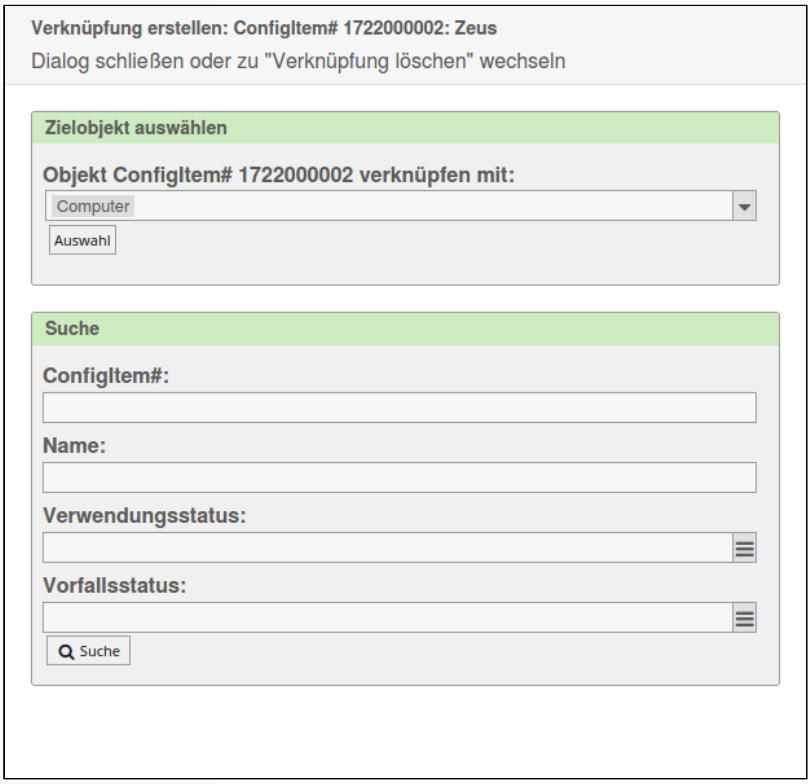


Abbildung: Dialog Verknüpfungen erstellen

Duplizieren

Ruft den Dialog zum Duplizieren des ConfigItems auf. Dabei ist es möglich, am Duplikat Änderungen zu erstellen.

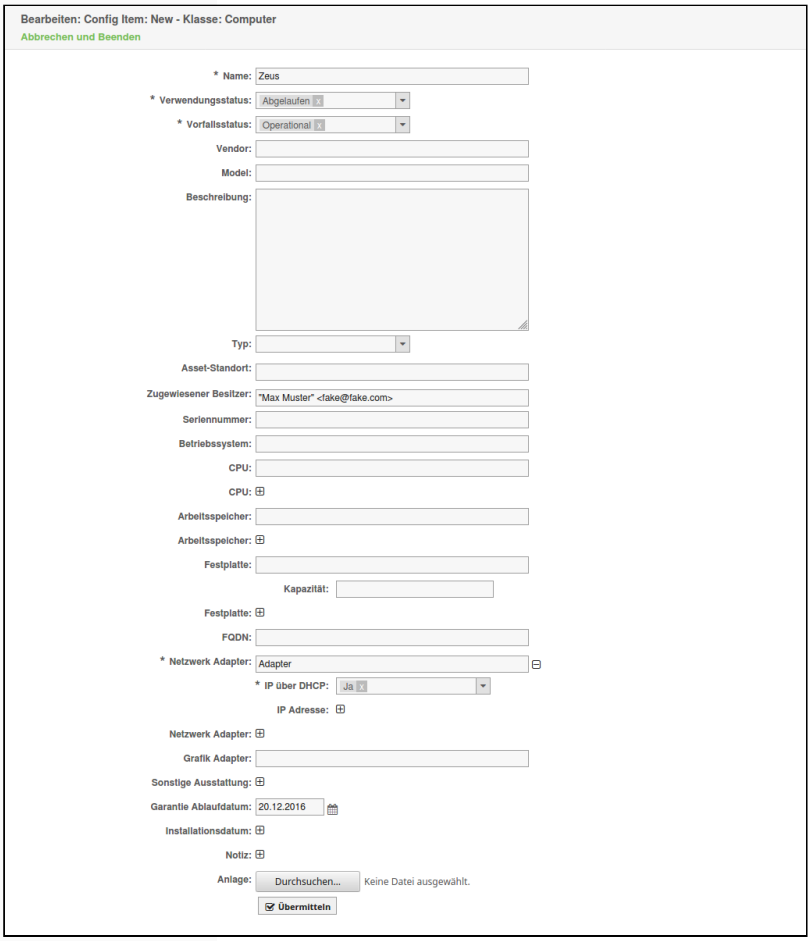


Abbildung: Dialog Duplizieren

Versionen vergleichen

Vergleicht zwei Versionen eines ConfigItems und hebt die Unterschiede zwischen den Versionen farblich hervor.

- Markieren Sie in der linken bzw. rechten Auswahlliste die Version, die sie vergleichen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Vergleichen".
  Die Versionen werden verglichen und nebeneinander mit ihren Eigenschaften im Widget dargestellt.

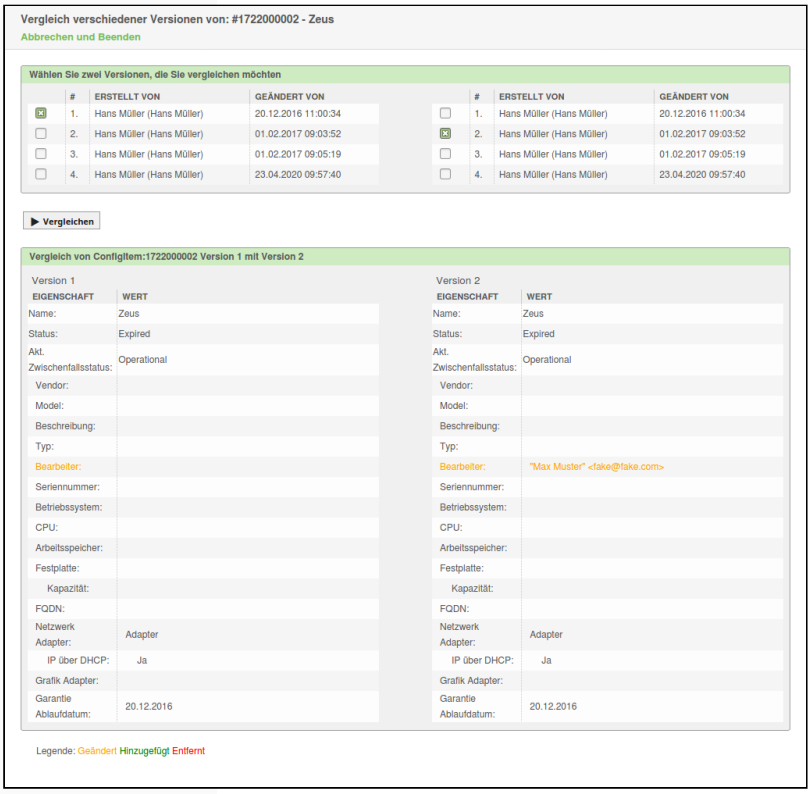


Abbildung: Widget Versionen vergleichen

Grüne Einträge = Eintrag hinzugefügt

Rote Einträge = Eintrag entfernt

Gelbe Einträge = Eintrag geändert

Neues Ticket

Erstellt ein neues E-Mail Ticket mit automatischer Verlinkung zwischen ConfigItem und Ticket.

Kontierte Tickets

Die Funktion listet alle Tickets auf, die auf dieses ConfigItem als Zeit-Buchungsreferenz gebucht (kontiert) wurden. Im Auslieferungszustand können das nur ConfigItems der Klassen "Project" / "Workpackage" sein.

3.5.4 ConfigItems erstellen

Klicken Sie in der Menüleiste im Bereich *"CMDB"* auf den Eintrag *"Neu"*.
Es öffnet sich ein Widget mit einer Liste von ConfigItem-Klassen.

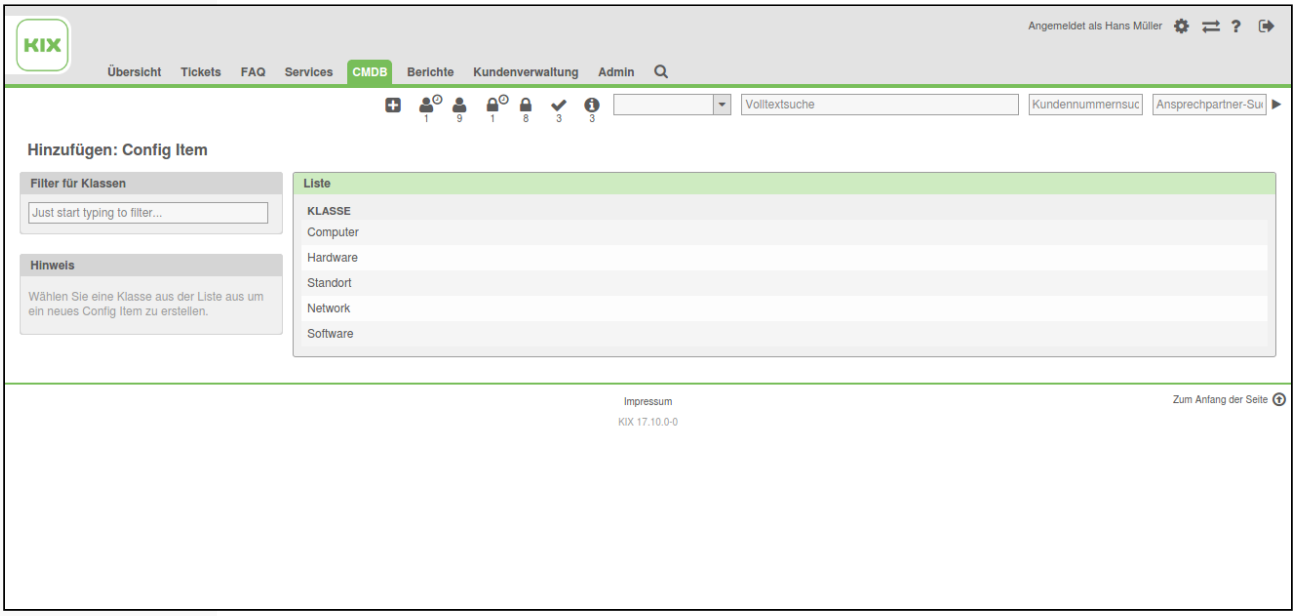


Abbildung: CI-Klassen Auswahl

Klicken Sie auf einen Eintrag in der Liste.
Es öffnet sich ein Dialog mit verschiedenen Eingabefeldern.

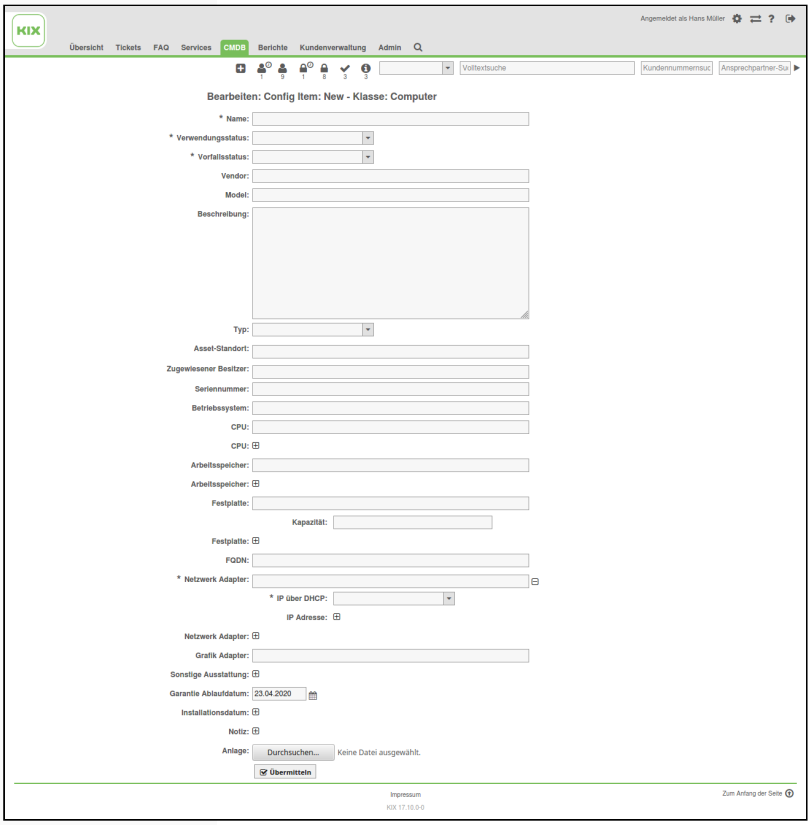


Abbildung: Dialog ConfigItem erstellen am Bsp. Klasse : Computer

Die Eingabefelder sind je nach gewählter Klasse unterschiedlich.

Tragen Sie Ihre Daten zum ConfigItem in die Eingabefelder ein.

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

3.5.5 ConfigItems suchen

Wenn Sie im Menü *"CMDB"* den Menüpunkt *"Suche"* wählen, können Sie nach ConfigItems suchen oder Suchvorlagen für die Suche nach ConfigItems erstellen.

ConfigItems suchen

- Klicken Sie im Menü *"CMDB"* auf den Eintrag *"Suche"*.
- Wählen Sie ggf. eine Klasse in der Auswahlliste oder wählen Sie *"Alle"* wenn Sie über alle Klassen suchen möchten.

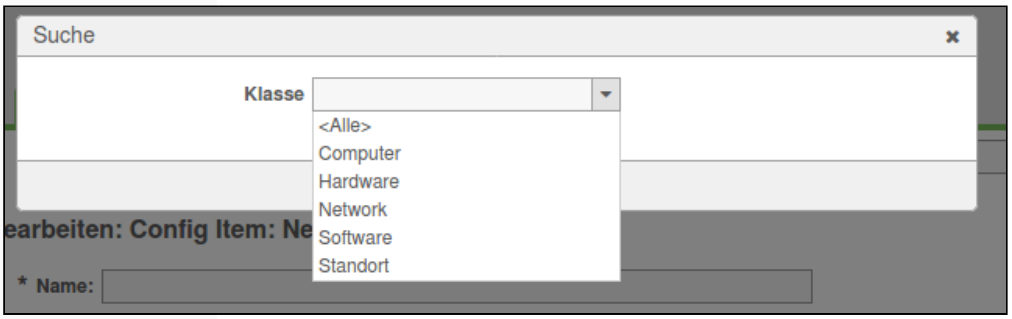


Abbildung: ConfigItem suchen

- Geben Sie im Bereich *"Verwendete Filter"* einen Suchbegriff in das Eingabefeld ein.
- Wählen Sie ggf. im Bereich *"zusätzliche Filter"* ein weiteres Filterattribut aus der Auswahlliste.

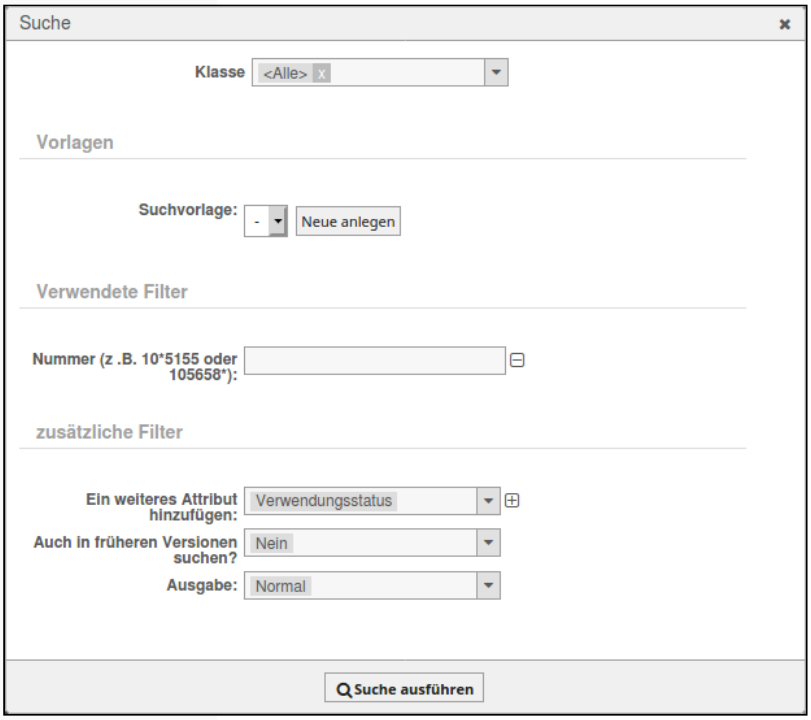


Abbildung: Dialog ConfigItem suchen

- Fügen Sie ggf. den zusätzlich gewählten Filter mit der Schaltfläche dem Bereich *"Verwendete Filter"* hinzu.
- Wählen Sie ggf. *"Ja"* bei *"Auch in früheren Versionen suchen"* wenn Sie die Suche über alle Versionen des ConfigItems durchführen möchten.
- Wählen Sie ggf. im Bereich *"Ausgabe"* den Wert *"CSV"* oder *"Drucken"*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suche ausführen".

Suchvorlage erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue anlegen".
- Geben Sie in das Eingabefeld eine Bezeichnung ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Vorlage erstellen".
- Wählen Sie im Bereich *"Ein weiteres Attribut hinzufügen"* ein Filterattribut aus der Auswahlliste.
- Fügen Sie das Filterattribut mit der Schaltfläche dem Bereich *"Verwendete Filter"* hinzu.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suche ausführen".
  Die Suche wird ausgeführt und die verwendeten Filterattribute werden als Suchvorlage gespeichert.

3.6 Modul "Berichte"

Mit der Berichte-Funktion können Sie umfangreiche und individuelle Statistiken zu vorhandenen Tickets, CIs, FAQ-Einträgen und anderem erstellen. Die Statistiken können als CSV-Datei oder PDF-Datei ausgegeben werden.

Es gibt folgende Statistiktypen:

Dynamische Matrix: Erstellt eine Matrix mit ermittelten Datenwerten in jeder Zelle. Jeder Zelle hat dabei die selbe Einheit (z.B. Anzahl). Dieser Typ eignet sich, wenn Sie z.B. die Anzahl neuer Tickets pro Tag im letzten Monat ermitteln möchten.

Dynamische Liste: Erstellt eine Tabelle über vorhandene Daten. Jede Zeile entspricht dabei einem Objekt (z.B. Ticket) mit seinen jeweiligen Attributen (z.B. Titel, Priorität, Queue,...). Dieser Typ eignet sich, wenn Sie bspw. einen Überblick über Ihren Datenbestand bekommen möchten.

Statisch: Erzeugt komplexe Statistiken, die nicht oder nur eingeschränkt konfigurierbar sind und eventuell keine tabellarischen Ergebnisse liefern. Grundlage für statische Berichte sind selbst entwickelte Module, die im Frontend über diesen Punkt eingebunden werden.

Wenn Sie den Menüpunkt *"Statistiken"* im Menü *"Berichte"* wählen, öffnet sich eine Übersicht mit bereits vorhandenen Statistiken.

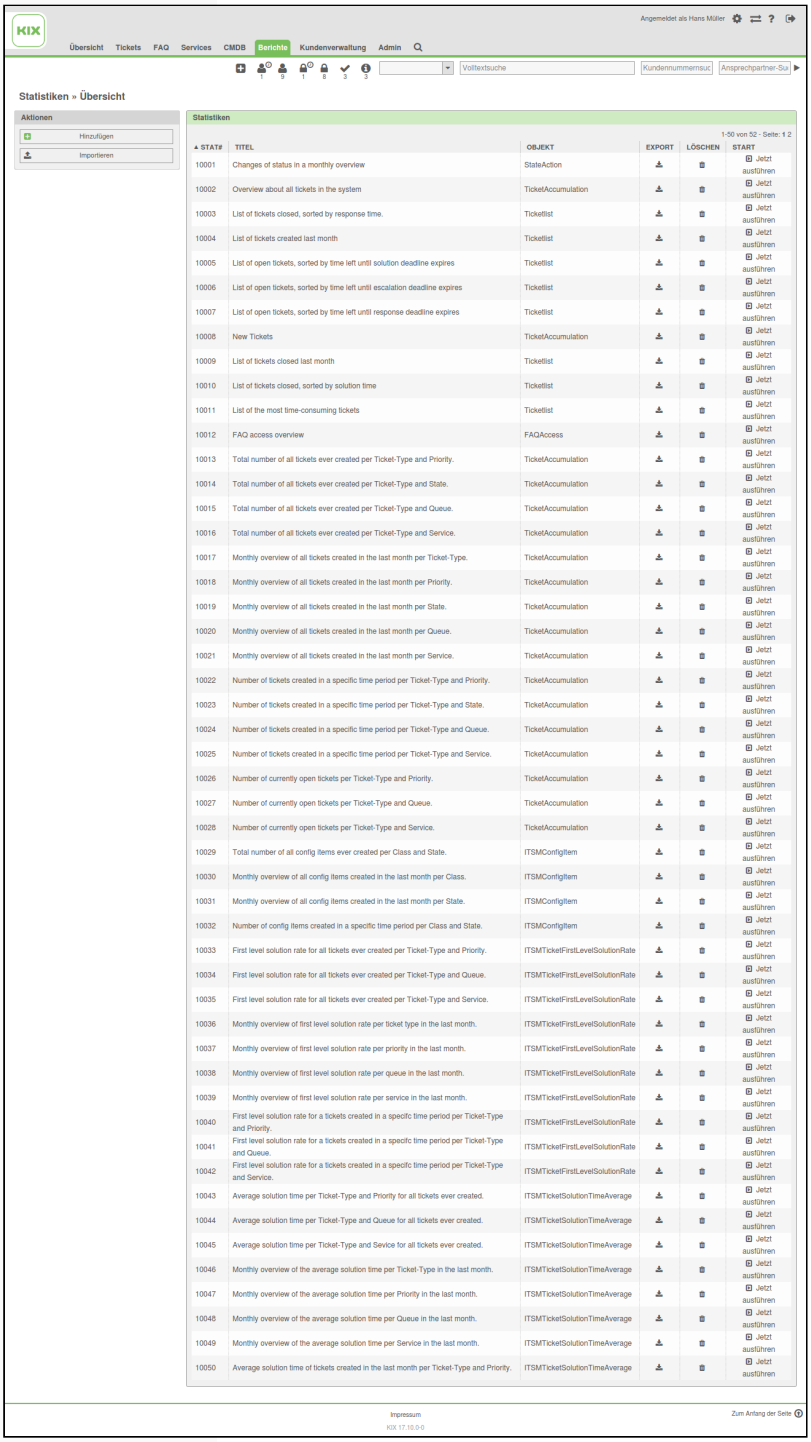


Abbildung: Widget Statistiken-Übersicht

Wenn Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken, werden die Werte in der Spalte absteigend oder aufsteigend sortiert. Die Symbole und zeigen die Sortierrichtung an.
Mit der Schaltfläche können Sie die Statistik als XML-Datei exportieren.

Mit der Schaltfläche können Sie die Statistik löschen.
Wenn Sie auf einen Eintrag der Spalte "STAT#" klicken, können Sie eine Statistik bearbeiten.

Statistik ausführen

- Wählen Sie eine Statistik aus der Übersicht und klicken Sie auf die Schaltfläche "Jetzt ausführen".
  Es öffnet sich ein Widget mit Einstellungen.

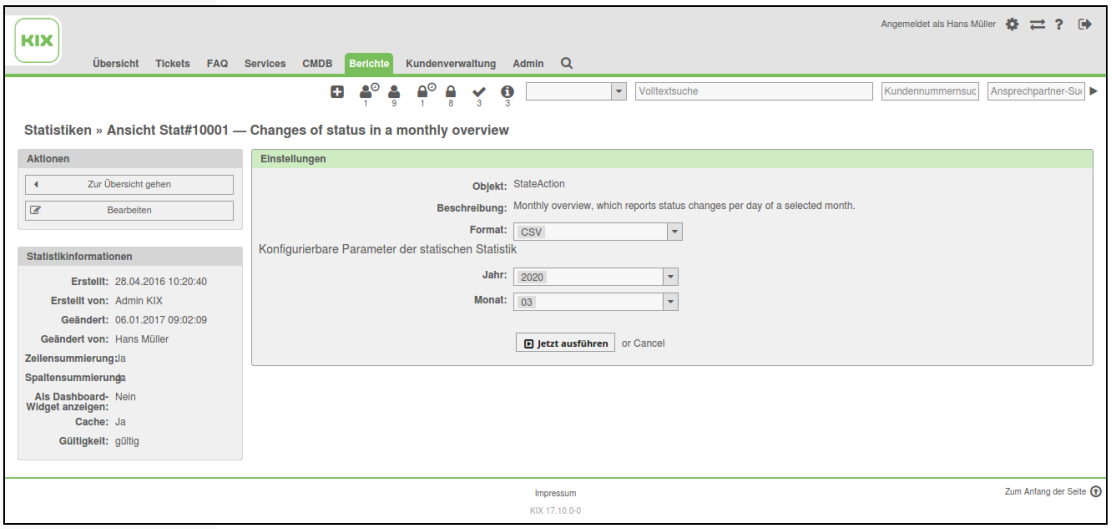


Abbildung: Statistik Einstellungen

- Wählen Sie das Ausgabeformat.
- Stellen Sie ggf. Ihre gewünschten Parameter ein, bspw. den Zeitraum.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Jetzt Ausführen" .

Neue Statistik definieren

- Klicken Sie in der Übersicht auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
  Es öffnet sich ein Widget *"Statistiken hinzufügen"*.

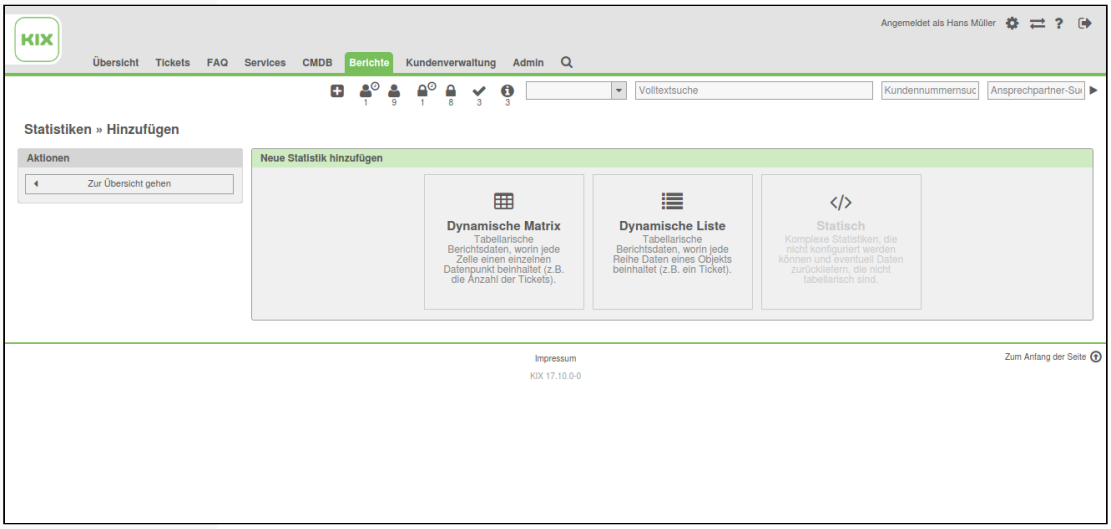


Abbildung: Widget Statistiken hinzufügen

- Wählen Sie die Art der Statistik (Dynamische Matrix, Dynamische Liste, Statisch).
  Es öffnet sich ein Widget mit Parametereinstellungen. Mögliche Objekttypen sind hierbei: die Gesprächsleitfädenliste, die ITSMConfigItemListe, die Zeitbuchung am Ticket, die Ticketliste und die Reaktions- und Lösungszeit am Ticket.

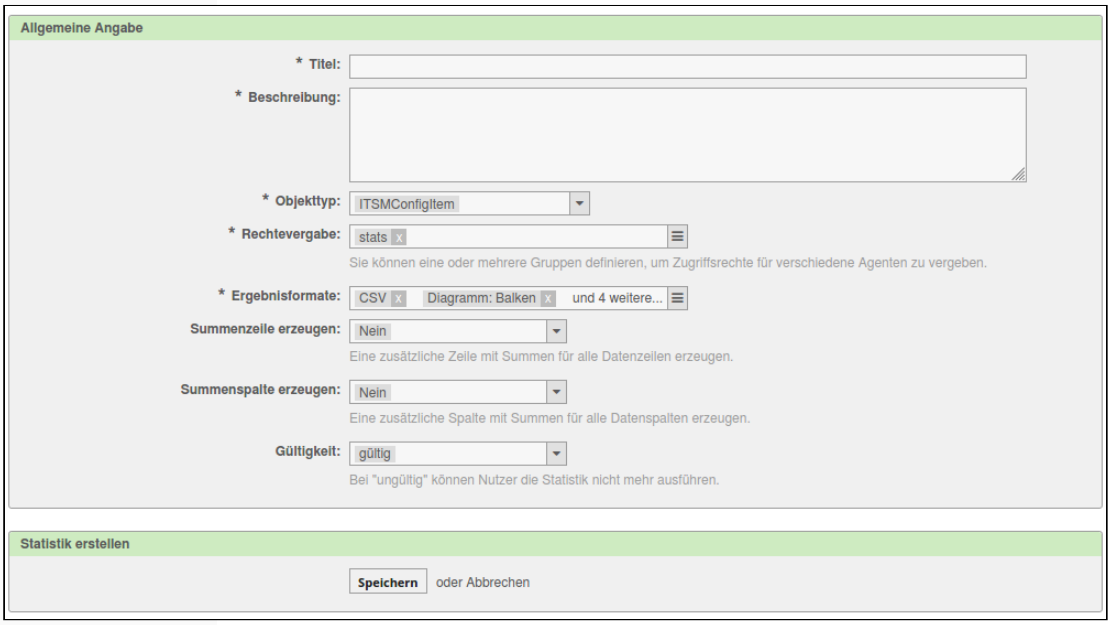


Abbildung: Widget Statistik Parameter

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Speichern".
  Die Statistik wird erstellt und Sie gelangen zum Bearbeitungsbildschirm.

Statistik bearbeiten

- Definieren Sie eine neue Statistik oder klicken Sie auf die Statistiknummer einer bestehenden Statistik in der Übersicht.
  Es öffnet sich ein Widget mit einer Statistik Vorschau.

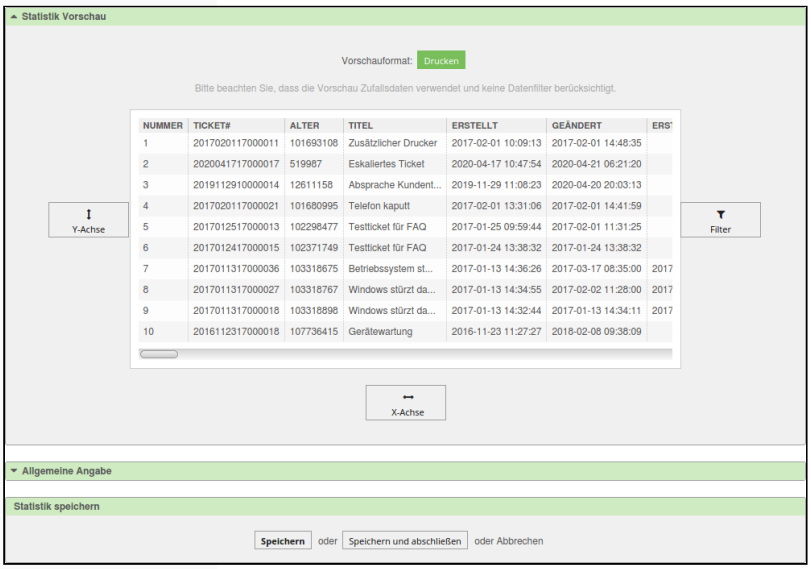


Abbildung: Widget Statistik Vorschau

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "X-Achse".

Es öffnet sich ein Widget zum Konfigurieren der X-Achse.

- Wählen Sie einen Wert für die X-Achse.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Speichern" oder "Speichern und Abschließen".
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Y-Achse".

Es öffnet sich ein Widget zum Konfigurieren der Y-Achse.

- Wählen Sie einen Wert für die Y-Achse.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Speichern" oder "Speichern und Abschließen".

Statistikeinstellungen importieren

- Klicken Sie in der Übersicht auf die Schaltfläche "Importieren".
  Es öffnet sich ein Widget zum Importieren der Statistikeinstellungen.

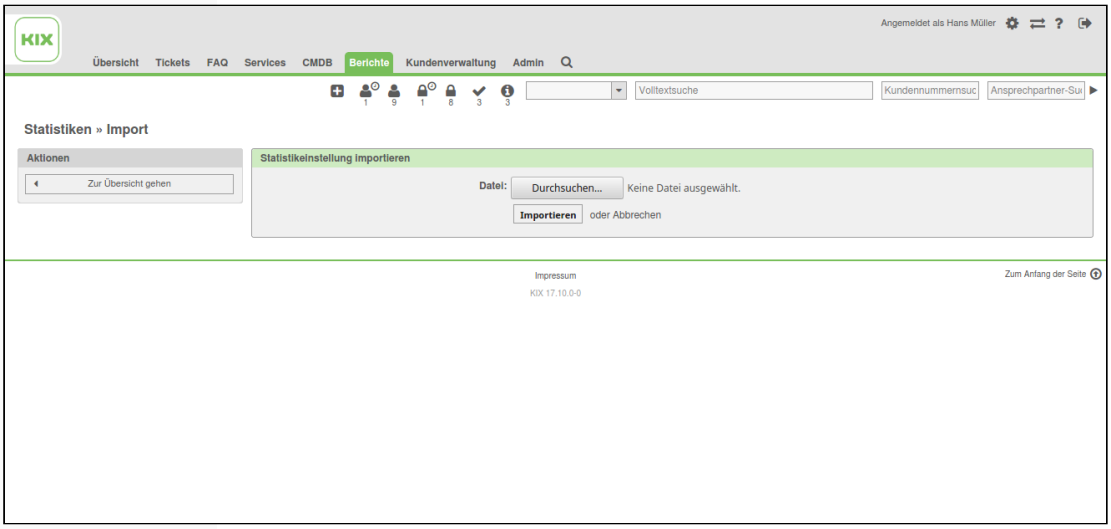


Abbildung: Dialog Statistik importieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen...".
- Wählen Sie die Importdatei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Importieren".

3.7 Modul "Kundenverwaltung"

Mit dem Modul *"Kundenverwaltung"* können Sie neue Kunden anlegen, bestehende Kunden bearbeiten und die Tickethistorie der einzelnen Kunden anzeigen.

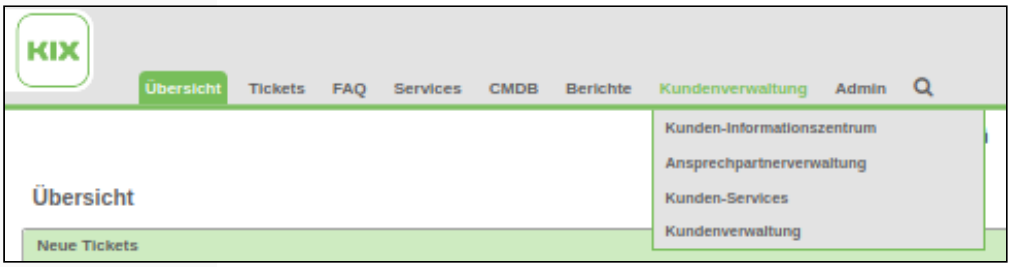


Abbildung: Modul Kundenverwaltung - Menü

3.7.1 Ansprechpartnerverwaltung

Mit der Ansprechpartnerverwaltung können Sie Ansprechpartner suchen, bearbeiten oder neue Ansprechpartner hinzufügen.

Abbildung: Ansprechpartnerverwaltung

Ansprechpartner suchen

- Geben Sie in das Eingabefeld im Widget *"Aktionen"* einen Suchbegriff ein.
- Klicken Sie auf das Symbol.

> **Hinweis**
>
> Sie können beim Suchbegriff das Jokerzeichen "*" benutzen, wenn sie nur einen Teil des Suchbegriffs kennen oder suchen möchten, bspw. "*a*" .

Ansprechpartner hinzufügen

- Wählen Sie ggf. ein Backend im Widget "Aktionen" aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansprechpartner hinzufügen".

Es erscheint ein Widget mit Eingabefeldern für die Ansprechpartnerdaten.

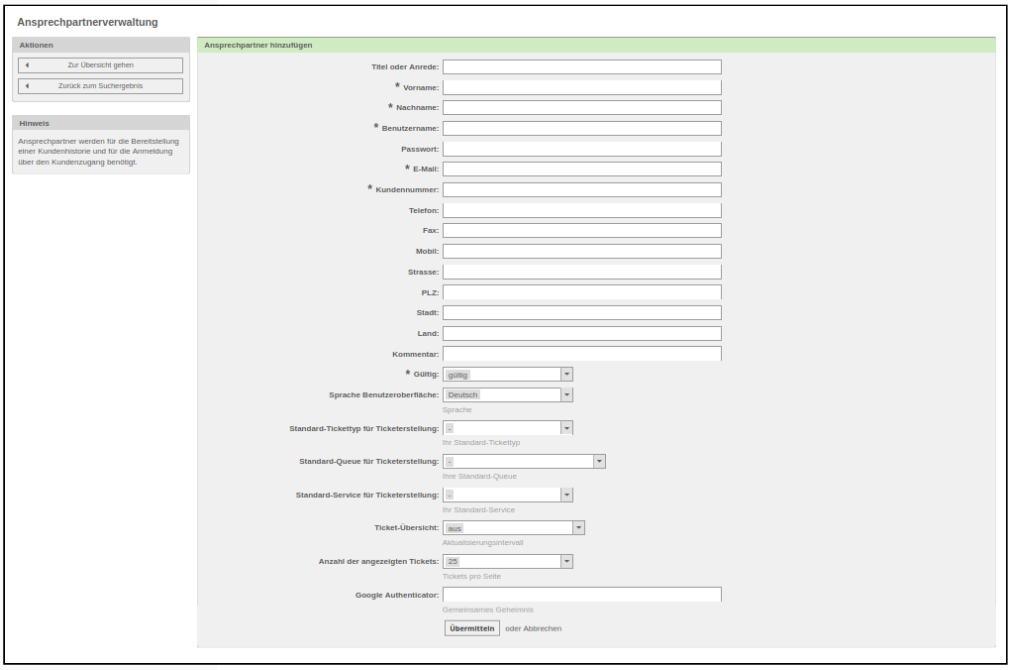


Abbildung: Widget Ansprechpartner hinzufügen

- Geben Sie die relevanten Daten ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche"Übermitteln".

Der neue Ansprechpartner wird der Liste hinzugefügt.

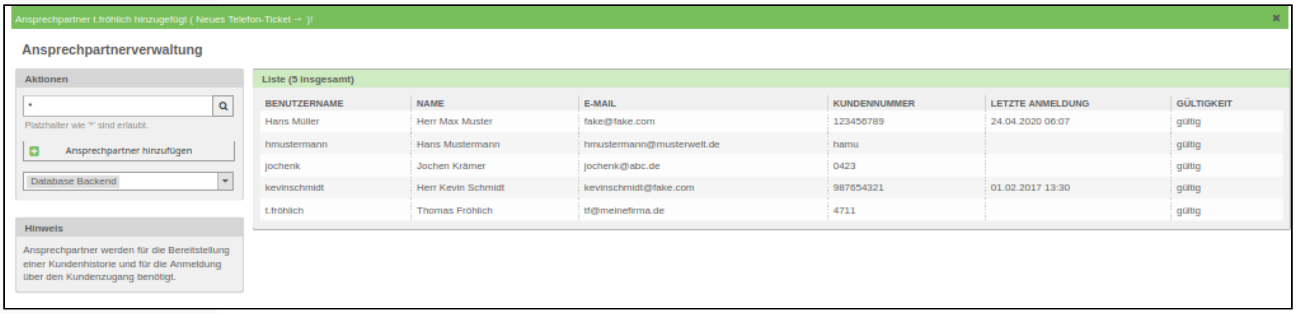


Abbildung: Liste der Ansprechpartner

Im Standard liegt die Anzahl der möglichen Anmeldeversuche bei 3. Danach wird der Ansprechpartner-Login gesperrt. Um einen gesperrten Ansprechpartner wieder zu entsperren, müssen sie im Widget "Ansprechpartner bearbeiten" im Feld "Login blockieren" wieder den Wert "Nein" auswählen.

Ansprechpartner bearbeiten

- Klicken Sie in der Liste auf den Benutzernamen des Ansprechpartners den Sie bearbeiten möchten.

Es erscheint ein Widget mit Eingabefeldern für die Kundendaten.

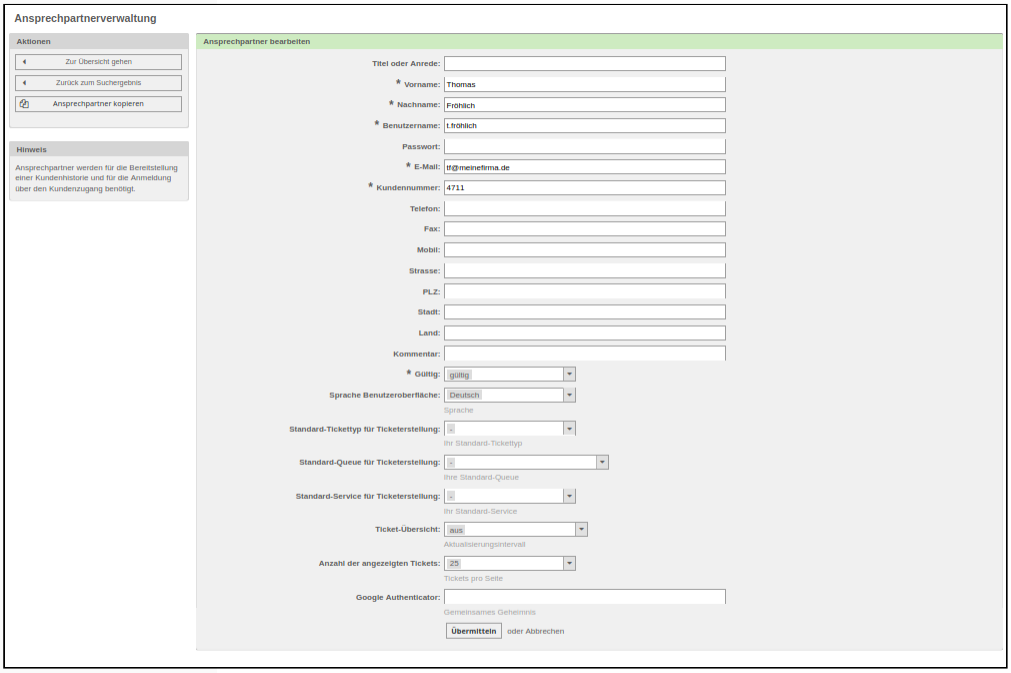


Abbildung: Widget Ansprechpartner hinzufügen

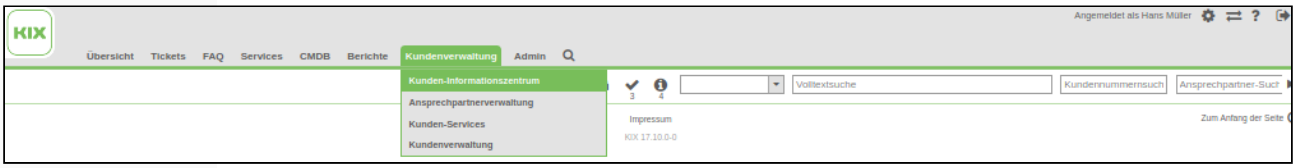
- Geben Sie die relevanten Ansprechpartnerdaten ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
  Der neue Ansprechpartner wird der Liste hinzugefügt.

3.7.2 Kunden-Informationszentrum

Mit der Modulfunktion *"Kundeninformationszentrum"* können Sie die Anfragehistorie, Kundendaten, Services, Tickets, CIs eines Kunden anzeigen.

Anfragehistorie anzeigen

- Klicken Sie im Menu *"Kundenverwaltung"* auf den Menupunkt *"Kunden-Informationszentrum"*.



Es erscheint ein Popup.

- Geben Sie im Eingabefeld *"Kunde"* eine Firmenbezeichnung oder eine Firmen-ID ein.

ODER:

- Geben Sie im Eingabefeld *"Ansprechpartner"* einen Namen, Vornamen oder E-Mail-Adresse ein.
- Wenn das Suchkriterium mit einem Teil der Kundeninformationen übereinstimmt, werden zutreffende Ergebnisse unter dem Suchfeld aufgelistet.
- Klicken Sie auf einen Eintrag.

Es werden alle mit dem Kunden oder dem Ansprechpartner verknüpften Informationen in einer Übersicht angezeigt:

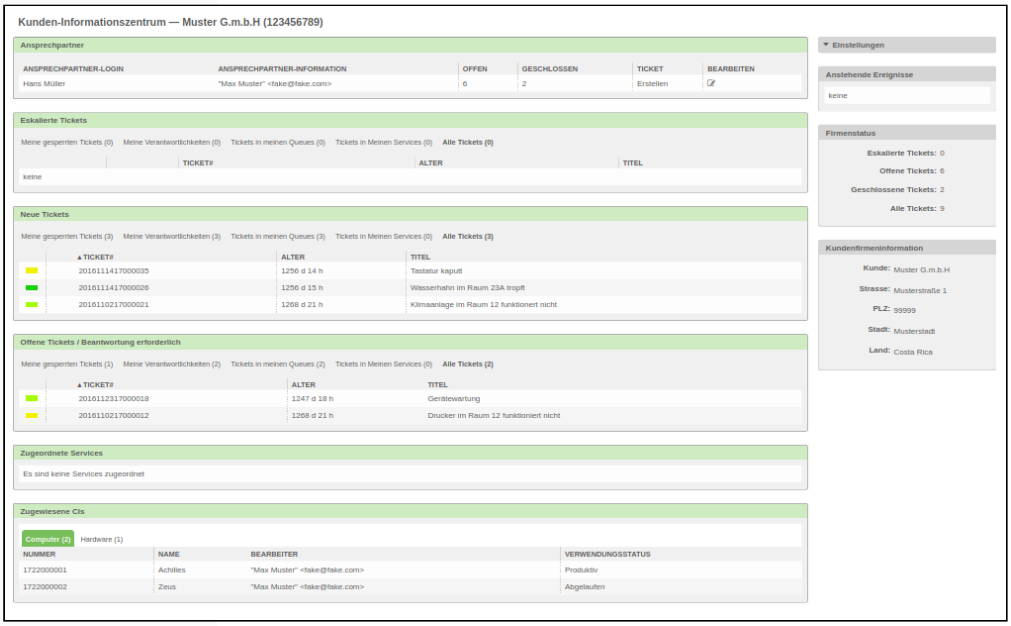


Abbildung: Kundeninformationszentrum Übersicht

In der Übersicht sind die Informationen als Widgets dargestellt. Sie können die Übersicht inhaltlich und in der Anordnung der Elemente frei anpassen.

Wenn Sie auf das ✖ Symbol in der rechten, oberen Ecke eines Widgets klicken, können Sie dieses Widget ausblenden.

Wenn Sie auf das ⚙ Symbol in der rechten, oberen Ecke eines Widgets klicken, gelangen Sie zu den Einstellungen für dieses Widget. Hier können Sie die gezeigten Informationen festlegen:

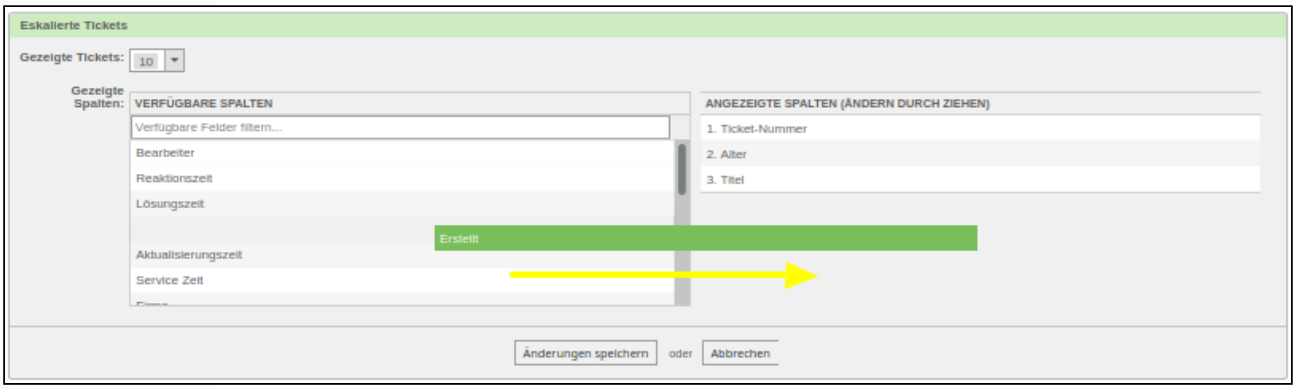


Abbildung: Einstellungen für angezeigte Spalten

Über das Widget *"Einstellungen"* im rechten Bereich können Sie die anzuzeigenden Information nach Ihren Vorlieben anpassen:

- Markieren Sie die anzuzeigenden Elemente.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Einstellungen speichern".

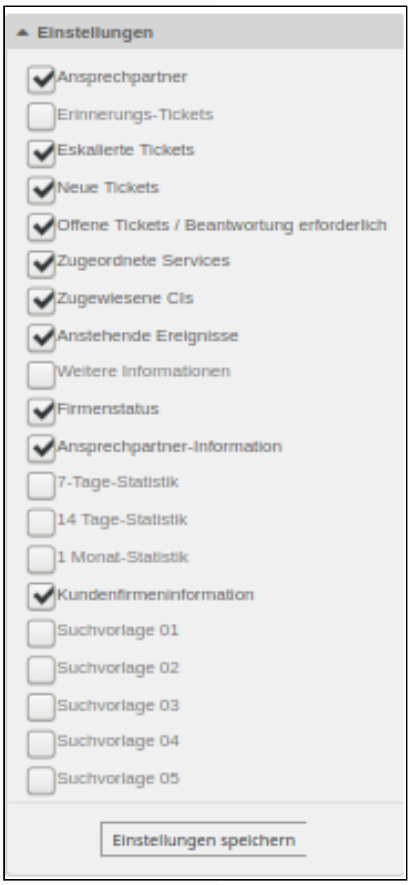


Abbildung: Einstellungen

3.7.3 Kunden Services

Unter dem Menüpunkt *"Kunden-Services"* können Sie Services mit Kunden verknüpfen und die Verknüpfungen verwalten.
Wenn sie den Menüpunkt anwählen, erscheint die Übersicht *"Kunden-Service-Zuordnungen verwalten"*. Hier haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Einen Service mit einem, oder mehreren Kunden zu verknüpfen.
- Mehrere Services an einen Kunden zu verknüpfen.

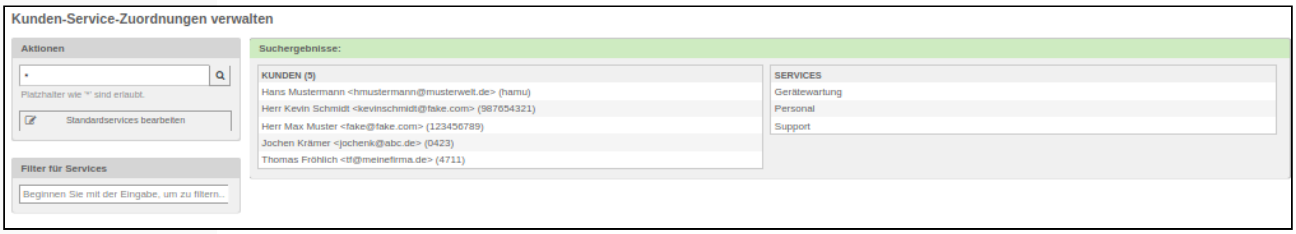


Abbildung: Kunden-Service-Zuordnungen

Kunden mit Service verknüpfen

- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf einen Service in der Liste.

Das Widget "Kunden zuordnen an Service [Servicename]" erscheint. (Im Beispiel ist [Servicename]="Gerätewartung")

Abbildung: Kunden zuordnen an Service

- Markieren Sie die Kunden, die Sie mit dem Service verknüpfen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Services mit Kunde verknüpfen

- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf einen Kunden in der Liste.

Das Widget "Services zuordnen an Kunden [Kundenname]" erscheint. (Im Beispiel ist [Kundenname]="Thomas Fröhlich")

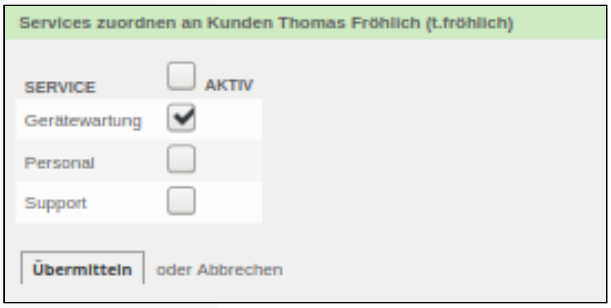


Abbildung: Services zuordnen an Kunden

- Markieren Sie die Services, die Sie mit dem Kunde verknüpfen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Standardservices bearbeiten

Über die Schaltfläche "Standardservice bearbeiten" gelangen Sie zum Widget *"Kunden_Service-Zuordnungen verwalten"*. Hier haben Sie die Möglichkeit, ALLEN Kunden einen Standard-Service zu zuweisen.

Abbildung: Standardservices bearbeiten

- Markieren Sie die Services, die Sie mit den Kunden verknüpfen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln"..

3.7.4 Kundenverwaltung

Mit dem Menüpunkt *"Kundenverwaltung"* im Menü *"Kundenverwaltung"* können Sie Ihre Kundendaten verwalten, neue Kunden hinzufügen und nach Kunden suchen.
Wenn sie den Menüpunkt *"Kundenverwaltung"* anwählen, öffnet sich eine Übersicht mit ggf. bereits angelegten Kunden.

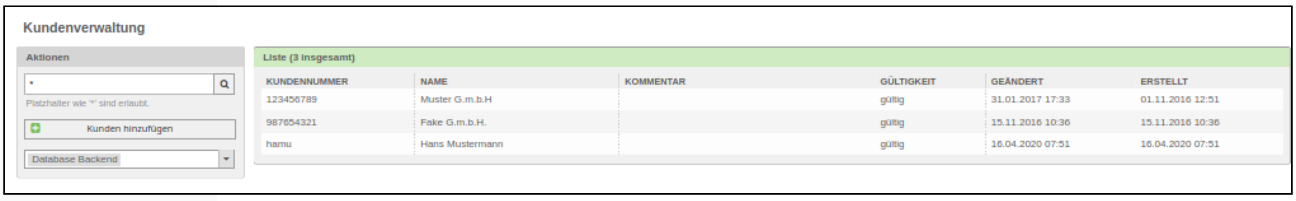
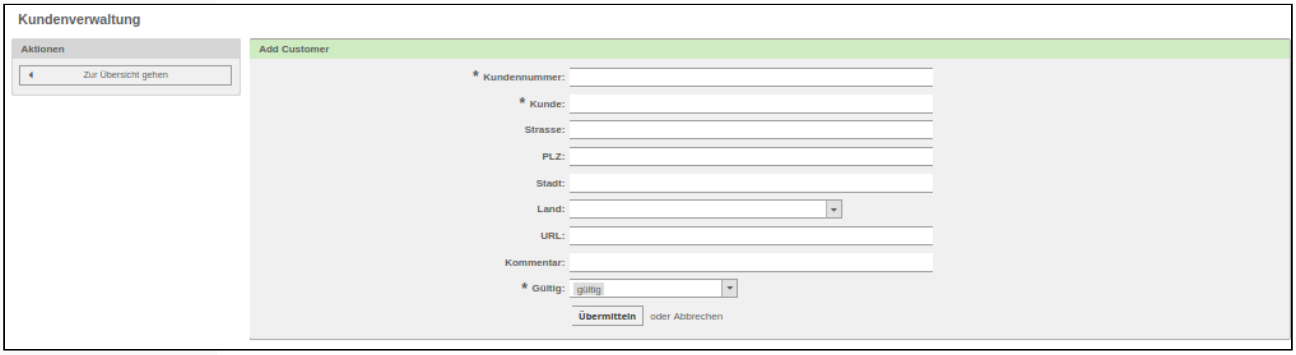


Abbildung: Kundenverwaltung Übersicht

Kunden hinzufügen

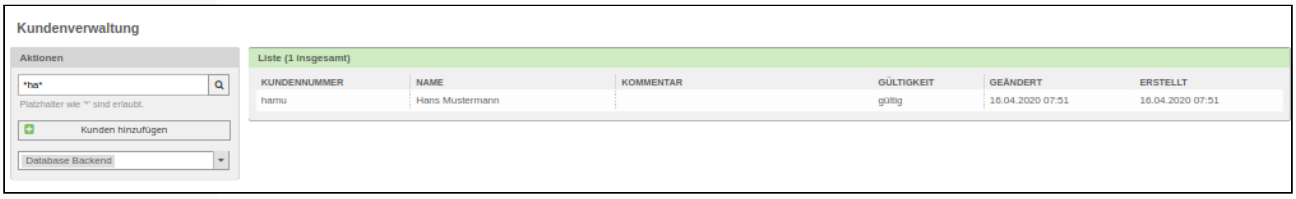
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Kunden hinzufügen".
  Es erscheint ein Widget mit Eingabefeldern für die Kundendaten.



- Geben Sie die Daten für Ihren Kunden in die Eingabefelder ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
  Die Kundendaten werden gespeichert und der neu angelegte Kunde ist in der Übersicht sichtbar.

Kunden suchen

- Geben Sie im Widget *"Aktionen"* einen Suchbegriff (Name der Firma) ein.

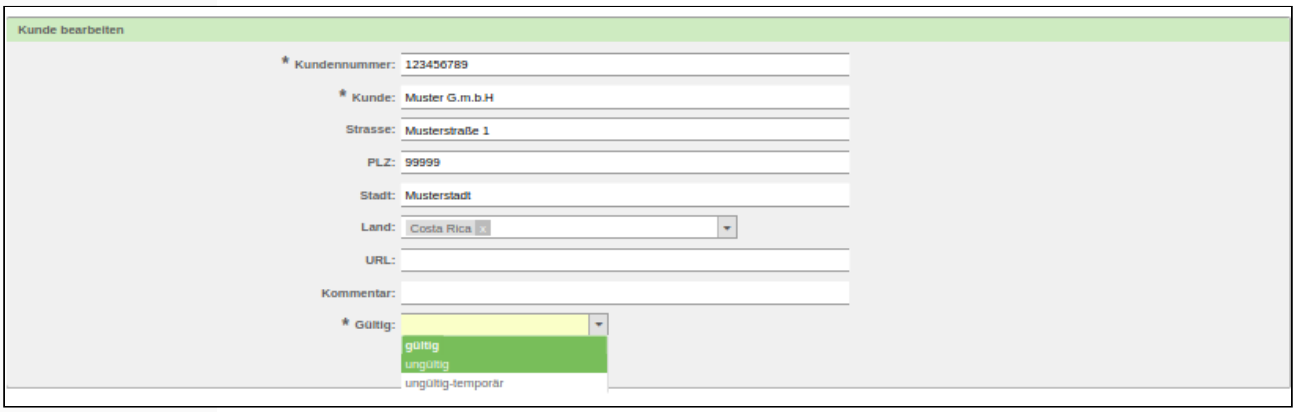


- Klicken Sie auf das Symbol.
- Die Suche wird ausgeführt und das Ergebnis wird in der Liste dargestellt.

Kunden entfernen

Prinzipiell können Kunden nicht entfernt werden, weil Tickets in Beziehung zum Kunden stehen können. Es ist aber möglich, einen Kunden auf "ungültig/ungültig-temporär" zu setzen. Damit steht der Kunde in den Auswahllisten bei der Ticketerstellung/ -bearbeitung nicht mehr zur Verfügung.

- Wählen Sie den Kunden in der Übersicht aus.
- Wählen Sie im Feld *"*Gültig"* einen neuen Status.



- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Der Kunde wird auf den neuen Status gesetzt und in der Liste ausgegraut dargestellt.

3.8 Modul "Admin"

Durch Anklicken des Tabs "Admin" gelangen Sie in das entsprechende Modul.

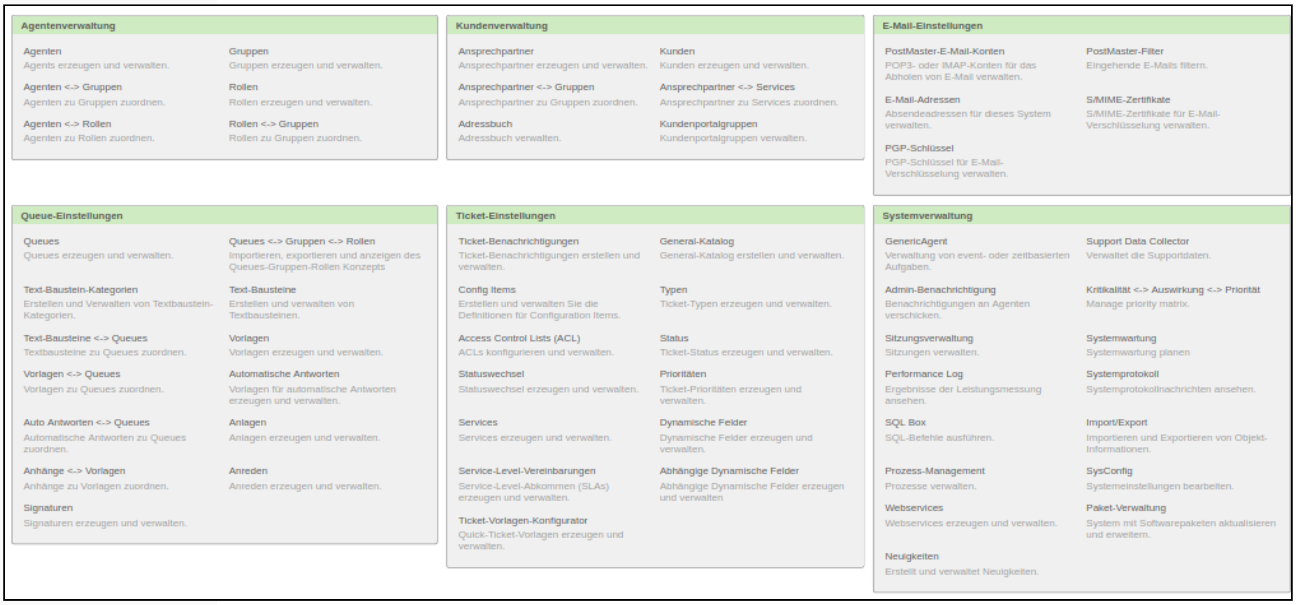


Abbildung: Admin-Bereich Übersicht

Detailliertere Informationen finden Sie im KIX-Administratorhandbuch.

3.9 Persönliche Einstellungen

Im rechten oberen Bildschirmbereich befindet sich das Symbol zum Aufruf der Seite mit den persönlichen Einstellungen.

Abbildung: Menüleiste mit Schaltfläche "Persönliche Einstellungen"

Nach Anklicken des Symbols gelangen Sie auf die Übersichtsseite.

In der ersten Spalte befinden sich Einstellungen, die das Benutzer Profil betreffen:

Passwort ändern

Hier können Sie Ihr Passwort ändern.

Sprache

Hier können Sie die Sprache für die KIX-Oberfläche festlegen (Deutsch/Englisch).

"Von"-Feld Format

Hier können Sie einstellen, wie das "Von:"-Feld in E-Mails (gesendet von Antworten und E-Mail-Tickets) aussehen soll. Diese Einstellung wird sonst global in der Administration bestimmt.

Antwortformat auswählen

Legen Sie fest, welches Antwortformat in Ihren E-Mails verwendet werden soll:

- Systemkonfiguration
- Zitat vor Antwortvorlage
- Zitat nach Antwortvorlage

Solange Sie keine eigene Auswahl treffen, ist die Einstellung 'Systemkonfiguration' vorausgewählt.

Ansicht nach Queues - Layout

Hier können Sie die Darstellung der Queues in der *"Ansicht nach Queues"* festlegen. Sie können wählen zwischen:

- Standard
- DropDown oder
- Queue-Baum

Ansicht nach Services - Layout

Hier können Sie die Darstellung der Queues in der *"Ansicht nach Services"* festlegen. Sie können wählen zwischen:

- Standard
- DropDown oder
- Queue-Baum

Toolbar-Position

Hier können Sie die Position Ihrer Toolbar festlegen.

Ansicht nach Queues - Alle Tickets anzeigen

Hier können Sie festlegen ob in der *"Ansicht nach Queues"* alle Tickets (entsperrte und gesperrte) oder nur entsperrte Tickets angezeigt werden sollen.

Ansicht nach Services - Alle Tickets anzeigen

Hier können Sie festlegen, ob in der *"Ansicht nach Services"* alle Tickets (entsperrte und gesperrte) oder nur entsperrte Tickets angezeigt werden sollen.

Queueauswahl - Methode

Damit können Sie das Verhalten des Queue-Auswahlfelds bestimmen.

- Einstellung "Auto Complete": Die Queue kann durch Eingabe von mindestens zwei Zeichen beschrieben werden. Es werden ggf. Queues mit dieser Zeichenkette zur Auswahl angezeigt.
- Einstellung "Standard": Die Queue ist über eine DropDown-Liste auswählbar.

Abwesenheitszeit

Hier können Sie eine Abwesenheit definieren und ein- bzw. ausschalten und einen Agenten als Abwesenheitsvertretung festlegen. Der vertretende Agent erhält innerhalb der Abwesenheitszeit alle Ticketbenachrichtigungen des Agenten, den er vertritt (abhängig davon, welche Ticketbenachrichtigungen der abwesende Agent in seinen persönlichen Einstellungen festgelegt hat.)

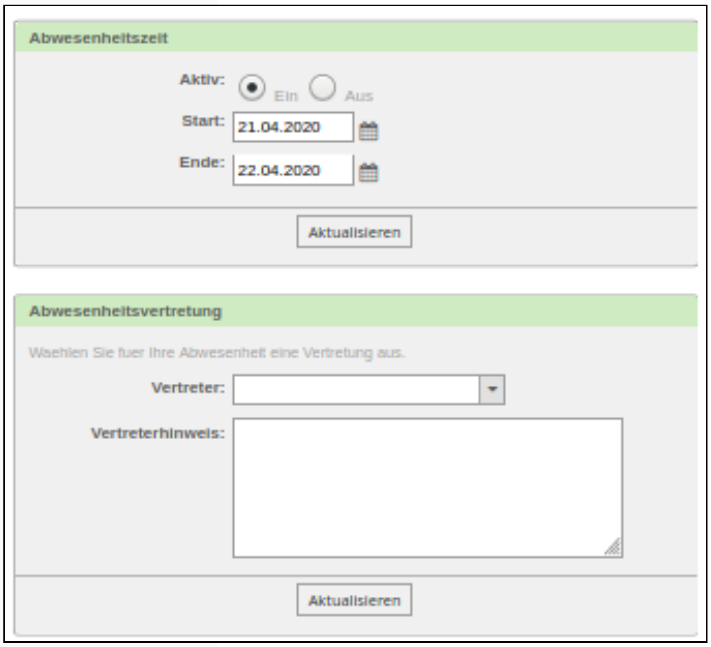


Abbildung: Einstellungen Abwesenheitszeit

Aktivieren Sie zuerst Ihre Abwesenheitszeit. Danach öffnet sich das Widget *"Abwesenheitsvertretung"* .

Die Option "Vertreter" erlaubt einem angegebenen Vertreter den Zugriff auf die Tickets des zu vertretenden Agenten. Das heißt, er bekommt Zugriff auf die Tickets in denen der zu vertretenden Agent als Bearbeiter und/oder Verantwortlichen gesetzt ist.

Wenn die Abwesenheitszeit auf *Aktiv:Ein* gesetzt wurde, wird in der Sidebar ein Widget *"Derzeit nicht im Büro"* angezeigt.
Dieses Widget können alle anderen in KIX angemeldeten Agenten sehen, wenn sie es nicht explizit ausgeschaltet haben.

Verknüpfte ConfigItems

Legt die Anzahl der verknüpften ConfigItems pro Seite fest.

In der zweiten Spalte befinden sich die Benachrichtigungseinstellungen:

Meine Queues

Hier können Sie ihre bevorzugten Queues festlegen. Ticketbenachrichtigungen von Tickets in diesen Queues werden an die für den Agenten angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

Diese Queues werden in der *Queue-Ansicht: Meine Queues* angezeigt.

Meine Services

Hier können Sie Ihre bevorzugten Services festlegen. Ticketbenachrichtigungen von Tickets, die mit diesen Services verknüpft sind, werden an die für den Agenten angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

Die gewählten Services werden in der *Ansicht nach Services: Meine Services angezeigt.*

Ticket-Benachrichtigungen

Hier können Sie festlegen für welche Veränderungen am Ticket Sie E-Mail Benachrichtigungen erhalten möchten.

Wenn Sie das Feld markieren, erscheint bei einem neuen Ticket ein Popup in der Übersicht.

In der dritten Spalte befinden sich Andere Einstellungen:

Skin

Hier können Sie wählen, welches Aussehen die Oberfläche Ihres KIX haben soll: grün, blau oder dark mode.

Meine Suchvorlagen

Hier können Sie wählen, welche Suchvorlagen anderer Agenten Sie abonnieren oder kopieren möchten.

Meine automatisch abonnierten Suchprofilkategorien

Hier können Sie Kategorien festlegen, deren Suchprofile Sie automatisch abonnieren möchten.

Meine entfernbaren Artikelmarkierungen

Hier können Sie festlegen, welche Artikelmarkierungen beim Schließen eines Tickets automatisch entfernt werden sollen.

Zusammengefasste Tickets anzeigen

Hier können Sie festlegen, ob zusammengefasste Tickets im Widget *"Verknüpfte Objekte"* sichtbar sein sollen oder nicht.

Anzeige der Wartezeit

Hier können Sie festlegen, ob die Wartezeit als verbleibende Zeit oder als Zeitpunkt angezeigt werden soll.

Artikelfarben werden genutzt

Hier können Sie festlegen, ob Artikelfarben in der Artikelübersicht genutzt werden sollen.

Kontextmenü des Browser verwenden

Legen Sie hier fest, ob das Kontextmenü des Browsers im Text Editor genutzt werden soll. Wird das Kontextmemü des Browsers verwendet, kann beispielsweise dessen Rechtschreibprüfung genutzt werden.

Aktualisierungszeiten der Übersichten

Hier können Sie eine automatische Aktualisierungszeit für die verschiedenen Übersichtsseiten angeben.

Ansicht nach Ticket Erstellung

Hier können Sie einstellen, welche Ansicht nach einer Ticket-Erstellung dargestellt werden soll.
Sie können wählen zwischen Ticket-Detailansicht (Ticketzoom) und der Ansicht "Neues Ticket erstellen" (CreateTicket).

Ansicht nach Ticket Abschluss

Hier können Sie einstellen, welche Ansicht nach einer Ticket-Schließen-Aktion aufgerufen werden soll.
Sie können wählen zwischen *"Letzte Ticket-Übersicht"* oder *"Ticketinhalt"*.

Artikel Verhalten in Ticket Detailansicht

Hier können SIe festlegen, welcher Artikel in der Ticket-Detailansicht zuerst angezeigt werden soll.
Sie können wählen zwischen *"Letzter Kunden-Artikel" / "Letzter Artikel" / "Erster Artikel"*.

Verhalten der CI Suche beim Suchen über alle Klassen

Hier können Sie festlegen wie sich die CI-Suche beim Suchen über alle Klassen verhält.
Sie können wählen zwischen *"Gemeinsame Attribute"* oder *"Alle Attribute"*.

Verhalten der Kontaktauswahl in der KIXSidebar "Kontaktinformationen"

Hier können Sie festlegen, welche Kontakte in der KIXSidebar "Kontaktinformationen" angezeigt werden.
Sie können wählen zwischen *"Verlinkte Personen"* oder *"Artikelkontakte"*.

- Bei der Auswahl *"Verlinkte Personen"* werden alle mit dem Ticket verknüpften Personen angezeigt.
- Bei Auswahl *"Artikelkontakte"* werden alle mit einem Artikel verlinkte Personen angezeigt.

4 Haftungsausschluss KIX Start

Alle Text- und Grafikteile dieses Dokumentes wurden mit besonderer Sorgfalt bearbeitet. Dennoch kann für eventuelle technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument keine Haftung übernommen werden. Dies gilt auch für jegliche Neben- oder Folgeschäden, die möglicherweise aus Bereitstellung, Funktion oder Gebrauch dieses Materials entstehen.

Hinweise bezüglich Gestaltung, Ergänzungen und eventuell vorhandener Fehler können Sie jederzeit unserem Supportteam (https://forum.kixdesk.com) weiterleiten. Gern werden wir sinnvolle Anregungen und Verbesserungen aufgreifen und umsetzen.

Alle in diesem Druckwerk mitgeteilten Daten, Merkmale und Beschreibungen können sich jederzeit und ohne besondere Ankündigungen ändern. Personennamen und Firmenbezeichnungen sind frei erfunden. Eventuelle Übereinstimmungen mit real existierenden Personen und Unternehmen sind rein zufällig.

Copyright ©2022

c.a.p.e. IT GmbH, Chemnitz

5 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich

KIX ist weder dafür geeignet, bestimmt, noch zugelassen, Krankheiten, Verletzung oder Behinderungen zu erkennen, verhüten, überwachen, behandeln, zu lindern oder zu kompensieren. KIX dient auch nicht der Untersuchung, der Ersetzung oder der Veränderung des anatomischen Aufbaus oder eines physiologischen Vorgangs. Zudem darf KIX nicht dafür eingesetzt werden, unmittelbar ein diagnostisches oder therapeutisches Produkt zu steuern. KIX ist ferner nicht dazu bestimmt, mit einem Medizinprodukt so verwendet zu werden, dass dieses Medizinprodukt seine Zweckbestimmung erfüllen kann.

KIX ist im medizinischen Bereich ausschließlich für Verwaltungs- und Datenbankaufgaben zu verwenden. Unter Beachtung der vorstehenden Einschränkungen kann KIX daher im medizinischen Umfeld angewendet werden

- für reine Dokumentationszwecke, wie etwa:
  - das übergreifendes Management von Equipment in Form von Verwaltung und Inventarisierung der Gerätedaten (Metadaten der Geräte) wie Namen, IP-Adressen, Seriennummern, Verantwortliche, Garantiezeiten, Dienstleister, Betriebsdokumentation, Lizenzinformationen, Kostenstellen sowie der Verwaltung / Organisation der Benutzer, Geräte-Einweisungen;
  - die zentrale Dokumentation aller Tätigkeiten und Änderungen in der IT etwa aufgrund von durchgeführten Instandhaltungs- oder anderen Serviceleistungen (bspw. Medizingeräte-Logbuch);
  - zum Aufbau einer Wissensdatenbank.
- zur Automatisierung und Vereinfachung allgemeiner Verwaltungsabläufe, wie etwa:
  - im Service und technischen Kundendienst, beispielsweise im IT-Service (Störungen, Änderungen, Wartung);
  - in der Haustechnik (Störungen, Änderungen, Reinigung) oder der Medizingerätetechnik.
- für Überwachungszwecke und Kalenderfunktionen, etwa:
  - von zentralen IT-Diensten (Netzwerk, Mail, Datenserver, SAP, ...) ;
  - sowie von Störungs- und Bedarfsmeldungen an die IT, Haustechnik, Medizingerätetechnik;
  - die Planung von regelmäßigen Wartungsarbeiten und die Erinnerung an Wechsel von Verschleißteilen;
  - die Organisation von regelmäßigen Bestellungen und die Einsatzplanung der Service-Techniker.

KIX dient nicht dazu, das Funktionieren von Medizinprodukten zu ermöglichen oder zu gewährleisten und darf zu diesem Zweck auch nicht eingesetzt werden. Sofern KIX im Rahmen der vorstehenden Funktionalitäten zudem einen Datenaustausch in Form einer Schnittstellenfunktion zulässt, weisen wir darauf hin, dass KIX nicht zur Veränderung oder sonstige Einflussnahme auf Daten in medizinisch oder therapeutisch relevanter Art und Weise genutzt werden darf.

Eine Verwendung von KIX im medizinischen Bereich ist nur innerhalb der oben dargelegten Bereiche zulässig. Für eine darüber hinausgehende oder abweichende Verwendung übernimmt die c.a.p.e. IT GmbH keinerlei Haftung.