KIX Pro Zusatzmodule

KIX 17 Anwendung

Stand: 21.07.2021

Inhaltsverzeichnis

1 Field Service 4

1.1 Allgemeines zum Field Service ... 5

1.2 Field Service - App ... 6

1.2.1 Voraussetzungen ... 6

1.2.2 Installation der App ... 6

1.2.3 Konfigurieren der Server URL ... 6

1.2.4 Geräte-ID in KIX registrieren ... 7

1.2.5 Touren herunterladen ... 8

1.2.6 Mit einer Tour arbeiten ... 10

1.2.7 Artikel hinzufügen ... 12

1.2.8 Arbeitszeiterfassung und Signatur ... 14

1.2.9 Abgeschlossene Tour(en) hochladen ... 15

1.2.9.1 Arbeiten mit ConfigItems ... 15

1.2.9.2 Arbeiten mit FAQ ... 16

1.3 Tourenmanagement ... 17

1.3.1 Eine persönliche Passphrase erstellen ... 19

1.3.2 Ein Zielgerät für die mobilen Daten anlegen ... 20

1.3.3 Eine neue Tour erstellen ... 21

1.3.4 Objekte zu einer Tour hinzufügen ... 23

1.3.5 Einen mobilen Datensatz (MDS) erstellen ... 25

1.3.6 Tickets einer Tour hinzufügen ... 26

1.3.7 Tickets via Drag&Drop hinzufügen ... 27

1.3.8 Kartenansicht - Kanban Erweiterung ... 29

1.3.9 "Meine Touren" anzeigen ... 33

2 Kanban Board 35

2.1 Allgemeines zum Kanban Board ... 36

2.1.1 Ticketfarben ... 37

2.1.2 Symbole auf den Ticketkarten ... 38

2.2 Zoom-Auswahl ... 39

2.3 Tickets zuteilen / verschieben ... 42

2.4 Kanban View Konfiguration ... 44

2.4.1 Einen eigenen Kanban-View anlegen ... 44

3 KPI-Dashboard 50

3.1 Allgemeines zu KPI-Dashboard ... 51

3.2 KPI-Dashboard für den Export in Microsoft Excel Powerpivot erstellen ... 52

3.3 Datenverbindung zu KIX in Microsoft Excel konfigurieren ... 55

3.4 Ein konfiguriertes Dashboard anschauen ... 58

4 MRO Bundle 60

4.1 Allgemeines zum MRO Bundle ... 61

4.2 Hinweise zum Arbeiten mit KIX MRO ... 62

4.2.1 Bezeichnungen ... 62

4.2.2 Gesprächsleitfaden ... 63

4.3 Die Bestandteile des KIX MRO Bundles ... 64

4.3.1 Modul Kanban Board ... 65

4.3.2 Modul Wartungsplaner ... 66

4.3.3 Modul Field Service ... 67

4.3.4 KIX MRO Erweiterung ... 68

5 Security Management 70

5.1 Allgemeines zu Security Management ... 71

5.2 Security Management mit verinice ... 72

6 Telefon Integration 79

6.1 Telefonintegration ... 80

6.1.1 Der CTI-Manager ... 80

6.1.2 Eingehender Anruf ... 81

6.1.3 Ausgehender Anruf ... 82

7 Wartungsplaner 83

7.1 Allgemeines zum Wartungsplaner ... 84

7.2 Einen Wartungsplan erstellen ... 85

7.3 Einen Wartungsplan mit einem ConfigItem verknüpfen ... 88

7.4 Die Schaltfläche Wartungsdokumentation ... 90

7.5 Der Tab "Wartungsinformation" in der Ticketdetailansicht ... 92

8 Zeiterfassung 93

8.1 Allgemeines zur Zeiterfassung 94
8.2 Der Tab "Zeitbuchung" in der Ticketdetailansicht 95
8.3 Einen Zeiteintrag für ein Ticket hinzufügen 97
8.4 Eine Buchungsreferenz für Zeiterfassung anlegen 102
9 Haftungsausschluss KIX Pro Zusatzmodule 104
10 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Zusatzmodulen im medizinischen Bereich 105

1 Field Service

1.1 Allgemeines zum Field Service

Mit dem Modul „FieldService" können Sie die Einsatztouren für Ihre Außendienstmitarbeiter erstellen und verwalten. Die Touren beinhalten so genannte "Mobile Data Sets" (MDS) , um den Einsatz mobiler Geräte für Ihre Außendienstmitarbeiter zu unterstützen. Die mobilen Geräte können auch offline genutzt werden und müssen nur für den Down-/Upload der "Mobile Data Sets" mit dem Internet oder dem Firmennetzwerk verbunden sein. Dies ermöglicht es dem Techniker, mit Tickets, Konfigurationseinträgen und FAQ-Einträgen zu arbeiten, auch wenn er aktuell gerade keine Verbindung zum Server herstellen kann.

Die für seine Außendiensttour notwendigen Daten werden verpackt und auf sein mobiles Gerät übertragen. Zusätzlich wird die MDS-Datei verschlüsselt, um die Datensicherheit zu maximieren.

1.2 Field Service - App

Die FieldService App ist eine mobile Anwendung (App) für Android-Geräte, um Daten aus KIX auf dem mobilen Endgerät für Servicetechniker offline bereitzustellen, damit sie in Umgebungen ohne Internetverbindung arbeiten können. Die Servicetechniker können mit der App die notwendigen Daten ansehen und ihre Arbeit dokumentieren. Nachdem alle Arbeiten durchgeführt wurden, kann diese Dokumentation wieder mit dem Server synchronisiert werden.

1.2.1 Voraussetzungen

Damit die App genutzt werden kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Ein mobiles Endgerät (Smartphone, Tablet, etc.) mit Android 4.0 oder höher.
- Eine Netzwerkverbindung zwischen mobilen Endgerät und dem KIX-Server für den Down-/Upload.

1.2.2 Installation der App

Die App ist nicht im Google Play Store verfügbar. Wenn Sie die App herunterladen möchten, geben Sie im Browser des mobilen Endgerätes folgende URL ein:

"http://<FQDN KIX-Server>/kix-web/FieldService.apk"

Öffnen Sie nach dem Download die heruntergeladene Datei: FieldService.apk.

> **Hinweis**
> Bitte beachten Sie: In den Systemeinstellungen des Android Gerätes müssen Sie ggf. die Einstellung für die Installation von Apps "unbekannter Herkunft" anpassen.

1.2.3 Konfigurieren der Server URL

Damit die App mit dem KIX-Server kommunizieren kann, muss in der App die URL des KIX-Servers angeben werden. Wenn Sie die App das erste Mal starten, werden Sie aufgefordert die Server URL einzutragen.

Beispiel: "http://<FQDN KIX-Server>/kix/index.pl"

1.2.4 Geräte-ID in KIX registrieren

Sobald die Server-URL konfiguriert wurde, zeigt die App einen Bildschirm mit einem Link *"DeviceID anzeigen"*. Wenn Sie auf diesen Link tippen, wird Ihnen die Geräte-ID angezeigt.

Diese Geräte-ID muss in KIX bei dem ConfigItem, was das mobile Endgerät repräsentiert, als Attribut "Seriennummer" eingetragen sein. Diese Angabe ist wichtig, damit die mobilen Datensätze für das jeweilige mobile Endgerät erzeugt und übertragen werden können.

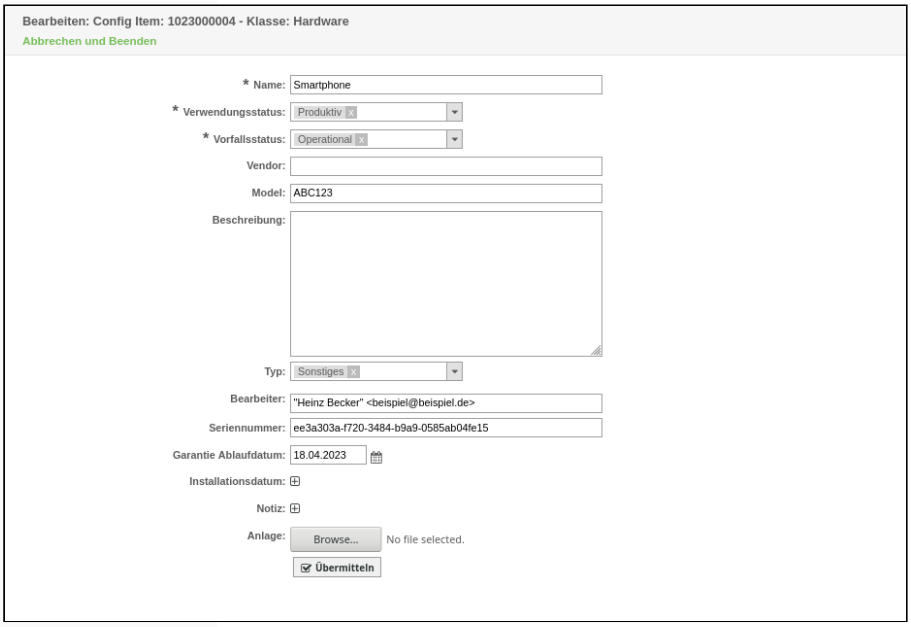


Abbildung: ConfigItem - Attribut Seriennummer

1.2.5 Touren herunterladen

Nach dem Start der App, erscheint der Anmeldebildschirm.

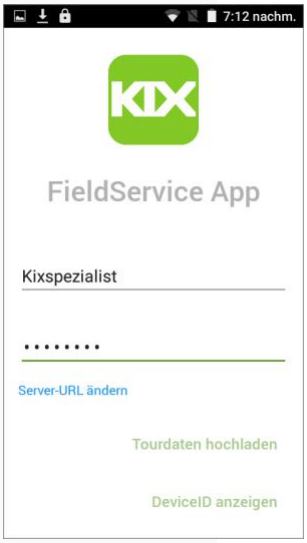


Abbildung: Login

- Geben Sie den KIX-Anmeldename ein.
- Geben Sie das KIX-Passwort ein.

Wenn neue Touren für verfügbar sind, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.

- Tippen Sie auf den Link *"Tourdaten herunterladen"*.
- Nach dem Herunterladen des mobilen Datensatzes, erscheint auf dem Bildschirm eine Tourenliste mit allen dem mobilen Endgerät zugeordneten Touren.

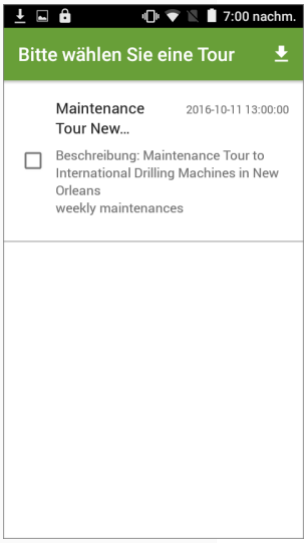


Abbildung: Tourenliste

- Tippen Sie auf einen Tour-Eintrag in der Liste.
- Es öffnet sich ein Bildschirm, in dem Sie aufgefordert werden, die persönliche Passphrase einzugeben.

Das ist die Passphrase, die Sie als Agent in KIX in den persönlichen Einstellungen angegeben haben. (Informationen zur Passphrase: -> Kapitel *"Field Service"*). Wenn die Passphrase falsch eingegeben wird, können die Tourdaten nicht entschlüsselt werden.

1.2.6 Mit einer Tour arbeiten

Wenn die Tourdaten nach Eingabe der Passphrase entschlüsselt worden sind, erscheint der Bildschirm mit dem Tour-Menü. Auf dem Bildschirm werden alle der Tour zugeordneten Objekte wie Tickets, FAQ-Einträge oder ConfigItems angezeigt.

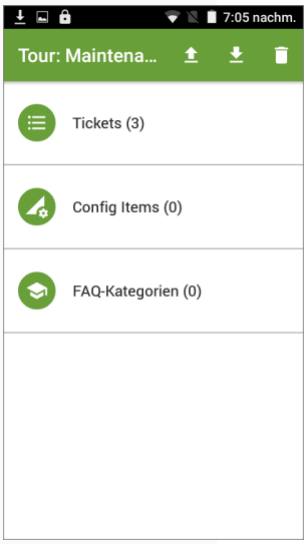


Abbildung: Tour-Menü

- Tippen Sie im Tour-Menü auf den Eintrag *"Tickets"*.
- Es erscheint eine Liste mit allen Tickets, die dieser Tour zugeordnet sind.

Abbildung: Ticketliste

- Tippen Sie auf einen Eintrag in der Ticketliste.
- Es erscheint die Ticketdetailansicht des gewählten Tickets.

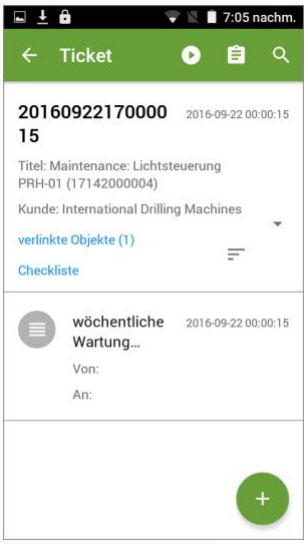


Abbildung: Ticketdetailansicht

Die Ticketdetailansicht ist in zwei Bereiche unterteilt. Im oberen Bereich werden Informationen zum Ticket angezeigt und welche Objekte ggf. mit dem Ticket verknüpft sind. Im unteren Bereich befindet sich die Liste mit Artikeln für dieses Ticket.

1.2.7 Artikel hinzufügen

Um die Arbeit zu dokumentieren, haben Sie in der Ticketdetailansicht die Möglichkeit, Artikel für das Ticket zu erstellen. An den Artikel können Bilder und Dateien angehängt werden, wie zum Beispiel Protokolle zur Wartung.

- Tippen Sie in der Ticketdetailansicht auf den Button .
- Es erscheint der Bildschirm *"Artikel hinzufügen"*.

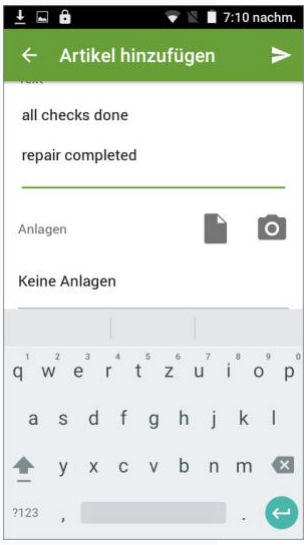


Abbildung: Artikel hinzufügen

- Geben Sie einen Artikeltext ein.
- Tippen Sie auf , wenn Sie dem Artikel einen Anhang hinzufügen möchten.
- Tippen Sie auf , wenn Sie dem Artikel ein Bild hinzufügen möchten.

  Wenn Sie den Button betätigt haben, öffnet sich die Kamera-App des mobilen Endgerätes und Sie haben die Möglichkeit, ein Bild aufzunehmen. Wenn Sie das Bild mit dem "Abspeichern"-Symbol speichern, werden Sie zu einem Bildschirm geleitet, in dem Sie die Möglichkeit haben, Bildbereiche farbig hervorzuheben. Wenn Sie auf das Mülleimer-Symbol klicken, können Sie Änderungen rückgängig machen. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das kleine Pfeilsysymbol in der Werkzeugleiste. Das BIld wird als Anhang des Artikels gespeichert.

- Tippen Sie abschließend auf den Button .
- Es erscheint der Bildschirm mit der Ticketdetailansicht. In der Artikelliste erscheint der neu erstellte Artikel.

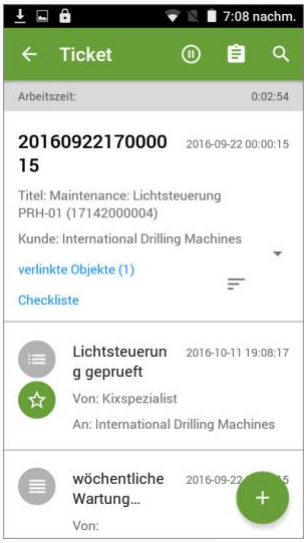


Abbildung: Ticketdetailansicht

1.2.8 Arbeitszeiterfassung und Signatur

Die App bietet die Möglichkeit, Arbeitszeiten an einem Ticket zu erfassen und die erfasste Zeit mit einer Unterschrift zu signieren.

- Tippen Sie in der Ticketdetailansicht auf den Button , um den Timer für die Arbeitszeit zu starten.
- Tippen Sie in der Ticketdetailansicht auf den Button , um den Timer für die Arbeitszeit zu stoppen.
- Die erfasste Arbeitszeit wird in den Ticketdaten gespeichert.

- Tippen Sie in der Ticketdetailansicht auf den Button .
- Es öffnet sich der Bildschirm *"Arbeitszeitzusammenfassung"*.

Abbildung: Arbeitszeitzusammenfassung

Hier haben Sie nun die Möglichkeit, mit einem geeigneten Stift Ihre Unterschrift zu platzieren.

- Tippen Sie auf den Button und Sie gelangen zurück zur Ticketdetailansicht.
- Es wird ein neuer Artikel mit Informationen über die erfasste Zeit und der Unterschrift als .png Datei angelegt.

1.2.9 Abgeschlossene Tour(en) hochladen

Wenn alle Arbeiten einer Tour erledigt sind und alles dokumentiert ist, können die Daten der Tour wieder auf dem KIX-Server hochgeladen werden.

- Tippen Sie zum Hochladen auf das Symbol in der Werkzeugleiste, während Sie sich im Tour-Menü befinden.

  ODER für den Upload mehrerer Touren:

- Tippen Sie zum Hochladen auf das Symbol in der Werkzeugleiste, während Sie sich in der Tourliste befinden.
- Es erscheint ein Bildschirm zur Eingabe von Nutzername und Passwort.

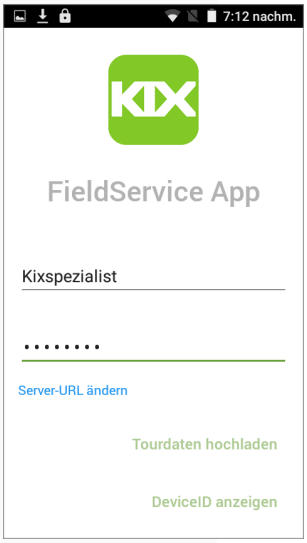


Abbildung: Tourdaten hochladen

- Geben Sie Nutzername und Passwort ein und klicken Sie auf *"Tourdaten hochladen"*.
- Die Tourdaten werden mit dem KIX-Server synchronisiert, die Tour geschlossen und die Tourdaten werden vom mobilen Endgerät gelöscht.

1.2.9.1 Arbeiten mit ConfigItems

Die Tourdaten können auch ConfigItems enthalten, wenn dies vorher entsprechend konfiguriert und verknüpft wurde. Wenn Sie im Tour-Menü auf den Bereich ConfigItem tippen, öffnet sich die Detailansicht des ConfigItems. Hier sind alle Attribute und Werte des ConfigItems sichtbar. Verlinkte Objekte, Anhänge oder Bilder (Thumbnails) werden ebenfalls angezeigt.

1.2.9.2 Arbeiten mit FAQ

Die Tourdaten können auch FAQ-Artikel enthalten, wenn dies vorher entsprechend konfiguriert und verknüpft wurde. Wenn Sie Im Tour-Menü auf den Bereich ConfigItem tippen, öffnet sich der entsprechende FAQ-Artikel. FAQ-Artikel können nur gelesen werden.

1.3 Tourenmanagement

Tour Status

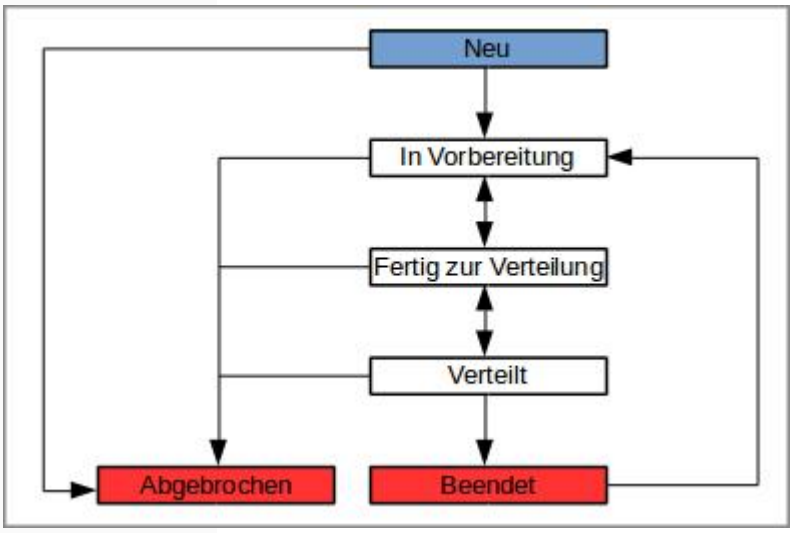


Abbildung: Tour-Status

Status	Beschreibung
Neu	Wenn eine Tour den Status *"neu"* hat, ist sie nur im *"Tour Management"* verfügbar. Die Tour ist nirgendwo anders im System sichtbar und es können keine Objekte zur Tour hinzugefügt werden. Touren in diesem Status können gelöscht werden.
In Vorbereitung	Eine Tour im Status *"In Vorbereitung"* ist verfügbar zum Hinzufügen von Daten. Objekte wie Tickets, ConfigItems oder FAQ-Einträge können der Tour zugeordnet werden. Wenn die Objekte einer Tour zugeordnet wurden, MUSS der Tour ein Service Agent (Techniker) und ein Zielgerät zugeordnet werden, damit das Mobile Data Set (MDS) erstellt werden kann. Touren in diesem Status können gelöscht werden.
Fertig zur Verteilung	Wenn das Mobile Data Set (MDS) erstellt wurde, ist die Tour im Status *"Fertig zur Verteilung"*. Touren in diesem Status sind für den Download auf dem zugeordneten Zielgerät verfügbar.
Verteilt	Nachdem die Tour-Daten auf das Mobilgerät heruntergeladen wurden, ist die Tour im Status *"Verteilt"*.

Status	Beschreibung
Beendet	Nachdem Hochladen der Tour-Daten vom Mobilgerät zum Server werden die geänderten Tour-Daten mit dem Server synchronisiert und die Tour bekommt den Status *"Beendet"*.
Abgebrochen	Touren im Status *"Abgebrochen"* können gelöscht werden.

1.3.1 Eine persönliche Passphrase erstellen

Für den Up-/Download der mobilen Daten muss man in der App die persönliche Passphrase, ein Passwort, angeben. Dieses Passwort legt jeder Agent in seinen persönlichen Einstellungen in KIX fest.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche ⚙ zum Aufruf der persönlichen Einstellungen.
- Geben Sie eine beliebige Zeichenkette in das Feld *"Passphrase"* ein.

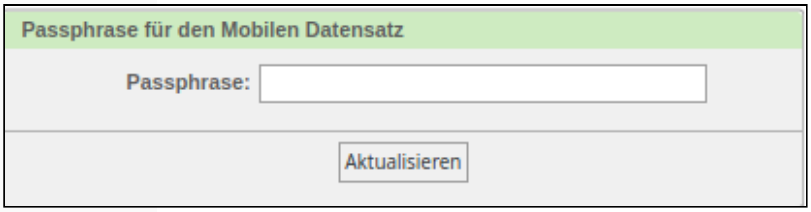


Abbildung: Passphrase erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Aktualisieren" . Das Passwort wird im System gespeichert.

1.3.2 Ein Zielgerät für die mobilen Daten anlegen

Für das Übertragen der Daten auf ein mobiles Endgerät muss für das jeweilige mobile Endgerät ein ConfigItem aus der Klasse *"Hardware"* in KIX angelegt werden.

- Wählen Sie im Menü *"CMDB"* den Menüpunkt *"Neu"*.
- Wählen Sie in der Liste die Klasse *"Hardware"*.
- Es erscheint der Dialog *"Bearbeiten: ConfigItem: ...."*

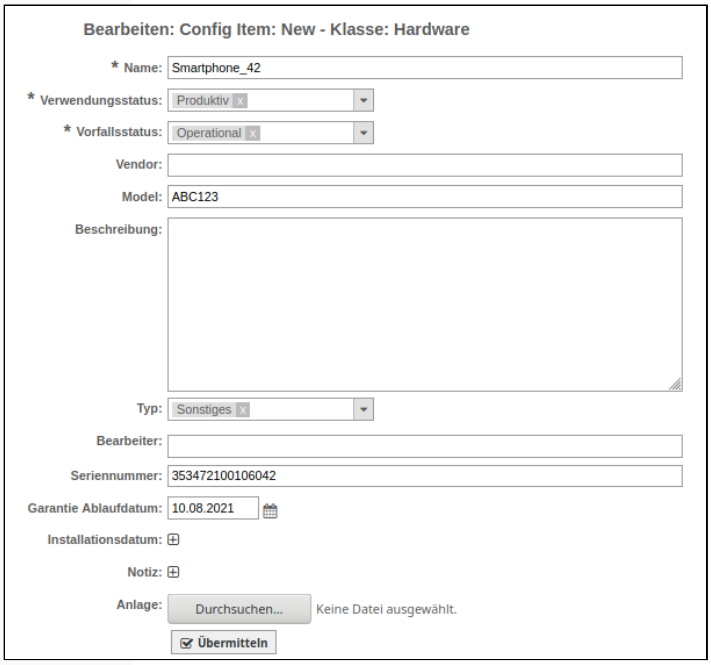


Abbildung: Dialog ConfigItem bearbeiten

- Tragen Sie die Daten für das mobile Endgerät in die Eingabefelder ein. Das Attribut *"Seriennummer"* **muss** angegeben werden.
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

1.3.3 Eine neue Tour erstellen

- Wählen Sie im Menü *"Field Service"* den Menüpunkt *"Touren Management"*.
- Es öffnet sich der Bereich zum Verwalten der Touren. Hier sehen Sie in einer Liste alle angelegten Touren.

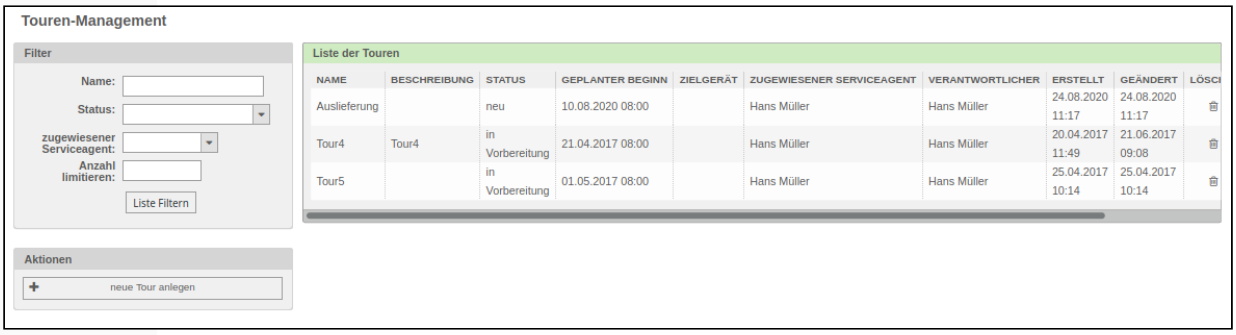


Abbildung: Touren-Management

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Tour anlegen" .
- Es öffnet sich folgende Seite:

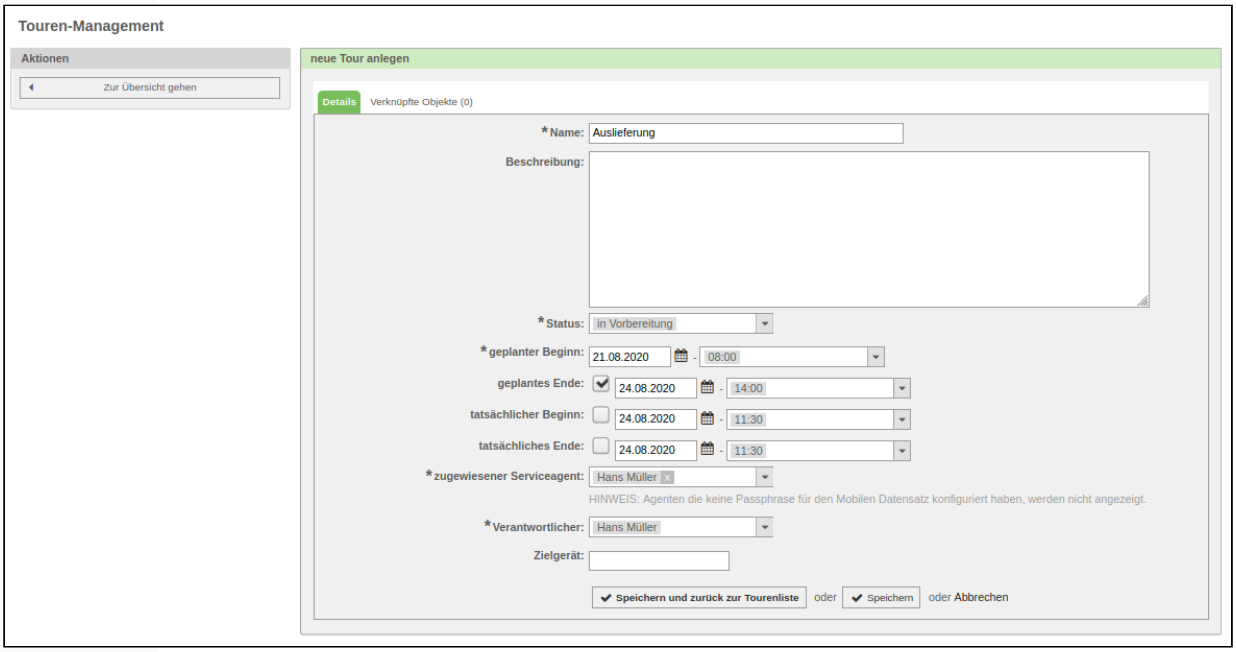


Abbildung: Touren-Management - Neue Tour anlegen

Zeilentitel	Inhalt
Name	Geben Sie hier eine Bezeichnung für die Tour an.
Beschreibung	Geben Sie hier eine Beschreibung für die Tour an.
Status	Wählen Sie hier einen Status aus dem Dropdown-Menü. **Bitte Beachten** Der Mobile Datensatz kann nur erstellt werden wenn sich die Tour im Status "In Vorbereitung" befindet.
Geplanter Beginn	Geben Sie hier ein Datum und die Uhrzeit für den geplanten Beginn der Tour an.
Geplantes Ende	Geben Sie hier ein Datum und die Uhrzeit für das geplante Ende der Tour an.
Tatsächlicher Beginn	Geben Sie hier ein Datum und die Uhrzeit für den tatsächlichen Beginn der Tour an.
Tatsächliches Ende	Geben Sie hier ein Datum und die Uhrzeit für das tatsächliche Ende der Tour an.
Zugewiesener Serviceagent	Wählen Sie hier den zuständigen Serviceagent aus. **Hinweis** Agenten die keine Passphrase für den Mobilen Datensatz konfiguriert haben, werden nicht angezeigt.
Verantwortlicher	Wählen Sie hier einen Verantwortlichen aus.
Zielgerät	Geben Sie hier die ID des Zielgerätes an.

- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Speichern und zurück zur Tourenliste" oder "Speichern" .

1.3.4 Objekte zu einer Tour hinzufügen

Wenn eine Tour angelegt worden ist, können Objekte zur Tour hinzugefügt werden. Objekte können Tickets, FAQ-Einträge und ConfigItems sein.

- Wählen Sie im Menü *"Field Service"* den Menüpunkt *"Touren Management"*.
- Es öffnet sich der Bereich zum Verwalten der Touren. Hier sehen Sie in einer Liste alle angelegten Touren.
- Klicken Sie auf eine Tour aus der Liste, zu der Sie Objekte hinzufügen möchten (Symbol) .
- Es öffnet sich die Seite *"Tour editieren"*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *"Objekte hinzufügen"* .
- Es öffnet sich das Popup *"Verknüpfung erstellen"*:

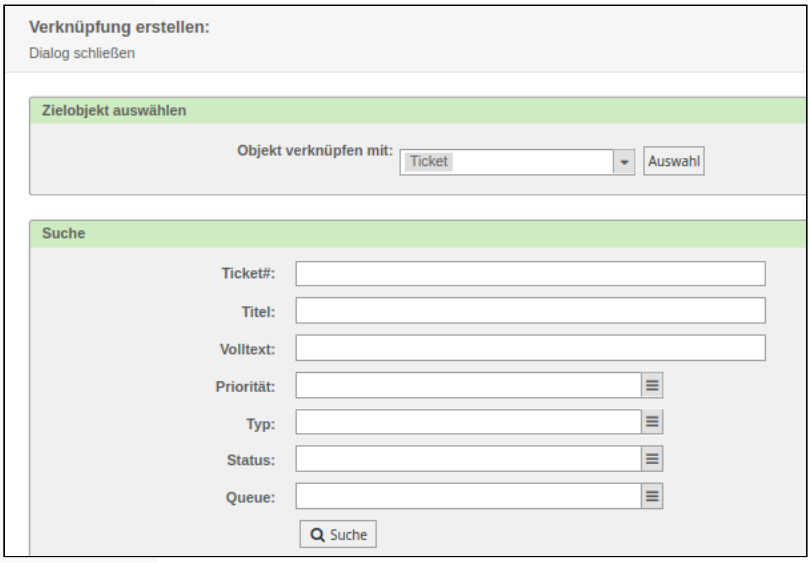
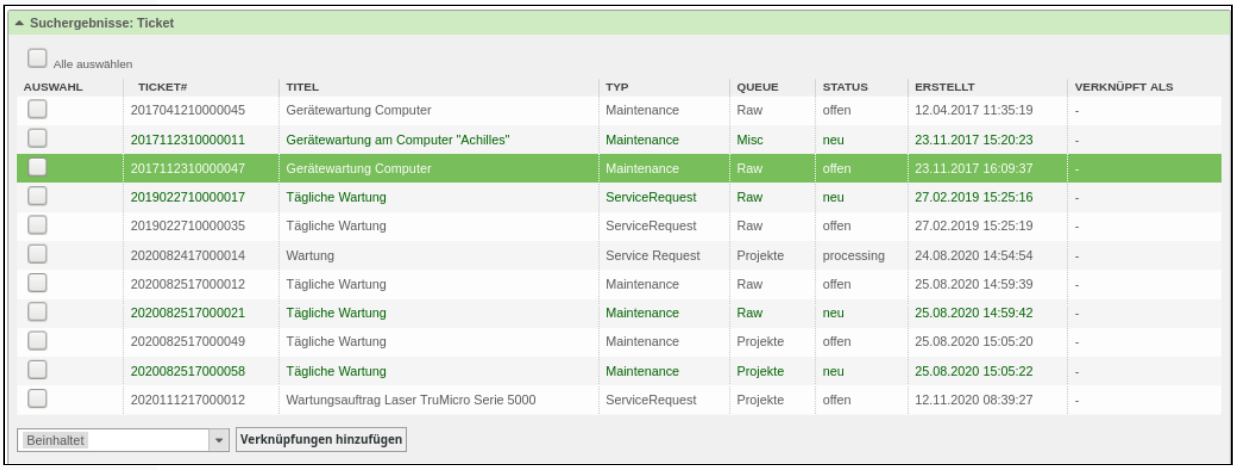


Abbildung: Popup "Verknüpfung erstellen"

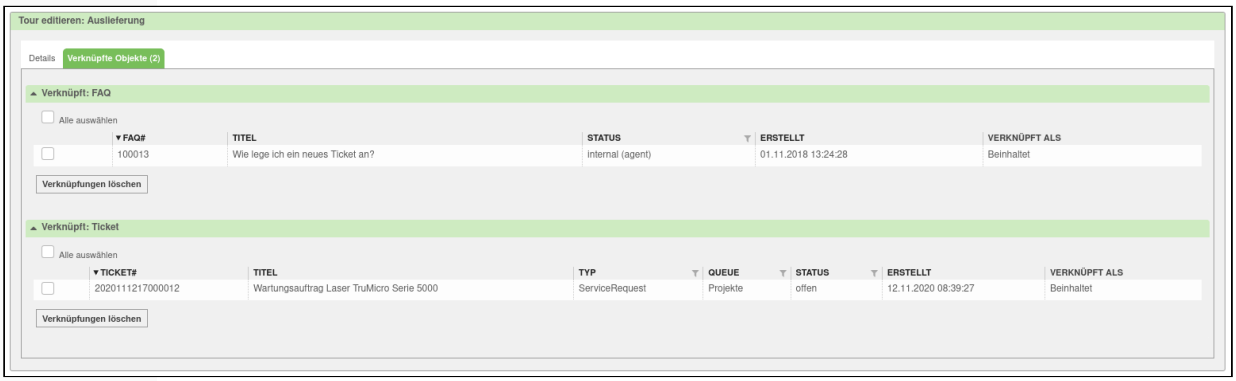
- Wählen Sie im Dropdown-Menü *"Objekt verknüpfen mit"* den Objekttyp aus, den Sie mit der Tour verknüpfen möchten.
- Über das Widget *"Suche"* können Sie nach Angabe eines Suchkriteriums nach dem gewünschten Objekt suchen.
- Gefundene Suchergebnisse werden im Widget *"Suchergebnisse: Objekt"* in einer Liste angezeigt.



AUSWAHL	TICKET#	TITEL	TYP	QUEUE	STATUS	ERSTELLT	VERKNÜPFT ALS
	2017041210000045	Gerätewartung Computer	Maintenance	Raw	offen	12.04.2017 11:35:19	-
	2017112310000011	Gerätewartung am Computer "Achilles"	Maintenance	Misc	neu	23.11.2017 15:20:23	-
	2017112310000047	Gerätewartung Computer	Maintenance	Raw	offen	23.11.2017 16:09:37	-
	2019022710000017	Tägliche Wartung	ServiceRequest	Raw	neu	27.02.2019 15:25:16	-
	2019022710000035	Tägliche Wartung	ServiceRequest	Raw	offen	27.02.2019 15:25:19	-
	2020082417000014	Wartung	Service Request	Projekte	processing	24.08.2020 14:54:54	-
	2020082517000012	Tägliche Wartung	Maintenance	Raw	offen	25.08.2020 14:59:39	-
	2020082517000021	Tägliche Wartung	Maintenance	Raw	neu	25.08.2020 14:59:42	-
	2020082517000049	Tägliche Wartung	Maintenance	Projekte	offen	25.08.2020 15:05:20	-
	2020082517000058	Tägliche Wartung	Maintenance	Projekte	neu	25.08.2020 15:05:22	-
	2020111217000012	Wartungsauftrag Laser TruMicro Serie 5000	ServiceRequest	Projekte	offen	12.11.2020 08:39:27	-

Abbildung: Suchergebnisse am Beispiel: Ticket :: Wartung

- Markieren Sie in der Liste die Objekte, die Sie der Tour zuordnen möchten mit ☑.
- Wählen Sie im Dropdown den Verknüpfungstyp *"Teil von"* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Verknüpfungen hinzufügen" .
- Die Objekte werden mit der Tour verknüpft und sind im Tab *"Verknüpfte Objekte"* sichtbar.



FAQ#	TITEL	STATUS	ERSTELLT	VERKNÜPFT ALS
100013	Wie lege ich ein neues Ticket an?	internal (agent)	01.11.2018 13:24:28	Beinhaltet

TICKET#	TITEL	TYP	QUEUE	STATUS	ERSTELLT	VERKNÜPFT ALS
2020111217000012	Wartungsauftrag Laser TruMicro Serie 5000	ServiceRequest	Projekte	offen	12.11.2020 08:39:27	Beinhaltet

Abbildung: Touren Management - Verknüpfte Objekte

1.3.5 Einen mobilen Datensatz (MDS) erstellen

Damit ein mobiler Datensatz (MDS) erstellt werden kann, müssen folgende Vorraussetzungen erfüllt sein:

> Der Tour muss ein Objekt zugeordnet sein.

> Der Tour muss ein Service-Agent zugeordnet sein.

> Der Tour muss ein Zielgerät zugewiesen sein.

- Wählen Sie im Menü *"Field Service"* den Menüpunkt *"Touren-Management"*.
- Wählen Sie aus der Liste eine Tour aus. Es öffnet sich die Detailansicht der gewählten Tour.
- Wählen Sie ggf. den Status "In Vorbereitung", wenn die Tour noch nicht diesen Status hat.

Hinweis
Mobile Datensätze können nur erstellt werden, wenn eine Tour den Status *"In Vorbereitung"* hat.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Mobilen Datensatz erstellen" . Wenn die Schaltfläche nicht zu sehen ist, dann sind eine oder mehrere Voraussetzungen nicht erfüllt.
- Es erscheint das Popup *"Mobilen Datensatz erstellen"*.

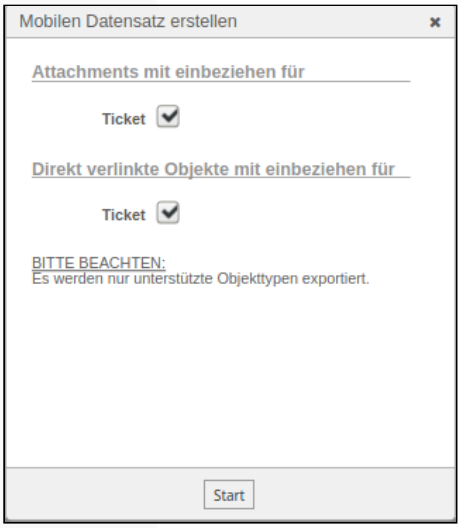


Abbildung: Popup "Mobilen Datensatz erstellen"

- Wählen Sie durch ☑ aus, ob für einen Objekttyp die Anhänge oder direkt verlinkte Objekte mit in den mobilen Datensatz (MDS) übernommen werden sollen.
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Start" .

1.3.6 Tickets einer Tour hinzufügen

Sie können einer Tour Tickets zuweisen, wenn Sie sich in der Detailansicht eines Tickets befinden.

- Rufen Sie dazu die Detailansicht des Tickets auf.

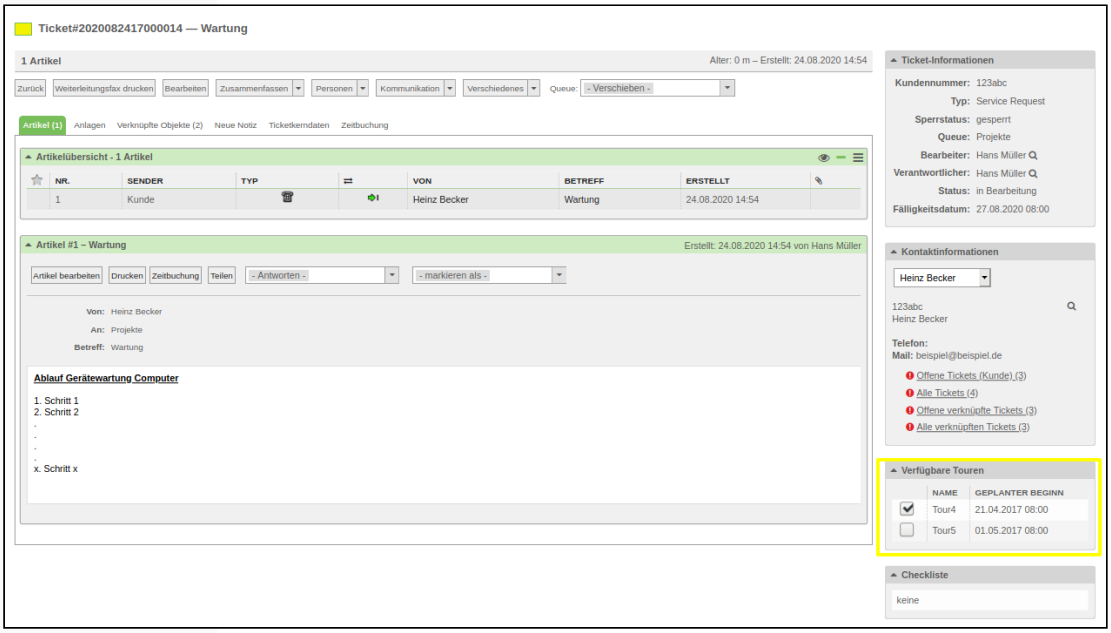


Abbildung: Ticket-Detailansicht

- Markieren Sie die Tour im Widget *"Verfügbare Touren"* in der Seitenleiste mit ☑. Das Ticket wird mit der Tour verknüpft.

1.3.7 Tickets via Drag&Drop hinzufügen

Tickets können einer Tour auch aus der Kanban-View via Drag&Drop einer Tour hinzugefügt werden. Voraussetzung dafür ist, dass mindestens eine Tour bereits angelegt worden ist. Die angelegte Tour ist dann im Widget *"Verfügbare Touren"* in der rechten Seitenleiste sichtbar.

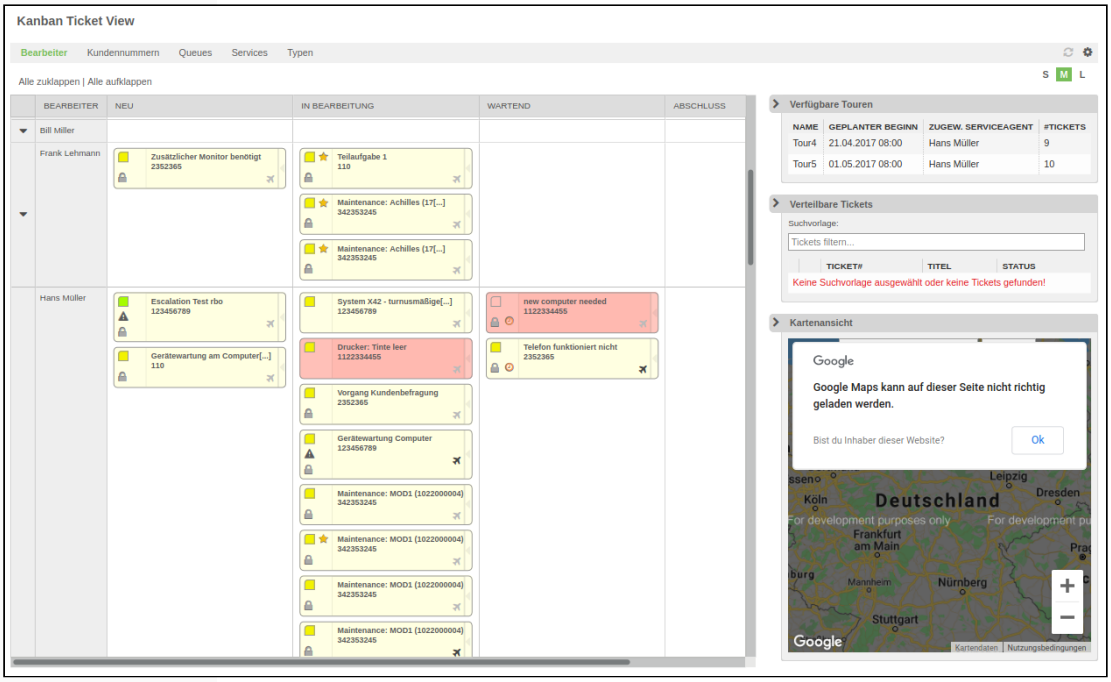


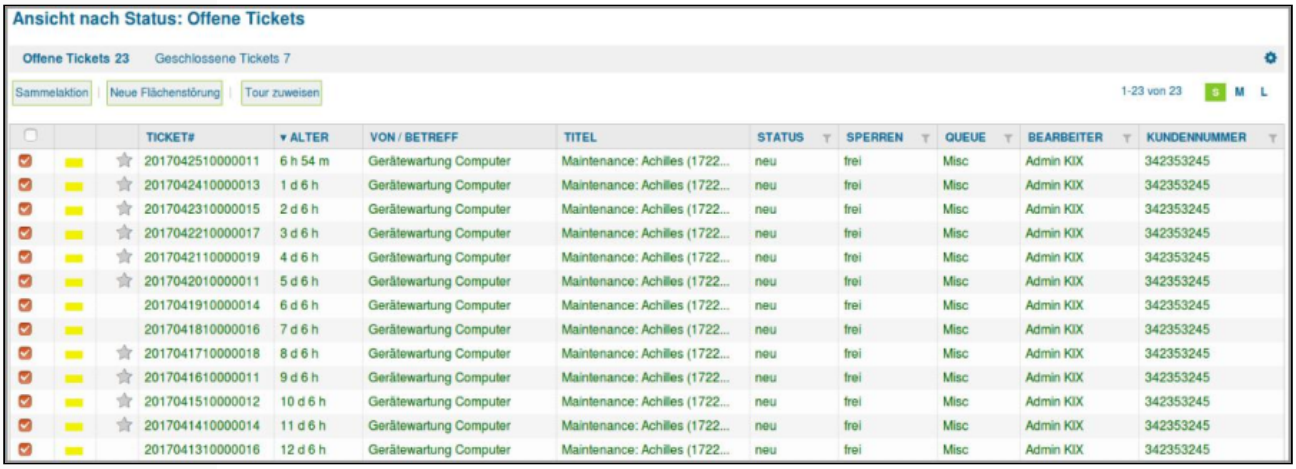
Abbildung: Kanban View mit Widget "Verfügbare Touren"

Wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol bewegen, wird das Symbol blau ( ). Damit wird das Ticket "anfassbar". Wenn Sie nun die Linke Maustaste drücken und gedrückt halten, können Sie das Ticket aus der Kanban-View heraus auf eine Tour im Widget "Verfügbare Touren" bewegen (Prinzip Drag&Drop). Die Tour wird dann im Widget farbig hervorgehoben.

Wenn Sie die linke Maustaste dann loslassen, wird das Ticket dieser Tour zugeordnet. Dabei erscheint neben der Tour das Symbol in der Spalte Tickets und die Anzahl Tickets (#Tickets) wird aktualisiert.

In den Ticketansichten (*Ansicht nach Queues / Ansicht nach Services / Ansicht nach Status / Ansicht nach Eskalationen*) haben Sie die Möglichkeit, mehrere Ticket einer Tour zuzuweisen.

- Wählen Sie dazu eine Ticketansicht im Menü *"Tickets"*.



TICKET#	ALTER	VON / BETREFF	TITEL	STATUS	SPERREN	QUEUE	BEARBEITER	KUNDENNUMMER
2017042510000011	6 h 54 m	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017042410000013	1 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017042310000015	2 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017042210000017	3 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017042110000019	4 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017042010000011	5 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041910000014	6 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041810000016	7 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041710000018	8 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041610000011	9 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041510000012	10 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041410000014	11 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245
2017041310000016	12 d 6 h	Gerätewartung Computer	Maintenance: Achilles (1722...	neu	frei	Misc	Admin KIX	342353245

Abbildung: Ansicht nach Status - Offene Tickets

- Markieren Sie die Tickets, die Sie einer Tour zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Tour anzeigen" .
- Es öffnet sich das Popup *"Verfügbare Touren"*.

Abbildung: Verfügbare Touren

- Markieren Sie die Tour, zu der Sie die Tickets zuordnen möchten .
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "OK" . Die Tickets werden mit der Tour verknüpft.

1.3.8 Kartenansicht - Kanban Erweiterung

Informationen zur Verwendung des Kanban Boards finden Sie im Kapitel *"Kanban Board"* . Dieser Abschnitt beschreibt nur die Verwendung der Kanban-Board Seitenleiste *"Kartenansicht"*. In der *"Kartenansicht"* sehen Sie alle Orte der im Kanban-Board angezeigten Tickets. Im Widget *"Tickets zum Versand"* werden alle verteilbaren Tickets angezeigt. Wie die Positionen auf der Karte bestimmt werden, sehen Sie im nächsten Abschnitt. Beachten Sie bitte, dass jedes Ticket mehr als eine Darstellung in der Karte haben kann, abhängig von den gefundenen Adressinformationen. Im Widget "*Verfügbare Touren"* werden alle verfügbaren Touren angezeigt

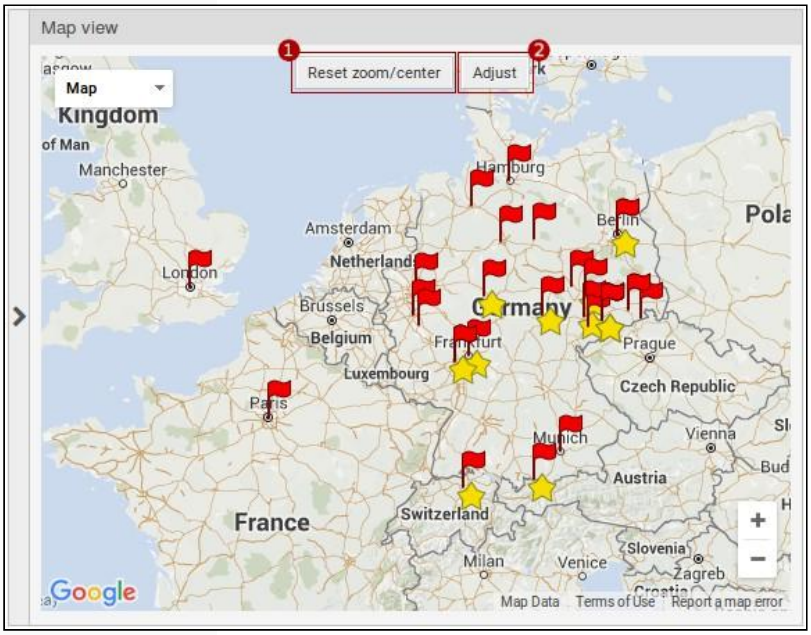


Abbildung: Kartenansicht

Wenn Sie den Mauszeiger über eine Ticketkarte im Kanban-Board bewegen, werden die entsprechenden Flaggen des Standorts in der Karte blau hervorgehoben.

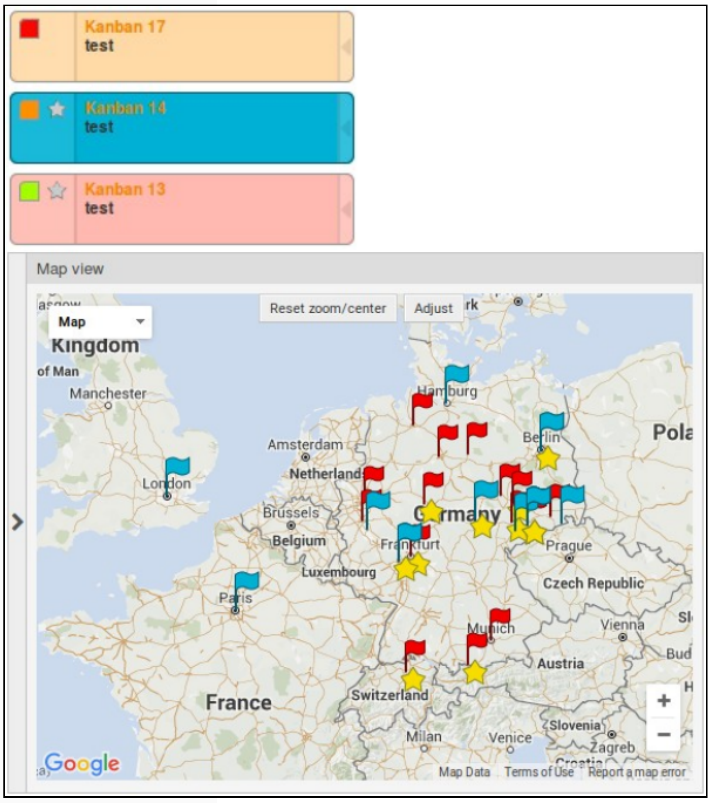


Abbildung: Beispiel für hervorgehobene Flaggensymbole

Wenn Sie den Mauszeiger über einen Eintrag im Widget *"Verteilbare Tickets"* bewegen, wird das Stern-Symbol des Standorts in der Karte blau hervorgehoben.

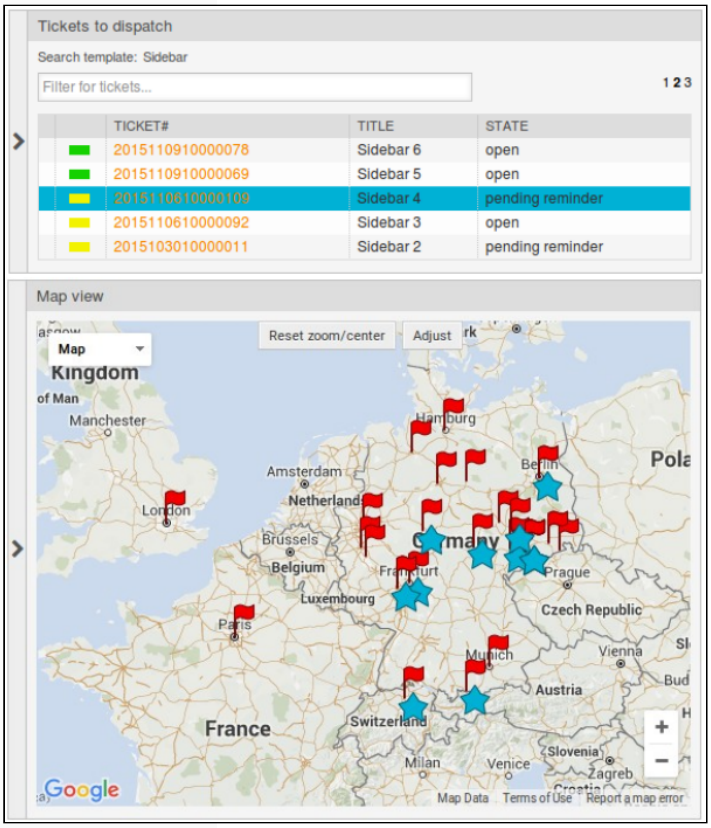


Abbildung: Beispiel für hervorgehobene Sternsymbole

Sie können alle Tickets einer Swimlane des Kanban-Boards hervorheben (Mauszeiger über die 2. Spalte der Swimlane bewegen). Sie können alle Tickets einer Ticketgruppe hervorheben (Zoomstufe "s" ausgewählt) , wenn Sie den Mauszeiger über eine Ticketgruppe bewegen. Sie können auch alle verteilbaren Tickets in der Karte anzeigen lassen, wenn Sie den Mauszeiger über den Tabellenkopf der Tabelle *"Verteilbare Tickets"* bewegen.

Wenn Sie die Widgets *"Verteilbare Tickets"* oder "*Verfügbare Touren"* in der Seitenleiste einklappen, dann sind die Sternsymbole in der Kartenansicht verborgen. Ebenso werden alle Flaggen verborgen, wenn Sie eine Swimlane im Kanban-Board einklappen. Das Hervorheben der Flaggen(Mauszeiger über eine Swimlane bewegen), funktioniert aber auch bei einer oder mehrerer eingeklappter Swimlanes. Die Flaggen werden hervorgehoben, solange sich der Mauszeiger über Swimlane befindet. Das ist bspw. nützlich, wenn alle Swimlanes eingeklappt sind und Sie nur die Positionen von Tickets einer bestimmten Swimlane anzeigen möchten.

In der Kanban View-Konfiguration können Sie im Widget *"Andere Einstellung"* eine Kartenmitte und eine Zoomstufe konfigurieren.

Abbildung: Kanban-View Konfiguration - Widget "Andere Einstellungen"

Mit der Schaltfläche *"Kartenmitte/-zoom"* zurücksetzen, kann die Karte auf die in den Konfigurationseinstellungen angegebene Position zurückgesetzt werden. Mit der Schaltfläche *"Ausrichten"* kann die Karte nach den verfügbaren Markern in der Karte ausgerichtet werden.
Die Suche nach Adressdaten umfasst folgende Punkte:

- Adressdaten für **alle** mit dem jeweiligen Ticket verknüpften ConfigItems ermitteln.
- Wenn die verknüpften ConfigItems selbst keine Adressdaten haben (z. B. falsche Klasse), überprüft der Such-Algorithmus die mit ConfigItems verknüpften ConfigItems bis zur konfigurierten maximalen Tiefe.
- Die zuerst gefundenen Adressdaten für ein mit dem Ticket direkt verknüpftes ConfigItem werden genutzt.
- Wenn keine Adressdaten ermittelt werden konnten (z. B. wenn keine CMDB vorhanden ist oder das Ticket keine verknüpfte ConfigItems hat oder darin keine Adressdaten gefunden wurden) , werden stattdessen die Adressdaten der Ansprechpartner des Tickets verwendet.

1.3.9 "Meine Touren" anzeigen

Mit der Funktion *"Meine Touren"* können Sie sich als Servicemitarbeiter die Touren anzeigen, die Ihnen zugeordnet sind.

Abbildung: "Meine Touren"

- Wählen Sie dazu den Menüpunkt *"Meine Touren"* im Menü *"Field Service"*. Es öffnet sich eine Liste mit den Touren, die Ihnen zugeordnet sind.

Abbildung: "Touren Management"

Im rechten Bereich können Sie im Widget *"Filter"* die Liste der angezeigten Touren filtern, bspw. nach Namen oder Status. Wenn Sie auf den Namen einer Tour in der Spalte *"Name"* klicken, öffnet sich ein Widget mit Details zu dieser Tour und mit welchen Objekten (bspw. Tickets) die Tour verknüpft ist.

Abbildung: Widget "Tour ansehen"

2 Kanban Board

2.1 Allgemeines zum Kanban Board

Das Kanban Board ist die natürliche Weiterentwicklung der Post-it-Wand: Aufgabe auf Karten vermerken, Karten in die richtige Spalte hängen oder je nach Status bewegen.

Es bietet Ihnen die Möglichkeit, Tickets visuell zu organisieren. Damit kann die Anzeige und Zuordnung von Tickets erheblich optimiert werden.

Sie können sich Ihre ganz persönliche Organisations- und Projektstruktur aufbauen, nach der Tickets in vier grundlegende Gruppen je nach Projektstatus sortiert werden. In der Kanban-View können Sie Tickets mit Drag&Drop „anfassen" und mit der Maus verschieben.

Sie finden das Kanban Board in der Menüleiste im Menüpunkt *"Kanban-View"*.

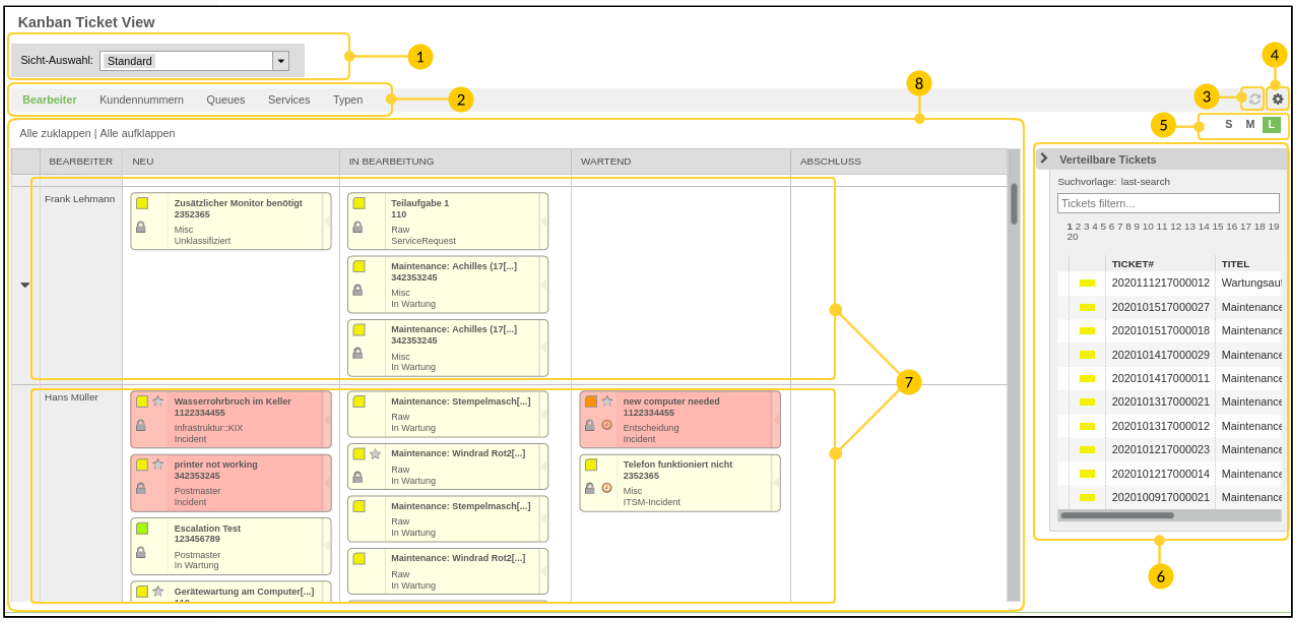


Abbildung: Kanban-View

1. Sichten-Auswahl
2. Swimlane-Kategorien
3. Schaltfläche *"Aktualisieren"*
4. Schaltfläche *"Einstellungen"*
5. Schaltflächen "S" / "M" / "L" für Zoom-Auswahl
6. Seitenleiste mit Widget *"Verfügbare Tickets"*
7. Swimlanes
8. Kanban-Board

Die Tickets werden in der Kanban-View als Karten in verschiedenen Spalten und innerhalb der vier Status *"Neu"* / *"In Bearbeitung"* / *"Wartend"* und *"Abschluss"* platziert und sortiert.
Sie können die Tickets anhand unterschiedlicher Kriterien darstellen, beispielsweise den Sortierkriterien *"Besitzer"* / *"Kundennummern"* / *"Queues"* / *"Services"* / *"Typen"*.

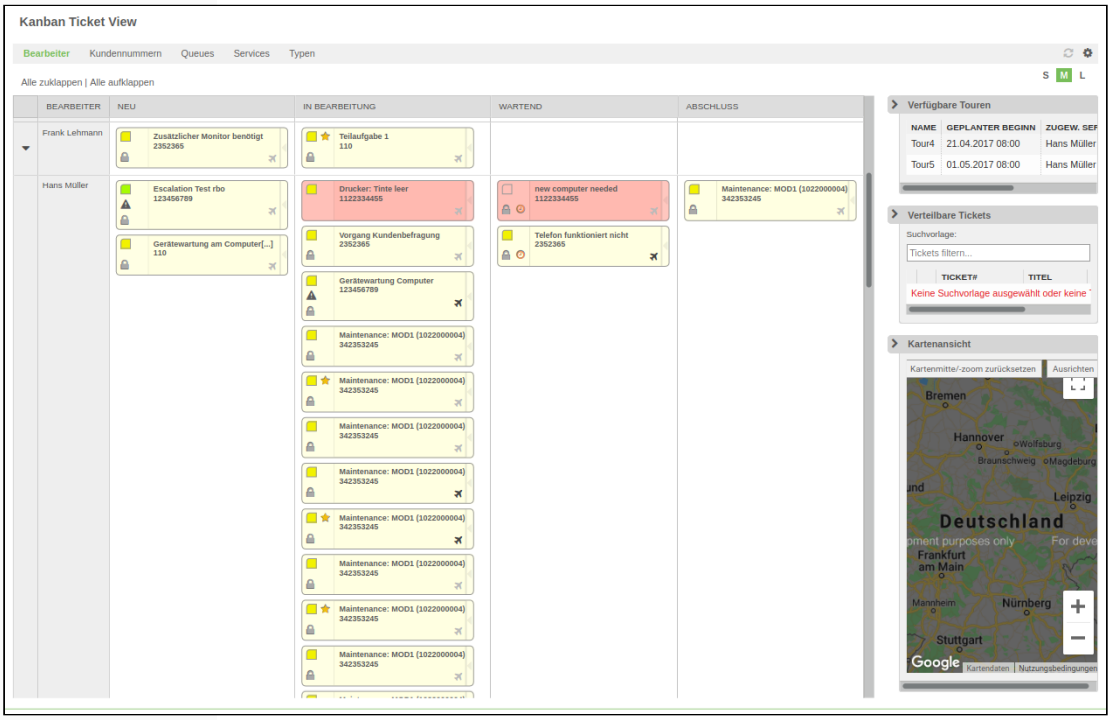


Abbildung: Kanban View mit Kriterium "Besitzer"

2.1.1 Ticketfarben

Die Ticketfarben haben in der Standardeinstellung folgende Bedeutung:

	Incident
	Problem
	RFC
	Service Request

	Alle anderen Tickettypen

2.1.2 Symbole auf den Ticketkarten

Auf den Ticketkarten befinden sich verschiedene Symbole.

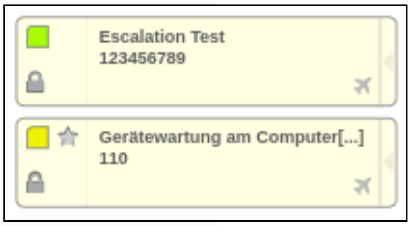


Abbildung: Beispiele für Symbole auf der Ticketkarte

Folgende Symbole können sich auf der Ticketkarte befinden:

Symbol	Bedeutung
/	Ungelesene Artikel vorhanden in abonnierten Queues (Keine ungelesene Artikel vorhanden / = Ungelesene Artikel vorhanden)
	Priorität (Sehr niedrig / Niedrig / Mittel / Hoch / Sehr hoch)
	Ticket eskaliert in Kürze.
	Ticket ist eskaliert.
	Ticket ist gesperrt.
	Die Erinnerungszeit des Tickets wurde erreicht.
/	Kennzeichnung, ob das Ticket einer Tour zugeordnet ist. (= Das Ticket ist keiner Tour zugeordnet / = Das Ticket ist einer Tour zugeordnet)

2.2 Zoom-Auswahl

Über die Schaltflächen S , M , L rechts oben können Sie festlegen, wie viele Details auf den Ticketkarten dargestellt werden. Ebenso finden Sie auf den Ticketkarten, die bereits beschriebenen Symbole.

In der Darstellung S werden auf der Karte der Tickettyp und die Anzahl dieses Typs angezeigt.

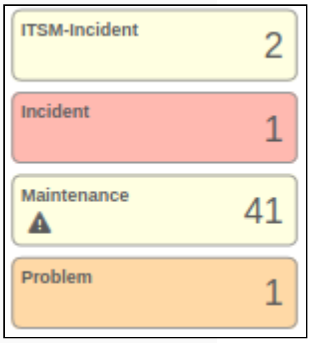


Abbildung: Ticketkarten in S-Darstellung

Wenn Sie auf ein Ticket mit der linken Maustaste klicken, öffnet sich ein Popup, in dem alle Tickets dieses Typs mit mehr Details dargestellt werden:

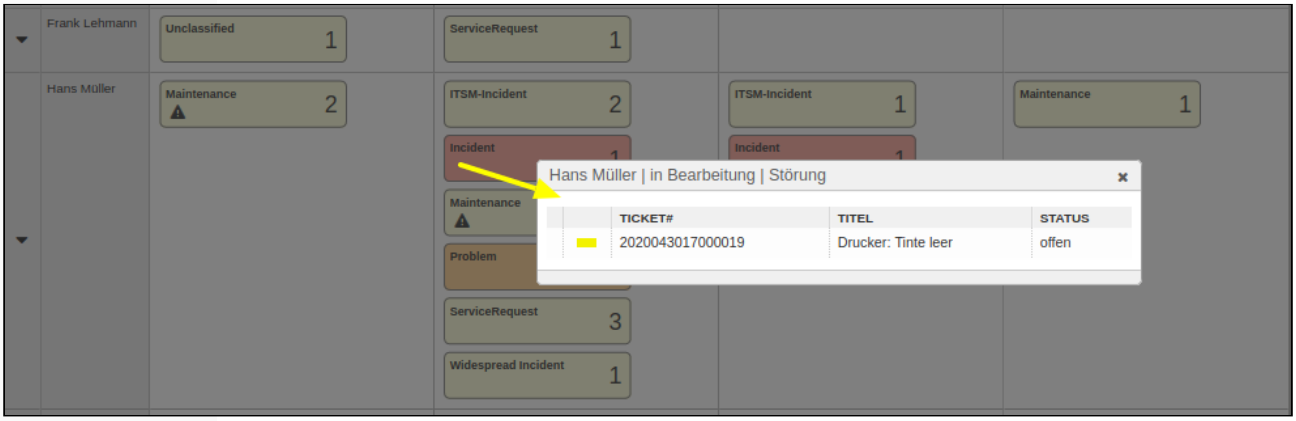


Abbildung: Tickets in Darstellung "S" mit Popup

In der Darstellung M werden auf der Karte der Tickettitel und die Kundennummer angezeigt.

Abbildung: Ticketkarten in M-Darstellung

Wenn Sie mit der Maus auf einer Ticketkarte im rechten Bereich über das Pfeilsymbol fahren, erscheinen diese zwei Symbole und .

- Wenn Sie auf das Symbol klicken, öffnet sich die Ticket-Detailansicht.
- Wenn Sie auf das Symbol klicken, werden weitere Ticketinformationen in einem Popup angezeigt.

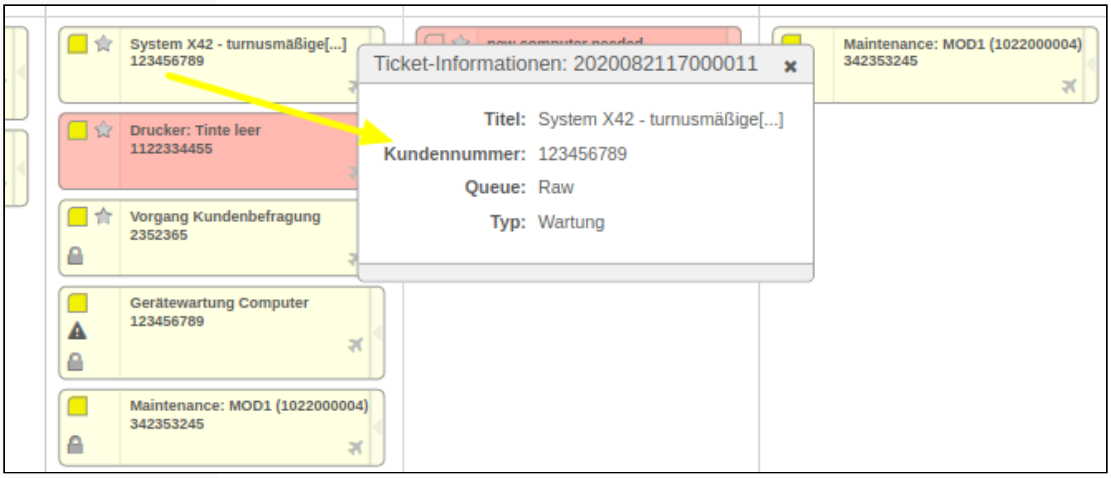


Abbildung: Tickets in Darstellung "M" mit Popup

In der Darstellung L werden auf der Karte der Tickettitel, die Kundennummer, die Queue und der Tickettyp angezeigt.

Abbildung: Ticketkarte in L-Darstellung

Wenn Sie auf das Symbol klicken, öffnet sich die Ticket-Detailansicht.

2.3 Tickets zuteilen / verschieben

Sie können Tickets aus dem Widget *"Verteilbare Tickets"* via Drag&Drop einem Besitzer oder Meta-Status zuordnen. Ebenso können Sie die Ticketkarten via Drag&Drop im Kanban-Board verschieben.

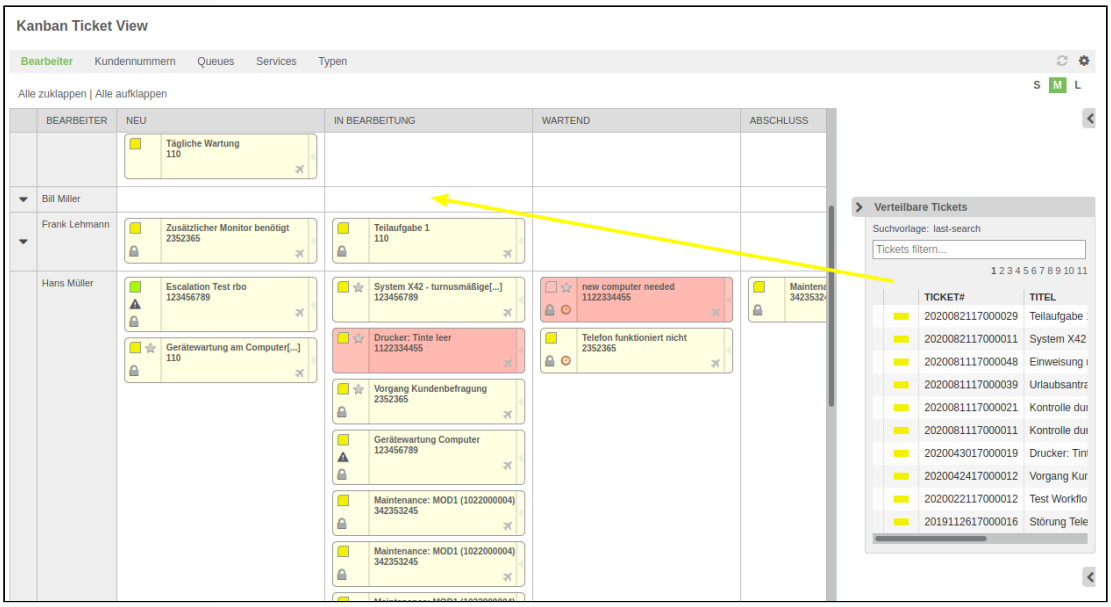


Abbildung: Sidebar mit Widget "Verteilbare Tickets"

Wenn Sie Tickets neu zuordnen bzw. verschieben, öffnet sich ein Popup.

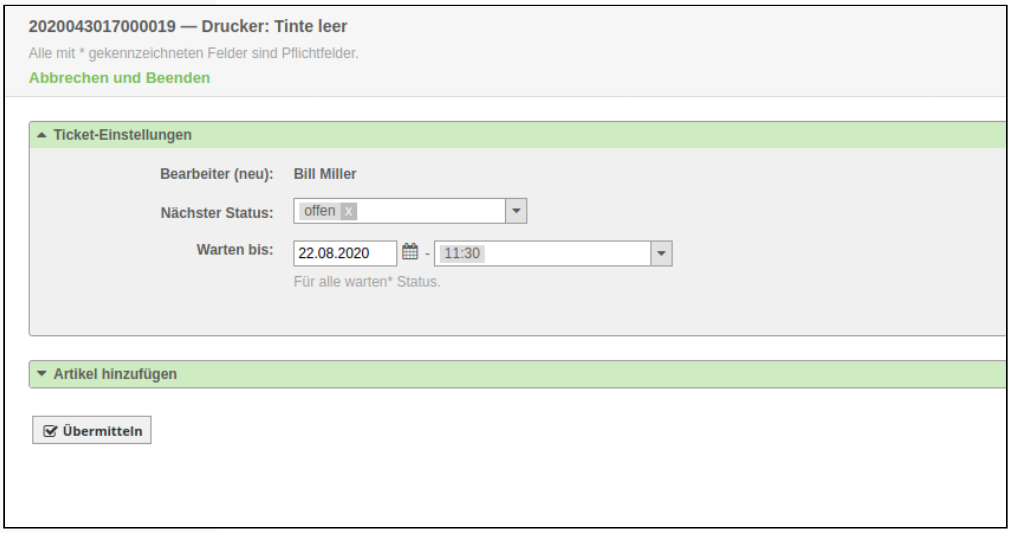


Abbildung: Popup zu Bearbeitung Widget "Verteilbare Tickets"

Der Besitzer ist gesetzt, durch die Spalte, die Sie im Kanban View angesteuert haben. Sie können den nächsten Status auswählen und bei Bedarf einen Artikel anfügen.

Zum Abschließen des Vorgangs klicken Sie auf "Übermitteln".

2.4 Kanban View Konfiguration

Sie können die Darstellung der Kanban-View anpassen. Wählen Sie dazu den Menüpunkt *"Kanban View Konfiguration"* im Menü *"Kanban View"*.

Im linken Bereich können Sie ein ggf. bereits erstelltes Kanban Board aus der Liste auswählen. Im rechten Bereich befinden sich in verschiedenen Widgets die Einstellungen für das Board.

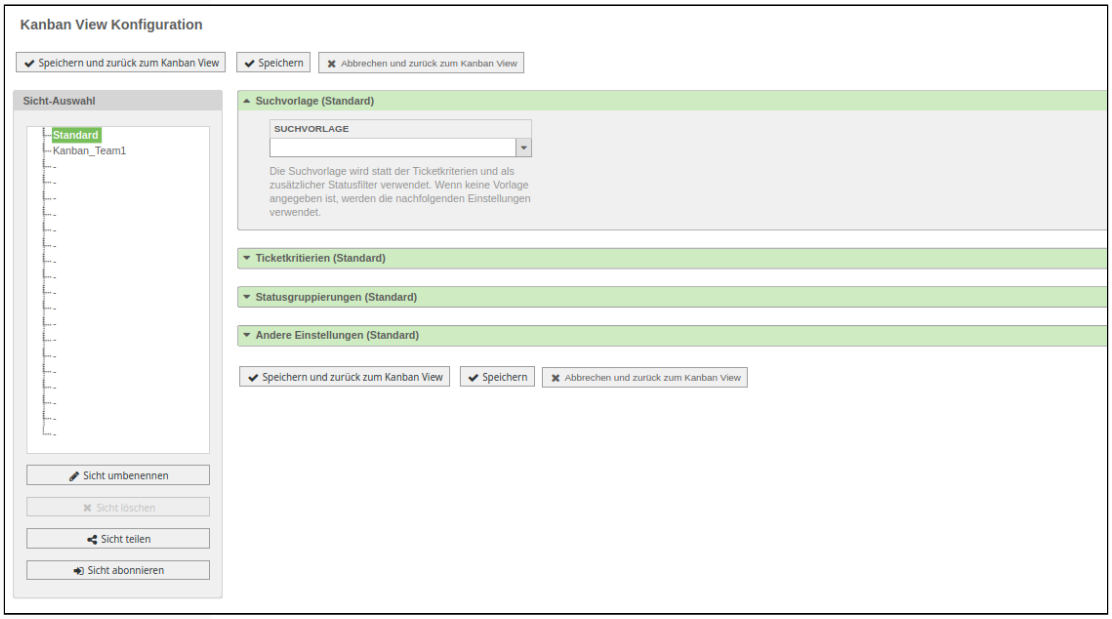


Abbildung: Kanban View Konfiguration

2.4.1 Einen eigenen Kanban-View anlegen

Um sich ein individuelles Kanban Board anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie Im Bereich *"Sicht-Auswahl"* auf das **-** Symbol.

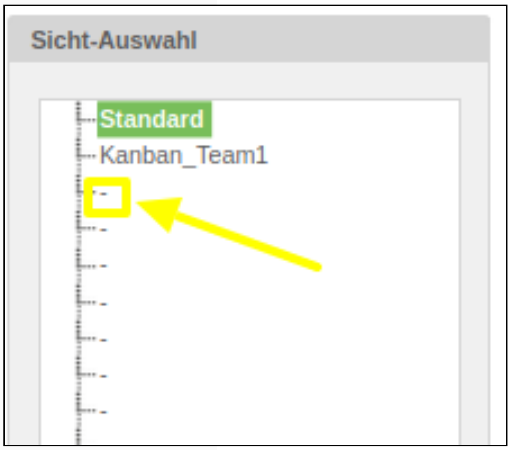


Abbildung: Sicht-Auswahl

Es erscheint ein Popup *"Sichtbezeichnung (neu)"*.

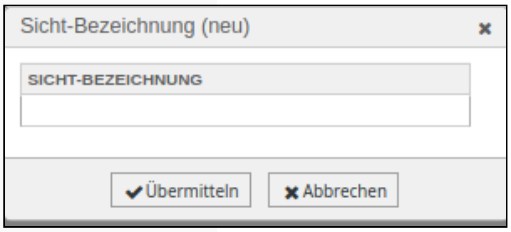


Abbildung: Popup Sichtbezeichnung

- Geben Sie einen eindeutigen Namen für Ihr Kanban Board ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Das neue Kanban Board erscheint in der Liste *"Sicht-Auswahl"*.

Mit den Widgets im rechten Bildschirmbereich können Sie das Kanban Board individuell verfeinern und genau auf Ihre Anforderungen zuschneiden.
Im Widget "Suchvorlage" können Sie eine ggf. bereits angelegte Suchvorlage auswählen und auf Ihr Kanban Board anwenden.

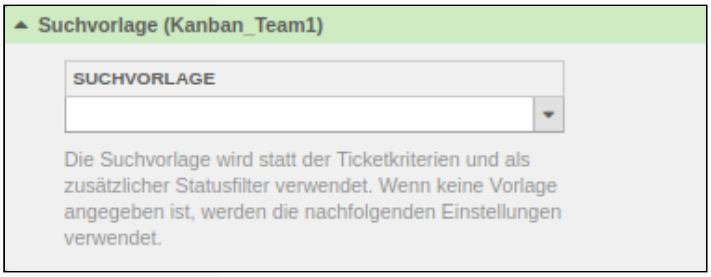


Abbildung: Suchvorlage

Im Widget *"Ticketkriterien"* können Sie Kategorien bestimmen, nach welchen Kriterien Tickets angezeigt werden. So kann bspw. bestimmt werden, dass nur Tickets bestimmter Besitzer oder Tickets bezogen auf bestimmte Kundennummern angezeigt werden.

Verschieben Sie via Drag&Ddrop die gewünschten Werte aus oder in den Bereich *"Verfügbare ..."*.

Praxisbeispiel

- Der Agent Frank Lehmann wird aus der Liste der "Verfügbaren Bearbeiter" zu den "Bearbeitern" hinzugefügt. Im Kanban Board erscheinen dann die Bearbeiter Frank Lehmann, Hans Müller und Sabine Müller in der Übersicht.
- Der Tickettyp "Incident::Disaster" wird aus dem Kanban Board entfernt, indem er von "Typen" zurück in "Verfügbare Typen" geschoben wird.

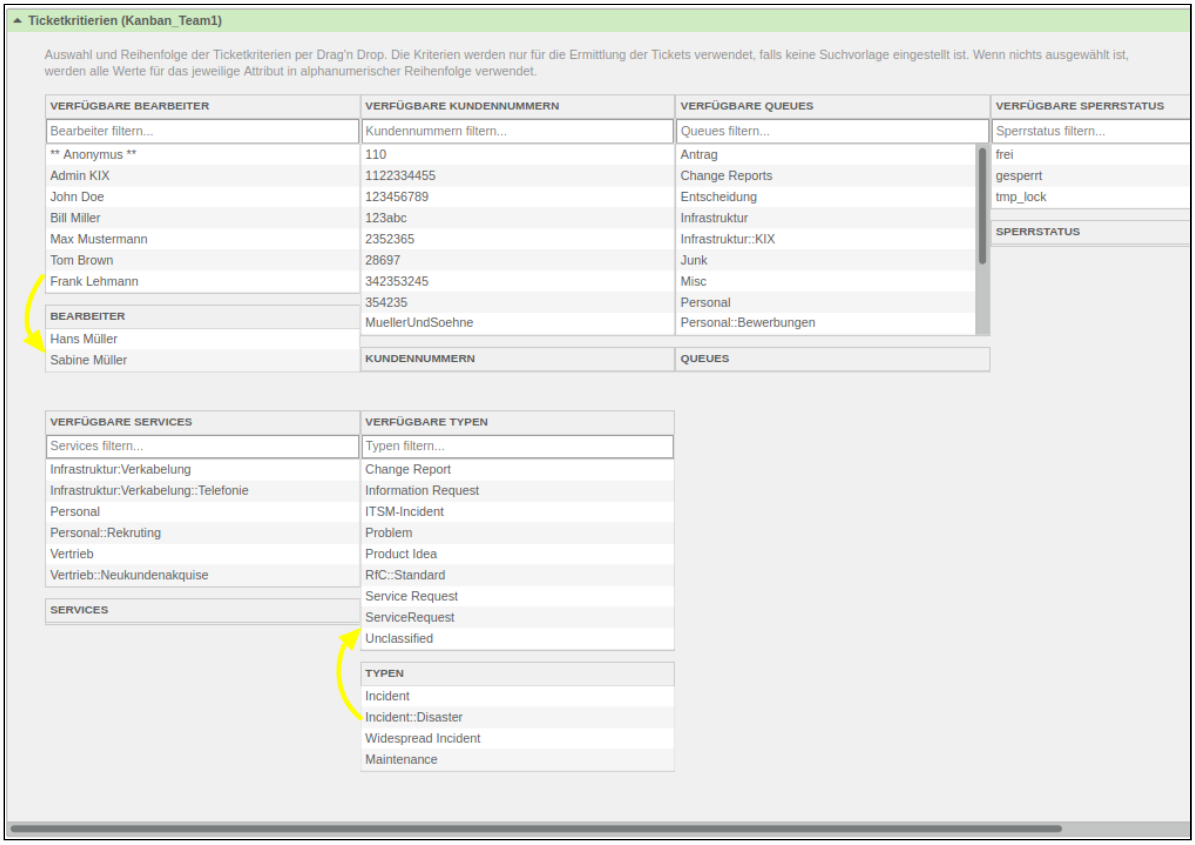


Abbildung: Beispiel Ticketkriterien

- Um die angelegte Sicht anderen Kollegen zur Verfügung zu stellen, müssen Sie diese Sicht teilen. Der Button "Sicht teilen" befindet sich in der linken Menüleiste
- Nach Anklicken des Buttons öffnet sich ein Popup-Fenster. Wählen Sie hier eine Kategorie aus, zu der die zu teilende Sicht hinzugefügt werden soll oder legen Sie eine neue Kategorie an.
- In der Sicht-Auswahl wird die geteilte Sicht durch das "Teilen" Icon gekennzeichnet.
- Damit ein Agent diese geteilte Sicht in der Sicht-Auswahl im eigenen Kanban Board angezeigt bekommt, muss er sie über den Button "Sicht abonnieren" in der eigenen Kanban View Konfiguration auswählen.

Im Widget *"Statusgruppierungen"* können Sie die unterschiedlichen Ticketstatus den vier übergeordneten Bereichen des Kanban Boards (Wartend / Neu / In Bearbeitung / Abschluss) zuordnen.
Verschieben Sie die Ticketstatus via Drag&Drop aus dem Bereich *"Verfügbare Status"* in die gewünschte Kanban Board Spalte.

Praxisbeispiel

- Der Spalte "In Bearbeitung" auf Ihrem Kanban Board wird neben dem Ticketstatus "offen, auch der Ticketstatus "In Bearbeitung" hinzugefügt. Das heißt, alle Tickets der entsprechend ausgewählten Bearbeiter (vorhergehender Schritt) mit den Ticketstatus "offen" und "In Bearbeitung" erscheinen auf dem Kanban Board in der Spalte "In Bearbeitung".

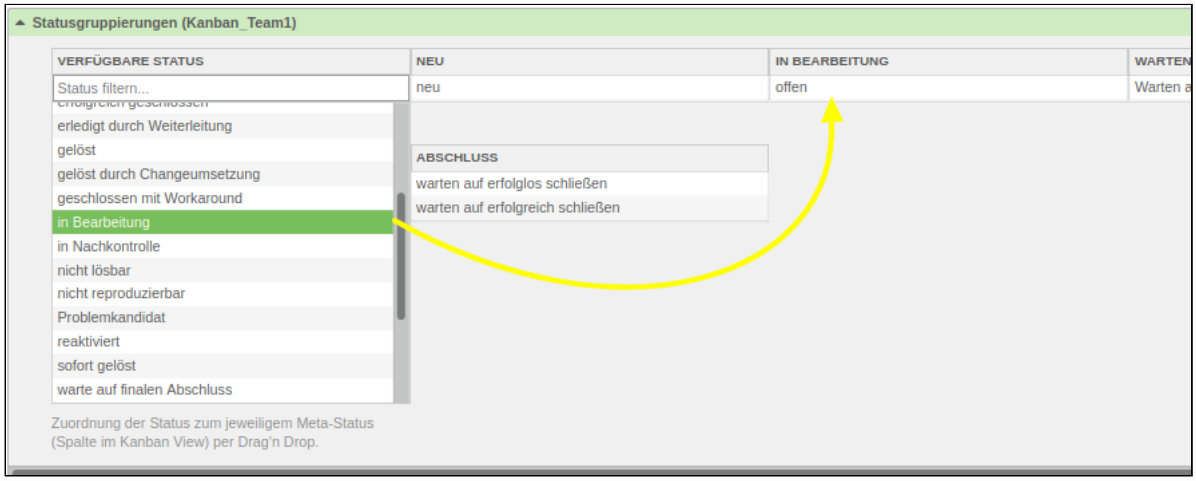


Abbildung: Statusgruppierungen

Im Widget *"Andere Einstellungen"* können Sie weitere Verfeinerungen vornehmen:

- Sortierung nach einem bestimmten Kriterium (z. B. Alter des Tickets)
- Sortieren nach aufsteigend oder absteigend
- Zeit nach der das Kanban Board aktualisiert wird (Aktualisierungszeit des Kanban View nach)
- Anzahl der pro Seite einer Ticketgruppe angezeigten Tickets
- Zoomstufe für die Karte
- Angabe der gezeigten Kartenmitte (Angabe eine Adresse oder Breiten- und Längengrade sind möglich)

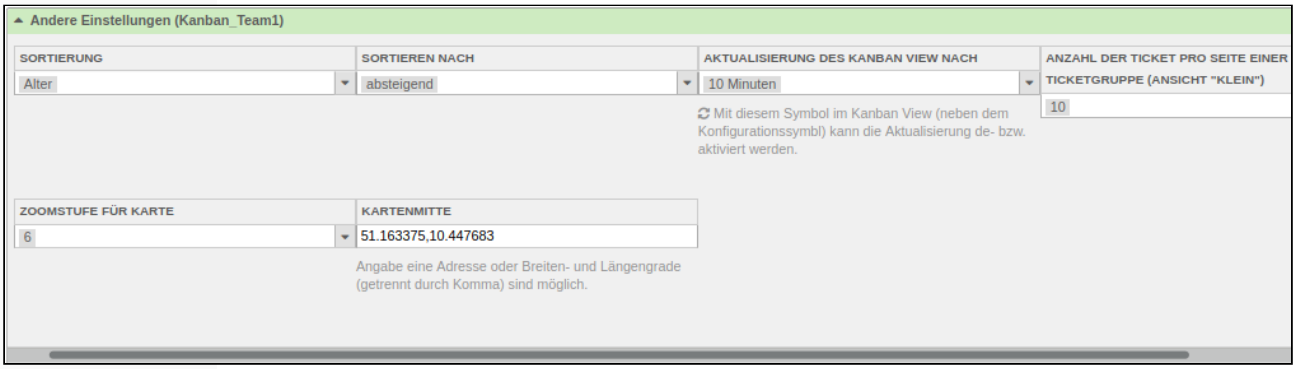


Abbildung: Andere Einstellungen

3 KPI-Dashboard

3.1 Allgemeines zu KPI-Dashboard

KIX Professional bietet Ihnen die Möglichkeit, praxisrelevante KPI-Daten aus KIX Professional heraus via XML-Datenfeed direkt in Microsoft PowerPivot zu importieren.
Dabei werden die Daten in der Darstellung grafisch aufbereitet, so dass Sie Ihrem Management eine aussagekräftige Präsentation der Daten zur Verfügung stellen können.
Es besteht zudem die Möglichkeit, sich die Daten auf einem Dashboard direkt in KIX Professional anzusehen.

Das KPI-Dashboard ist im KIX-Menü im Menü *„Berichte"* integriert und orientiert sich am üblichen Berechtigungsmodell von KIX. Die KPI-Auswertungen können durch administrativ berechtigte Agenten-Gruppen erstellt, geändert bzw. gelöscht werden. Die Daten für die Auswertungen sind dabei nach verschiedenen Kriterien filterbar.
Grundsätzlich wird dabei so vorgegangen, dass berechtigte Administratoren organisationsspezifische KPI-Dashboards basierend auf dem Standard-Dashboard erstellen und im KPI-Dashboard-Bereich zur Nutzung hinterlegen. Leseberechtigte Statistik-Nutzer dürfen genau diese Statistiken benutzen, ausführen und einsehen.

3.2 KPI-Dashboard für den Export in Microsoft Excel Powerpivot erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Template herunterladen (XML) " zum Herunterladen eines XML-Templates für Excel

ODER

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Template herunterladen (ODBC)" zum Herunterladen eines ODBC-Templates für Excel.
- Speichern Sie die Template-Datei.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Dashboard erstellen".

Es erscheint folgende Seite:

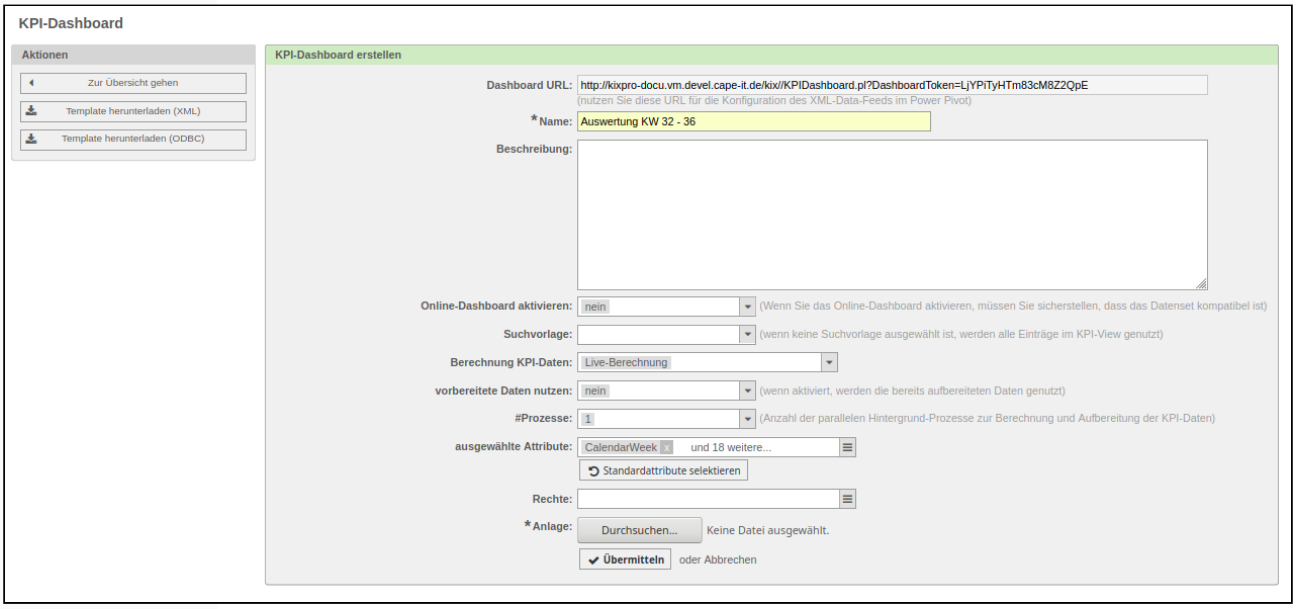


Abbildung: KPI-Dashboard erstellen

- Geben Sie im Feld "*Name*" einen Namen für das KPI-Dashboard an.
- Kopieren Sie die Dashboard URL in die Zwischenablage.
- Geben Sie im Feld *"Beschreibung"* eine Beschreibung für das KPI-Dashboard an. (optional)
- Wählen Sie im Feld "Online-Dashboard aktivieren" den Wert *"ja"*, wenn Sie eine Online-Version des Dashboards wünschen.
- Wählen Sie ggf. im Feld *"Suchvorlage"* eine Suchvorlage aus.

Diese Einstellung ermöglicht Ihnen die Auswahl eines Ihrer Ticket-Suchvorlagen, um nach relevanten Tickets für dieses KPI-Dashboard zu suchen. Wenn Sie keine Suchvorlage auswählen, wird der KPI-Database View genutzt.

Achtung
Wenn die Database-View genutzt wird, muss im System ein KPI-Cronjob aktiviert und mindestens einmal durchlaufen sein, sonst erscheint eine Fehlermeldung.

- Wählen Sie im Feld *"Berechnung der KPI-Daten"* aus, ob Sie eine Live-Berechnung der KPI-Daten möchten oder ob Sie vorberechnete KPI-Daten nutzen möchten.
  - "Live-Berechnung" = Die Daten werden basierend auf der Suchvorlage berechnet.
  - "Vorberechnete Daten aus dem DB-View" = Die Daten werden aus der DB-View berechnet.

Bitte beachten Sie
Wenn Sie diese Einstellung ändern, wird dies die verfügbaren Attribute innerhalb der Attributeliste ebenfalls ändern.
Bei Auswahl von "Vorberechnete Daten aus dem DB-View" werden die berechneten Attribute entfernt und alle Attribute aus der DB-View hinzugefügt.

- Wählen Sie im Feld *"Vorbereitete Daten nutzen"* aus, ob Sie vorbereitete Daten nutzen möchten.
  - "Ja" = Die Daten müssen vorab berechnet werden. Via *"Play"*-Button in der *"Liste der konfigurierten Dashboards"*.
  - "Nein" = Die Daten werden erst beim Aufruf des Online-Dashboard bzw. des Dashboards in Microsoft Excel berechnet.
- Wählen Sie im Feld *"#Prozesse"* aus, wie viele parallele Prozesse für die KPI-Daten-Berechnung genutzt werden sollen.

Achtung
Je höher die Anzahl der Prozesse, desto höher die Systemlast auf dem KIX-Server. Achten Sie auf die Anzahl der CPUs des KIX-Servers.
Diese Option erzeugt immer die ausgewählte Anzahl paralleler Prozesse, unabhängig von der tatsächlichen physikalische CPU-Konfiguration Ihres KIX-Servers!
Wenn Sie die Anzahl der Prozesse gleich oder höher als die Anzahl der CPUs Ihres KIX-Servers einstellen, werden Sie die Performance des KIX-Servers beeinträchtigen solange die Datenberechnung anhält.

- Wählen Sie im Feld *"ausgewählte Attribute"* aus, welche Attribute in den KPI-Daten vorkommen sollen.

Abhängig von der getroffenen Auswahl für die Optionen *"Suchvorlage"* und *"KPI-Datenberechnung"* und abhängig von den konfigurierten verfügbaren Attributen in der SysConfig können Sie hier die Attribute auswählen, die in den KPI-Daten enthalten sein sollen.

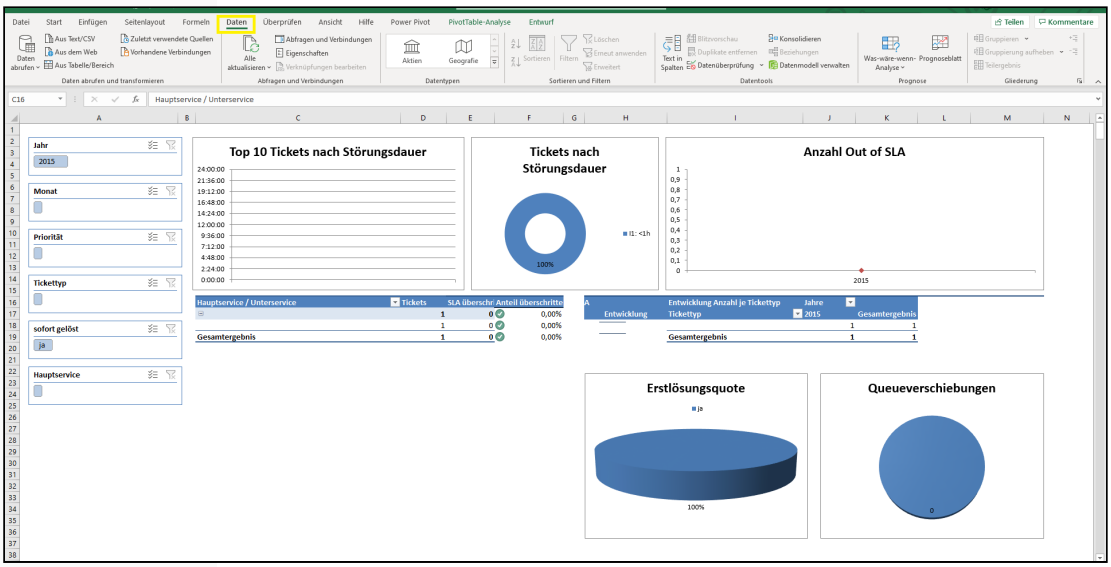
- Wählen Sie im Feld *"Rechte"* die Benutzer(gruppen) aus, die Zugriff auf die KPI-Daten haben dürfen.
- Wählen Sie im Feld *"Anlage"* die XLS-Templatedatei aus, die Sie zuvor heruntergeladen haben.

Information
Microsoft Excel prüft, ob der angegebene URL vorhanden ist.
Der URL ist erst im System vorhanden, wenn das neu erstellte KPI-Dashboard initial gespeichert wird. Weil dieses Feld in KIX ein Pflichtfeld ist, muss bei Neuerstellung eines KPI-Dashboard eine Datei als Anlage angegeben werden. Dazu bietet sich die XLS-Template-Datei an.

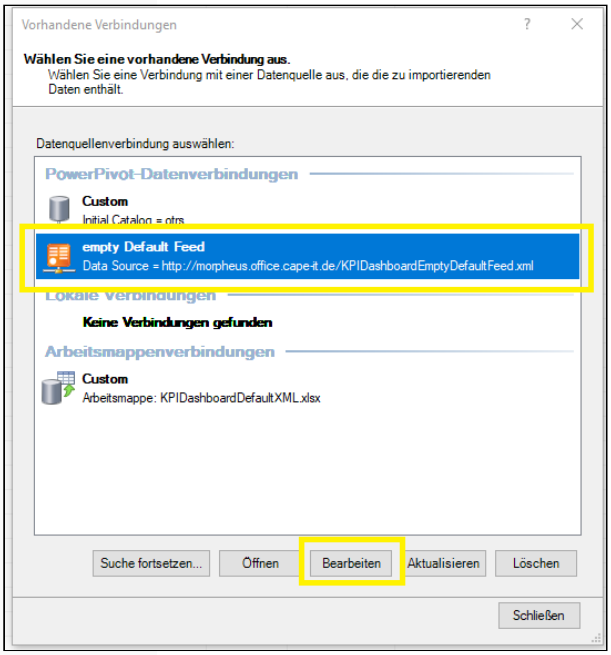
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Das Dashboard ist nun in der *"Liste der konfigurierten Dashboards"* verfügbar.

3.3 Datenverbindung zu KIX in Microsoft Excel konfigurieren

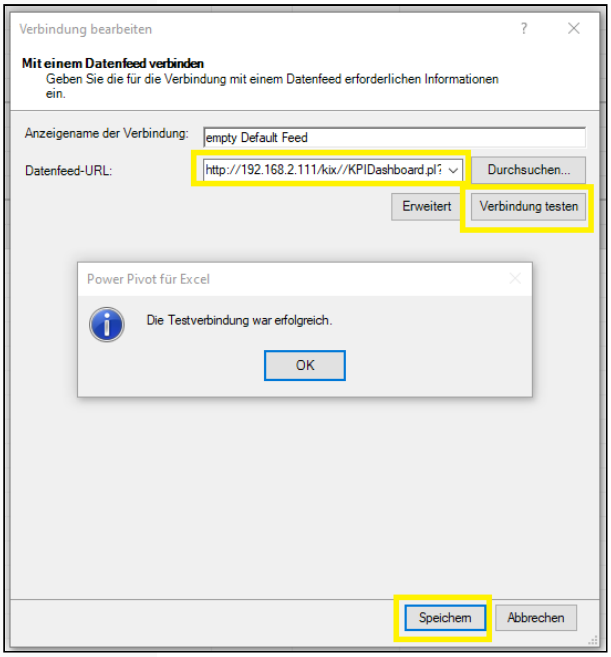
- Öffnen Sie die XLS-Templatedatei in Microsoft Excel.



- Optional:
  - Wählen Sie im Menü *"Daten"* die Schaltfläche *"Datenmodell verwalten"*. Es öffnet sich ein Dialog mit einem Upgrade-Hinweis zu Power Pivot. Diesen mit "OK" bestätigen.
  - Excel möchte daraufhin die aktualisierte Arbeitsmappe neu starten. Bestätigen Sie dies mit "Ja".
- Wählen Sie im Menü *"Daten"* die Schaltfläche *"Datenmodell verwalten"*.
- Klicken Sie die Schaltfläche "*Vorhandene Verbindungen"* an. Es öffnet sich ein Popup "Vorhandene Verbindungen".
- Wählen Sie "*empty Default Feed"* aus und klicken Sie auf "Bearbeiten". Es öffnet sich ein Popup "Verbindung bearbeiten".



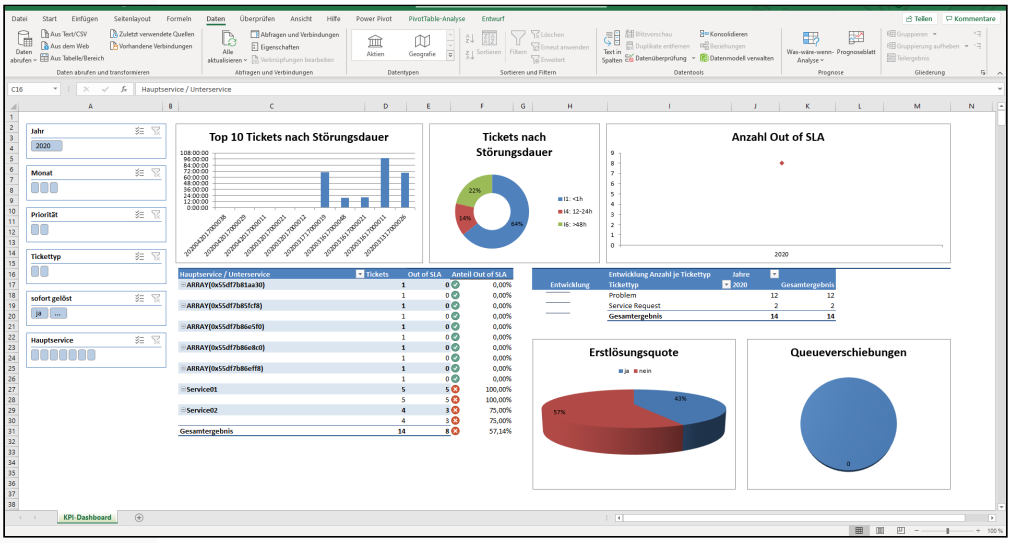
- Fügen Sie in das Feld "Datenfeed-URL" die in Ihrem KIX bearbeitete Dashboard-URL ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Verbindung testen". Ist der Test erfolgreich, klicken Sie auf "Speichern".



(Die im Bild angezeigte Datenfeed-URL ist nur ein Beispiel.)

- Nach dem Speichern der Verbindung muss die Excelmappe aktualisiert werden. Klicken Sie dafür auf die Schaltfläche „Aktualisieren“. Es öffnet sich ein Popup "Daten aktualisieren".

- Wurden die Daten erfolgreich aus KIX übernommen, wird dies mit dem Status „✅ Erfolg“ angezeigt. Schließen Sie das Popup.
- Sie sehen jetzt die KPI Daten aus Ihrem KIX in Excel.



Die XLS-Datei dem KPI-Dashboard in KIX hinzufügen

- Öffnen Sie das zuvor gespeicherte KPI-Dashboard in KIX über die Schaltfläche *"Bearbeiten"*.
- Wählen Sie im Feld *"Anlage"* die XLS-Datei aus, die Sie zuvor in Excel gespeichert haben.
- Das Dashboard ist nun in der *"Liste der konfigurierten Dashboards"* verfügbar und kann in Microsoft Excel PowerPivot angeschaut werden.

3.4 Ein konfiguriertes Dashboard anschauen

- Wählen Sie im Menü *"Berichte"* den Menüpunkt *"KPI-Dashboard"*. Es erscheint, so diese bereits von Ihnen angelegt wurden, eine Liste mit konfigurierten Dashboards. Haben Sie noch keine Dashboards angelegt, ist die Liste leer.

Ausgabe in Excel

- Klicken Sie in der Spalte *"Name"* auf den Namen des Dasboards, welches Sie in Excel ausgeben möchten.
- Es erscheint ein Dialog zum Speichern oder Öffnen der Datei.
- Speichern Sie die Datei ab oder öffnen Sie diese direkt in Excel.

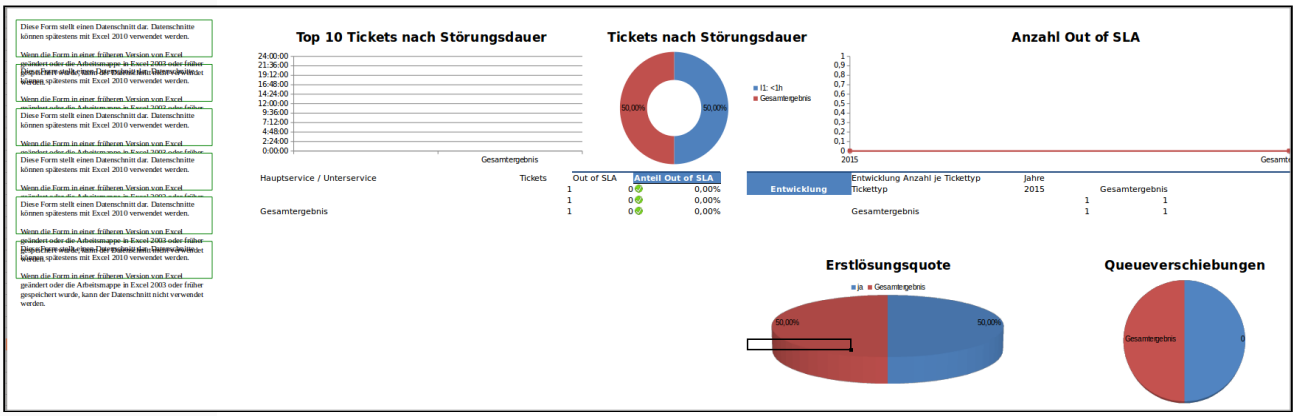


Abbildung: KPI-Dashboard Ausgabe in Excel (Beispiel)

Ausgabe in KIX

- Klicken Sie in der Spalte *"Online"* auf das Symbol , wenn Sie sich die Ausgabe direkt in KIX anschauen möchten.

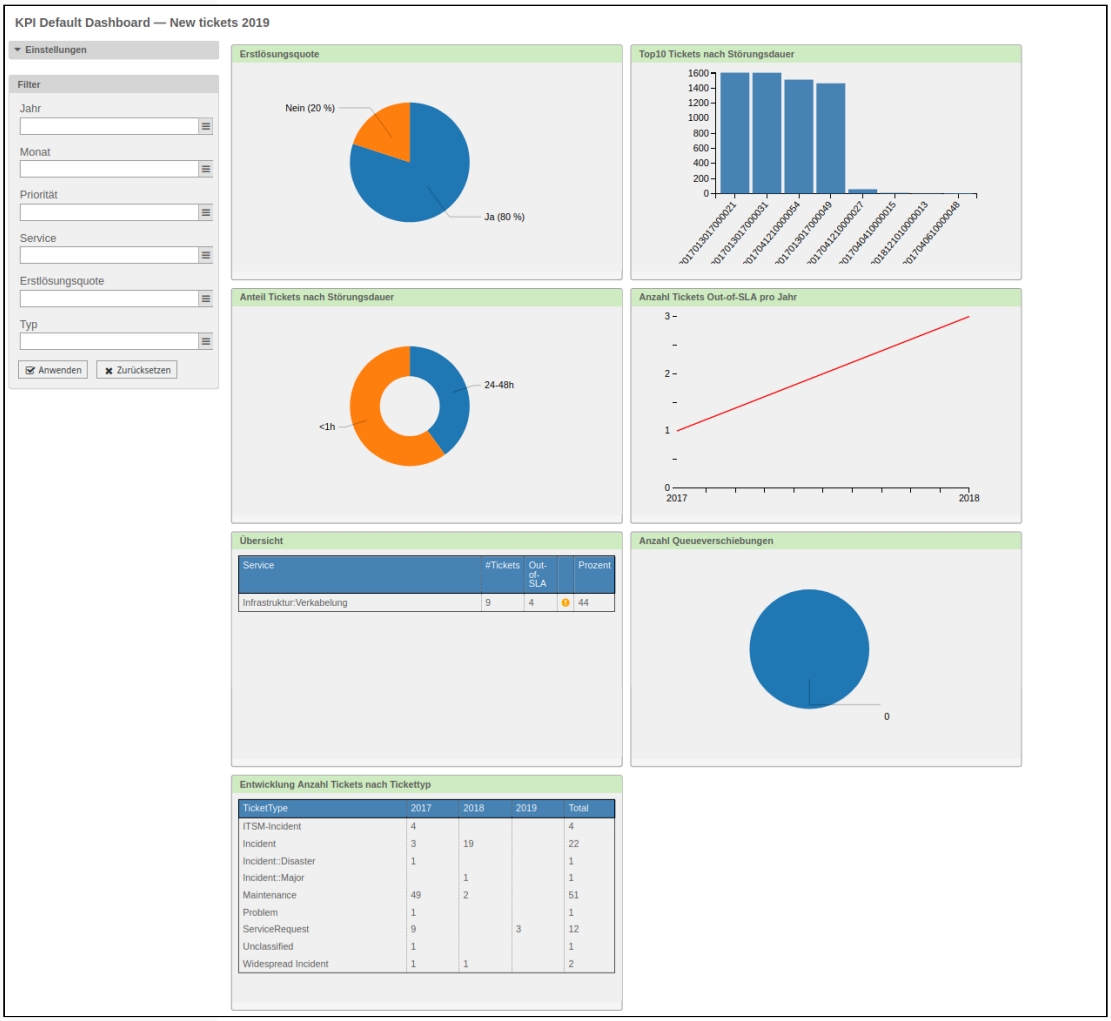


Abbildung: KPI-Dashboard Ausgabe in KIX (Beispiel)

Ein konfiguriertes Dashboard bearbeiten

- Klicken Sie in der *"Liste der konfigurierten Dashboards"* auf das Symbol.

Ein konfiguriertes Dashboard löschen

- Klicken Sie in der *"Liste der konfigurierten Dashboards"* auf das Symbol.

4 MRO Bundle

4.1 Allgemeines zum MRO Bundle

Dieses Handbuch richtet sich an Anwender, die mit KIX Professional MRO (Maintenance, Repair, Overhaul) arbeiten werden.

Die Software unterstützt als Standardsystem Ihren gesamten Instandhaltungs- und Wartungsprozess für Gebäudetechnik, Maschinen, Anlagen, Werkzeuge und tangierendes Equipment.

Betriebssicherheit und -abläufe werden übersichtlicher. Sämtliche Vorgänge, die im Rahmen der regelmäßigen Zertifizierungen (TÜV, ISO) notwendig sind, werden erleichtert.

Folgende servicetypische Grundfunktionen stehen Ihnen u. a. direkt nach der Installation zur Verfügung

- Gerätedatenbank / CMDB
- Auftragsmanagement
- Workflow Managament
- Wartungsplaner
- Berichtswesen

4.2 Hinweise zum Arbeiten mit KIX MRO

4.2.1 Bezeichnungen

Um die Software allgemein verständlich zu halten, wurden in der IT gebräuchliche Begriffe umbenannt.

Alte Bezeichnung	Neue Bezeichnung
Incident	Wartung (reaktiv)
WideSpreadIncident	Flächenstörung
Service Request	Allg. Anfrage
CMDB	Objektdatenbank
ConfigItem (CI)	Objekt
Wartungs-CI	Wartungsobjekt
Wartungs-CI-Klasse	Wartungsobjektklasse
Wartungs-CI-Kontakt	Kontakt Wartungsobjekt
Maintenance	Wartung (geplant)
CI Daten	Objektdaten
CI Admin Module	Admin Module Objekt
Deployment State	Verwendungsstatus
Queue	Team
Ticket	Auftrag

Hinweis

- Aus technischen Gründen werden im Admin Modul weiterhin beide Bezeichnungen verwendet.
- Das Wording für den Anzeigenamen in einer vordefinierten Benachrichtigungen stellt Ihr Admin im Hintergrund ein. Möchten Sie anstatt Ticket die Bezeichnung Auftrag verwenden, muss Ihr Admin dies in der Benachrichtigungskonfiguration anpassen. Ausnahme bildet hier die Bezeichnung "Tickets" in vordefinierten Statistiken. Dort ist keine Änderung möglich.

4.2.2 Gesprächsleitfaden

Standardmäßig wird mit KIX MRO ein Gesprächsleitfaden zum Thema "Wartungsprotokoll Rauchmelder" ausgeliefert. Dieser kann angewendet oder aber als Vorlage genutzt werden. Wie Sie Gesprächsleitfäfen selbst erstellen, finden Sie im Admin-Handbuch zu KIX Professional 17 im Kapitel " Gesprächsleitfäden erzeugen und verwalten".

4.3 Die Bestandteile des KIX MRO Bundles

KIX MRO beinhaltet die Module Kanban Board, Wartungsplaner und Field Service sowie einige spezifische MRO Erweiterungen.

4.3.1 Modul Kanban Board

Die digitale Weiterentwicklung der Post-it-Wand: Visualisieren Sie Ihre Arbeitsaufgaben und schaffen Sie sich Ihre individuelle Organisations- und Projektstruktur.

- Ermöglicht die optimale Einsatzplanung durch schnelle und individuell einstellbare Zuordnung von Aufgaben
- Permanenter Überblick über Verfügbarkeit und Auslastung Ihrer Mitarbeiter

Weitere Informationen sowie Konfigurationsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte dem Handbuch "Kanban Board".

4.3.2 Modul Wartungsplaner

Instandhaltung und Wartung dienen der möglichst langfristigen Nutzung und Planung Ihres technischen Equipments. Durch regelmäßige, planbare und ereignisbasierte Wartungen minimieren Sie Geräte- und Maschinenstillstandszeiten.

- Unterstützt werden zyklische und schwellwertbasierte Wartungen
- Für jeden Wartungsplan sind Vorlagen (bspw. Checklisten) oder Wartungsverträge hinterlegbar (papierlose Dokumentation)
- Entsprechend der Wartungspläne erstellt das System automatisch die passenden Wartungsaufträge für das Equipment und die Teams
- Sie erhalten einen Überblick über alle Termine durch die Darstellung der Wartungsaufträge in einem Kalender

Weitere Informationen sowie Konfigurationsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte dem Handbuch "Wartungsplaner".

4.3.3 Modul Field Service

Erleichterung der Verwaltung, der Planung und der Bearbeitung von Aufträgen im technischen Außendienst. Der Field Service optimiert alle Arbeitsschritte vom Dispatching bis hin zur abschließenden Dokumentation.

- Tourenplanung und -verwaltung in einem übersichtlichen Kanban-Board
- Kartendarstellung örtlich verteilter Arbeitsaufträge und Störungsmeldungen
- Durchgehend papierlose Dokumentation der Entstör-, Wartungs-/Instandhaltungsaufträge
- Intuitive Field Service-App für Android-basierte Mobilgeräte inklusive:
    - Offline-Modus mit automatischer Synchronisation,
    - Checklisten-Funktion
    - Digitaler Unterschrift und
    - Mehrfacher Verschlüsselung

Weitere Informationen sowie Konfigurationsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte dem Handbuch "Field Service".

4.3.4 KIX MRO Erweiterung

"Location"-Attribut für CI-Klassendefinition

Hiermit können Sie Objekten einen Standort der CI-Klasse "Location" zuordnen. Standort-CIs können dann übergeordneten Standorten zugewiesen werden, um Objekthierarchien abzubilden (z.B. Standort -> Gebäude -> Raum -> Regal).

Nach der Installation/ dem Update enthalten folgende CI-Klassen das Attribut "Location": Computer, Hardware und Network. Optional enthält die CI-Klasse "Location" ein optionales Attribut "ParentLocation".

Hinweis

- CI-Klassendefinitionen, die nicht im bisherigen Auslieferungszustand vorliegen (wenn z. B. mehr als eine Version der CI-Klassendefinition vorhanden ist), werden im Update NICHT geändert. Dies muss manuell durch den Admin erfolgen.
- CI-Klassendefinitionen, die nicht existieren, werden nicht angelegt.

Gesprächsleitfaden für Wartungsdokumentation

Gesprächsleitfäden werden nicht standardmäßig ausgeliefert. Sie müssen manuell angelegt werden. Um den Gesprächsleitfaden in einer Ticket-Aktion mit Basis 'AgentTicketActionCommon' verfügbar zu machen, muss in der SysConfig > 'KIX Professional' > 'Frontend::Agent' > 'Frontend::Output::FilterElementPre###ConversationGuide' im Hash 'Actions' die relevante Ticketaktion nachgetragen werden. Sollte diese Aktion ein eigenes Template verwenden, ist dieses bei 'Templates' entsprechend nachzutragen.

Hinweis

Als Beispiel wird mit KIX MRO ein Gesprächsleitfaden zum Thema "Wartungsprotokoll Rauchmelder" ausgeliefert. Dieser kann als Vorlage genutzt werden.
Weitere Informationen finden Sie im Admin-Handbuch zu KIX Professional 17 im Kapitel " Gesprächsleitfäden erzeugen und verwalten".

Ausgewählte Werte von zugeordneten ConfigItems an Tickets übertragen

Durch das Eventhandler-Modul Ticket::EventModulePost###900-FetchCIAttributes können Eckdaten, wie Seriennummer, oder Garantieablaufdatum in dynamischen Feldern nach der Erstellung am Ticket bereitgestellt werden. Es wird inaktiv ausgeliefert.

Hinweis
Liefert das ConfigItem bei der Übertragung mehrere Attributwerte, wird nur der erste Attributwert übernommen.
Wird für die Referenzierung ein Feld verwendet, welches mehrere Werte annehmen kann, wird nur der erste Wert berücksichtigt.

5 Security Management

5.1 Allgemeines zu Security Management

Das Modul *"Security Management"* bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Eine nahtlose, prozessbasierte Verbindung zwischen einem ISMS-Tool (Managementsystem für Informationssicherheit) und KIX Professional.
- Eine Abbildung der KIX CMDB (als führendes System) in einem ISMS-Tool um Maßnahmen aus dem BSI Grundschutzkatalog auf die übertragenen ConfigItems anwenden zu können.
- Umzusetzende Maßnahmen aus dem BSI-Grundschutzkatalog als KIX-Tickets erfassen
- Protokollierungsmöglichkeit der Maßnahmen am Ticket
- Es gewährleistet eine vollständige und aktuelle Dokumentation für Sicherheitsaudits, wie Sie vom BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) empfohlen werden.
- Zuweisung umzusetzender Maßnahmen an die IT-Abteilung und Synchronisation der Aufgaben ins IT-Service System KIX Professional
- Zentrale Koordination und Überwachung der Maßnahmenumsetzung in KIX Professional inkl. automatischem Statusabgleich mit einem ISMS-Tool

5.2 Security Management mit verinice

Mit dem Modul *"Security Management"* ist es möglich, die CMDB von KIX (als führendes System) so weit wie möglich in verinice.PRO abzubilden. Der Sicherheitsbeauftragte, der verinice nutzt, kann dann den IT-Grundschutz auf die übertragenen ConfigItems anwenden. Mit Hilfe der REST-Schnittstelle von verinice.PRO und KIX werden die umzusetzenden Maßnahmen anschließend als einzelne Tickets erfasst. Der Artikelinhalt dieser Tickets enthält den Maßnahmen-Beschreibungstext aus verinice. Die Beschreibungstexte der Maßnahmen stammen entweder aus dem *"IT-Grundschutz-Katalog gemäß dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)"* , aus dem *"Modernisierten BSI-Grundschutz (IT-Grundschutz-Kompendium - Edition 2019)"* oder aus dem *"Risikokatalog gemäß DIN ISO IEC 27001:2015-03 DE."*

Diese Tickets können dann durch die entsprechende Abteilung in KIX bearbeitet werden. Die Umsetzung der Maßnahmen / Bausteine kann am Ticket protokolliert werden. Dadurch wird der Prozess der Zusammenarbeit beider Abteilungen im Unternehmen unterstützt und eine saubere Übergabe und Dokumentation der Aufgaben gewährleistet. Auf diese Weise können alle Anforderungen aus dem BSI-Grundschutz, aus dem Information Security Management (ISM) sowie dem Modernisierten BSI-Grundschutz (IT-Grundschutz-Kompendium) erfüllt werden.

Aufgaben-Tickets mit Maßnahmen / Bausteinen aus verinice

Bei erfolgreicher Konfiguration erhalten Sie als Agent automatisch Aufgaben-Tickets aus verinice.PRO.
Im Initialartikel des Tickets wird die umzusetzende Maßnahme beschrieben.

Abbildung: Beispiel für ein aus verinice erzeugtes Aufgaben-Ticket

Das Widget "verinice Aufgabenhauptinformationen"

Ein Aufgaben-Ticket hat zusätzlich das Widget *"verinice Aufgabenhauptinformationen"* in der Seitenleiste. Das Widget *"verinice Aufgabenhauptinformationen"* zeigt folgende Informationen:

- Relevantes KIX-CI: Bezeichnung des ConfigItems in KIX
- externer CI-Name: Bezeichnung des ConfigItems in verinice.PRO
- Aufgaben-Titel: Titel der umzusetzenden Maßnahme aus dem zugrunde liegenden Katalog
- Aufgaben-Kapitel: Kapitelbezeichnung der Maßnahme aus dem zugrunde liegenden Katalog
- Umsetzung bis: Datum, zu dem die Maßnahme umzusetzen ist

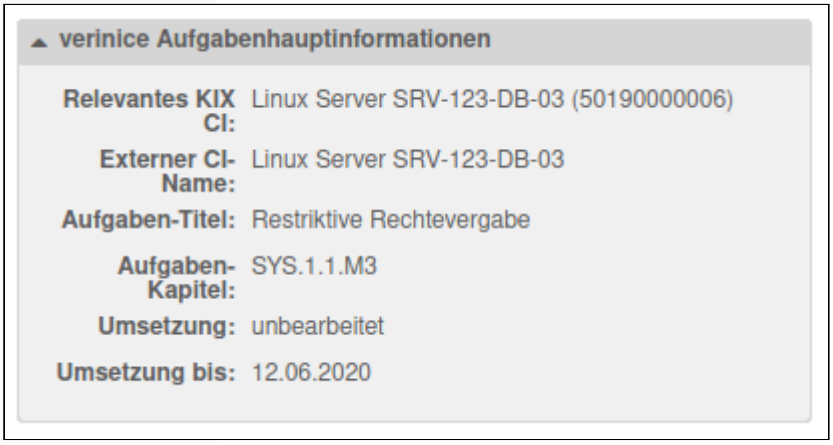


Abbildung: Widget "verinice Aufgabenhauptinformationen"

Tab "verinice Aufgabeninformationen"

Bei Tickets vom Typ *"veriniceTask"* gibt es in der Ticket-Detailansicht einen neuen Tab *"verinice Aufgabeninformationen"*:

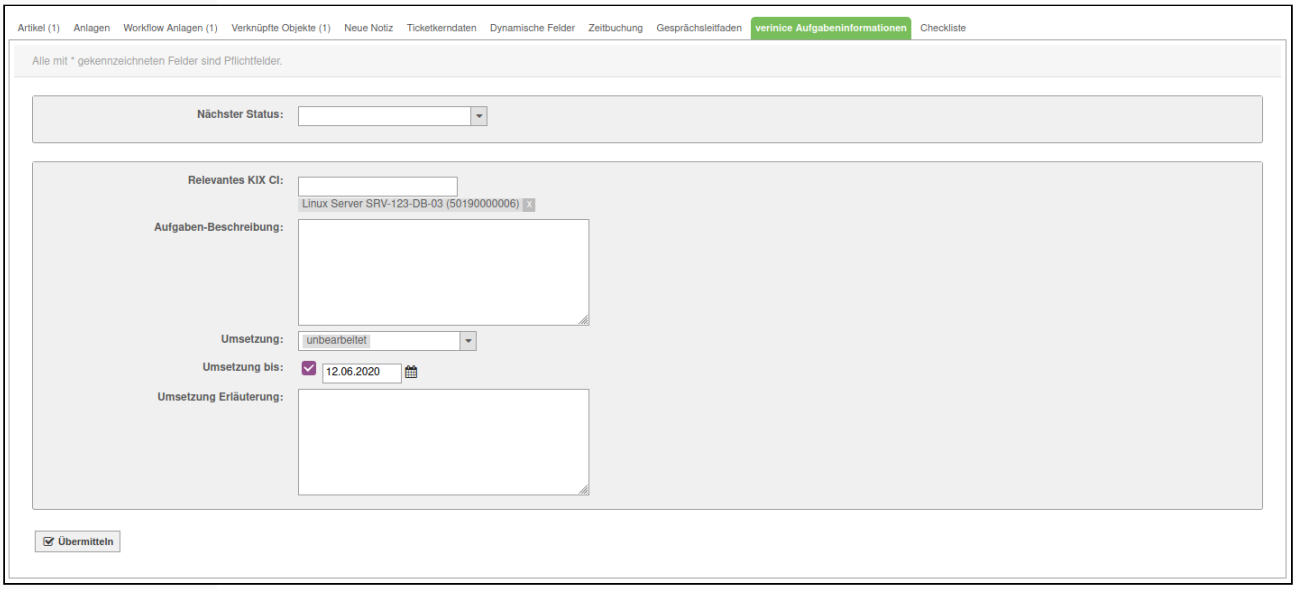


Abbildung: Tab "verinice Aufgabeninformationen"

Hier können Sie den Umsetzungsstatus der Maßnahme und den nächsten Status des Tickets wählen. Standardmäßig wird der Ticket-Status *"Aufgabenumsetzung akzeptiert"* genutzt, um die Maßnahmen-Attribute (bspw. *"Umsetzung bis"*) an verinice.PRO zu übermitteln. Jeder Statuswechsel löst eine Rückmeldung an verinice.PRO aus.

Der Status "Aufgabe zugewiesen" zeigt im verinice.PRO an, dass die Maßnahme im KIX begonnen wurde. Der Status "Aufgabenumsetzung akzeptiert" im verinice.PRO kennzeichnet das Ende bzw. den Abschluss der Bearbeitung im KIX. Diese beiden Ticket-Status haben als einzige eine Auswirkung auf den "KIX-Workflow-Status" der Maßnahme im verinice.PRO.

Synchronisation

Damit ConfigItems synchronisiert werden können, müssen zwei Voraussetzungen erfüllt sein. Sie müssen zu einer in der SysConfig konfigurierten ConfigItem-Klasse gehören und das Attribut *„Synchronisation mit verinice"* muss auf *„ja"* gesetzt sein. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie im KIX Admin-Handbuch.

Im Menü *„CMDB"* steht der neue Unterpunkt *„verinice Sync"* zur Verfügung:

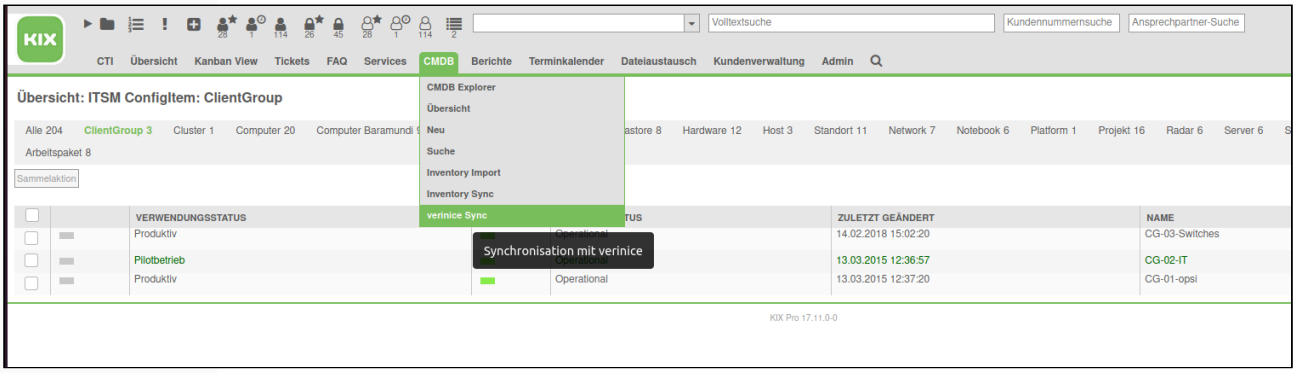


Abbildung: Modul CMDB, Auswahlmenü

Nach Auswahl des Menüpunktes erscheint ein Widget *"Synchronisation mit verinice"*:

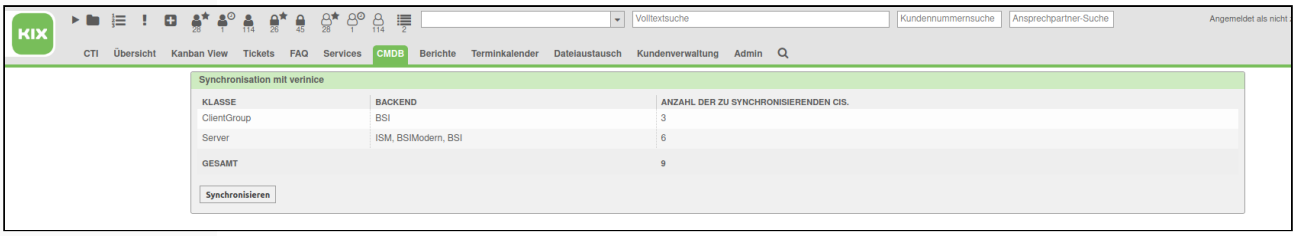


Abbildung: Übersicht über zu synchronisierende CIs

Das Widget zeigt alle konfigurierten ConfigItem-Klassen, die dazugehörigen Backends und die Anzahl der zu synchronisierenden ConfigItems. Klicken Sie zur Synchronisation auf die Schaltfläche "Synchronisieren". Nach erfolgter Synchronisation erscheint ein kleines Fenster mit dem Ergebnis, wie viele ConfigItem in verinice.PRO angelegt bzw. verändert wurden:

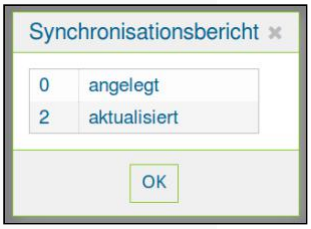


Abbildung: Synchronisationsbericht

Eventuelle Fehler werden mit Verweis auf das KIX-Fehler-Log ebenfalls angezeigt.
In verinice.PRO-Client müssen die ConfigItems anschließend nur noch aus den *„importierten Objekten"* in die jeweilige relevante Objekt-Kategorie per *„Ausschneiden"* und *„Einfügen"* verschoben werden.

> **Hinweis**
> Die Anzahl der angelegten oder aktualisierten Objekte muss nicht mit der Gesamtzahl in der Übersicht der Config Items übereinstimmen. Unter Umständen multipliziert sich diese Anzahl noch mit der Menge der aktiven Backends.

verinice Aufgabentickets erstellen

Damit Tickets erstellt werden, müssen im verinice.PRO-Client den synchronisierten ConfigItems *„Bausteine"* oder *"Maßnahmen"* aus dem *„IT-Grundschutz"* , dem *"Risikokatalog"* oder dem *"IT-Grundschutz-Kompendium"* zugewiesen oder verlinkt werden. Für die in den Bausteinen beinhalteten Maßnahmen muss anschließend das Attribut *„KIX Workflow Status"* auf *„Starte Workflow"* gesetzt werden.

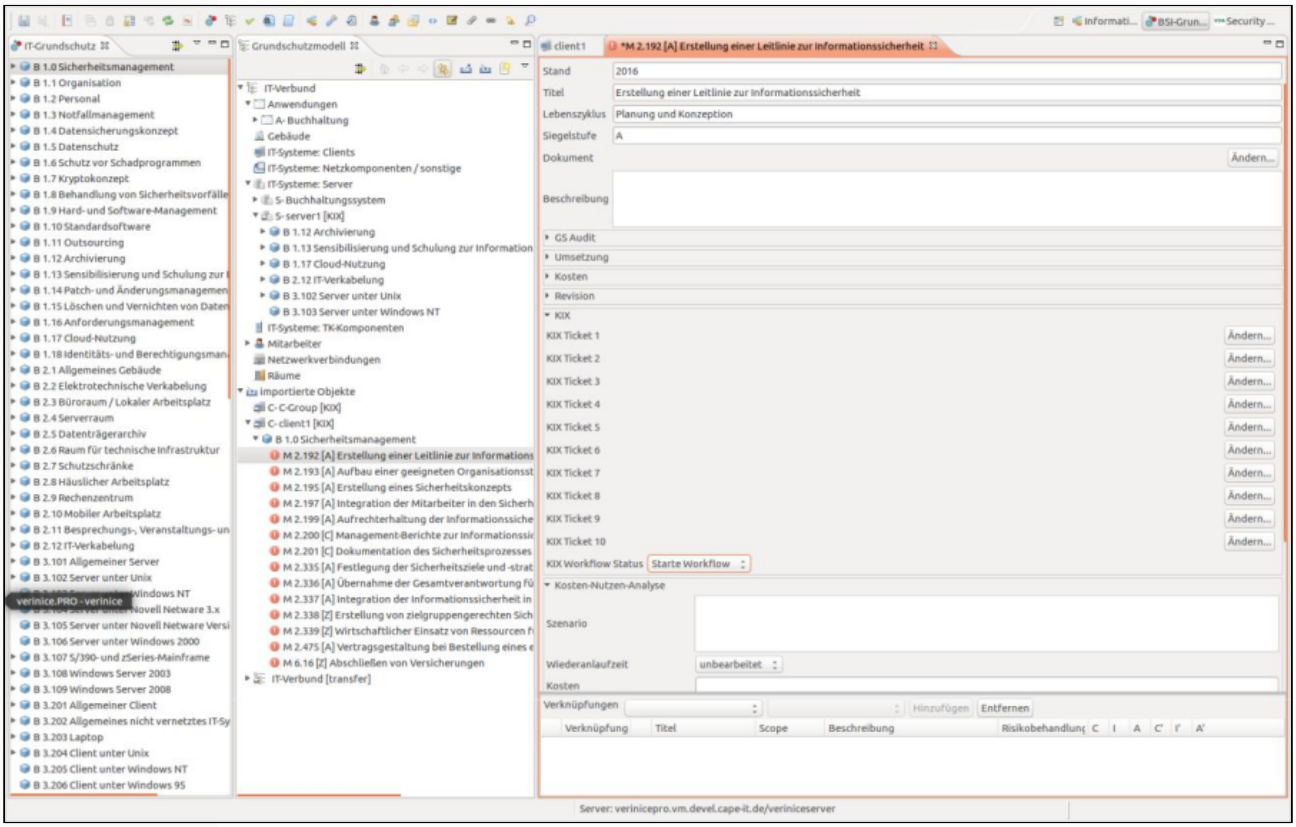


Abbildung: Ansicht einer Maßnahme in verinice.PRO

In KIX wird standardmäßig alle 5 Minuten durch den Zeitplaner angefragt, ob in verinice.PRO Maßnahmen oder Bausteine mit gestartetem KIX Workflow existieren. Gibt es entsprechende Maßnahmen oder Bausteine, wird für jede Maßnahme jeweils ein neues verinice Aufgaben-Ticket erstellt bzw. ein bereits für diese Maßnahmen-Umsetzung bestehendes Ticket aktualisiert. Dies erfolgt nur solange sich der "KIX-Workflow-Status" der Maßname im Status *„Starte Workflow"* befindet. Alternativ kann das im Zeitplaner verwendetet

CLI-Modul *„Maint::Ticket::CheckForTasks"* über ein Terminal manuell ausgeführt werden. Dazu mehr im Administrationshandbuch.

Abbildung: Beispiel für ein aus verinice.PRO erzeugtes Aufgaben-Ticket

Bei Ticketerstellung wird das nächste freie *„KIXTicket X"*-Attribut mit dem Link zum Ticket und der betreffenden Ticketnummer gefüllt. Auf diese Weise ist auch in verinice.PRO der Bezug zum jeweiligen Ticket gegeben.

Verknüpfungen von Config Items an verinice.PRO übertragen

Verknüpfungen zwischen Config Items in KIX können nach verinice.PRO übertragen werden. Dazu müssen die entsprechenden Klassen und die relevanten Verknüpfungstypen in der SysConfig hinterlegt sein (siehe Admin-Handbuch)

Verknüpfungen aus KIX erscheinen dann im verinice.PRO-Client unter dem Tab "Verknüpfungen".

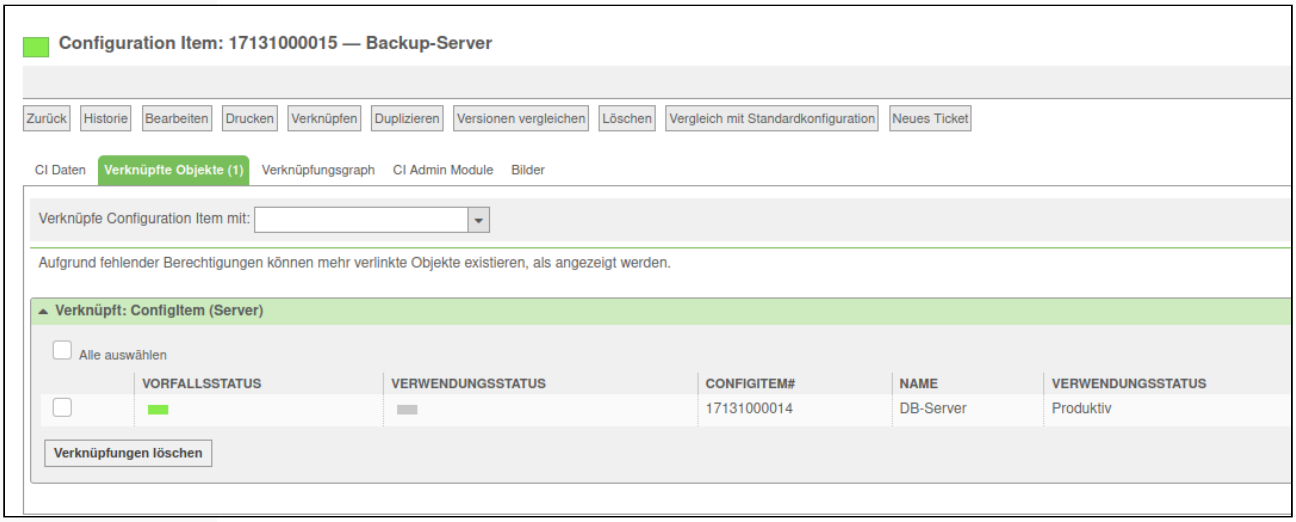


Abbildung: Verknüpfungen in KIX

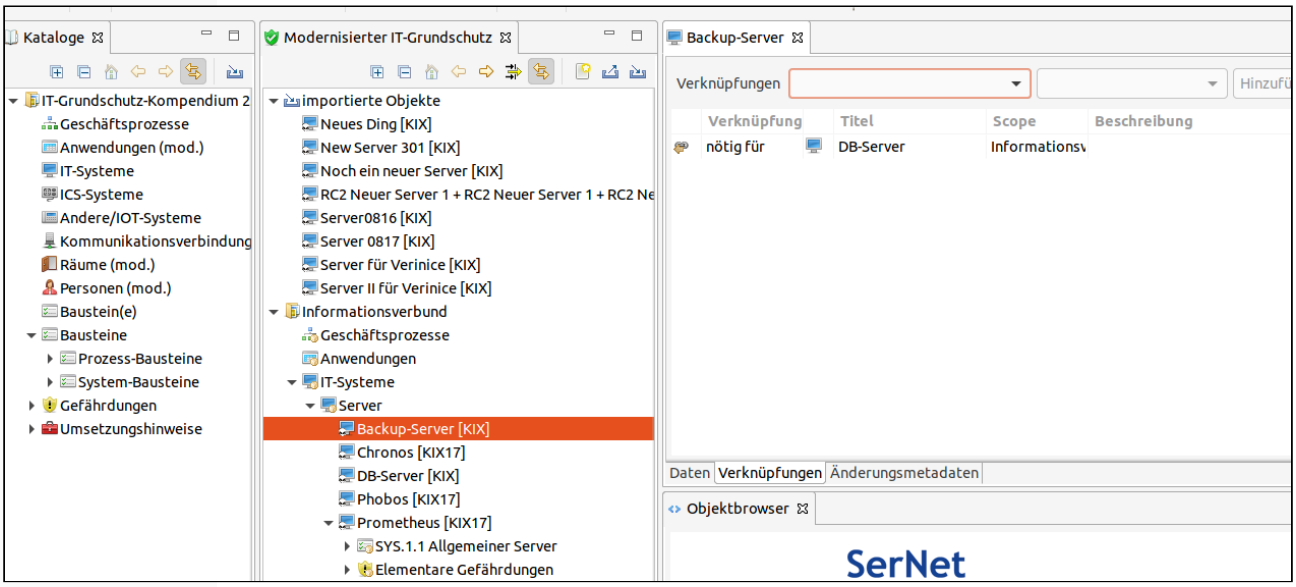


Abbildung: Verknüpfungen in verinice.PRO

6 Telefon Integration

6.1 Telefonintegration

Das KIX-Modul "Telefonintegration" integriert das Handling für ein- und ausgehende Telefonanrufe. Agenten können damit schnell erkennen, wer in der Service-Hotline anruft.
Für eingehende Anrufe am Telefon eines Agenten, werden passende Kundendaten direkt in das Ticketformular eingeblendet. Ebenso kann der Agent durch einen einfachen Klick auf die Telefonnummer während der Ticketbearbeitung den Kunden direkt aus KIX Professional heraus kontaktieren.

6.1.1 Der CTI-Manager

In der CTI-Manager-Oberfläche können berechtigte Mitarbeiter einsehen, welche Tickets mit welchen Telefonanrufen zusammenhingen oder ob es ggf. abgebrochene Calls wegen zu langer Wartezeiten an der Hotline gab.

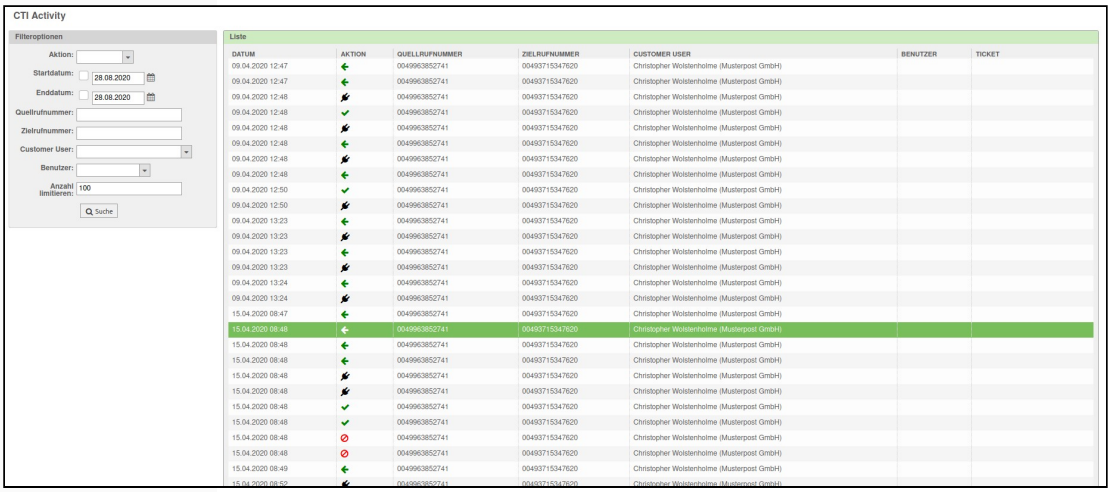


Abbildung: CTI Activity

Symbol	Bedeutung
	Ausgehend
	Eingehend
	Verbunden
	Verpasst

Im linken Bereich im Widget *"Filteroptionen"* können Sie die Liste anhand verschiedener Kriterien durchsuchen:

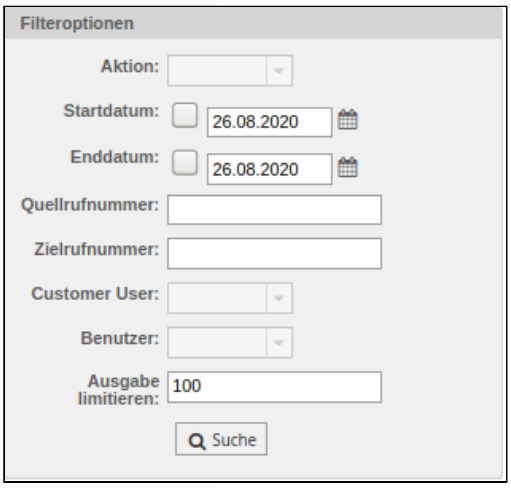


Abbildung: Widget "Filteroptionen"

6.1.2 Eingehender Anruf

Bei einem eingehenden Anruf öffnet sich ein Popup mit der Telefonnummer des Anrufers. Sie nehmen den Anruf an.

Sind die Daten des Anrufers hinterlegt, können Sie seine Kontaktinformationen öffnen. Existiert bereits ein Vorgang (in Form eines Tickets) zum Anliegen des Anrufers, öffnen Sie diesen zum Bearbeiten des Anrufs.

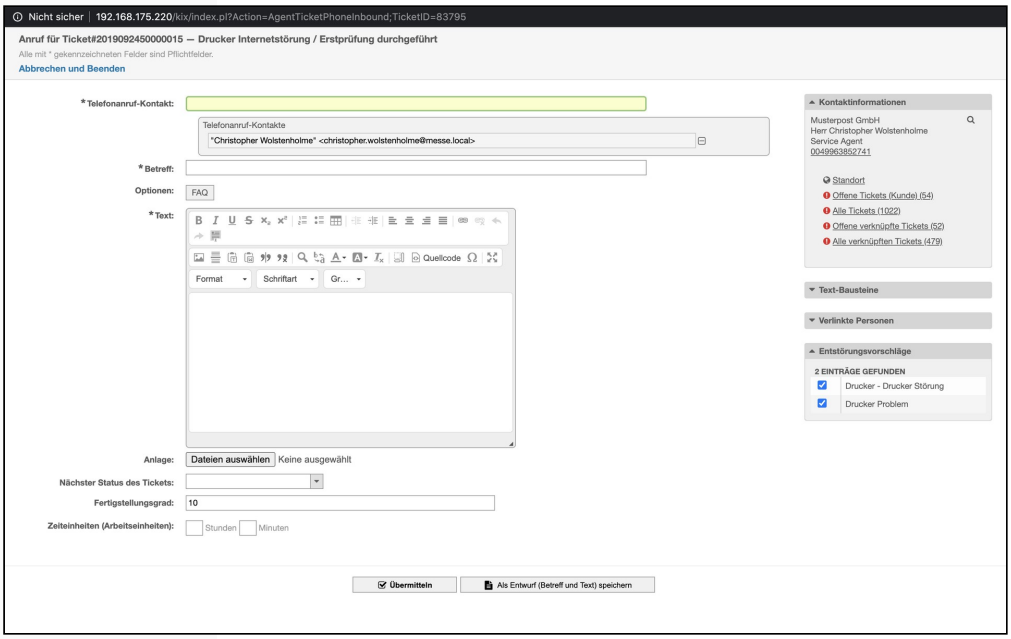


Abbildung: Eingehenden Anruf bearbeiten

Feldbezeichnung	Erklärung
Telefonanruf-Kontakt	Die Kontaktdaten des Anrufers werden automatisch hinterlegt.
Subject	Geben Sie den Grund des Anrufs ein.
Options	Bei Bedarf können Sie eine FAQ am Dialog hinterlegen.
Text	Notieren Sie den Inhalt des Gesprächs in diesem Feld.
Attachment	Bei Bedarf können Sie eine Anlage hinterlegen.
Nächster Status des Tickets	Wählen Sie den nächsten Status des Tickets anhand des Drop Down Menüs aus.
Fertigstellungsgrad	Geben Sie bei Bedarf den Fertigstellungsgrad der bearbeiteten Anfrage ein.
Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)	Geben Sie, die für diesen Anruf benötigte Zeit ein.

Felder, die mit einem * versehen sind, müssen ausgefüllt werden. Alle anderen Eingaben sind optional.

- Klicken Sie zum Schluss auf "Übermitteln" zum Speichern des Eintrags.

6.1.3 Ausgehender Anruf

Um einen Kontakt anzurufen, klicken Sie, die in den Kontaktinformationen hinterlegte Telefonnummer an.

7 Wartungsplaner

7.1 Allgemeines zum Wartungsplaner

Mit dem Modul *„Wartungsplaner"* können zeitbasierte, zyklische oder schwellenwert basierte Wartungen definiert werden.

Info

- zeitbasierte Wartung : Wartung, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitfenster erforderlich ist.
  - Beispiel: Wenn eine Anlage oder ein Maschienenteil wochtentags, an einem Mittwoch z. B. gewartet werden muss.
- zyklische Wartung: Wartungsarbeiten, die in vordefinierten Zeitintervallen stattfinden.
  - Beispiel: Eine Anlage wird jeden Monat, z. B. immer am 1. Tag des Monats gewartet.
- schwellenwert basierte Wartung: Wartungsarbeiten erfolgen, wenn ein zuvor festgelegter Wert errreicht ist.
  - Beispiel: Die Wartung eines Geräts erfolgt aller 200 Betriebsstunden. Die Daten hierfür können manuell am CI eingetragen werden oder über eine Schnittstelle geliefert werden.

Die so definierten Wartungspläne können mit ConfigItems für ein wartungsrelevantes Objekt (z. B. eine Maschine) verknüpft werden. Das KIX-System erzeugt beim Erreichen eines Ereignisses (Zeit erreicht oder Schwellenwert erreicht) automatisch Tickets für das zu wartende Objekt.

Dem Wartungsplan für ein ConfigItem können Ticketvorlagen zugeordnet werden. In der Ticketvorlage können bspw. die zu erledigenden Arbeitsschritte beschrieben sein.

Das Modul *"Wartungsplaner"* bietet Ihnen:

- Neuer Tickettyp *"Maintenance"*
- Neuer Tab *"Wartungsinformation"* in der Ticketdetailansicht
- Neue Ticketaktion *"Wartungsdokumentation"*

7.2 Einen Wartungsplan erstellen

Ein Wartungsplan ist systemtechnisch gesehen ein ConfigItem der ConfigItem-Klasse *"Maintenance"*. Wenn Sie einen neuen Wartungsplan erstellen wollen, müssen Sie ein neues ConfigItem aus der ConfigItem-Klasse *"Wartungsplan"* erzeugen.

> **Info**
> Damit die ConfigItem-Klasse *"Wartungsplan"* in Ihrem KIX zur Verfügung steht, muss Ihr Admin die Klassendefinitionen für ConfigItems entsprechend anpassen.

- Wählen Sie im Menü *"CMDB"* den Menüpunkt *"Neu"*.
- Wählen Sie in der Liste die Klasse *"Wartungsplan"*.

Es öffnet sich der Dialog zum Bearbeiten eines ConfigItems:

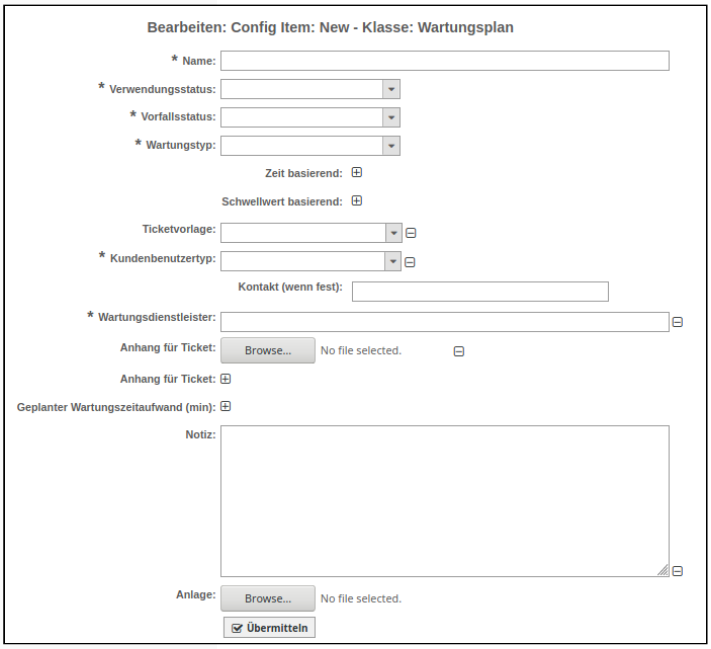


Abbildung: Neues ConfigItem Wartungsplan erstellen

Feldname	Erklärung
Name	Geben Sie hier einen Namen für den Wartungsplan an.
Verwendungsstatus	Geben Sie hier einen Verwendungsstatus an.

Feldname	Erklärung
Vorfallstatus	Geben Sie hier einen Vorfallstatus an.
Wartungstyp	Wählen Sie hier den Typ aus. • *Bei Zeit basierend:* Wählen Sie einen Wert aus dem Drop-Down Menü *Intervall* aus. • *Bei Schwellenwert basierend:* Schwellwert Attribut: Geben Sie eine Bezeichnung für das Schwellwert-Attribut ein. Nächster Schwellwert: Geben Sie den Schwellenwert für das Attribut an. Nächster Schwellwert Erinnerung (%): Geben Sie an, bei wie viel Prozent des Schwellenwertes ein Wartungsticket ausgelöst werden soll. Automatische Schwellwerterhöhung um: Geben Sie hier an, um welchen Wert der angegebene Schwellenwert erhöht werden soll, wenn der Schwellwert erreicht worden ist. Manueller Wert für Schwellwerterhöhung: Geben Sie hier einen eigenen Wert für die Schwellenwerterhöhung an.
Ticketvorlage	Wählen Sie hier eine Ticketvorlage für das Wartungsticket aus.
Kundenbenutzertyp	Wählen Sie hier den Kundenbenutzertyp. • *Kontakt (wenn fest):* Wenn bei Kundenbenutzertyp = Fest gewählt wurde, können Sie hier einen Ansprechpartner auswählen, der das Wartungsticket bekommen soll.
Wartungsdienstleiter	Geben Sie einen Kontakt an. Der Kontakt muss als "Kunde" im KIX-System angelegt sein.

Feldname	Erklärung
Anhang für Ticket	Hier können Sie ggf. einen Anhang für das Wartungsticket hinzufügen.
Geplanter Wartungszeitaufwand (min)	Hier können Sie eine Zeit für die Wartung angeben.
Notiz	Hier können Sie Notizen für die Wartung angeben.
Anlage	Hier können Sie hier eine Anlage für das Wartungsplan-ConfigItem angeben.

Felder, die mit einem * versehen sind, müssen ausgefüllt werden. Alle anderen Eingaben sind optional.

- Klicken Sie zum Schluss auf "Übermitteln" und der Wartungsplan ist erstellt.

7.3 Einen Wartungsplan mit einem ConfigItem verknüpfen

Einen Wartungsplan können Sie wie folgt mit einem bestehenden, zu wartenden ConfigItem verknüpften:

- Wählen Sie die Detailansicht des zu wartenden ConfigItems.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

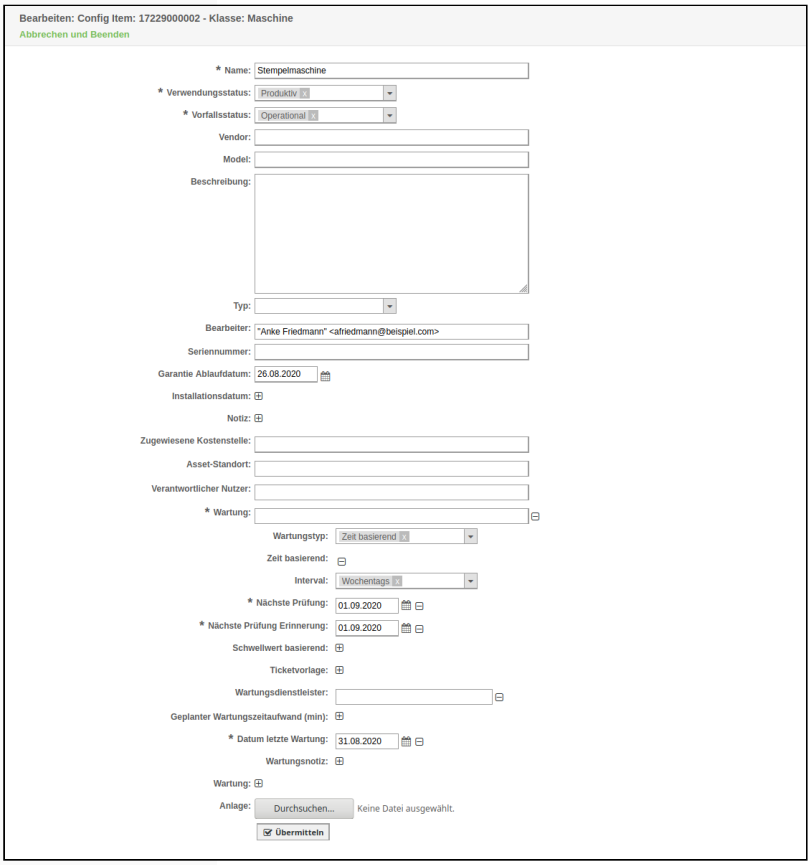


Abbildung: ConfigItem bearbeiten - Wartungsplan zuweisen

> **Hinweis**
> Sieht Ihr Formular anders aus als hier abgebildet, muss noch die Klassendefinition des zu wartenden CIs angepasst werden. Wenden Sie sich dafür an Ihren Admin.

- Geben Sie hier im Feld *"Wartung*"* die Bezeichnung des Wartungsplanes an.
  - Bei Zeit basierendem Wartungsplan:
    - Klicken Sie auf die Schaltfläche .
    - Geben Sie bei *"Nächste Prüfung"* ein Datum an.

- Geben Sie bei *"Nächste Prüfung Erinnerung"* ein Datum an.
  Das Datum ist notwendig, damit KIX den Startzeitpunkt für eine zyklische, Zeitbasierte Wartung kennt.

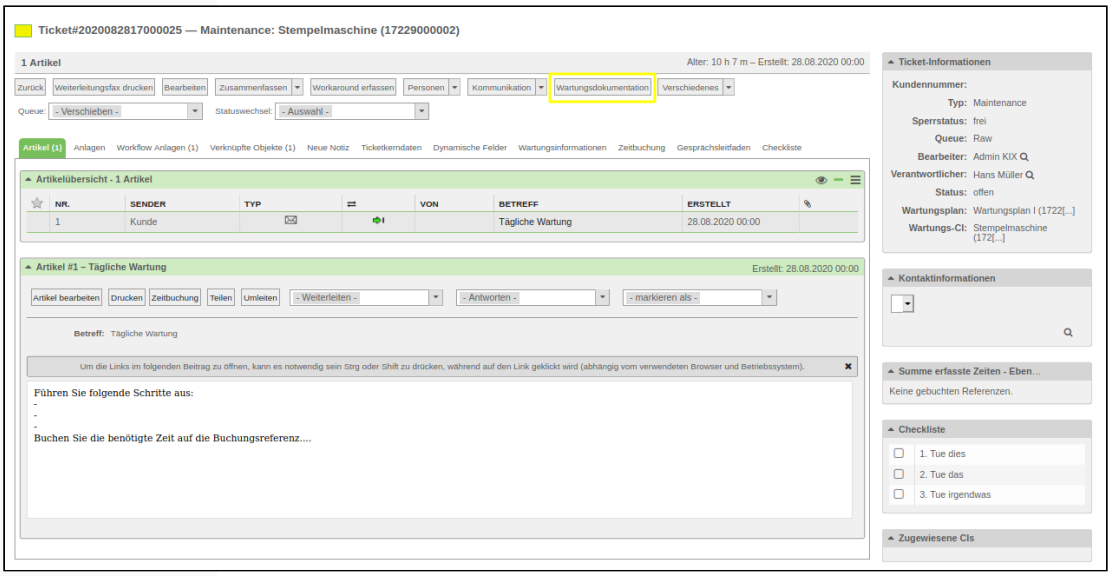
- Klicken Sie auf die Schaltfläche , wenn Sie weitere Wartungen (z.B. ein weiteres Zeitintervall oder einen weiteren Schwellwert) hinzufügen möchten.
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Tipp
Wenn Sie ein neues ConfigItem erstellen, hinterlegen Sie den Wartungsplan direkt bei der Erstellung.

7.4 Die Schaltfläche Wartungsdokumentation

Bei Tickets vom Typ *"Maintenance"* besteht die Möglichkeit, den Wartungsvorgang zu dokumentieren.

Wenn Sie diese Schaltfläche anklicken, erscheint das Popup "Wartungsdokumentation".



Wenn Sie diese Schaltfläche anklicken, erscheint das Popup "Wartungsdokumentation".

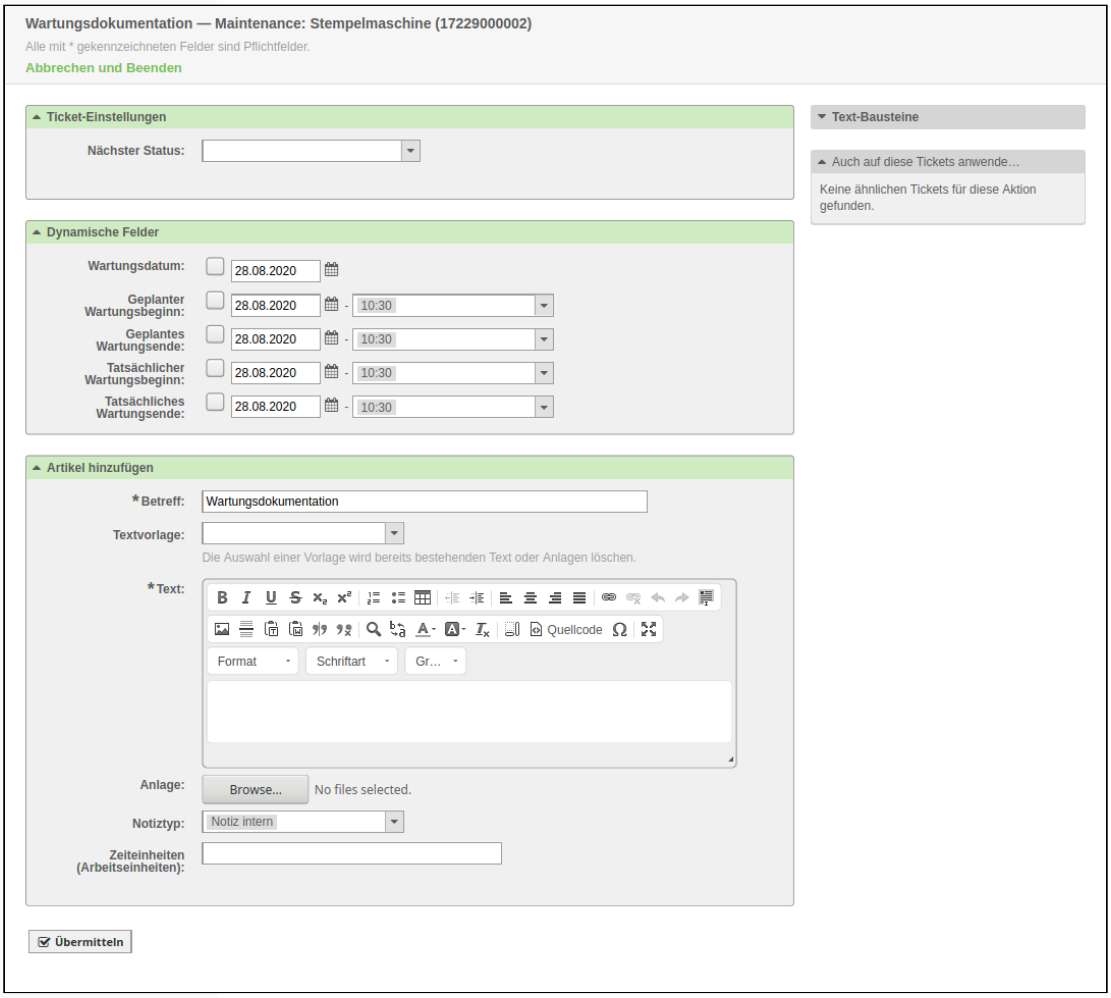


Abbildung: Popup Wartungsdokumentation

7.5 Der Tab "Wartungsinformation" in der Ticketdetailansicht

Bei Tickets vom Typ *"Maintenance"* gibt es in der Ticketdetailansicht den zusätzlichen Tab *"Wartungsinformationen"*. Wenn Sie diesen Tab öffnen, werden einige Informationen zum Wartungsplan und dem zu wartenden ConfigItem angezeigt.

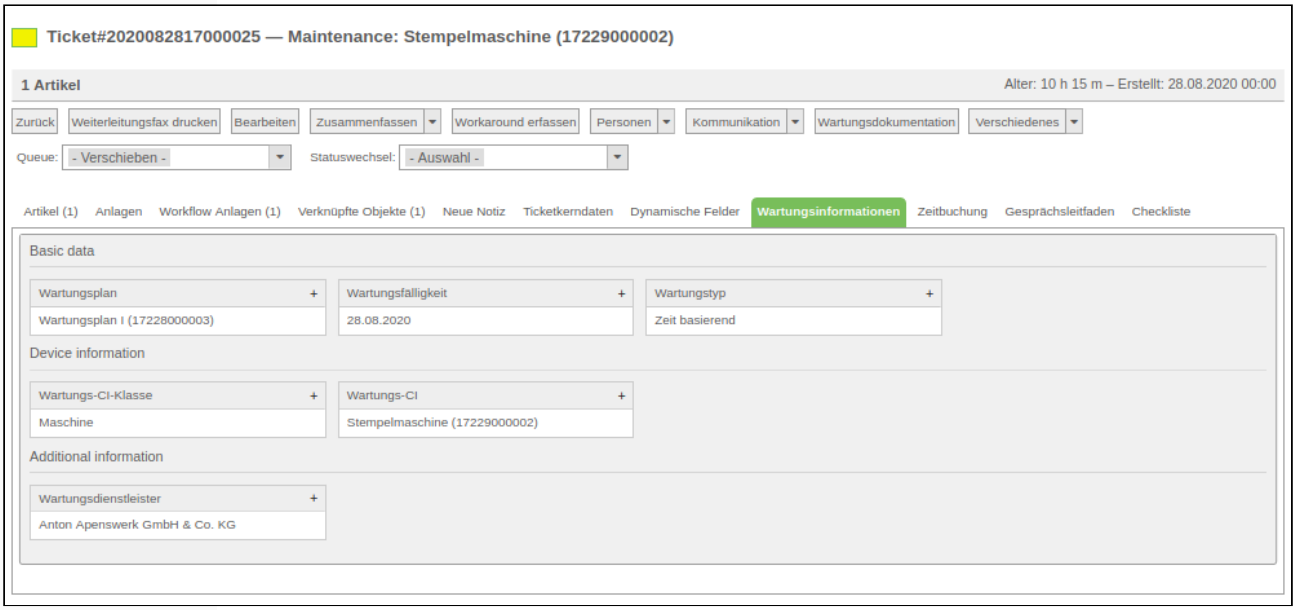


Abbildung: Der Tab "Wartungsinformation" in der Ticketdetailansicht

Wird an einem ConfigItem eine Wartung durchgeführt und Sie erfassen die Werte bzw die Dokumentation der Wartung, wird nach Abschluss der Wartung ein Ticket erstellt. Dieses wird dann automatisch mit dem CI sowie dem Vorgangsticket verknüpft.

8 Zeiterfassung

8.1 Allgemeines zur Zeiterfassung

Mit dem Modul "Zeiterfassung" können Sie alle im Service anfallenden Arbeitszeiten während der Ticketerstellung direkt auf eine dafür konfigurierte Buchungsreferenz buchen. Die Abbildung dieser Buchungsreferenzen erfolgt über definierte ConfigItems, welche speziellen CI-Klassen zugeordnet sind. Dafür eignen sich bspw. die bereits im Auslieferungszustand vorkonfigurierten CI-Klassen *"Projekt"* oder *"Arbeitspaket"*. Sie können Buchungsreferenzen bei Bedarf auch an andere CI-Klassen buchen.

Das Modul *"Zeiterfassung"* bietet Ihnen:

- Ticket-Detailansicht: Zusätzlicher Tab *"Zeitbuchung"*.
- Ticket-Detailansicht: Widget *"Summe erfasste Zeiten"* in der Seitenleiste
- Artikelaktion *"Zeitbuchung"*
- Modul *"Übersicht"*: Zusätzliches Widget *"Gebuchte Zeiten"*
- ConfigItem-Aktion *"Kontierte Tickets"*
- Kundeninformationszentrum: Zusätzliches Widget *"Summe erfasste Zeiten"*

8.2 Der Tab "Zeitbuchung" in der Ticketdetailansicht

In der Ticket-Detailansicht befindet sich ein zusätzlicher Tab *"Zeitbuchung"*. Hier haben Sie die Möglichkeit, Zeiten zu erfassen und die erfassten Zeiten ggf. an eine Buchungsreferenz (z.B. ein Projekt) zu buchen. Zusätzlich können Sie im Widget *"Gebuchte Zeiten"* bereits gebuchte Zeiten nachträglich bearbeiten.

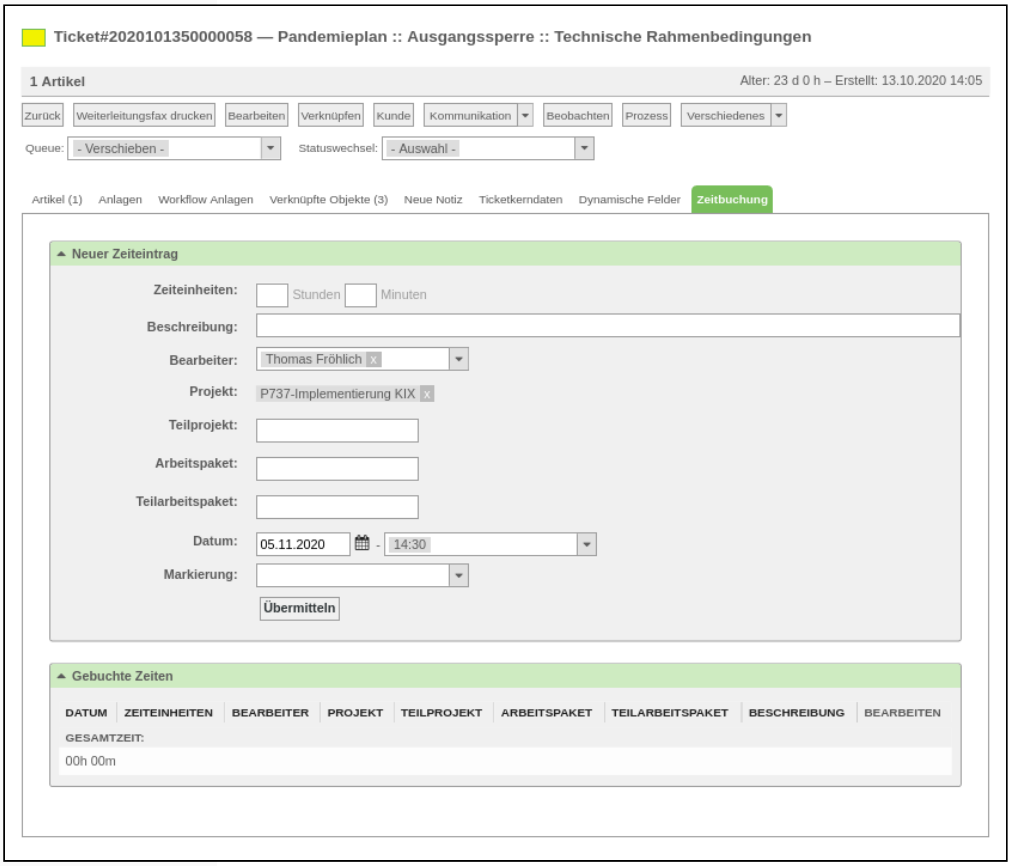


Abbildung: Ticket-Detailansicht mit Tab Zeitbuchung

<u>Das Widget "Summe erfasste Zeiten" in der Seitenleiste der Ticket-Detailansicht</u>

Das Widget *"Summe erfasste Zeiten"* zeigt alle am Ticket erfassten Zeiten, die einer Buchungsreferenz (bspw. einem Projekt) zugeordnet sind. Am Ticket erfasste Zeiten, die keiner Buchungsreferenz zugeordnet sind, werden in dem Widget nicht angezeigt.

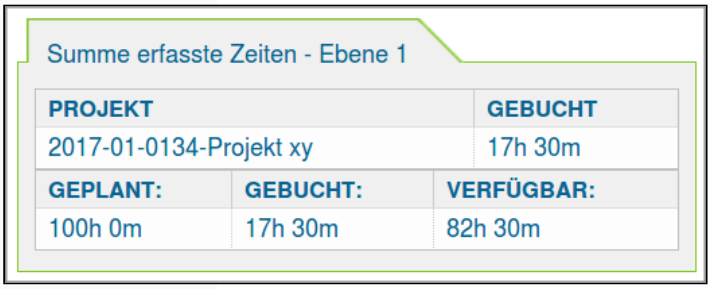


Abbildung: Widget "Summe erfasste Zeiten"

Die Zahl *"Gebucht"* ist die Summe der Zeitbuchungen auf diese Buchungsreferenz aus ALLEN Tickets.

Die Zahl *"Geplant"* repräsentiert das CI-Attribut *"Geplanter Aufwand"*. Das Attribut kann beim Anlegen eines ConfigItems für eine Buchungsreferenz definiert werden.

Die Zahl *"Verfügbar"* ist die Differenz aus "Geplant-Gebucht". Wenn der Zahlenwert negativ ist, wird die Zeile rot markiert.

8.3 Einen Zeiteintrag für ein Ticket hinzufügen

- Wählen Sie das Ticket für das Sie einen Zeiteintrag hinzufügen möchten aus.
- Klicken Sie in der Ticket-Detailansicht auf den Tab *"Zeitbuchung"*.
- Es erscheint das Widget *"Neuer Zeiteintrag":*

  Datum: Datum und Uhrzeit entsprechen dem Zeitpunkt der Öffnung des Popups. Sie können dies bei Bedarf anpassen.

  Zeiteinheiten: Tragen Sie hier die Zeit in Stunden und Minuten ein.

  Bearbeiter: Wählen Sie hier den Bearbeiter für diesen Artikel bzw. Arbeitsschritt aus.

  Projekt: Wählen Sie hier ggf. ein Projekt als Buchungsreferenz aus.

  Teilprojekt: Wählen Sie ggf. ein Teilprojekt als Buchungsreferenz aus.

  Arbeitspaket: Wählen Sie hier ggf. ein Arbeitspaket als Buchungsreferenz aus.

  Teilarbeitspaket: Wählen Sie ggf. ein Teilarbeitspaket als Buchungsreferenz aus.

  Markierung: Wählen Sie hier eine Markierung (z.B. Aufschlag/Mehrarbeit/Reisezeit) für den Zeiteintrag aus.

  Beschreibung: Tragen Sie hier eine Beschreibung für den Zeiteintrag ein.

- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Hinzufügen".

Der Zeiteintrag wird gespeichert und ggf. zu bereits bestehenden Zeiteinträgen hinzugefügt.
Der hinzugefügte Zeiteintrag ist unter *"Gebuchte Zeiten"* zusammen mit anderen auf dieses Ticket gebuchte Zeiten sichtbar. Hier haben Sie die Möglichkeit, Zeiteinträge nachträglich zu bearbeiten.

Gebuchte Zeiten

DATUM	ZEITEINHEITEN	BEARBEITER	PROJEKT	TEILPROJEKT	ARBEITSPAKET	TEILARBEITSPAKET	BESCHREIBUNG	BEARBEITEN
2020-11-12	00h 30m	Max Mustermann	-	-	-	-	Auftrag eingetaktet	Bearbeiten
2020-11-12	00h 15m	Hans Müller	-	-	-	-	Auftrag erteilt	Bearbeiten
2020-11-12	00h 05m	Hans Müller	-	-	-	-	Wartungsauftrag Laser TruMicro Serie 5000	Bearbeiten

GESAMTZEIT:
00h 50m

Abbildung: "Gebuchte Zeiten"

- Klicken Sie zum Bearbeiten eines Zeiteintrages in des Feld *"Bearbeiten"* des jeweiligen Zeiteintrages.

Die Schaltfläche "Zeitbuchung" in der Artikelansicht

Die Schaltfläche *"Zeitbuchung"* in der Artikelansicht bietet Ihnen die Möglichkeit, einen Zeiteintrag und eine Buchungsreferenz für diesen Artikel anzulegen.
Zeiteinträge mehrerer Artikel mit gleicher Buchungsreferenzen (z. B. gleiches Projekt) werden von KIX automatisch summiert.

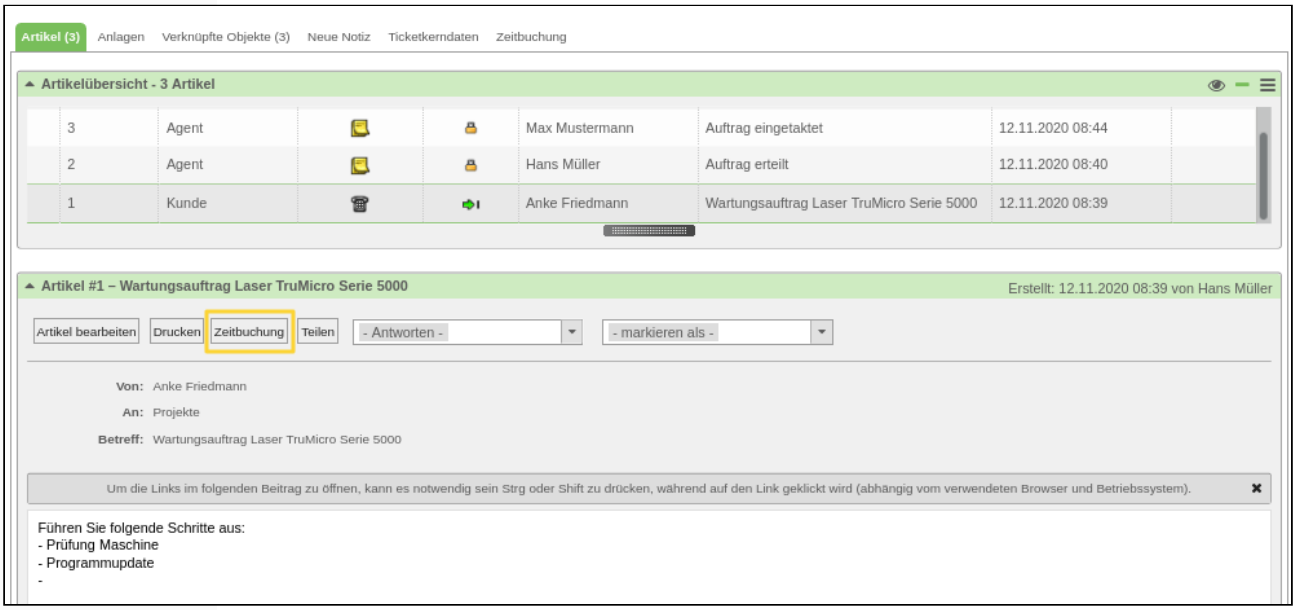


Abbildung: Artikelansicht mit zusätzlicher Schaltfläche für Zeitbuchung

Einen Zeiteintrag für einen Artikel hinzufügen

- Klicken Sie in der Artikelansicht auf die Schaltfläche "Zeitbuchung".

  Es öffnet sich ein Popup zum Bearbeiten des Zeiteintrages, welches analog ist zum Widget "*Neuer Zeiteintrag*"

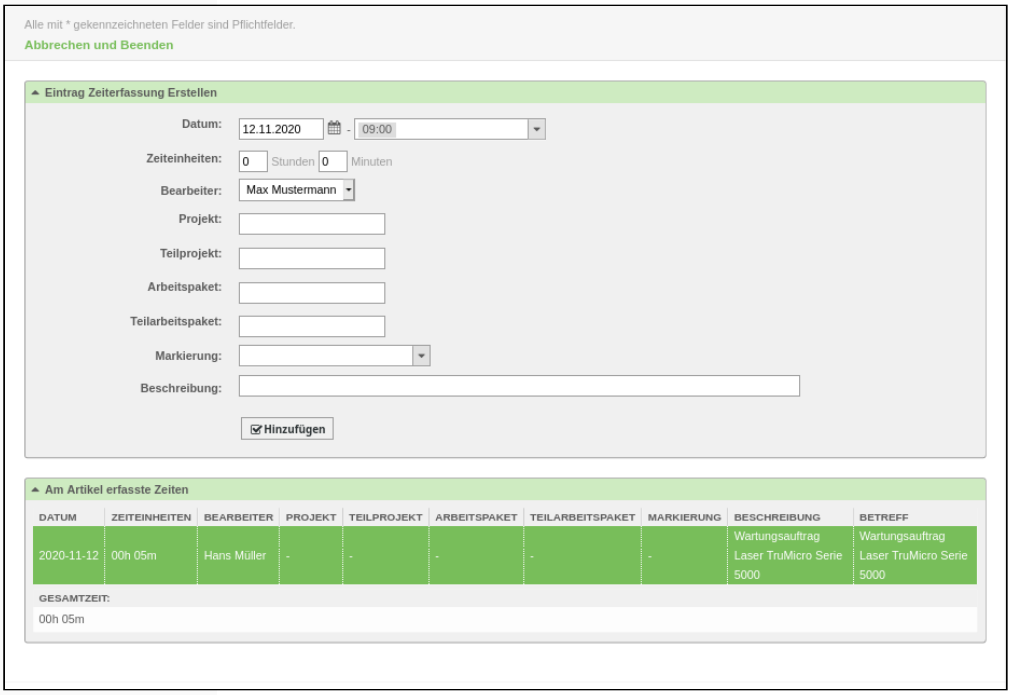


Abbildung: Popup "Zeiteintrag hinzufügen"

Der bearbeitete und gespeicherte Zeiteintrag wird zu bereits ggf. bestehenden Zeiteinträgen für diesen Artikel hinzugefügt.

Das Widget "Summe erfasste Zeiten" im Kundeninformationszentrum

Das Widget *"Summe erfasste Zeiten"* im Kundeninformationszentrum zeigt alle erfassten Zeiten zu einem mit dem Kunden verknüpften CI an.

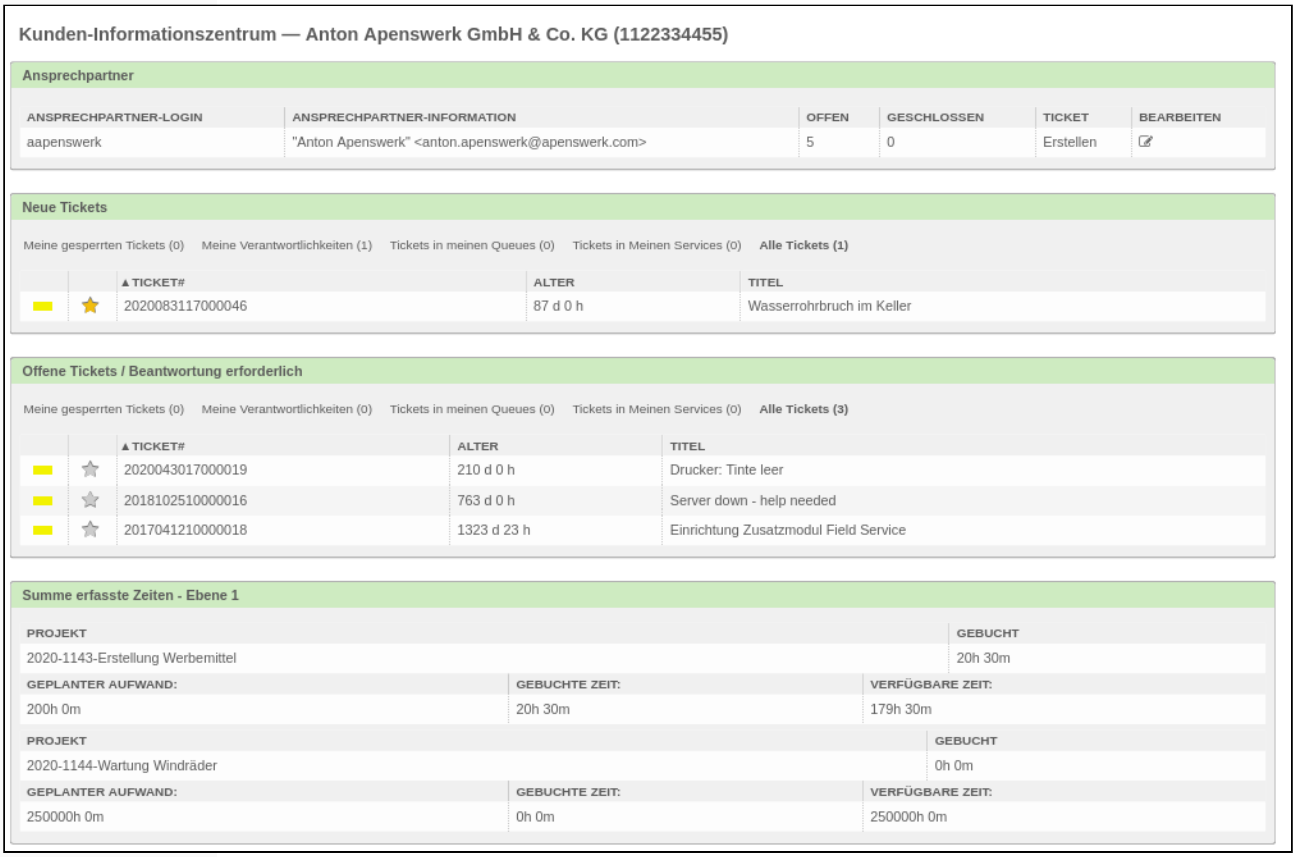


Abbildung: Widget "Summe erfasste Zeiten"

Die Zahl *"Gebucht"* ist die Summe der Zeitbuchungen auf diese Buchungsreferenz aus ALLEN Tickets.

Die Zahl *"Geplant"* repräsentiert das CI-Attribut *"Geplanter Aufwand"*. Das Attribut kann beim Anlegen eines ConfigItems für eine Buchungsreferenz definiert werden.

Die Zahl *"Verfügbar"* ist die Differnenz aus "Geplant-Gebucht". Wenn der Zahlenwert negativ ist, wird die Zeile rot markiert.

Die ConfigItem-Aktion "Kontierte Tickets"

Die ConfigItem-Aktion "Kontierte Tickets" wird bei CIs der Klasse *"Projekt"* oder *"Arbeitspaket"* angezeigt.

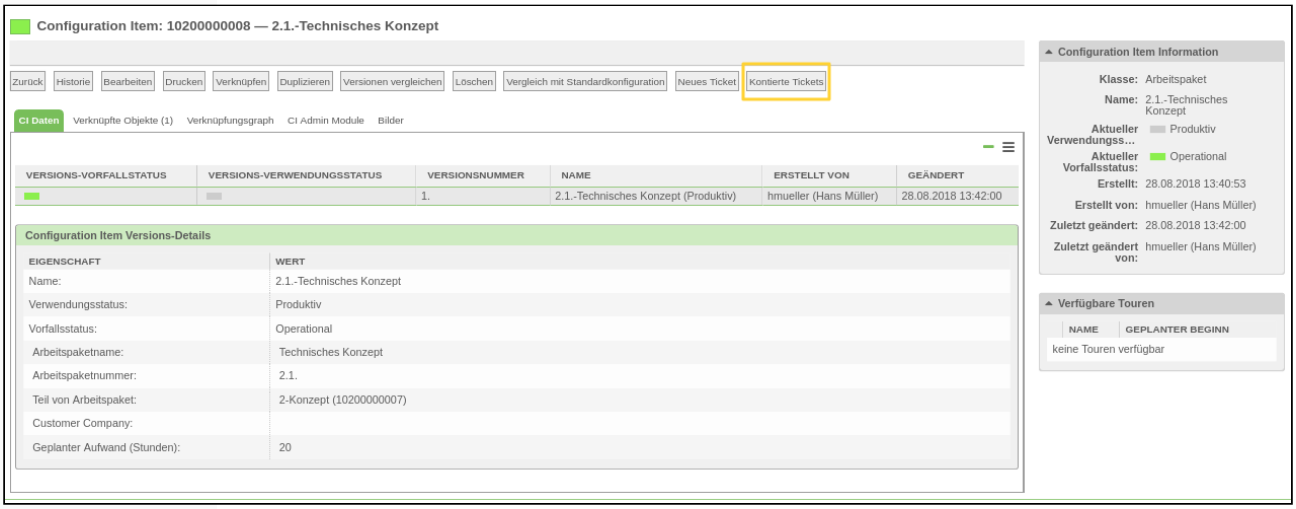


Abbildung: ConfigItem - Detailansicht mit Schaltfläche "Kontierte Tickets"

Wenn Sie auf die Schaltfläche "Kontierte Tickets" klicken, öffnet sich ein Popup. In dem Popup werden alle mit dem ConfigItem verknüpften Tickets im Widget *"Kontierte Tickets"* angezeigt. Im Widget *"Verknüpfte Tickets (Nacharbeit)"* werden alle Tickets angezeigt, die mit dem Verknüpfungstyp *"Nacharbeit"* mit dem ConfigItem verbunden sind. Das eignet sich bspw. für Zeiteinträge, die auf eine andere Buchungsreferenz gebucht werden sollen.

8.4 Eine Buchungsreferenz für Zeiterfassung anlegen

Im folgenden Beispiel wird eine Buchungsreferenz an die CI-Klasse "Projekt" beschrieben:

- Wählen Sie im Menü *"CMDB"* den Menüpunkt *"Neu"*.

  Es öffnet sich ein Widget mit einer Liste der ConfigItem-Klassen:

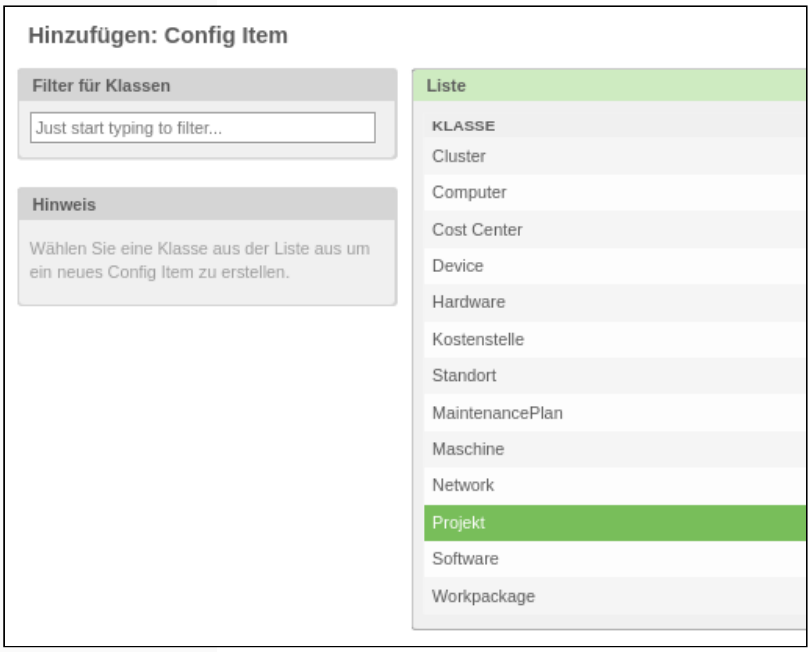


Abbildung: CI-Klassenauswahl

- Wählen Sie aus der Liste die ConfigItem-Klasse *"Projekt"*

Es öffnet sich die Eingabemaske zum Bearbeiten eines neuen ConfigItems der ConfigItem-Klasse *"Projekt"*:

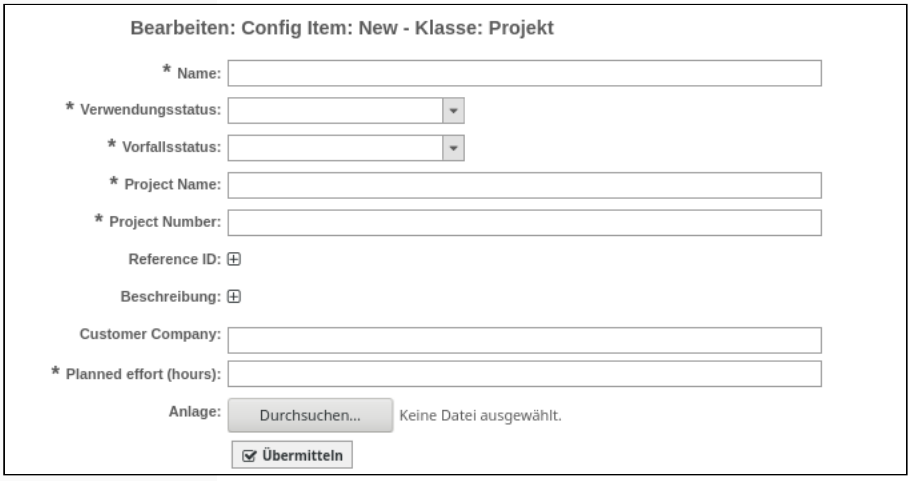


Abbildung: CI-Klasse bearbeiten

- Füllen Sie die Eingabefelder aus bzw. wählen Sie einen Wert aus den DropDown-Menüs.
- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Auf das angelegte Projekt können zukünftig Arbeitszeiten gebucht werden.

9 Haftungsausschluss KIX Pro Zusatzmodule

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 ©2021

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

10 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Zusatzmodulen 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.