



# KIX Start

KIX 18 Anwendung

Stand: 14.04.2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
1.1	Über KIX 18.....	4
1.1.1	Optionale Erweiterungen für KIX:.....	5
1.2	Über dieses Handbuch .....	6
1.3	Zum Verständnis.....	6
<b>2</b>	<b>Hinweise zum Arbeiten mit KIX 18</b>	<b>7</b>
2.1	Icons, Buttons und Symbole.....	7
2.2	URL des Browsers nutzen .....	9
2.3	Mobile Ansicht .....	10
2.4	Allgemeine Funktionserläuterungen.....	11
2.4.1	Anlagen.....	11
2.4.2	Artikelliste.....	12
2.4.3	Digitaler Notizzettel .....	13
2.4.4	Drucken.....	14
2.4.5	Dynamische Felder .....	14
2.4.6	CSV Export.....	17
2.4.7	Import .....	19
2.4.8	Sidebars.....	22
2.4.9	Suche .....	23
2.4.10	Verknüpfungen.....	23
2.4.11	Verwendung von Auswahlfeldern .....	26
2.4.12	Tableiste.....	27
2.4.13	Tastaturnavigation.....	28
2.5	Elemente der Programmoberfläche .....	30
2.6	Glossar.....	32
<b>3</b>	<b>Anmeldung</b>	<b>38</b>
<b>4</b>	<b>Home Dashboard</b>	<b>39</b>
4.1	Home Dashboard personalisieren .....	42
<b>5</b>	<b>Werkzeugleiste</b>	<b>50</b>
5.1	Neue Objekte .....	51

5.2	Komplexsuche.....	52
5.2.1	Suche bearbeiten .....	54
5.2.2	Suche speichern.....	54
5.2.3	Suche löschen .....	55
5.2.4	Hinweise .....	55
5.3	Persönliche Werkzeugleiste .....	60
5.4	Sonderfunktionen.....	61
5.4.1	Persönliche Einstellungen .....	62
6	Persönliches Kanban Board .....	64
7	Persönlicher Kalender .....	66
8	Menüleiste .....	68
9	Ticket Dashboard .....	69
9.1	Die Tickettabelle .....	69
9.2	Ticket Detailansicht .....	72
9.3	Wie erstelle und bearbeite ich ein Ticket?.....	76
9.3.1	Ticket erstellen.....	76
9.3.2	Ticket bearbeiten .....	80
10	Asset Dashboard .....	87
10.1	Die Assettabelle .....	88
10.2	Asset Detailansicht .....	90
10.3	Wie erstelle und bearbeite ich ein Asset (Config Item)? .....	92
10.3.1	Ein neues Asset (Config Item) anlegen .....	92
10.3.2	Ein hinterlegtes Asset (Config Item) bearbeiten.....	95
10.4	Assets bildlich darstellen: Der Verknüpfungsgraph .....	99
10.5	Praxisbeispiele zu Assets.....	101
10.5.1	Das Feld "Betroffenes Asset" .....	101
11	Organisation Dashboard .....	102
11.1	Die Organisations- bzw. Kontakttable .....	103
11.2	Zugeordnete Kontakte anzeigen.....	104
11.3	Organisation bzw. Kontakt Detailansicht .....	105

11.3.1	Detailansicht Organisation .....	105
11.3.2	Detailansicht Kontakt .....	107
11.4	Wie lege ich eine Organisation an und bearbeite diesen Eintrag? .....	109
11.4.1	Eine neue Organisation anlegen .....	109
11.4.2	Einen Organisationseintrag bearbeiten .....	111
11.5	Wie lege ich einen neuen Kontakt an und bearbeite bestehende Kontakte? .....	113
11.5.1	Einen neuen Kontakt hinzufügen .....	113
11.5.2	Einen Kontakt bearbeiten .....	115
11.6	Ich benötige zusätzliche Angaben an Organisationen oder Kontakten - wie geht das? ....	117
<b>12</b>	<b>FAQ Dashboard</b>	<b>118</b>
12.1	Die FAQ Tabelle.....	118
12.2	FAQ Detailansicht .....	120
12.3	Wie erstelle ich einen FAQ Eintrag und bearbeite diesen? .....	122
12.3.1	Einen neuen FAQ Eintrag erstellen.....	122
12.3.2	FAQ Eintrag bearbeiten.....	124
<b>13</b>	<b>Berichtswesen</b>	<b>129</b>
13.1	Wie erstelle ich einen Bericht? .....	131
13.1.1	Bericht erstellen .....	131
13.1.1.1	Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen.....	132
13.1.2	Bericht ausgeben .....	133
13.1.3	Bericht löschen .....	134
<b>14</b>	<b>Haftungsausschluss KIX Start</b>	<b>135</b>
<b>15</b>	<b>Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich</b>	<b>13</b>
	<b>6</b>	



# 1 Einleitung

## 1.1 Über KIX 18

KIX in der Version 18 ist ein browserbasiertes Open Source Service Management System für IT-Teams, technischen Service, Maintenance, After Sales Services und das Facility Management. KIX als quelloffenes Ticketsystem bietet vom KMU über öffentliche oder staatliche Institutionen und Behörden bis hin zum multinationalen Großkonzern für jede Unternehmensgröße und Anforderung die passende Servicelösung:



### **KIX Start**

Softwaregestütztes Service Management  
ideal für Einsteiger.

Basislösung  
kostenfrei & sofort einsatzbereit  
einfach integrierbar



### **KIX Pro**

Das vollumfängliche Business-Paket für die  
professionelle IT und den technischen Service.

customized & abteilungsübergreifend  
vielfältige Zusatzmodule  
für mittlere und große Unternehmen



### **KIX Cloud**

Unser Cloud-Angebot (SaaS) für KIX Pro.  
Intuitiv, flexibel, inklusive Support.

sofortige Bereitstellung  
hohe Kostentransparenz  
optimal für KMU

## 1.1.1 Optionale Erweiterungen für KIX:



### **Field Agent App**

Mobile App für iOS und Android für den Technischen Service vor Ort.  
Nutzbar für KIX Start und KIX Pro.



### **Database Connect**

Zusatzmodul aus der Produktlinie KIX Connect.  
Nutzung externer Datenbankverbindungen als Datenquelle.  
Nutzbar für KIX Pro.

KIX ist eine dynamisch wachsende Software, die einem stetigem Weiterentwicklungsprozess unterliegt. Als Open Source Unternehmen ist es uns dabei wichtig, dies nicht allein. Wir laden Sie herzlich ein, Teil unserer KIX Community zu werden und uns durch hilfreiche Hinweise bei der Weiterentwicklung von KIX und den Nutzerinformationen zu unterstützen.



## 1.2 Über dieses Handbuch

Das vorliegende Handbuch richtet sich an **Anwender**, die mit der Software **KIX Start 18** arbeiten werden. Es soll Ihnen als Nachschlagewerk bei Ihrer täglichen Arbeit dienen. Abhängig von Ihren Berechtigungen, können Sie


- Tickets erstellen und bearbeiten
- Organisationen und Kontakte anlegen und verwalten
- Assets anlegen und verwalten
- FAQ anlegen und bearbeiten

Zudem stehen Ihnen ein persönlicher Kalender und ein persönliches Kanban Board zur Verfügung.

Für die Anwender von **KIX Pro 18** haben wir ein separates Handbuch erstellt. Es versteht sich als Ergänzung zum Handbuch von KIX Start 18 und beschreibt die in der Pro-Version enthaltenen Zusatzfunktionen.

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

Ergänzend dazu finden Sie weitere Dokumentationen zu KIX Start 17 und KIX Pro 17 unter: <https://docs.kixdesk.com/>.

 Diese Ausgabe des Handbuchs bezieht sich auf den Releasestand KIX 18.23.









## 1.3 Zum Verständnis



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


## 2 Hinweise zum Arbeiten mit KIX 18

### 2.1 Icons, Buttons und Symbole

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Übersicht zu regelmäßig wiederkehrenden Buttons, Icons und Symbolen sowie eine kurze Erklärung dazu.

Icon	Element	Erklärung	Verwendungsbeispiel
 	Pfeile an Zeilenenden	Schaltflächen zum Öffnen (Pfeil nach unten) und Schließen (Pfeil nach oben) von Widgets und Informationsbereichen, z. B. Lanes, Tabellenzeilen und Dropdown-Menüs.	Tabellen und Widgets auf Home Dashboard
	Button mit 3 Punkten	Schaltfläche zum Öffnen weiterer Aktionen.	Übersicht Tickets im Modul Ticket
	Filtersymbol	Aktiviert und öffnet den Filter, um Tabellen oder Listen nach einem Begriff zu durchsuchen.	In der Suche, in Ticketabellen
 	Button Plus und Button Minus	Der Button Plus öffnet einen Absatz im Formular, der Button Minus schließt ihn wieder.  Der Button Plus fügt z. B. bei dynamischen Feldern ein weiteres Feld zum hinterlegen von Informationen hinzu.	Erstellen von Tickets
	Button Information	Der Button öffnet ein Fenster mit zusätzlichen Informationen.	In den Basisinformationen des Tickets, Zusatzinformationen zu betroffenen Assets
	Button Fragezeichen	Der Button öffnet ein Fenster mit einem Hinweis bzw. Text zur Hilfestellung.	Beim Erstellen eines neuen Objekts

Icon	Element	Erklärung	Verwendungsbeispiel
	Button Notizzettel	Der Button öffnet/schließt einen persönlichen Notizzettel.	Im Home Dashboard am rechten Bildrand
	Button Neu Laden	Der Button im Tab kennzeichnet eine Änderung des Tab-Inhalts. Das erneute Anklicken des Tabs lädt den Tab-Inhalt neu und entfernt das Icon.	In Tabs
	Button Pin-Nadel	Eine Pin-Nadel kennzeichnet den Tab als angepinnt. Derart fixierte Tabs bleiben mitsamt den bereits darin hinterlegten Informationen nach dem Logout erhalten. Klicken sie doppelt auf einen Tab, um ihn anzupinnen bzw. abzapinnen.	In Tabs
	Spaltenbreitensymbol	Durch Ziehen mit gedrückter Maustaste kann die Spaltenbreite von Tabellen verändert werden.	In Tabellen
	Spaltenkopf	Durch Klick auf den Spaltenkopf können die Tabellen spaltenweise sortiert werden.	In Tabellen
***	Eingabe von 3 Sternen	Durch Eingabe von 3 Sternen in Formularfeldern werden die ersten 10 gefundenen Datensätze aufgelistet.	Eingabe von Merkmalen in der Komplexsuche
::	Eingabe von 2 Doppelpunkten	Durch Eingabe von 2 Doppelpunkten werden die Textbausteine geöffnet (Agentenportal).	E-Mail aus einem Ticket schreiben

Icon	Element	Erklärung	Verwendungsbeispiel
	Versions-/ Buildnummer/  Patch-Release- Nummer	Zeigt an welche Version von KIX Start/Pro installiert ist.  Ergänzt werden die Buildnummern durch die Angabe der Patch-Release- Nummern. Die Patch-Release- Nummern werden mittels Bindestrich von den Buildnummern separiert. Sie werden mit jedem veröffentlichten Patchrelease um 1 hochgezählt und mit jedem neuen Build auf 0 zurück gesetzt.	KIX 18 (Build: <b>3888-0.1565-0</b> )  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3888-0</b>: Die erste Zahl ist die Buildnummer des Agentenportals (3888), gefolgt von der Patch-Release-Nummer des Agentenportals(-0)</li> <li>• <b>1565-0</b>: Die zweite Zahl ist die Buildnummer des Backends (1565), gefolgt von der Patch-Release-Nummer des Backends (-0)</li> </ul>

## 2.2 URL des Browsers nutzen

Jeder geöffnete Tab (inkl. geöffnetem Inhalt), jede Ansicht, jede Suche usw. besitzen eine eindeutige URL, welche in der Adresszeile des Browsers angezeigt wird. Sie enthält auch die ID des aktuell geöffneten Objekts (Kontakt/Organisation/Ticket usw.).

Sie können die URL kopieren, um sie zur Weiterverwendung in andere Anwendungen oder Browserfenster einzufügen. Zudem können Sie die URL einer Suche in den Favoriten speichern.

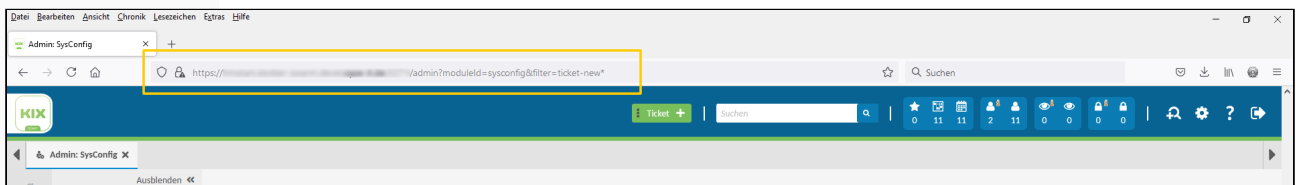


Abb.: Die URL im Browser

## 2.3 Mobile Ansicht

Das Erscheinungsbild von KIX ist von der Bildschirmgröße abhängig. Auf kleineren Bildschirmen nimmt der Contentbereich die gesamte Bildschirmbreite ein und die Menü- und Kopfzeilen werden minimiert dargestellt:

Schaltfläche		Beschreibung
	Hamburger Button	Zeigt das Modulmenü an. Zeigt unterhalb des Modulmenüs die geöffneten Tabs an.
	linker Doppelpfeil	Öffnet die linke Sidebar mit dem Explorer
	Dropdown-Schaltfläche	Öffnet die Toolbar für den Schnellzugriff.
	Neu-Schaltfläche	Öffnet den Dialog zum Anlegen neuer Objekte.
	rechter Doppelpfeil	Öffnet die rechte Sidebar mit Widgets (nur Frontend)

## 2.4 Allgemeine Funktionserläuterungen

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


Hier finden Sie einen Überblick zu:

- [Anlagen](#) (siehe Seite 11)
- [Artikelliste](#) (siehe Seite 12)
- [Digitaler Notizzettel](#) (siehe Seite 13)
- [Drucken](#) (siehe Seite 14)
- [Dynamische Felder](#) (siehe Seite 14)
- [CSV Export](#) (siehe Seite 17)
- [Import](#) (siehe Seite 19)
- [Sidebars](#) (siehe Seite 22)
- [Suche](#) (siehe Seite 23)
- [Verknüpfungen](#) (siehe Seite 23)
- [Verwendung von Auswahlfeldern](#) (siehe Seite 26)
- [Tableiste](#) (siehe Seite 27)
- [Tastaturnavigation](#) (siehe Seite 28)

### 2.4.1 Anlagen

Wenn Sie in einem Erstellen- oder Bearbeitendialog einen Anhang hinzufügen, kann es beim Speichern je nach Datenmenge etwas dauern bis der Vorgang beendet ist. Für die Dauer des Speichervorgangs wird der Loadingspinner angezeigt, den man bei Bedarf auch abbrechen kann.

Ist der Prozess erfolgreich abgeschlossen, wird die Erfolgsmeldung angezeigt. Bei einem Fehler erscheint eine entsprechende Meldung. Nach dem Anlegen findet keine automatische Weiterleitung zu den Detailseiten statt.

 Das System läuft **nicht** in ein Timeout. Die Prozesse laufen im Hintergrund weiter und können bei großen Datenmengen den Browser entsprechend blockieren.

Anhänge an Tickets, Assets und FAQ in pdf-Form können durch Anklicken in einem neuen Browser-Tab geöffnet werden. Sie müssen nicht extra herunter geladen werden. Auch Anhänge in den Formaten jpg, png, gif, bmp können ohne Herunterladen direkt in einer Galerieansicht geöffnet.

## 2.4.2 Artikelliste

Um Informationen und den Inhalt der Artikeldaten generell leichter zu erfassen, bekommt die Artikelliste ein strukturiertes Aussehen mit farblichen Hervorhebungen und Avataren.

In der Kopfzeile der Kommunikationshistorie (Abbildung 1) finden sich

- eine Suche
- die Möglichkeit zu filtern auf Nachrichten ...

Filter	Erklärung
...mit Anlagen	Durch Setzen des Häkchens werden nur Artikel mit Anhängen angezeigt.
...von extern	Durch Setzen des Häkchens werden alle Artikel angezeigt, die von extern an das Ticket gesendet wurden.
Sichtbar für den Kunden	Durch Setzen des Häkchens werden alle Artikel angezeigt, die für den Kunden sichtbar sind (Self Service Portal, ausgehende Nachrichten/Notizen, die entsprechend gekennzeichnet sind)
Ungelesen	Durch Setzen des Häkchens werden alle Artikel angezeigt, die noch nicht gelesen wurden.
Alle als gelesen markieren	Durch Anklicken des Buttons werden alle Nachrichten als gelesen markiert. Der Button ist nur aktiv, wenn mindestens ein ungelesener Artikel vorhanden ist.

Avatare zeigen an, von welchem Absender die Nachricht stammt:

- Anzeige Absenderavatar rechts → Nachricht kommt aus dem System oder von einem Agenten
- Anzeige Absenderavatar links → Nachricht kommt von Extern (self Service Portal, E-Mail)

Ihr Admin hat die Möglichkeit Channel-abhängige Farben einzustellen (siehe Abbildung 2). Das heißt, je nach Kommunikationskanal (Notiz, E-mail) erhält der Artikel eine andere Farbe.

Der initiale Fokus liegt immer auf dem neuesten Artikel, welcher aufgeklappt dargestellt wird. Sie können die Artikelreihenfolge zudem in Ihren persönlichen Präferenzen festlegen.

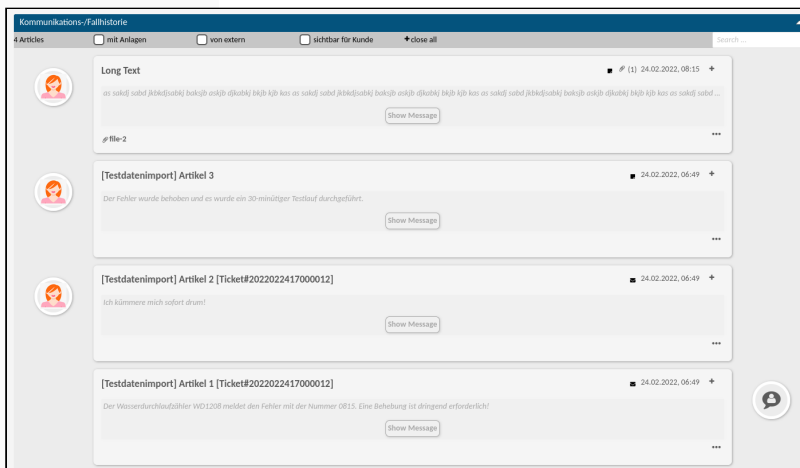


Abbildung 1

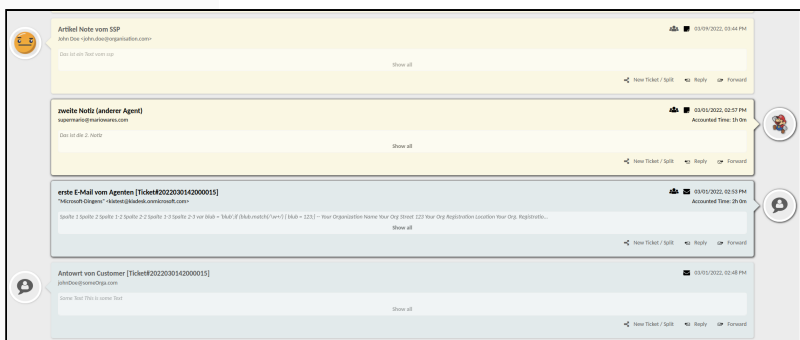


Abbildung 2

## 2.4.3 Digitaler Notizzettel



Am rechten Bildrand des Home Dashboards befindet sich Ihr digitaler Notizzettel, welcher das analoge Post-it am Bildschirm ersetzt. Hier können Sie Notizen, Gedankenstützen oder Arbeitsanweisungen festhalten. Der Notizzettel ist nur für Sie sichtbar.

Bei Bedarf kann er ein- bzw. ausgeblendet werden.



Um Notizen hinzuzufügen, klicken Sie auf den "Bleistift" in der oberen rechten Ecke. Es öffnet sich ein Bearbeitungsfeld. Tragen Sie Ihre Notiz ein. Es stehen Ihnen einige aus Schreibprogrammen bekannte Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung: fett schreiben, kursiv schreiben, unterstreichen, Textfarbe ändern sowie einen Link einfügen. Haben Sie Ihren Eintrag beendet, klicken Sie auf "Übernehmen".

Möchten Sie die Notiz löschen, öffnen Sie das Feld über den Bleistift erneut und entfernen den Text. Klicken Sie danach auf "Übernehmen" und der Notizzettel ist wieder leer.

## 2.4.4 Drucken

Inhalte aus KIX lassen sich wie folgt ausdrucken:



- Dashboards können über die Tastenkombination "**Strg+P**" gedruckt werden.
- In den Detailansichten findet sich die Aktion "Drucken" im Widget Header und leitet automatisch an den Browserdruck weiter.





### Hinweis

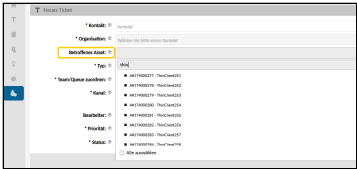
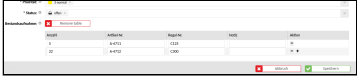

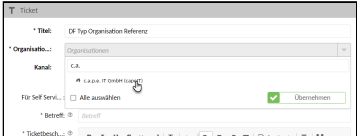
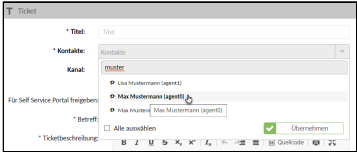
- Die Ticketdaten und alle Artikel werden ohne Grafikelemente ausgedruckt.

## 2.4.5 Dynamische Felder

Ein dynamisches Feld ist ein extra Feld innerhalb eines Formulars oder einer Maske, um die darin gespeicherten Informationen und Inhalte zu erweitern. Dieses Feld kann speziell auf Ihren Bedarf zugeschnitten werden. Folgende Feldtypen stehen dabei zur Verfügung:

Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
Einzeiliges Textfeld	Im Rahmen des Fuhrparkmanagements möchten Sie ein Ticket zu einem bestimmten Fahrzeug erfassen. Zur eindeutigen Identifizierung benötigen Sie ein Feld, in dem Sie das Kennzeichen eingeben können.	
Mehrzeiliges Textfeld	In den Organisationsinformation möchten Sie einen spezifischen Hinweis hinterlegen. Beispiel: Info für den Außendienstmitarbeiter, dass der Kunde mehrere Hunde besitzt, die sich frei auf dem Grundstück bewegen.	

Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
<p>Auswahlmenü (Drop Down)</p> <p>Einfach-/ Mehrfachauswähler</p>	<p>Einfachauswahl:</p> <p>Es geht eine Störungsmeldung zu einer bestimmten Maschine ein. Im Störungsprotokoll ist ein Fehlercode enthalten, den Sie im System zur schnelleren Bearbeitung erfassen wollen. Hierzu gibt es dann ein Extrafeld, in welchem Sie aus einem Drop Down Menü den entsprechenden Fehlercode heraussuchen und durch anklicken hinterlegen.</p> <p>Mehrfachauswahl:</p> <p>Um einen Wartungsauftrag auszuführen, muss der verantwortliche Mitarbeiter bestimmtes Equipment mitnehmen. Sie möchten dies als allgemeine Erinnerung am Ticket mitgeben. Aus einer Drop Down Liste wählen Sie die entsprechenden Begriffe und speichern die Information so direkt am Vorgang ab.</p>	
Datum	Der Arbeitsprozess soll an einem bestimmten Datum gestartet werden.	
Datum und Zeit	An einem Arbeitsvorgang soll eine Frist gesetzt werden.	
Checkliste	<p>Checklisten ermöglichen Ihnen, eine Liste vordefinierter Aufgabenstellungen im Ticket zu integrieren. Eine derartige Liste kann Servicetechnikern als Leitlinie für eine vollständige Serviceerbringung und damit zur Einhaltung von Qualitätsstandards dienen. Der Servicetechniker kann die Checkliste Punkt für Punkt abarbeiten, beantworten und ggf. einen Kommentar zu einzelnen Punkten notieren.</p> <p>Wie weit eine Checkliste abgearbeitet ist, ist an einem Fortschrittsbalken sowohl in den Ticketmasken als auch im Dashboard erkennbar.</p>	


Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
Betroffenes Asset	<p>Über dieses Feld können Sie ein oder mehrere Assets (maximal 15) mit einem Ticket oder mit einem FAQ-Artikel verknüpfen.</p> <p>Verknüpfen Sie z. B. ein Asset direkt mit dem dazugehörigen Kauf- und Garantievertrag sowie seiner Gebrauchsanweisung, die in einer FAQ hinterlegt ist.</p>	
Tabelle	<p>Im Rahmen von Bestellungen möchten Sie Werte tabellarisch am Ticket abspeichern.</p>	
Verwandte Tickets (KIX Pro)	<p>Beim Anlegen eines neuen Tickets, z. B. "Beschaffung eines neuen Displays", können Sie direkt auf ein oder mehrere Tickets verweisen, die den Sachverhalt beschreiben oder ergänzen, z. B. Störungsticket "Display funktioniert nicht".</p>	
OrganisationReference (KIX Pro)	<p>Dynamische Felder des Typs "OrganisationReference" erzeugen Auswahlfelder zur Auswahl einer oder mehrerer Organisationen.</p>	
ContactReference (KIX Pro)	<p>Dynamische Felder des Typs "ContactReference" erzeugen Auswahlfelder zur Auswahl eines Kontakts oder mehrerer Kontakte.</p> <p>Je nach Konfiguration kann die Auswahl der Kontakte auf ausgewählte Organisationen und auf bestimmte Nutzergruppen (Agenten, Kunden) beschränkt werden.</p>	

### Hinweis

Datumsangaben werden im System internationalisiert, d. h., das Datumsformat passt sich an die eingestellte Sprache an. Für Formularfelder, in die ein Datum eingetragen werden soll, ist das so nicht möglich. Diese richten sich nach der Sprache, die im Browser eingestellt ist. Wenn das Ihren Arbeitsfluss stört, stellen Sie die Sprache im Browser um.

Dynamische Felder finden Verwendung in Tickets, Artikeln, Platzhaltern und Jobs.

**Tipp**

Dynamisches Feld vom Typ "Asset-Reference": Wenn Sie schnellen Zugriff auf die Angaben im Asset erhalten möchten, ohne erst in die Detailansicht wechseln zu müssen, klicken Sie auf das . Dann öffnet sich ein separates Fenster mit den Kopfdaten zur aktuellen Asset Version.

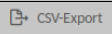
## 2.4.6 CSV Export

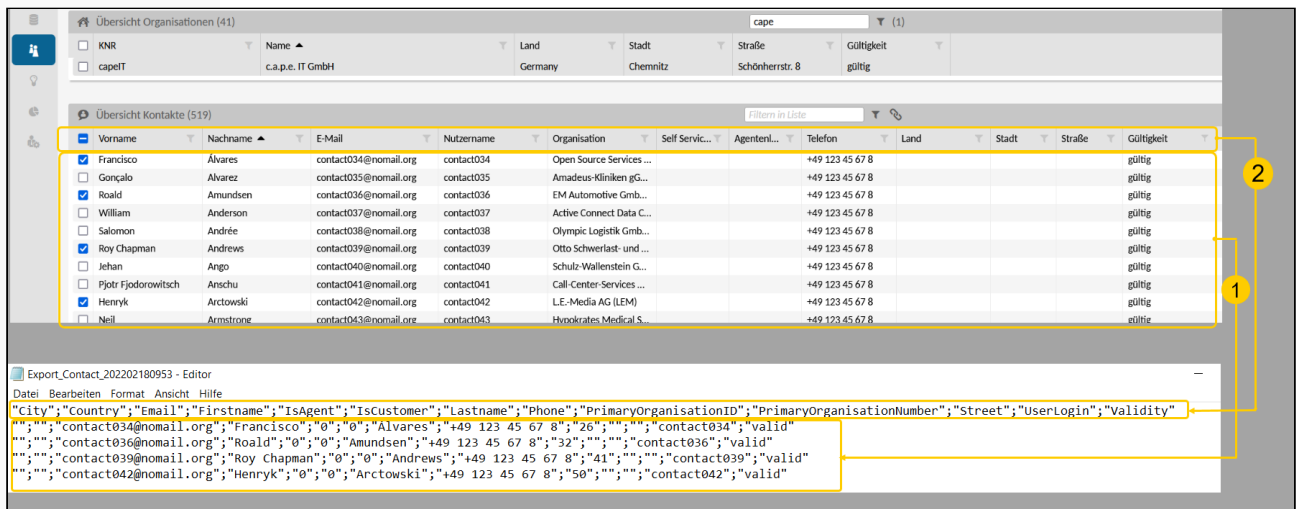
In den Dashboards gibt es die Möglichkeit, Datensätze als CSV-Datei zu exportieren und anschließend zu öffnen oder herunterzuladen. CSV-Dateien sind Textdateien, in denen die einzelnen Werte i. d. R. durch Semikolon voneinander getrennt sind (CSV: Comma Separated Value; Dateiendung: .csv).

Aufgrund ihrer einfachen Struktur können CSV-Dateien leicht in andere Systeme eingelesen oder mit Tabellenkalkulationsprogrammen wie MS Excel geöffnet werden. Der CSV Export bietet sich an, um bspw.

- Kontakt- oder Organisationsdaten manuell zu bearbeiten oder zu ergänzen, um sie anschließend als Massensupdate wieder zu importieren
- Datensätze als Backup lokal zu sichern
- die CSV-Datei als Vorlage für den Datenimport zu verwenden
- u. a. m.

**Für den CSV Export gehen Sie wie folgt vor:**

- Wählen Sie hierfür in der Tabelle die zu exportierenden Datensätze durch Setzen eines Häkchens aus.
- Nach Klick auf den Export-Button  startet der Download-Dialog Ihres Browsers. Das Icon ist erst aktiv, wenn mindestens ein Datensatz ausgewählt ist.
- Der Dateiname lautet: "Export\_" + <Objektklasse> + "\_" + <Zeitstempel> + ".csv" (Bsp: "Export\_Ticket\_2022-01-28T1423.csv").
- Die Datei enthält die für den Export selektierten Datensätze <sup>1</sup> sowie die Spaltenüberschriften der Quell-Tabelle <sup>2</sup>



Übersicht Organisationen (41)

KNR	Name	Land	Stadt	Straße	Gültigkeit
capeIT	c.a.p.e. IT GmbH	Germany	Chemnitz	Schönherstr. 8	gültig

Übersicht Kontakte (519)

Vorname	Nachname	E-Mail	Nutzername	Organisation	Self Servic...	Agenten...	Telefon	Land	Stadt	Straße	Gültigkeit
<input checked="" type="checkbox"/>	Francisco	Alvares	contact034@nomail.org	contact034	Open Source Services ...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Gonçalo	Alvarez	contact035@nomail.org	contact035	Amadeus-Kliniken gS...		+49 123 45 67 8				gültig
<input checked="" type="checkbox"/>	Roald	Amundsen	contact036@nomail.org	contact036	EM Automotive Gmb...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	William	Anderson	contact037@nomail.org	contact037	Active Connect Data C...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Salomon	Andrée	contact038@nomail.org	contact038	Olympic Logistik Gmb...		+49 123 45 67 8				gültig
<input checked="" type="checkbox"/>	Roy Chapman	Andrews	contact039@nomail.org	contact039	Otto Schwerlast- und...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Jehan	Ango	contact040@nomail.org	contact040	Schulz-Wallenstein G...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Pjotr Fjodorowitsch	Anschu	contact041@nomail.org	contact041	Call-Center-Services ...		+49 123 45 67 8				gültig
<input checked="" type="checkbox"/>	Henryk	Arctowski	contact042@nomail.org	contact042	L.E.-Media AG (LEM)		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Neil	Armstrong	contact043@nomail.org	contact043	Hypokrates Medical S...		+49 123 45 67 8				gültig

Export\_Contact\_202202180953 - Editor

```

Datei Bearbeiten Format Ansicht Hilfe
"City";"Country";"Email";"Firstname";"IsAgent";"IsCustomer";"Lastname";"Phone";"PrimaryOrganisationID";"PrimaryOrganisationNumber";"Street";"UserLogin";"Validity"
";";"contact034@nomail.org";"Francisco";"0";"0";"Alvares";"+49 123 45 67 8";"26";"";"contact034";"valid"
";";"contact036@nomail.org";"Roald";"0";"0";"Amundsen";"+49 123 45 67 8";"32";"";"contact036";"valid"
";";"contact039@nomail.org";"Roy Chapman";"0";"0";"Andrews";"+49 123 45 67 8";"41";"";"contact039";"valid"
";";"contact042@nomail.org";"Henryk";"0";"0";"Arctowski";"+49 123 45 67 8";"50";"";"contact042";"valid"

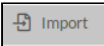
```

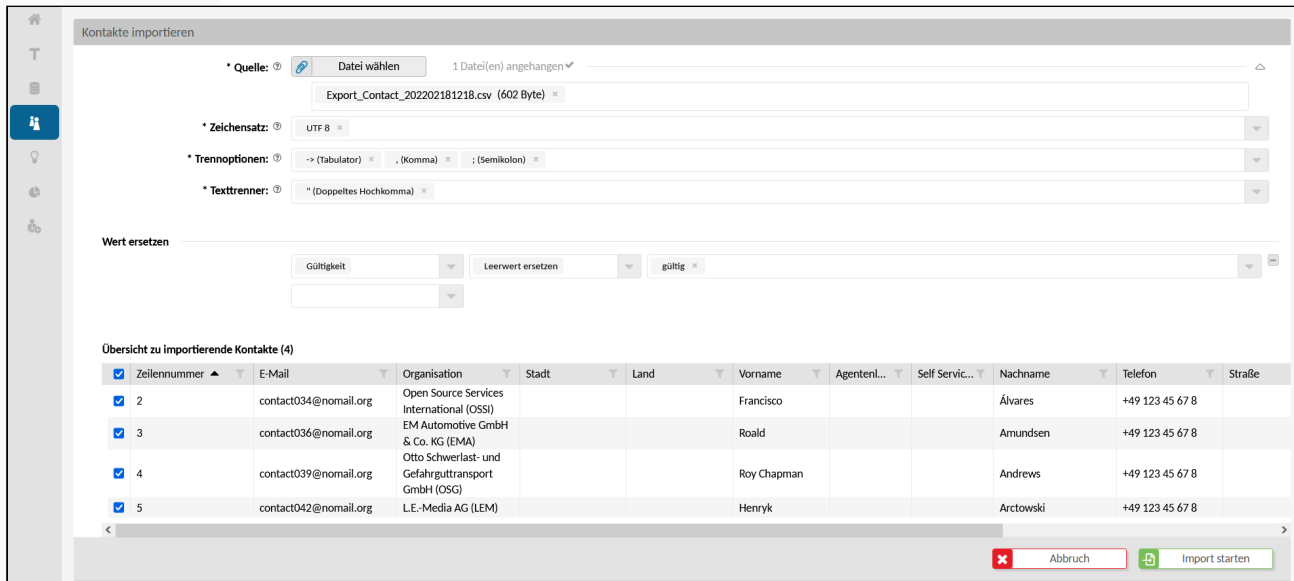
Abb.: CSV Export von ausgewählten Kontaktdaten

- ✓ **Tipp:** Exportieren Sie alle Datensätze und speichern Sie diese als lokales Backup in Ihrem Dateiverzeichnis, bevor Sie einen CSV Import (z. B. für ein Massensupdate) durchführen. So haben Sie immer eine Datensatzsammlung für den Notfall bereit, die Sie zurück importieren können.

## 2.4.7 Import

In den Dashboards gibt es die Funktion, Daten bzw. Datensätze zu importieren. Sie können dies nutzen, um bspw. Massendaten durchzuführen oder um Daten aus einer KIX Testumgebung in ein produktives KIX zu übertragen.

Klicken Sie dazu auf den Import-Button . Es öffnet sich der Import-Dialog in einem neuen Tab:



Zeilennummer	E-Mail	Organisation	Stadt	Land	Vorname	Agenten...	Self Servic...	Nachname	Telefon	Straße
2	contact034@nomail.org	Open Source Services International (OSS)			Francisco			Álvares	+49 123 45 67 8	
3	contact036@nomail.org	EM Automotive GmbH & Co. KG (EMA)			Roald			Amundsen	+49 123 45 67 8	
4	contact039@nomail.org	Otto Schwerlast- und Gefahrguttransport GmbH (OSG)			Roy Chapman			Andrews	+49 123 45 67 8	
5	contact042@nomail.org	LE-Media AG (LEM)			Henryk			Arctowski	+49 123 45 67 8	

Abb.: Import-Dialog für Kontakte

Beim Datenimport werden mehrere Daten bzw. Datensätze gleichzeitig in die KIX Datenbank eingepflegt. Wie mit bereits bestehenden Daten verfahren werden soll, können Sie in den Importoptionen festlegen.

Es können nur CSV-Dateien importiert werden. CSV-Dateien sind Textdateien, in denen die einzelnen Werte i. d. R. durch Semikolon voneinander getrennt sind (CSV: Comma Separated Value; Dateiergung: .csv).

### Bedingungen für den Import

Die zu importierende CSV-Datei muss eine Reihe von Bedingungen erfüllen. Anderenfalls schlägt der Import fehl.

- Die Datenstrukturen von Quelle (CSV-Datei) und Ziel (KIX) müssen exakt übereinstimmen.
- In der CSV-Quelldatei muss die erste Zeile die internen Objektattribute (Spaltenüberschriften) beinhalten.

**Tipp:** Exportieren Sie zuerst einige Datensätze. Dadurch liegt Ihnen eine ordnungsgemäße (valide) CSV-Datei vor, die Sie mit Werten befüllen können und deren Werte Sie ändern können.

- Es müssen mindestens alle Pflichtattribute gefüllt sein (außer Gültigkeit). Pflichtattribute sind alle Pflichtfelder, die beim Anlegen eines Objekts (z. B. Kontakt, Organisation) erforderlich sind (mit \* gekennzeichnet).  
Die Gültigkeit kann durch den Importmechanismus automatisch gesetzt werden (s. Wert ersetzen)  
**Info:** Der nachfolgend verwendete Begriff "Attribut" ist in etwa mit den Spaltenüberschriften gleichzusetzen.
- Alle Texte und Attributwerte müssen in einfache oder doppelte Hochkommas gesetzt sein.
- Mehrere Attribute müssen durch Semikolon ";" getrennt werden.
- Datumsfelder erwarten das Format: yyyy-mm-dd bzw. yyyy-mm-dd hh:mm:ss.

#### Für den Import gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass eine ordnungsgemäße (valide) CSV-Datei in Ihrem Dateisystem existiert.  
Wenn Sie ein Tabellenkalkulationsprogramm für die Bearbeitung der Datensätze nutzen (z. B. MS Excel), speichern Sie die Datei im CSV-Format ab.  
Achten Sie darauf, dass Hochkommas und Datumsformate dabei erhalten bleiben. Zur Überprüfung können Sie die Datei in einem Texteditor öffnen.
- Stellen Sie sicher, dass die o. g. Bedingungen für den Import erfüllt sind.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Import" und wählen Sie im sich öffnenden Import-Dialog die zu importierende CSV-Datei aus.
- Überprüfen Sie in der "Übersicht zu importierende Kontakte" die Korrektheit der zu importierenden Datensätze!
  - Deaktivieren Sie ggf. das Häkchen in der 1. Spalte, wenn Sie einzelne Objekte (Kontakte/Organisationen) vom Import ausschließen möchten.
  - Achten Sie auf die korrekte Darstellung von Umlauten, ändern Sie ggf. den Zeichensatz.
- Ändern Sie bei Bedarf die Importoptionen und legen Sie fest, wie mit bestehenden oder nicht vorhandenen Daten verfahren werden soll (s. nachfolgende Tabelle).
- Klicken Sie auf "Import starten", um den Import durchzuführen. Danach sind die importierten Daten in KIX verfügbar.

**⚠ Wichtig:** Ein gestarteter Import kann weder angehalten noch rückgängig gemacht werden. Prüfen Sie daher im Vorfeld die zu importierenden Datensätze sorgfältig (Inhalt und Darstellung)!  
Es ist ratsam, zuvor alle Datensätze via CSV-Export lokal zu speichern. So steht für den Notfall ein lokales Backup zur Verfügung, das zurück importiert werden kann.  
Der Import kann je nach Datenumfang einen Moment dauern. Es empfiehlt sich daher, große Datenmengen in mehrere kleine Importe aufzuteilen.

### Importoptionen:

Zeilentitel	Was ist zu tun?
Quelle	<p>Wählen Sie eine CSV-Datei mit den zu importierenden Datensätzen aus und laden Sie diese hoch.</p> <p>Drag &amp; Drop ist möglich. Ziehen Sie dabei die CSV-Datei auf die Schaltfläche "Datei wählen".</p> <p><b>Achtung:</b> Es kann immer nur eine Datei hochgeladen werden. Ist bereits eine Datei ausgewählt und Sie klicken den Button erneut, wird die bereits ausgewählte Datei verworfen.</p>
Zeichensatz	<p>Geben Sie den in der CSV-Datei verwendeten Zeichensatz an. Standard ist UTF8.</p> <p>Überprüfen Sie in der Übersicht der zu importierenden Kontakte die korrekte Darstellung der Buchstaben und Zeichen, insbesondere Umlaute. Ändern Sie ggf. bei inkorrekt Darstellung den Zeichensatz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UTF 8</li> <li>• ISO 8859-1</li> <li>• ISO 8859-14</li> <li>• ISO 8859-15</li> </ul>
Trennoptionen	<p>Geben Sie das/die Trennzeichen an, mit denen die einzelnen Attributwerte in der CSV-Datei voneinander getrennt sind (Mehrfachauswahl möglich):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• , (Komma)</li> <li>• ; (Semikolon)</li> <li>• : (Doppelpunkt)</li> <li>• . (Punkt)</li> <li>• -&gt; (Tabulator)</li> </ul>
Texttrenner	<p>Um den Anfang und das Ende eines Attributwerts zu kennzeichnen, werden doppelte Hochkommas ( " " ) oder einfache Hochkommas ( ' ' ) genutzt. Geben Sie an, welche Variante in der CSV-Datei verwendet wird.</p>

Zeilentitel	Was ist zu tun?
Wert ersetzen	<p>Legen Sie optional fest, welche Werte während des Imports automatisch gesetzt oder ersetzt werden sollen.</p> <p>Enthalten die Datensätze keine Gültigkeit, so kann die Gültigkeit hierüber für alle importierten Datensätze automatisch gesetzt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Leerwert ersetzen:</b> Dies füllt Leerwerte eines Attributs mit den angegebenen Werten auf. Das zu setzende Attribut muss in der CSV enthalten sein und darf kein Pflichtfeld sein (Ausnahme: Gültigkeit). Beispiel: Enthält die CSV das Attribut "City", muss dieses nicht mit Werten gefüllt werden. Die Stadt kann hierüber für alle importierten Kontakte gesetzt werden.</li> <li>• <b>Erzwingen:</b> Dies setzt den angegebenen Wert für alle importierten Datensätze und überschreibt dabei bestehende Werte. Beispiel: Setzt für alle importierten Kontakte die Gültigkeit auf "gültig", auch wenn diese zuvor im System mit "(temporär) ungültig" angelegt waren.</li> <li>• <b>Ignorieren:</b> Bestehende Daten werden ignoriert und nicht ersetzt. Verwenden Sie diese Option, wenn die CSV-Datei Attributwerte enthält, die nicht ersetzt werden sollen, z. B. Agentenlogin.</li> </ul>

## 2.4.8 Sidebars

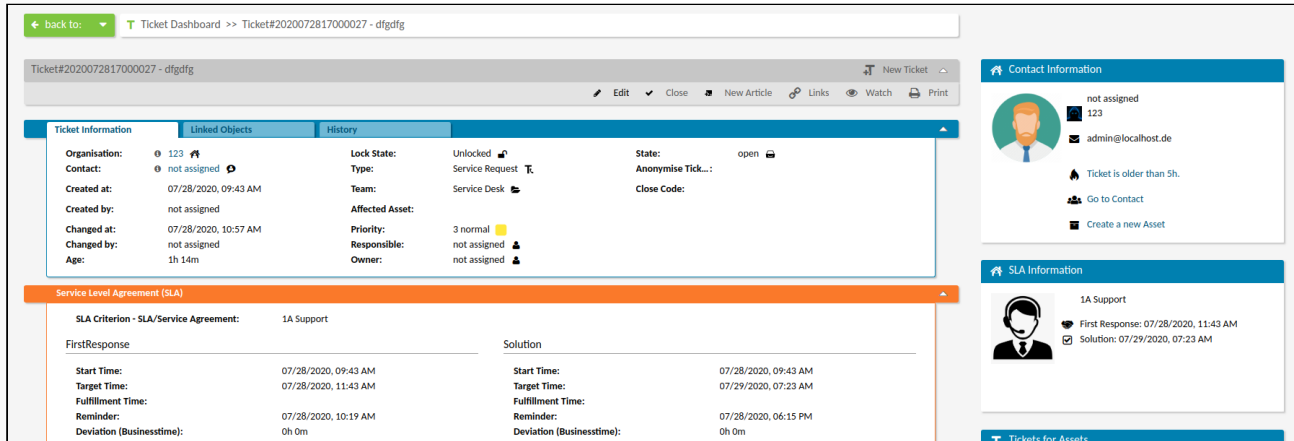
Sidebars befinden sich am rechten Rand Ihres Bildschirms und können verschiedene Widgets enthalten. In ihnen finden Sie erweiterte Daten zu Tickets, wie z. B.:

- Organisationsinformation
- Kontaktinformation
- Zugeordnete Assets
- FAQ Vorschläge
- Ähnliche Tickets
- SLA-Informationen
- Hilfesidebar zu Textbausteinen

In den einzelnen Widgets der Sidebar können sich folgende Elemente befinden:

- Kontaktinformationen inkl. eines Fotos der Kontaktperson oder eines Logos der Organisation
- Verlinkungen zu
  - Kontaktadresse
  - externen URLs (z. B. zu externen Webseiten, zu Inhalten in einem Web-CMS)

- E-Mail-Adresse und Telefonnummer, um sie in einem externen Programm zu öffnen
- Schnellklicks auf interne Verlinkungen (z. B. neues Asset anlegen, zum Kontakt wechseln, etc.)



The screenshot displays the KIX Ticket Dashboard for a specific ticket (Ticket#2020072817000027 - dfdfg). The main content area is divided into sections for Ticket Information, Linked Objects, and History. The Ticket Information section shows details such as Organisation (123), Contact (not assigned), Created at (07/28/2020, 09:43 AM), and State (open). The Linked Objects section shows a Service Level Agreement (SLA) for 1A Support. The History section shows a list of actions performed on the ticket. The sidebar on the right contains Contact Information (123, admin@localhost.de) and SLA Information (1A Support, First Response: 07/28/2020, 11:43 AM, Solution: 07/29/2020, 07:23 AM).

Abb.: Beispiel für Sidebar im Ticket Dashboard

## 2.4.9 Suche

Wenn Sie eine allgemeine Suche mit "\*\*\*" starten (Dashboard, Dynamisches Feld etc.), werden Ihnen nur maximal 10 Einträge angezeigt. Dies verhindert, dass die Suche, vor allem bei einer Vielzahl an hinterlegten Daten sehr lange dauert.

## 2.4.10 Verknüpfungen

Verknüpfungen sind Verweise zwischen zwei bestehenden Objekten (z. B. Tickets, Assets, FAQ), welche diese zueinander in Beziehung setzen. Durch diese Verbindungen lassen sich Informationen strukturiert aufbauen und Arbeitsabläufe schneller nachvollziehen.

Als Agent können Sie ein oder mehrere Objekte miteinander verknüpfen und/oder vorhandene Verknüpfungen löschen. Klicken Sie dazu in der Detailansicht eines Tickets, Assets oder FAQ auf den Button/Schaltfläche "Verknüpfungen".

Folgende Verknüpfungsarten sind möglich:

Quelle / Ziel	FAQ	Ticket	Asset
FAQ	Normal Eltern Kind	Normal Eltern Kind	Normal Relevant für
Ticket	Normal Eltern Kind	Normal Eltern Kind	Normal Hängt ab von Benötigt für Relevant für
Asset	Normal Relevant für	Normal Hängt ab von Benötigt für Relevant für	Alternativ zu Hängt ab von Benötigt für Relevant für Verbunden mit Teil von Beinhaltet

Bei Fragen hierzu, wenden Sie sich an Ihren Admin oder kontaktieren Sie unseren [Support](#).<sup>1</sup>

#### Technische Hinweise zu Verknüpfungstypen

Grundlegend kann bei Verknüpfungen zwischen Quelle & Ziel unterschieden werden. Für sogenannte *ungerichtete Verknüpfungstypen* ist das irrelevant, weil sie in beide Richtungen gleich funktionieren. Das trifft in KIX zu für:

- **Normal** (Normal)
- **Relevant für** (RelevantTo)
- **Alternativ zu** (AlternativeTo)
- **Verbunden mit** (ConnectedTo)

Die Quelle ist dabei das Ausgangsobjekt, an welchem die Aktion "Verknüpfen" startet und Ziel ist das Objekt, welches zum Verknüpfen ausgewählt wurde. Die sogenannten *gerichteten Verknüpfungstypen* bestimmen aufgrund ihrer eigenen Logik, wer Quelle & wer Ziel ist.

<sup>1</sup> <https://forum.kixdesk.com/>

Diese treten in Paaren auf, das heißt wird Ticket#1 geöffnet, und ein Ticket#2 mit dem Typ "Kind" verknüpft und anschließend Ticket#2 geöffnet, ist dort Ticket#1 als "Eltern" verknüpft. Im Backend wird Ticket#1 als Quelle & Ticket#2 als Ziel abgespeichert. Nach dieser Logik funktionieren die folgenden Paare:

- **Kind** (Child) → **Eltern** (Parent) *Link im Backend: ParentChild*
- **Hängt ab von** (DependsOn) → **Benötigt für** (RequiredFor) *Link im Backend: DependsOn*
- **Teil von** (PartOf) → **Beinhaltet** (Includes) *Link im Backend: PartOf*

Tickets können verknüpft werden mit:

- Tickets
- Assets
- FAQ

Einem Ticket kann zugeordnet werden:

- Kontakt
- Kunde
- Agenten als Bearbeiter und Verantwortlichen

Assets können verknüpft werden mit:

- Tickets
- anderen Assets
- FAQ

Einem Asset kann zugeordnet werden (wenn die Klassendefinition diese Attribute anbietet):

- Kontakte
- Agenten
- Kunden

FAQ können verknüpft werden mit:

- Tickets
- Assets
- anderen FAQ

Kunden können an den folgenden Objekten hinterlegt werden:

- Tickets
- Assets
- Kontakten

Kontakte können an den folgenden Objekten hinterlegt werden:

- Tickets
- Assets
- Kunden

## 2.4.11 Verwendung von Auswahlfeldern

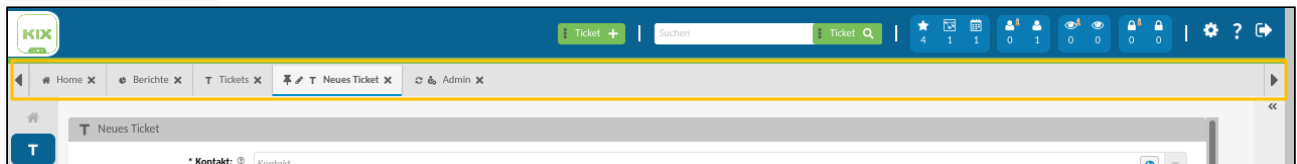
Es müssen mindestens 3 Zeichen angegeben werden, um sich in Auswahlfeldern Ergebnisse anzeigen zu lassen (bspw. betroffene Assets suchen, verwandte Tickets suchen, Organisation auswählen). Sie können das Sternchen (\*) als Platzhalter für unbekannte Textteile verwenden. Mögliche Kombinationen sind bspw. :


Beispiele	Ergebnis
mu*	Sucht alles, was mit "mu" beginnt Findet bspw.: <b>M</b> ustermann, <b>M</b> uskau, <b>M</b> ueller,
*mund	Sucht alles, was auf "mund" endet Findet bspw.: Max Was <b>m</b> und
*mu*	Sucht alles, was "mu" enthält Findet bspw.: Max <b>M</b> ustermann, Hart <b>m</b> ut Werler,
m**	Sucht alles was mit "M" beginnt (2 Sterne, weil 3 Zeichen erwartet werden) Findet bspw.: <b>M</b> ichael, <b>M</b> ax Mustermann, <b>M</b> annheim
ma*mu *n	Sucht alles, was mit "ma" beginnt, und "mu" enthält und mit "n" endet. Findet bspw.: <b>M</b> ax <b>M</b> ustermann, <b>M</b> artin Hart <b>m</b> utson.
20*	Sucht alles, was mit "20" beginnt (s. auch mu*) Findet bspw.: <b>2</b> 0001, <b>2</b> 0100, <b>2</b> 0abc300
*20*	Sucht alles, was "20" enthält (s. auch *mu*) Findet bspw.: 47 <b>2</b> 0001, ABC- <b>2</b> 0100, Ticket# <b>2</b> 0abc300
2**	Sucht alles was mit "2" beginnt (2 Sterne, weil 3 Zeichen erwartet werden) Findet bspw.: <b>2</b> 0001, <b>2</b> 0100, <b>2</b> 0abc300
***	Findet alle verfügbaren Einträge. Dies kann einen Moment dauern.

## 2.4.12 Tableiste

Als Nutzer des Agentenportals möchten Sie schnell und einfach zwischen Dashboards und Objektdetailseiten wechseln und diese bearbeiten können. Über die Tableiste ist das möglich.

Sie befindet sich im oberen Inhaltsbereich unterhalb des Headers.



- Im Tab steht der Name des Objekts bzw. des Kontextes (z. B. Neues Ticket). Durch Anklicken eines Tabs fokussiert die Anwendung auf diesen.
- Die Tableiste lässt sich nach links und nach rechts scrollen. Befindet sich ein Tab nicht im sichtbaren Bereich und wird aktiviert, scrollt dieser automatisch in den sichtbaren Bereich.
- Durch Doppelklick auf einen Tab wird dieser fixiert (sichtbar wird dies durch das Pinnadelicon). Auf diese Weise angepinnte Tabs werden durch wiederholten Doppelklick gelöst.
- Angepinnte Tabs werden gespeichert. Wird die Anwendung nun in einem anderen Browser oder an einem anderen Rechner geöffnet, stehen die angepinnten Tabs sofort wieder zur Verfügung.
- Tabs können per Drag and Drop verschoben werden. Wird ein angepinnter Tab verschoben, wird die neue Reihenfolge gespeichert.
- Haben sich die Daten auf einer Seite geändert, wird am Tab ein Reload-Icon  angezeigt. Klicken Sie auf dieses Icon, um den Seiteninhalt zu aktualisieren.
- Mit Klick auf das "X" kann ein Tab geschlossen werden. Wenn der letzte Tab geschlossen wird, öffnet sich das Homedashboard.

## 2.4.13 Tastaturnavigation

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht über mögliche Tastaturbefehle und Tastenkombinationen in KIX:

Taste/Tastenkombination	Funktion
[Esc]	Schließt den Dialog oder den Auswahlbereich ohne zu speichern (analog "Abbrechen"). Das Feld verliert dabei den Focus.
[Enter]	Wählt den aktuell markierten Wert; bestätigt und schließt das Feld. Im Singleselectfeld: Wechsel in nächstes Feld.
[Leertaste]	Im Singleselectfeld: Wählt den Eintrag aus und schließt das Feld. Im Multiselectfeld: Wählt den fokussierten Wert aus oder ab, lässt das Feld geöffnet.
[Tab]	Im Singleselectfeld: Wählt den Eintrag aus, schließt das Feld und wechselt ins nächste Feld. Im Multiselectfeld: Wechsel zum nächsten Funktionselement (Feld oder Button); setzt den Focus in den Listenfilter.
[Shift]+[Tab]	springt ins vorherige Feld
[Shift]+[Navigation]	markiert alle Werte, die fokussiert werden
[Strg]	verschiebt den Fokus der Tastatursteuerung auf den Dialog
[Strg]+[Tab]	Wechsel der Tabs im Dialog (sofern vorhanden)
[Strg]+[Enter]	Speichern/Suche starten
[Strg]+[Pfeiltaste rechts]	nächste Seite
[Strg]+[Pfeiltaste links]	vorherige Seite
[Ende]	springt im Auswahlfeld zum letzten Wert
[Pos1]	springt im Auswahlfeld zum ersten Wert
[Bild hoch] bzw. [PGUP]	springt im Auswahlfeld 10 Werte nach oben
[Bild unten] bzw. [PGDN]	springt im Auswahlfeld 10 Werte nach unten



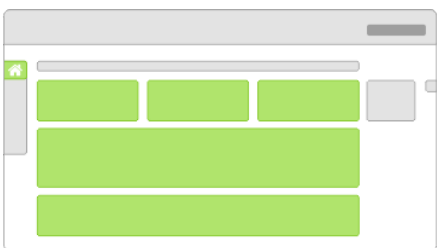


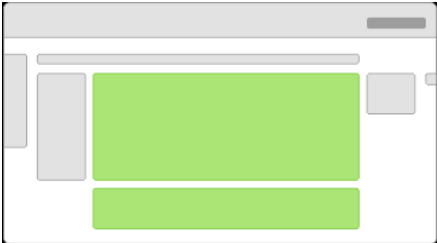
Hinweise:

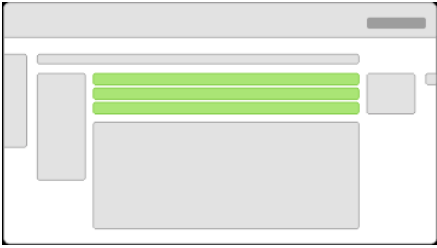

- Die Tastatursteuerung funktioniert nur, wenn auch der Fokus im Dialog/Formular oder im betreffenden Element ist. Ist der Fokus an anderer Stelle, reagiert auch die Steuerung nicht.
- Zum Editieren eines Formulars mit mehreren Seiten ändert sich die Navigation wie folgt:
  - [Strg]+[Pfeiltaste links] - springt an Wortanfang
  - [Strg]+[Pfeiltaste rechts] - springt an Wortende
  - Mit [Strg]+[Pfeiltaste links] und [Strg]+[Pfeiltaste rechts] können Sie NICHT die Seite des Formulars wechseln.
- Ein Wechsel zwischen den einzelnen Tabs ist nicht per Tastatursteuerung möglich.

## 2.5 Elemente der Programmoberfläche

Die Programmoberfläche enthält verschiedene, zum Teil durch Ihren Admin konfigurierbare, Elemente wie

- Sidebars
- Widgets
- Lanes
- Detailansichten
- etc.

Objekte der Oberfläche	Beschreibung
	<b>Persönliches Home Dashboard</b> <p>Auf dem persönlichen Home Dashboard finden Agenten eine schnelle Übersicht aller Ereignisse.</p>
	<b>Modulmenü</b> <p>Alle verfügbaren Module (beispielsweise Tickets, Assets, FAQ) erreichen Sie über das Modulmenü bequem mit nur einem Klick von jeder Seite aus.</p>
	<b>Explorer</b> <p>Auf Dashboards hilft Ihnen der Explorer in der linken Sidebar die Übersicht zu behalten. Dieser hat die gewohnte Baumstruktur und garantiert selbst in umfangreichen Strukturen eine einfache Navigation.</p>
	<b>Tabellen</b> <p>Übersichtliche Tabellen, die Sie ganz nach Ihren Bedürfnissen sortieren und filtern können, helfen Ihnen optimal bei Ihren täglichen Arbeitsprozessen.</p>

Objekte der Oberfläche	Beschreibung
	<p><b>Lanes</b></p> <p>Auf den Detailseiten der einzelnen Objekte (beispielsweise Ticket, Asset) finden Sie viele Informationen, welche aufgeräumt und platzsparend in mehreren Lanes untergebracht sind.</p>
	<p><b>Sidebar</b></p> <p>Diverse Zusatzinformationen (beispielsweise Kontaktdaten) befinden sich dezent in der rechten Sidebar, die Sie bequem ein- und ausblenden können.</p>

## 2.6 Glossar

Begriff	Erklärung	Verwendung
Admin	Person mit erweiterten Benutzerrechten, die das System verwaltet, Benutzungsrechte vergibt und Benutzungsrichtlinien durchsetzt.	Eigenes Modul innerhalb von KIX
Agent	Ein Nutzer des Agentenportals, z. B. ein Servicemitarbeiter oder ein Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet.	z. B. bei der Erstellung eines Tickets
Artikel	Steht für einen Arbeitsschritt innerhalb eines Vorgangs/ Tickets.  Ist eine dokumentierte Kommunikation oder ein Kommentar, welche/r durch einen Agenten erzeugt oder von einem Nutzer empfangen wurde.	Im Ticket
Aktualisierungszeit	Beschreibt die Zeit, in der eine Kommunikation (Anruf, E-Mail) mit dem Kunden (Organisation) stattfinden muss. Findet keine Kommunikation vor Erreichen der Aktualisierungszeit am Ticket statt, gilt das Ticket als eskaliert.	Im Ticket
Antwortzeit	Ist ein anderes Wort für Reaktionszeit.	
Assets	Alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel, z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume, Gebäude oder auch Verträge. Andere Bezeichnungen für Assets sind: Configuration Item, Config Item und CI.	Im Modul Assets
Attribut	Eigenschaft oder Merkmal, das einem Objekt (z. B. Asset) zugeordnet werden kann.	In der Komplexsuche, in der Klassendefinition von Assets

Begriff	Erklärung	Verwendung
Ausfallzeit	Steht für den Zeitraum, in dem ein Asset oder Service während der vereinbarten Servicezeit nicht zur Verfügung steht.	
Auswirkung	Beschreibt das Ausmaß der Folgen, die ein Incident oder Problem auf einen Arbeitsprozess hat.	
Bearbeiter	Person, die das Ticket besitzt und/oder es aktiv bearbeitet.	Im Ticket
Berechtigung	Berechtigungen legen fest, welche Arbeitsschritte und Aktionen ein Agent ausführen und welche Objekte und Informationen ein Nutzer sehen darf.	Im Modul Admin
CMDB	Die Configuration Management Database wird in KIX 18 als Asset Datenbank bezeichnet. Die Datenbank wurde für den Zugriff und die Verwaltung von Assets entwickelt.	Im Modul Assets
Configuration Item, Config Item, CI	Alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel, z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume oder Gebäude oder auch Verträge. Configuration Items werden auch als Config Items, CI oder Assets bezeichnet.	Im Modul Assets
Dialog	Separates Fenster (Overlay) mit Formularfeldern oder weiterführenden Informationen.	z. B. E-Mail aus dem Ticket senden, Formular-Dialoge im Admin-Modul
Drag & Drop	Computerfunktion, mit der grafische Elemente (z. B. Icons, Textstellen etc.) durch Anklicken markiert und mit gedrückter Maustaste auf dem Bildschirm bewegt und so an anderer Stelle eingesetzt werden können.	

Begriff	Erklärung	Verwendung
FAQ	<p>Wissensdatenbank für die Zusammenstellung von Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besonders häufig gestellte Fragen</li> <li>• Behandlung häufig auftretender Probleme</li> <li>• Handbücher, Produktdatenblätter, Dokumentationen etc.</li> </ul>	Eigener Menüpunkt auf dem Home Dashboard
Field Agent App	Mobile Applikation für Monteure, Servicetechniker etc. Tickets können vom Techniker vor Ort bearbeitet werden.	
Icon	Symbol, grafische Darstellung eines Elements oder Menüpunktes.	z. B. Menüleiste auf dem Home Dashboard
Incident	Beschreibt eine Störung oder einen anderweitigen Vorfall eines IT Services oder Assets.	
ITIL	<p>IT Infrastructure Library. Sammlung von "Best Practice" zur Erbringung von (IT)-Services.</p> <p>KIX betrachtet zunehmend die agilen Vorgehensmodelle von ITILv4.</p>	
Kanal	Legt die Art der Kommunikation fest (z. B. E-Mail, Notiz o. Ä.).	z. B. im Ticket
Kontakt	Eine Kontaktperson. Der Kontakt ist einer Organisation zugeordnet und wird in einem Ticket als Ansprechpartner angegeben.	z. B. bei der Erstellung eines Tickets
Kunde	Ein Unternehmen/Ihr Kunde (s. Organisation)	z. B. im Dashboard Organisations
Lane	Thematisch gruppierte Informationsblöcke in der Detailansicht, welche auf- und zugeklappt werden können.	

Begriff	Erklärung	Verwendung
Lösungszeit	Zeitraum, in der ein ausgefallener Service wiederhergestellt werden muss. Die Zeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit deren Behebung. Als Behebung gilt das Setzen eines Ticketstatus vom Typ "geschlossen".	
Nutzer	Eine Person, die mit dem System arbeitet.  z. B. ein Agent, der Admin, ein Kontakt mit Systemrechten, ein Nutzer des Self Service Portals	
Objekt	Technische Bezeichnung für im System hinterlegte Inhalt wie Tickets, Assets etc. sowie für technische Bestandteile des Systems wie z. B. Widgets	im Modul Admin
Organisation	Fasst sämtliche Daten eines Unternehmens zusammen und kann einzelnen Kontakten zugeordnet werden. Bspw. ein Kunde, Partner, Lieferant (intern/extern) oder Serviceprovider	Im Modul Organisations
Overlay	Separates Fenster (Dialog) mit Formularfeldern oder weiterführenden Informationen.	z. B. E-Mail aus dem Ticket senden, Formular-Dialoge im Admin-Modul
Pattern	Basiszeichenkette(n), die zur Übersetzung verwendet werden.	Im Modul Admin
Priorität	Prioritäten kennzeichnen unterschiedliche Dringlichkeiten und können zur Kategorisierung von Tickets genutzt werden. Sie werden durch Ampelfarben veranschaulicht.	Im Ticket

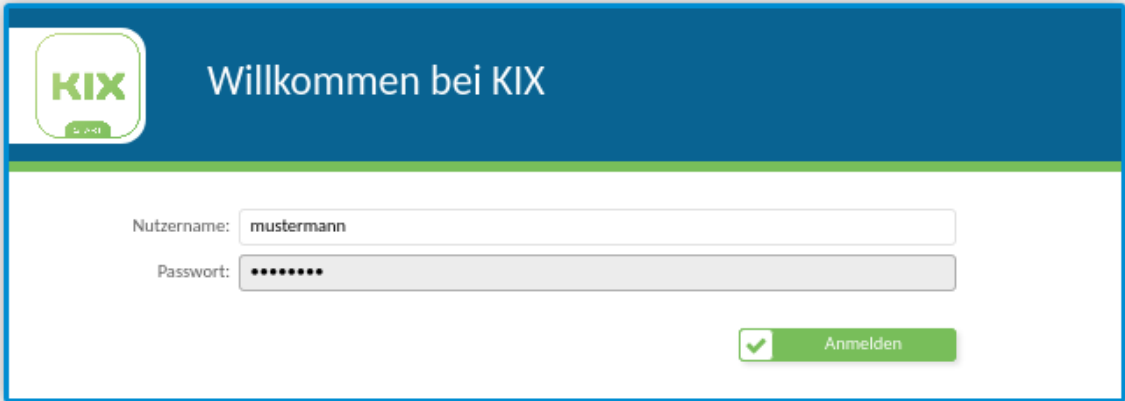
Begriff	Erklärung	Verwendung
Queue	Ordnungselement für Anfragen. Mehrere unterschiedliche Queues (z. B. abteilungsspezifisch) ermöglichen eine Kategorisierung und Strukturierung eingehender Tickets. In KIX 18 werden Queues als Teams bezeichnet.	Im Ticket
Reaktionszeit	Fällt in einem Unternehmen ein Service aus, so muss innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums ein Agent auf diesen Ausfall reagieren. Die Zeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme beim Kunden.	Im Ticket
Rolle	Hier werden die Berechtigungen zugewiesen, welche definieren, was der Agent im System bearbeiten darf und was nicht. Agenten können mehrere Rollen innehaben.	Im Modul Admin
Self Service Portal	Kundenportal, welches an KIX angebunden ist. Nur nutzbar mit KIX Pro.	
Service	Steht für eine Dienstleistung.	Im Ticket
Sidebar	Am Bildrand befindliche Zusatzinformationen, welche je nach Bedarf ein- und ausgeklappt werden können.	z. B. der digitale Notizzettel
Status	Der Status definiert, in welchem Bearbeitungszustand sich ein Ticket befindet.	Im Ticket
SysConfig	Kurzbezeichnung für die Systemkonfiguration von KIX.	Im Modul Admin, Menü System > SysConfig
Team	Ordnungselement für Anfragen. Mehrere unterschiedliche Teams ermöglichen eine Kategorisierung und Strukturierung eingehender Tickets. Eine andere Bezeichnung für Team ist Queue.	Im Ticket

Begriff	Erklärung	Verwendung
Ticket	<p>Ein Service-Vorgang inkl. der Gesamtheit aller seiner Kommunikations- und Dokumentationsschritte in Form von ein- und ausgehenden E-Mails, dokumentierten Anrufen, Notizen oder Kundenrückmeldungen über das Web-Frontend. Sie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• werden von einem Kontakt (Organisation) angefragt.</li> <li>• sind einem Team (Queue) sowie einem Bearbeiter und verantwortlichen Agenten zugeordnet.</li> <li>• haben eine Priorität sowie einen Typ und Status.</li> </ul>	Im Modul Ticket
Ticketsperre	Ermöglicht es, dass spezielle Aktionen an einem Ticket nur vom Bearbeiter ausgeführt werden können. Auf diese Weise soll eine Mehrfachbearbeitung verhindert bzw. unwahrscheinlicher gemacht werden.	Im Modul Ticket
Typ / Tickettyp	Klassifiziert die Art einer Anfrage, z. B. Störung, Problem, Serviceanfrage u. Ä.	In den Modulen Ticket und Admin
Verantwortlicher	Person, die Mitarbeiter festlegen kann, welche das Ticket bearbeiten sollen. Er wird benachrichtigt, wenn der Vorgang bearbeitet wird. Der Verantwortliche kann gleichzeitig Bearbeiter sein.	Im Ticket
Widget	Begriff für eigenständige und kleine Programmfenster; Kunstwort das sich aus den Wörtern „Window“ (dt. Fenster) und "Gadget" (dt. Gerät) zusammensetzt.	Diagrammwidgets, Tabellenwidgets

### 3 Anmeldung

KIX ist ein browserbasiertes Servicesystem. Geben Sie nach dem Öffnen Ihres Browsers die relevante URL ein. Diese erhalten Sie von Ihrem Admin. Es öffnet sich die Anmeldeseite, auch Loginseite genannt.

Tragen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort in die dafür vorgesehenen Felder ein. Klicken Sie anschließend auf den Anmeldebutton. Nach erfolgter Authentifizierung erhalten Sie Zugang zum System.



Willkommen bei KIX

Nutzername: mustermann

Passwort: \*\*\*\*\*

☐ Anmelden

Ein Produkt der c.a.p.e. IT GmbH | [Impressum](#)

Abb.: Login Bildschirm

Sofern Sie Administratorenrechte besitzen und KIX 18 das erste Mal verwenden, wird KIX mit dem Setup Assistenten geöffnet. Dieser führt Sie in wenigen Schritten durch die Ersteinrichtung. Infos zum Setup Assistenten finden Sie im Admin-Handbuch.

## 4 Home Dashboard

Nach der Anmeldung gelangen Sie automatisch auf das sogenannte Home Dashboard, die zentrale Bedienoberfläche. Hier ein kurzer Überblick über die einzelnen Elemente:

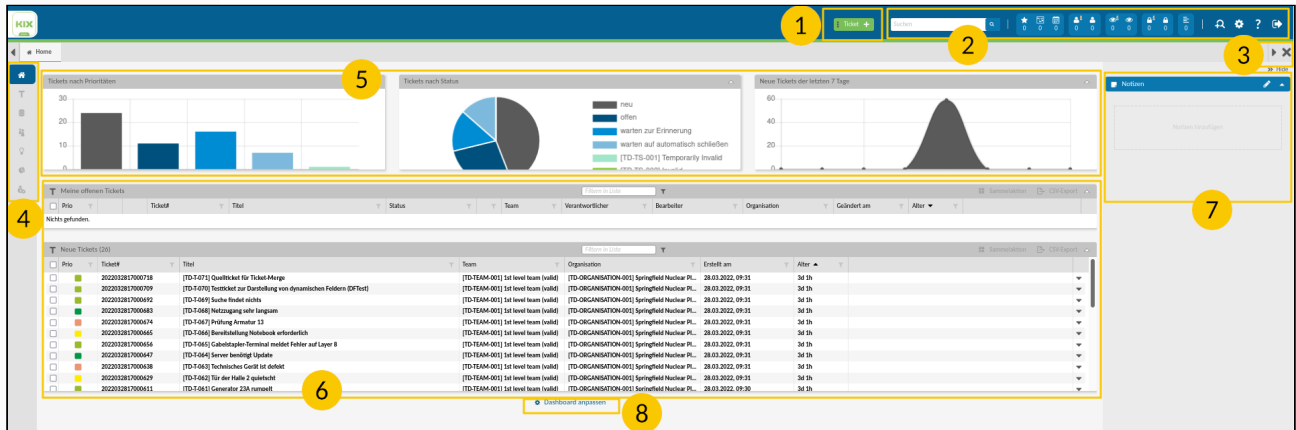


Abb.: Überblick Home Dashboard

1	Neues Objekt erstellen
2	Schnellsuche, Persönliche Werkzeugleiste sowie Sonderfunktionen
3	Button "Alle Tabs schließen"
4	Menüleiste
5	Statistische Auswertungen
6	Inhaltsbereich
7	Digitaler Notizzettel
8	Button "Dashboard personalisieren"


### **Neues Objekt erstellen**

Hinter diesem Button steht die Möglichkeit, neue Objekte erstellen zu können. Wenn Sie mit der Maus über den Button fahren, öffnet sich ein Dropdownmenü. In diesem stehen Ihnen als Auswahl die Punkte Neues Ticket, Neues Asset, Neue Organisation, Neuer Kontakt und Neue FAQ zur Verfügung.

### **Komplexsuche**

Dieses Feld können Sie zum direkten Abruf bestimmter Informationen nutzen oder um gezielt nach Tickets, Assets, Kunden, Organisationen oder FAQs zu suchen. Wenn Sie mit der Maus über den Button fahren, öffnet sich ein Dropdownmenü, in dem die einzelnen Suchkategorien gewählt werden können.

### **Persönliche Werkzeugleiste**

In der persönlichen Werkzeugleiste sind verschiedene Icons enthalten: die Favoriten, das persönliche Kanban Board, der persönliche Kalender, die Person, das Auge und das Schloss. Die Person steht für "Meine Tickets", das Auge für "Meine beobachteten Tickets" und das Schloss für "Meine gesperrten Tickets". Jedes Icon gibt es in zwei Ausführungen: einmal mit "i", einmal ohne. Das  steht dabei für neue Artikel am jeweiligen Ticket.

Unter jedem Icon befindet sich eine Zahl, die die jeweilige Anzahl an vorhandenen Tickets wiedergibt.

### **Sonderfunktionen**

In den Sonderfunktionen befinden sich drei Icons: das Zahnrad, das Fragezeichen und die Tür mit einem Pfeil nach rechts. Klicken Sie das Zahnrad an, so können Sie persönliche Einstellungen am KIX vornehmen. Bei Klick auf das Fragezeichen gelangen Sie zur KIX-internen Hilfeseite. Die Tür mit dem Pfeil nach rechts ist das Abmelde- oder Logoutsymbol. Klicken Sie hierauf, melden Sie sich von KIX ab.

### **Button "Alle Tabs schließen"**

Um die Übersichtlichkeit bei vielen offenen Tabs schnell wiederherstellen zu können und die Arbeitsfläche ohne viel Aufwand aufzuräumen, gibt es diesen Button "X".

### **Menüleiste**

Die Menüleiste wird mit Icons dargestellt. Fährt man mit der Maus darüber, sieht man in Textform, wofür das jeweilige Icon steht.

Durch Anklicken des jeweiligen Icons gelangen Sie zu dessen Übersicht (dem jeweiligen Dashboard).

### **Statistische Auswertungen**

Die drei Widgets zeigen aktuelle, statistisch aufbereitete Auswertungen zu den Tickets.

**i** Im Widget "Tickets nach Status" können Sie einzelne Status ausblenden, indem Sie darauf klicken.

### **Sidebar**

Digitaler Notizzettel: Am rechten Bildrand des Dashboards befindet sich Ihr digitaler Notizzettel, welcher das Post-it am Bildschirm ersetzt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Funktionserläuterungen".

### **Inhaltsbereich**

Unterhalb der statistischen Auswertungen befinden sich zwei Tickettabellen.

Die erste Tabelle zeigt Tickets an, bei denen der angemeldete Nutzer Verantwortlicher oder Bearbeiter ist. Die Tickets sind nach Alter absteigend sortiert. Das heißt, die ältesten Tickets werden zuerst angezeigt.

Die zweite Tabelle "Neue Tickets" ist eine Abbildung aller Tickets, die den Status "neu" haben. Sie ist nach Alter aufsteigend sortiert. Das heißt, die jüngsten Tickets werden zuerst angezeigt.

#### ***i* Hinweis**

Bitte beachten Sie, dass bei der Erstellung eines neuen Tickets der Ticket-Status "Neu" ausgewählt werden muss, um das Ticket in der Tickettabelle "Neue Tickets" anzeigen zu können.

## 4.1 Home Dashboard personalisieren

Sie können mittels Suchvorlagen ihr Home Dashboard personalisieren und auf ihre Bedürfnisse anpassen.

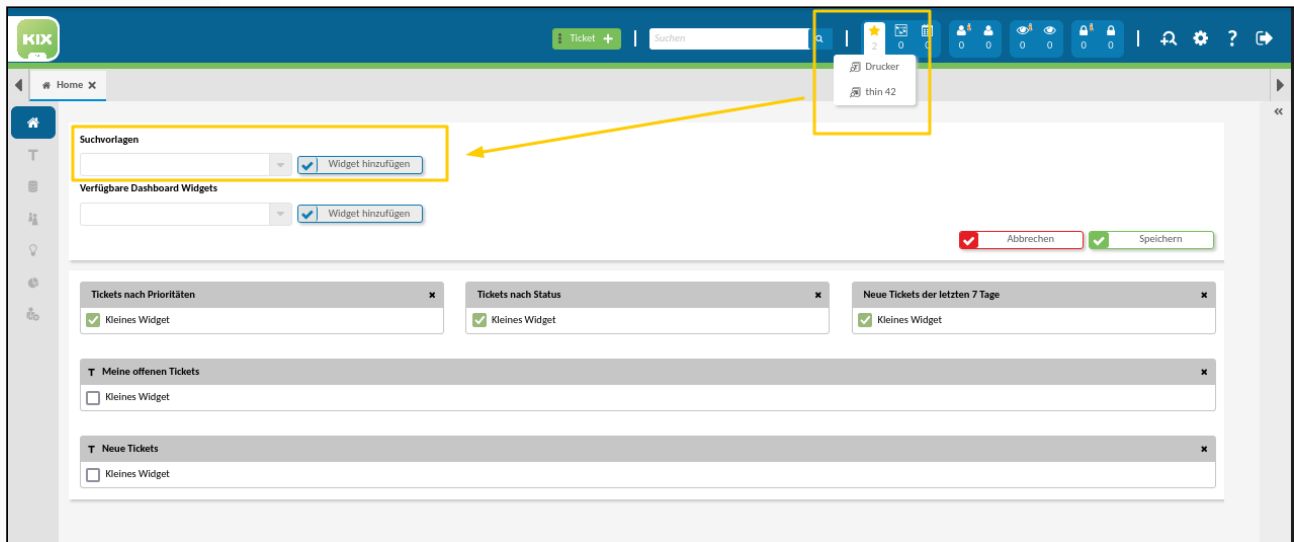


Abb.: Home Dashboard im Konfigurationsmodus

Durch Anklicken des Zahnrads unterhalb der Tabellen wechselt das Home Dashboard in den Bearbeitungsmodus.

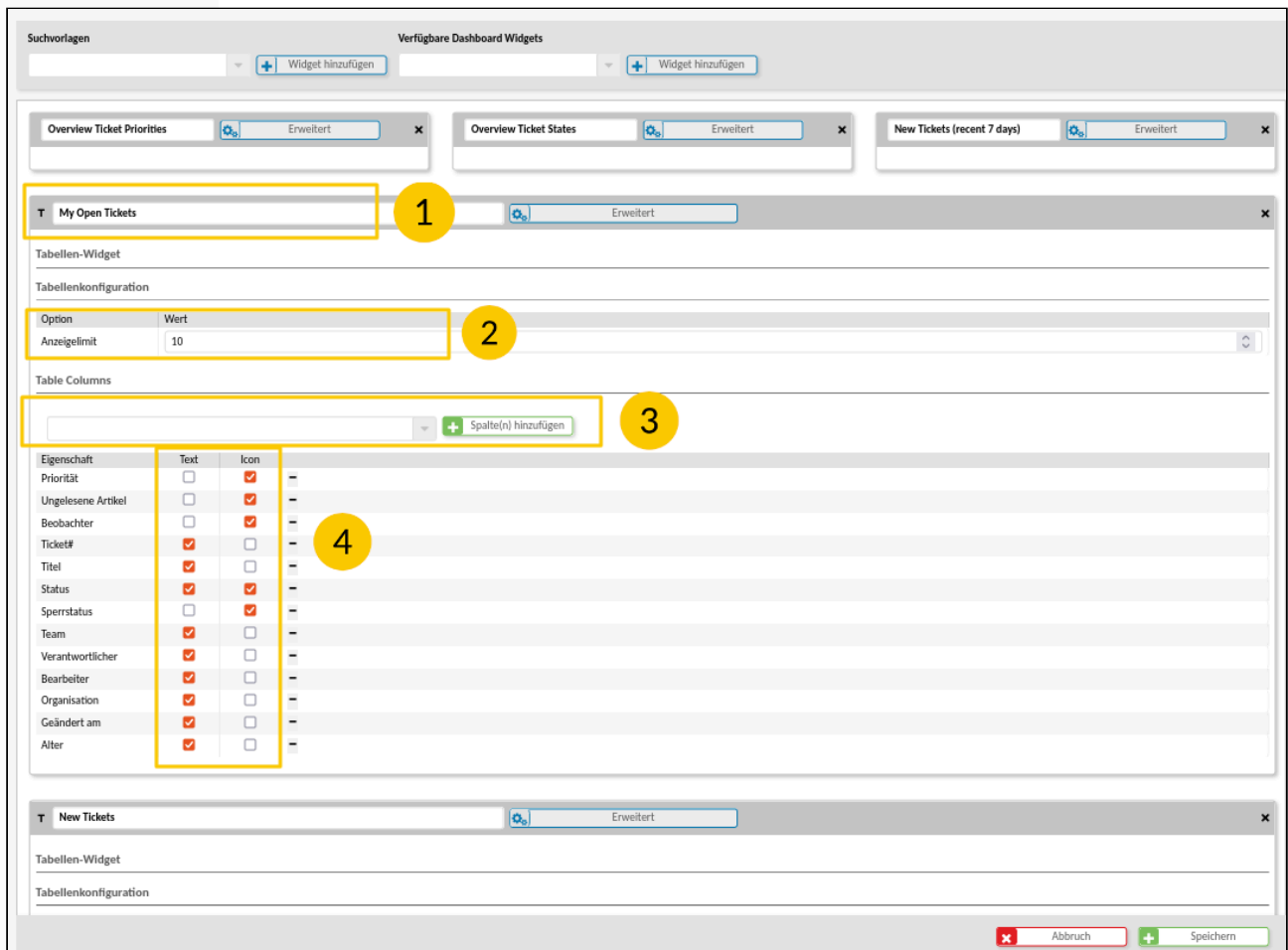
Von Ihnen gespeicherte Suchvorlagen (Ergebnisse einer Komplexsuche z. B. nach Assets mit der Bezeichnung "thin 42" im Namen) können über das Dropdownmenü "Suchvorlagen" ausgewählt und in das Dashboard durch Anklicken von "Widget hinzufügen" integriert werden.

Der grundlegende Aufbau bzw. die Anordnung von Widgets auf dem Home Dashboard ist ebenfalls konfigurierbar. Per Drag and Drop können Widgets auf dem Dashboard verschoben werden.

Durch Anklicken des "X" kann das Widget vom Dashboard gelöscht werden. Über das Dropdownmenü "Verfügbare Dashboard Widgets" kann es jederzeit wieder hinzugefügt werden.

Über die Checkbox "Kleines Widget" können Sie die Größe des Widgets anpassen. Ist der Haken gesetzt, wird das Widget in der kleinen Ansicht dargestellt. Ist die Checkbox leer, wird das Widget groß angezeigt.

In der Standardeinstellung können Widgets detaillierter konfiguriert werden. Dies betrifft den Widgettitel sowie die Tabellen an sich und die einzelnen Spalten der Tabellen.

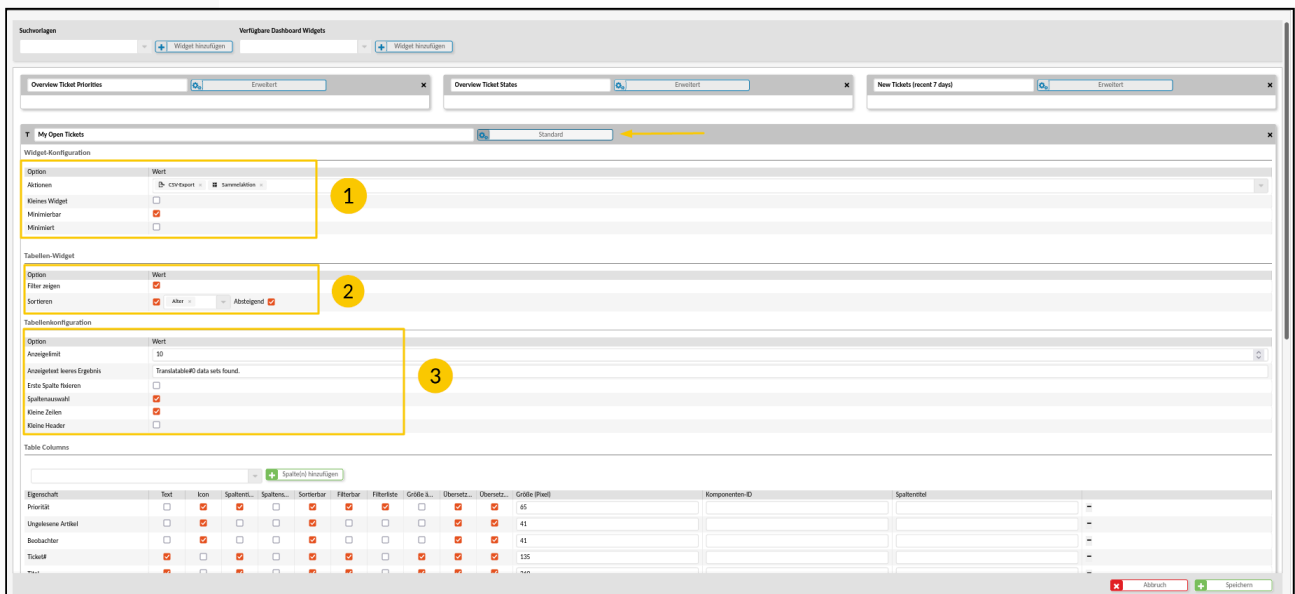


The screenshot shows the 'Verfügbare Dashboard Widgets' (Available Dashboard Widgets) section. It lists several widgets: 'Overview Ticket Priorities', 'Overview Ticket States', 'New Tickets (recent 7 days)', and 'My Open Tickets'. The 'My Open Tickets' widget is selected, and its configuration options are shown below it. The configuration options include 'Anzeigelimite' (display limit) set to 10, and a 'Table Columns' section with a grid of checkboxes for various ticket properties. The grid has columns for 'Eigenschaft' (property), 'Text', and 'Icon'. The properties listed are: Priorität, Ungelesene Artikel, Beobachter, Ticket#, Titel, Status, Sperrstatus, Team, Verantwortlicher, Bearbeiter, Organisation, Geändert am, and Alter. The 'Icon' column has checkboxes for each property, with 'Priorität', 'Ticket#', 'Status', 'Sperrstatus', 'Team', 'Verantwortlicher', 'Bearbeiter', 'Organisation', 'Geändert am', and 'Alter' all checked. The 'Text' column has checkboxes for 'Ungelesene Artikel', 'Beobachter', 'Ticket#', 'Status', 'Sperrstatus', 'Team', 'Verantwortlicher', 'Bearbeiter', 'Organisation', 'Geändert am', and 'Alter', all of which are unchecked. The 'Icon' column has checkboxes for 'Priorität', 'Ungelesene Artikel', 'Beobachter', 'Ticket#', 'Status', 'Sperrstatus', 'Team', 'Verantwortlicher', 'Bearbeiter', 'Organisation', 'Geändert am', and 'Alter', all of which are checked. The 'Table Columns' section also includes a '+ Spalte(n) hinzufügen' (add column) button. The 'My Open Tickets' widget is also shown with its configuration options, including 'Anzeigelimite' set to 10. The 'New Tickets' widget is also shown with its configuration options, including 'Anzeigelimite' set to 10. The 'Overview Ticket Priorities' and 'Overview Ticket States' widgets are also shown with their configuration options. The 'Suchvorlagen' (search templates) section is at the top left, and the 'Verfügbare Dashboard Widgets' section is at the top right. The 'Abbruch' (cancel) and 'Speichern' (save) buttons are at the bottom right.

	Funktion	Beschreibung
1	Widgettittel ändern	Klicken Sie in das Feld und ändern Sie den Titel des Widgets nach Belieben.
2	Anzeigelimite ändern	Tragen Sie hier die Anzahl der Zeilen ein, die in der Tabelle angezeigt werden sollen.
3	Tabellenspalten anpassen	<p>Sie haben die Möglichkeit der Tabelle aus dem Dropdown Menü weitere Ticketeigenschaften hinzu zu fügen. Wählen Sie die entsprechende Eigenschaft durch Anhaken aus und klicken Sie auf "Übernehmen".</p> <p>Die Eigenschaften können in der darunter befindlichen Übersicht per Drag &amp; Drop neu geordnet werden.</p>


	Funktion	Beschreibung
4	Auswahl Text oder Icon	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, ob der Inhalt der Spalte als Text, Icon oder Text und Icon erscheint.

In der Einstellung "Erweitert" (Button siehe gelber Pfeil in Abbildung) bieten sich komplexere Einstellungsmöglichkeiten. Es lassen sich die verschiedenen Aktionen, wie z. B. Sammelaktion und Filter, und optische Einstellungen, wie z. B. Widgetgröße und Spaltengröße anpassen.



	Einstellungen für ...	Option	Beschreibung
1	Widget Konfiguration	Aktionen	<p>Wählen Sie aus dem Dropdown Menü aus welche Aktionen im Kopfbereich Ihrer Tabelle zur Verfügung stehen sollen. Zur Auswahl stehen: Sammelaktion und CSV Export.</p> <p>Durch Anklicken des Buttons "Übernehmen" speichern Sie Ihre Auswahl.</p> <p>Wählen Sie mehrere Möglichkeiten aus der Liste aus, klicken Sie erst auf "Übernehmen" und danach auf den Button "Spalte(n) hinzufügen".</p>

	Einstellungen für ...	Option	Beschreibung
		Kleines Widget	Durch Auswahl dieser Aktion nimmt das Tabellenwidget 1/3 der ursprünglichen Breite ein, analog der Breite der Statistikauswertungen in der Standardeinstellung.
		Minimierbar	Legt fest, ob das Widget verkleinert werden darf.  Nur wenn hier ein Haken gesetzt wird, kann das nächste Feld ausgewählt werden.
		Minimiert	Die Auswahl legt fest, ob das Widget anfänglich verkleinert/eingeklappt dargestellt wird.
2	Tabellen-Widget	Filter zeigen	Wählen Sie aus, ob im Kopfbereich Ihrer Tabelle ein Volltextfilter zur Verfügung stehen soll.
		Sortieren	Durch Anhaken dieser Option können Sie Ihre Tabelle entsprechend der Auswahl im dahinter befindlichen Dropdown Menü anordnen. Zum Beispiel wird die Tabelle initial nach der Ticketnummer sortiert.  Zudem steht zur Wahl, ob die Sortierung auf- oder absteigend erfolgt.
3	Tabellenkonfiguration	Anzeigelimit	Tragen Sie hier die Anzahl der Zeilen ein, die in der Tabelle angezeigt werden sollen.
		Anzeigentext leeres Ergebnis	Der hier eingegebene Text wird angezeigt, wenn die Tabelle keine Daten enthält.

	Einstellungen für ...	Option	Beschreibung
		Erste Spalte fixieren	Ist diese Auswahl getroffen, bleibt die erste Spalte beim horizontalen Scrollen "fix" an erster Stelle stehen.
		Spaltenauswahl	Setzen Sie hier einen Haken, um die Auswahl einzelner Zeilen zu erlauben.  Dies ist notwendig, um die Aktion "Sammelaktion" ausführen zu können.
		Kleine Zeilen	Durch Setzen des Hakens wählen Sie die Darstellungsform aus, in dem die Zeilen klein abgebildet werden.
		Kleine Header	Durch Setzen des Hakens wählen Sie die Darstellungsform aus, in dem Header verkleinert wiedergegeben werden.

Auch innerhalb der Tabelle gibt es mannigfache Möglichkeiten, diese seinen persönlichen Bedürfnissen anzupassen.

Table Columns

1
+ Spalte(n) hinzufügen
2

Eigenschaft	Text	Icon	Spaltentitel...	Spaltens...	Sortierbar	Filterbar	Filterliste	Größe ä...	Übersetz...	Übersetz...	Größe (Pixel)	Komponenten-ID	Spaltentitel	
Priorität	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	65			-
Ungelesene Artikel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	41			-
Beobachter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	41			-
Ticket#	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	135			-
Titel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	260			-
Status	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Sperrstatus	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	41			-
Team	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	100			-
Verantwortlicher	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Bearbeiter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Organisation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Geändert am	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	125			-
Alter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	90			-

1	Eigenschaft	<p>Jede Tabelle auf dem Home Dashboard hat anfänglich die hier in der ersten Spalte aufgeführten Eigenschaften inne. Weitere Eigenschaften können über das Dropdown Menü oberhalb der Einstellungstabelle hinzugefügt werden.</p> <p>Durch Anklicken des Buttons "Übernehmen" speichern Sie Ihre Auswahl.</p> <p>Wählen Sie mehrere Möglichkeiten aus der Liste aus, klicken Sie erst auf "Übernehmen" und danach auf den Button "Spalte(n) hinzufügen".</p>	
2	Anpassungsmöglichkeiten der einzelnen Eigenschaften	Text	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, ob der Inhalt der Spalte als Text erscheint.
		Icon	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, ob der Inhalt der Spalte als Icon angezeigt wird.
		Spaltentitel	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, dass der Spaltentitel anzeigt wird.

	Spaltensymbol	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, dass ein Icon im Spaltentitel angezeigt wird.
	Sortierbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle sortierbar.
	Filterbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle filterbar.
	Filterliste	Wenn die Spalte filterbar ist, legen Sie mit diesem Häkchen fest, dass der Filter als Auswahlliste zur Verfügung steht. Anderfalls erfolgt die Filterung per Freitexteingabe.
	Größe änderbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle in der Größe einstellbar.
	Übersetzbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle übersetzbar.
	Übersetzbarer Titel	Durch Setzen des Häkchens machen Sie den Spaltenkopf übersetzbar.
	Größe (Pixel)	Definieren Sie die Größe der Tabellenzelle.
	Komponenten-ID	Geben Sie hier bei Bedarf individuelle Komponenten ein (z. B. sla-criteria-cell bei der Eigenschaft Service)
	Spaltentitel	Geben Sie hier bei Bedarf einen eigenen Spaltentitel ein (z. B. Vorgangsnummer anstatt Ticketnummer)
	-	Löschen der Zeile

** Hinweis zu Übersetzungen**

Übersetzungen müssen separat vom Admin ins System eingepflegt werden. Nur wenn im Hintergrund ein entsprechendes Sprachmuster vorliegt, kann das System dieses anwenden.



Klicken Sie abschließend "Speichern", um die Änderungen zu bestätigen.

Das personalisierte Home Dashboard wird in den Präferenzen Ihres Nutzerkontos hinterlegt, so dass das Aussehen und der Aufbau des Home Dashboards auch nach Abmelden erhalten werden.

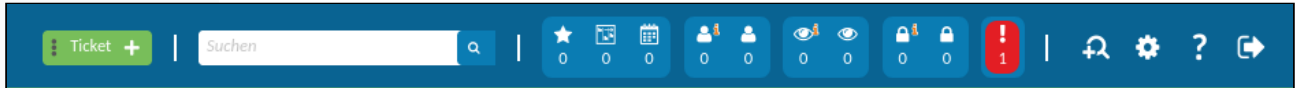
Entfernen Sie ein personalisiertes Widget und fügen es erneut hinzu, so wird dieses auf die Standardeinstellung zurück gesetzt wieder eingefügt.

- ✓ Wünschen oder benötigen Sie weitere "Verfügbare Dashboard Widgets" mit allgemeinen Auswertungen, wenden Sie sich an Ihren Admin. Er kann diese konfigurieren und Ihnen in der Auswahl "Verfügbare Dashborad Widgets" bereitstellen.



## 5 Werkzeugleiste

Die Werkzeugleiste befindet sich am oberen Rand des Bildschirms.



Hierüber lassen sich schnell und unkompliziert neue Objekte erstellen und Tickets suchen. Zudem liefert sie einen Überblick über die persönliche aktuelle Ticketsituation und bietet Möglichkeiten KIX zu personalisieren.

## 5.1 Neue Objekte

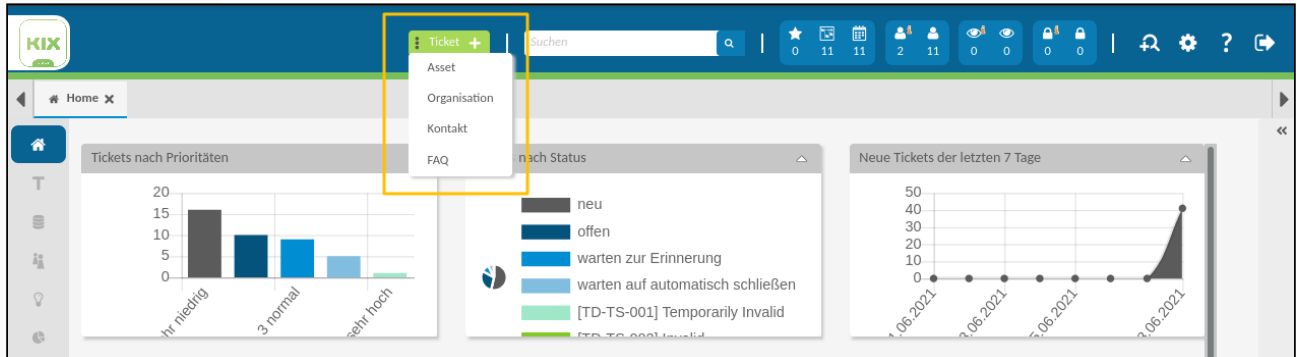


Abb.: Button "Ticket" auf Home Dashboard

Hier haben Sie über das Drop Down Menü die Möglichkeit

- ein neues Ticket
- ein neues Asset
- eine neue Organisation
- einen neuen Kontakt oder
- eine neue FAQ

anzulegen.

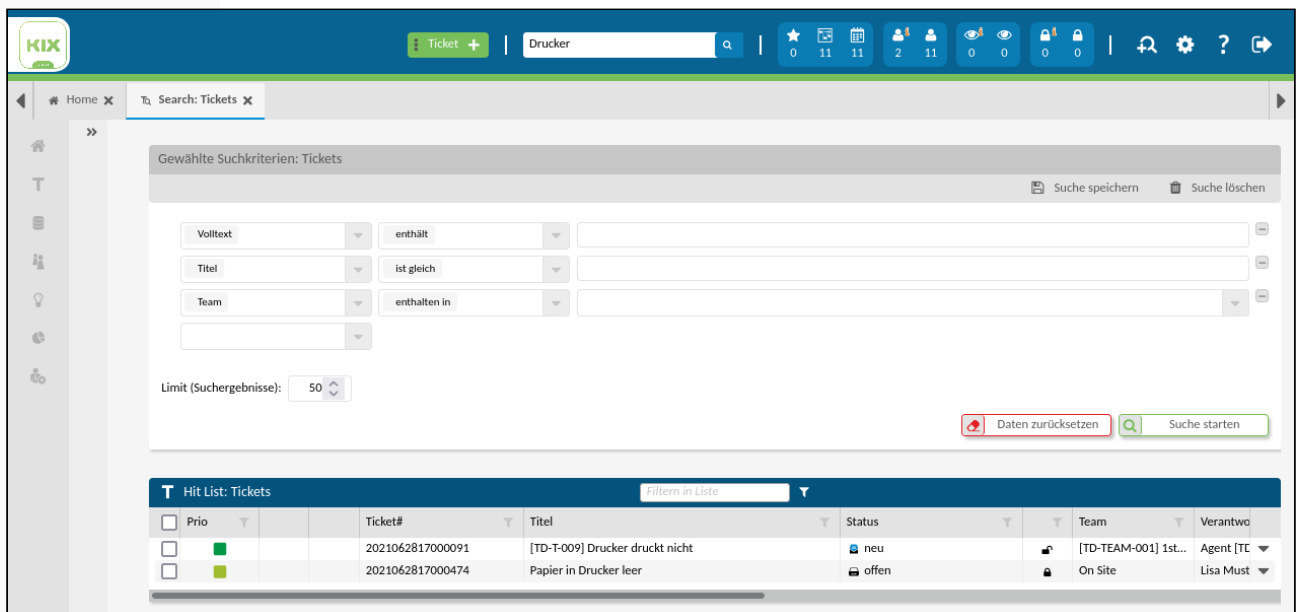
Wechseln Sie in ein anderes Dashboard, ist dieser Button mit dem entsprechenden Objekt belegt, dass heißt auf dem Asset Dashboard finden Sie den Button "Asset" etc.

## 5.2 Komplexsuche

Die Komplexsuche ist sowohl in der Werkzeugleiste als auch über das Lupen-Symbol im Modulmenü erreichbar.

- [Suche bearbeiten](#) (siehe Seite 54)
- [Suche speichern](#) (siehe Seite 54)
- [Suche löschen](#) (siehe Seite 55)
- [Hinweise](#) (siehe Seite 55)

In der Werkzeugleiste befindet sich eine Schnellsuche. Entsprechend dem jeweiligen Dashboard, findet die Suche in diesen Objekten statt. Dass heißt auf dem Ticket Dashboard wird in den Tickets nach dem eingegebenen Schlagwort gesucht. Geben Sie also den gewünschten Suchbegriff ein und klicken Sie auf das Lupensymbol.



Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Verantwo
	2021062817000091	[TD-T-009] Drucker druckt nicht	neu	[TD-TEAM-001] 1st...	Agent [TE
	2021062817000474	Papier in Drucker leer	offen	On Site	Lisa Must

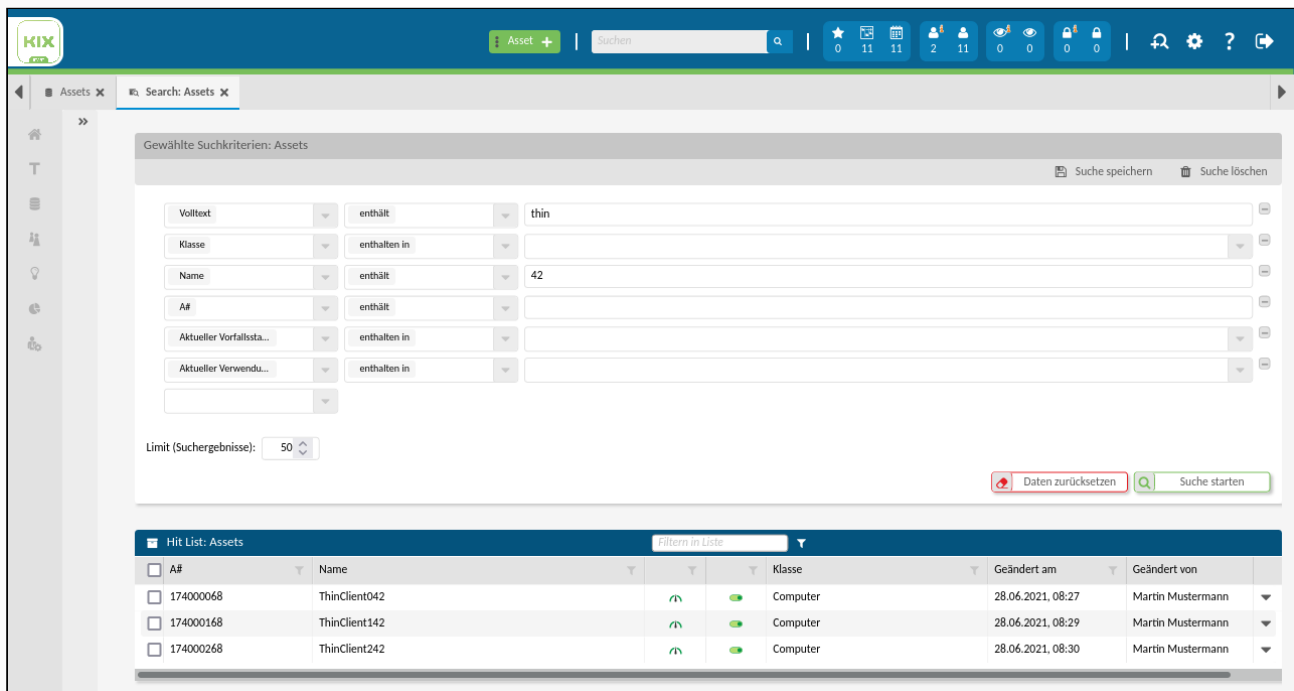
Abb.: Ergebnis zu Schlagwort "Drucker" auf Ticket Dashboard

Hinter dem Lupensymbol in den persönlichen Werkzeugen steht ein Drop Down Menü zur Verfügung, über welches Sie die Möglichkeit haben nach

- Ticket
- Asset
- Organisation
- Kontakt oder
- FAQ

zu suchen. Die Suche läuft immer nach dem gleichen Schema ab:

- Wählen Sie aus dem Dropdown den Bereich (z. B. Asset) in dem Sie suchen möchten. Geben Sie Kriterien (Attribute) ein, nach denen Sie suchen möchten. Starten Sie die Suche durch Klick auf "Suche starten".
- Es öffnet sich ein Tab "Ergebnis Komplexsuche". In der Trefferliste finden Sie alle relevanten Einträge, die zu Ihren Suchkriterien passen.



A#	Name	Klasse	Geändert am	Geändert von
17400068	ThinClient042	Computer	28.06.2021, 08:27	Martin Mustermann
174000168	ThinClient142	Computer	28.06.2021, 08:29	Martin Mustermann
174000268	ThinClient242	Computer	28.06.2021, 08:30	Martin Mustermann

Abb.: Ergebnis zu Komplexsuche "thin + 42" in Assets

- In der Trefferliste können Sie direkt auf einzelne Zeilen klicken, um in die jeweilige Detailansicht zu gelangen.
- Hier stehen Ihnen zudem weitere Aktionen zur Verfügung:
  - Suche bearbeiten
  - Suche speichern
  - Suche löschen



- Führen Sie eine Suche nach dem Alter aus, muss die Zeiteingabe in Sekunden erfolgen, z. B. "86400" (Sekunden für 24 Stunden).
- Die Suche findet keine archivierten Tickets. Möchten Sie sich diese anzeigen lassen, müssen Sie dies explizit angeben (Status - enthalten in - geschlossen).

## 5.2.1 Suche bearbeiten

Wenn Sie die Suche bearbeiten möchten, nutzen Sie das mit den Vorgaben der vorherigen Suche gefüllte Formular der Komplexsuche.

In der ersten Spalte können Sie jeweils die Attribute auswählen, nach denen Sie suchen möchten. In der zweiten Spalte wählen Sie die Suchoperatoren aus. In der dritten Spalte können Sie Text eingeben. Für manche Attribute bietet Ihnen ein Dropdown konkrete Auswahlmöglichkeiten, für manche steht eine Freitextsuche zur Verfügung.

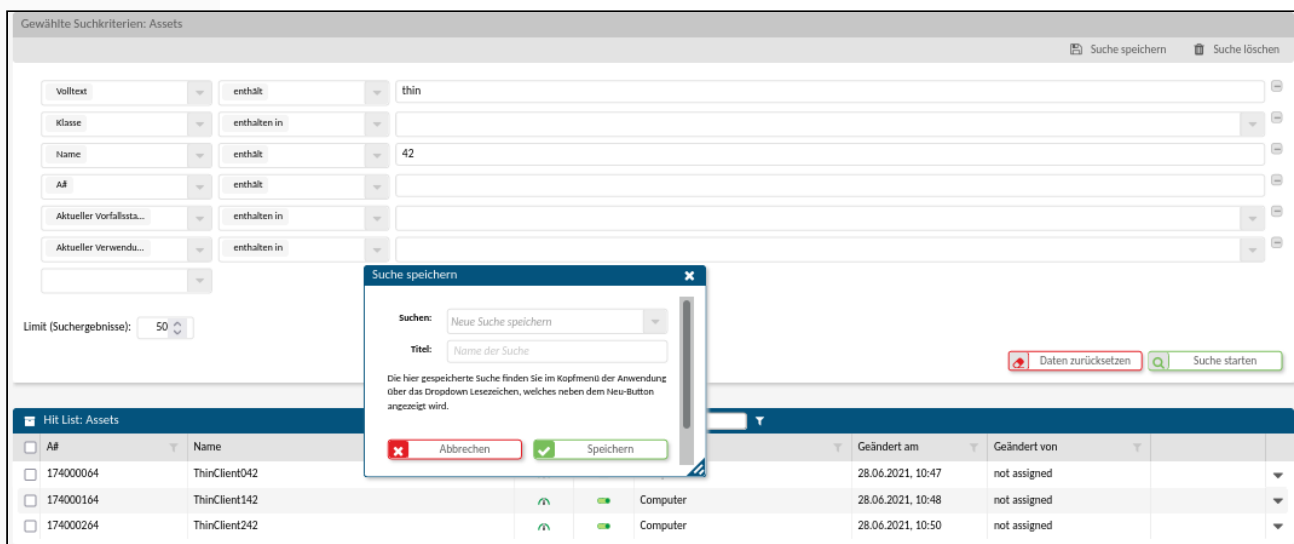
Starten Sie die Suche durch Klick auf "Suche starten".

Wenn Sie die Suchkriterien löschen möchten, klicken Sie auf "Daten zurücksetzen". Das leert die Formularfelder und Sie können eine neue Suche beginnen.

Um sich die Einträge aus der Liste anzuschauen, klicken Sie direkt in die Zeile eines Trefferergebnisses. Daraufhin öffnet sich der zugehörige Eintrag in einem separaten Tab Ihres Browsers.

## 5.2.2 Suche speichern


Um die gleiche Suche später wieder auszuführen, können Sie diese durch Klick auf "Suche speichern" sichern. Es öffnet sich ein Overlay, in dem Sie den Titel angeben können, unter dem Sie die Suche speichern wollen.



The screenshot displays the 'Gewählte Suchkriterien: Assets' search form. It includes several criteria rows with dropdowns for attributes (e.g., Volltext, Klasse, Name, A#, Aktueller Vorfalla..., Aktueller Verwendu...) and operators (e.g., enthält, enthalten in). A 'Limit (Suchergebnisse): 50' is set. Below the form is a table titled 'Hit List: Assets' with columns for selection, A#, Name, and details. A 'Suche speichern' dialog box is open, prompting for a 'Suchen:' (Neue Suche speichern) and a 'Titel:' (Name der Suche). The dialog also contains instructions and buttons for 'Abbrechen' and 'Speichern'. In the background, a table shows search results with columns for 'Geändert am', 'Geändert von', and a dropdown menu.

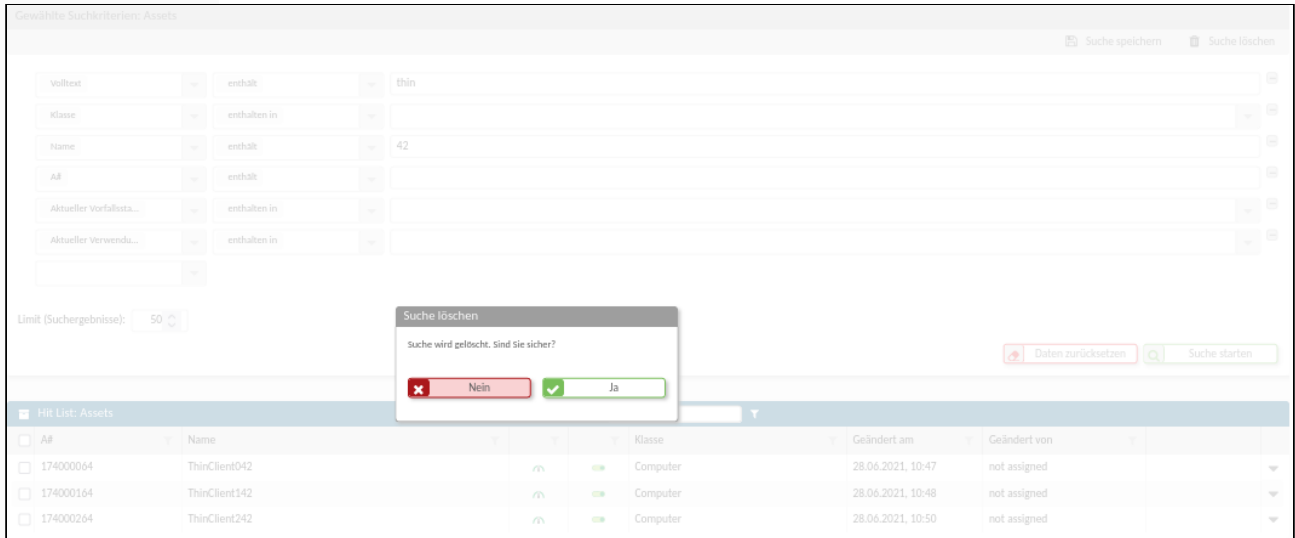
	A#	Name	Geändert am	Geändert von
<input type="checkbox"/>	174000064	ThinClient042	28.06.2021, 10:47	not assigned
<input type="checkbox"/>	174000164	ThinClient142	28.06.2021, 10:48	not assigned
<input type="checkbox"/>	174000264	ThinClient242	28.06.2021, 10:50	not assigned

Dieser wird Ihnen anschließend in der Werkzeugleiste im Dropdown "Favoriten" angezeigt. Wenn Sie bereits Suchen gespeichert haben, können Sie im Dropdown "Suche" eine vorhandene auswählen und diese mit den aktuell gewählten Werten überschreiben.

 Im KIX Pro können Sie die gespeicherten Suchergebnisse des weiteren zum Konfigurieren eines persönlichen Home Dashboards nutzen.

### 5.2.3 Suche löschen

Um die Suche zu löschen, klicken Sie den entsprechenden Button an. Es öffnet sich ein Overlay mit einer Sicherheitsabfrage.



The screenshot shows the KIX search interface with a confirmation dialog titled "Suche löschen" (Delete Search). The dialog asks "Suche wird gelöscht. Sind Sie sicher?" (Search will be deleted. Are you sure?) and has two buttons: "Nein" (No) and "Ja" (Yes). The background shows the search criteria and a table of results.

Hit List: Assets	A#	Name	Klasse	Geändert am	Geändert von
<input type="checkbox"/>	174000064	ThinClient042	Computer	28.06.2021, 10:47	not assigned
<input type="checkbox"/>	174000164	ThinClient142	Computer	28.06.2021, 10:48	not assigned
<input type="checkbox"/>	174000264	ThinClient242	Computer	28.06.2021, 10:50	not assigned


Bestätigen Sie das Löschen indem Sie auf "Ja" klicken.

### 5.2.4 Hinweise

Für die **Suche nach Assets** gilt:

- Wenn sie keine oder mehrere Asset Klasse(n) ausgewählt haben, stehen Ihnen nur die Attribute zur Verfügung, die alle oder die gewählten Klassen gemeinsam haben.
- Die Suche bezieht sich jeweils auf die aktuelle Version des Assets.

Für die **Suche nach Kontakten** können Sie folgende Sonderzeichen benutzen:

- „&“: Damit können Begriffe kombiniert werden (UND-Verknüpfung), z.B. Suche nach "Max+Muster" sucht nach „Max“ und „Muster“ und findet den Kontakt Max Mustermann
- „+“: Gleiche Funktion wie „&“
  -  **+ in Suche nach Telefonnummern:** Durch manuelle Eingabe der Telefonnummer, z.B. "+49123456789" kann ein Kontakt gesucht und gefunden werden. Kombinationssuchen (z.B. "+49123 & Hans") sind nur möglich, wenn Ihr Admin das System entsprechend konfiguriert hat. Wenden Sie sich im Zweifelsfall an ihn.


- „|“ Damit können Begriffe separiert werden, um alles zu finden, was „entweder das eine oder das andere“ (ODER-Verknüpfung) enthält, z.B. Suche nach "Hark|Potts" sucht „Hark“ ODER „Potts“ und findet die Kontakte "Bill Potts" und "Jack Harkness"
- „\*“: Unbekannte Teile können an beliebiger Position der Suchphrase durch Wildcards (\*) ersetzt werden, z.B. Suche nach "J\*Yves" zeigt den Kontakt "Jacque-Yves Cousteau"

Für die **Suche nach Tickets** können Sie folgende Attribute NICHT benutzt werden:

- CloseTime (Closed at)
- CreatedPriorityID (Created with Priority)
- CreatedQueueID (Created with Queue)
- CreatedStateID (Created with State)
- CreatedTypeID (Created with Type)
- CreatedUserID (Created with User)
- AttachmentName (Attachment Name)
- Body
- Subject
- Cc
- From
- To
- ChannelID
- SenderTypeID
- WatchUserID (Watch User)
- LastChangeTime (Last changed time)

Für die genannten Attribute steht der enthaltene Wert nicht am Ticket zur Verfügung und wird in der Suche somit nicht gefunden

Suchen bzw. Suchergebnisse können direkt per URL kopiert und wieder aufgerufen werden.

 Bleibt die Trefferliste leer, kann dies zwei Ursachen haben:

- Entweder existiert zu den von Ihnen eingegebenen Suchkriterien kein Eintrag oder Ticket.
- Oder die Kriterien Ihrer Suche sind zu ungenau oder zu umfangreich. Bitte überprüfen Sie die Kriterien und starten Sie eine neue Suche.

## Ausgewählte Suchoperatoren

Im folgenden finden Sie eine Erläuterung der Suchoperatoren:

### Ist gleich

Der zu findende Wert ist exakt gleich dem eingegebenen Wert

z.B.: Name des Teams: "Einkauf", wird gefunden über die Eingabe: "Einkauf"

### Beginnt mit

Der zu findende Wert beginnt mit exakt dem eingegebenen Wert

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Problem"

### Endet mit

Der zu findende Wert endet mit exakt dem eingegebenen Wert

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe  
"Meetingraum"

### Enthält

Der eingegebene Wert ist im zu findenden Wert enthalten

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Drucker"

### Wildcard-Suche

Ähneln der Suche mit "enthält", allerdings kann der Nutzer hier unbekannte Teile an beliebiger Position der Suchphrase durch Wildcards (\*) ersetzen

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Problem \* im Meetingraum"

### Enthalten in

Der zu findende Wert ist in einem der ausgewählten Werte enthalten.

z.B.: Der Nutzer weiß, dass das gesuchte Ticket in einer der Teams "Einkauf", "Vertrieb" oder "Marketing" liegt, aber nicht in welcher wird gefunden über Auswahl der Teams "Einkauf", "Vertrieb" und "Marketing"

Für die Suche nach Zeiten stehen Ihnen folgende Operatoren zur Verfügung:

### Vor

Alle Tickets vor dem eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen

z.B.: Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets eines Kunden vor dem heutigen Tag eingegangen sind, wird gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "vor" dem gewünschten Datum.

### Bis

Alle Tickets bis inklusive des eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen.

z.B. Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets eines Kunden bis Ende eines vergangenen Monats eingegangen sind, wird gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "bis" dem gewünschten Datum.

### **Nach**

Alle Tickets ab dem eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Das Datum selbst wird nicht einbezogen. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen.

z.B.: Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets nach dem 24.12. im Team Einkauf angefallen sind, wird gefunden, indem das Team "Einkauf" als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "nach" dem 24.12.

### **Seit**

Alle Tickets ab inklusive dem eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen

z.B.: Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets seit Anfang des Monats im Team Einkauf angefallen sind, wird gefunden, indem das Team "Einkauf" als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "seit" dem ersten des Monats.

### **Zwischen**

Alle Tickets zwischen einem eingegebenen Startdatum/-uhrzeit und Enddatum/-uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen

z.B.: Der Nutzer möchte sich alle Tickets anzeigen lassen, die im Monat Juli von einem bestimmten Kunden erstellt wurden, wird gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "zwischen" dem 1.7. und 31.7.

Für die Suche nach relativen Zeiten stehen Ihnen folgende Operatoren zur Verfügung:

### **Innerhalb der nächsten**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die innerhalb der nächsten Woche erledigt sein müssen. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Plan Ende" & "innerhalb der nächsten" & "1" & "Woche(n)".

### **Innerhalb der letzten**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets anzeigen lassen, die innerhalb der letzten 24 Stunden von einem bestimmten Kunden erstellt wurden. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "innerhalb der letzten" & "24" & "Stunden".

### **Vor mehr als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die vor mehr als 10 Tagen erstellt wurden. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "vor mehr als" & "10" & "Tage(n)".

### **In mehr als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die erst in mehr als vier Woche erledigt sein müssen. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Plan Ende" & "in mehr als" & "4" & "Woche(n)".



### **Vor weniger als**

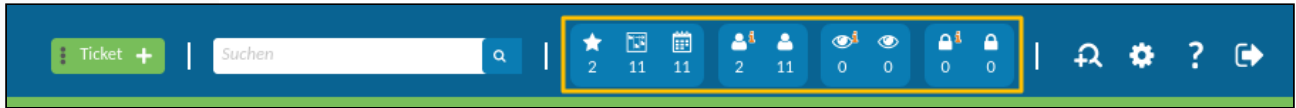
Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die vor weniger als 10 Tagen erstellt wurden. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "vor weniger als" & "10" & "Tage(n)".

### **In weniger als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die in weniger als 8 Stunden erledigt sein müssen. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Plan Ende" & "in weniger als" & "8" & "Stunde(n)".

Eine ausführliche Übersicht finden Sie im Anhang des Admin KIX Start 18 Handbuchs.

## 5.3 Persönliche Werkzeugleiste



In der persönlichen Werkzeugleiste sind sechs verschiedene Symbole enthalten:

- der Stern für die Favoriten
- das Kanban Board
- der Kalender
- die Person,
- das Auge und
- das Schloss.

Wenn Sie mit der Maus über den Stern fahren, wird eine Auswahl von bereits angelegten FAQ Einträgen sowie gespeicherte Suchvorlagen angezeigt.




Das Kanban Board bietet Ihnen eine einfache Übersicht über Ihre persönlichen Aufgaben und ermöglicht es, Ihre Tickets darüber zu organisieren.

Der Kalender steht für eine persönliche Kalender-Übersicht, die zeigt welche Tickets demnächst anfallen.

Die Person steht für "Meine Tickets", dass heißt für alle Tickets, in denen Sie als Bearbeiter gesetzt sind.

Das Auge symbolisiert "Meine beobachteten Tickets" und steht für alle Tickets, die Sie beobachten.






Das Schloss versinnbildlicht "Meine gesperrten Tickets" und steht für alle Tickets, die auf Sie gesperrt sind.

Die letzten drei Symbole gibt es in zwei Ausführungen: einmal mit , einmal ohne. Das Symbol mit  steht dabei für Tickets, an denen es neue Artikel gibt. Das Symbol ohne  zeigt Ihnen die Gesamtanzahl der Tickets an.

## 5.4 Sonderfunktionen

In diesem Bereich befinden sich fünf Icons.



Icon	Funktion
 das Ausrufezeichen	<p>Wird Ihnen das Ausrufezeichen angezeigt, gibt es neue Nachrichten für Sie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Art des Icons sowie die hinterlegte Farbe zeigt zudem die Wichtigkeit an <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausrufezeichen/rot - Wichtig</li> <li>Ausrufezeichen im Dreieck/orange - Warnung</li> <li>Ausrufezeichen/blau - Information</li> <li>Textlegende/blau - Vorschlag</li> </ul> </li> </ul> <p>Durch Anklicken öffnen Sie die Nachricht in einem separaten Fenster.</p>
 die Lupe	Dahinter befindet sich die <a href="#">Komplexsuche</a> (siehe Seite 52) .
 das Zahnrad	Durch Anklicken können Sie persönliche Einstellungen am KIX vornehmen.
 das Fragezeichen	Durch Anklicken gelangen Sie zur internen Hilfeseite für KIX.
 die Tür mit einem Pfeil nach rechts	Das ist das Abmelde- oder Logoutsymbol. Klicken Sie hierauf, melden Sie sich von KIX ab.

## 5.4.1 Persönliche Einstellungen

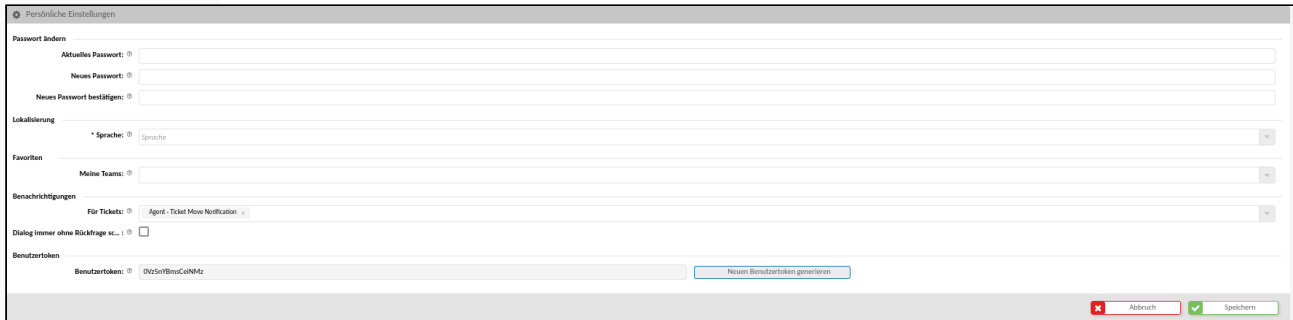


Abb.: Formular "Persönliche Einstellungen"

In diesem Bereich legen Sie Ihre persönlichen Einstellungen fest. Diese werden wirksam, wenn Sie das Formular abspeichern.

Kategorie	Erklärung
Passwort ändern	<p>Hier können Sie ein neues Passwort für Ihren KIX-Zugang festlegen. Geben Sie dafür Ihr bisheriges und das gewünschte neue Passwort ein, wiederholen Sie anschließend die Eingabe des neuen Passwortes.</p> <div> <p><b>Hinweis</b></p> <p>Wenn Sie ihr Passwort vergessen haben, wenden Sie sich an Ihren Admin. Dieser kann Ihnen ein neues Passwort zuweisen.</p> </div>
Lokalisierung	<p><b>Sprache:</b></p> <p>Wählen Sie aus, in welcher Sprache Sie die Anwendung nutzen möchten.</p>
Favoriten	<p><b>Meine Teams:</b></p> <p>Wählen Sie die Teams aus der Auswahlliste, für die Sie Benachrichtigungen erhalten möchten, wenn für diese ein neues Tickets erstellt wird oder Änderungen an bestehenden Tickets vorgenommen werden.</p>

Kategorie	Erklärung
Benachrichtigungen	<p>Für Tickets:</p> <p>Wählen Sie aus den im Dropdown Menü aufgeführten Benachrichtigungen aus, welche Sie erhalten möchten. Gehen Sie mit dem Mauszeiger über den Eintrag, um weitere Informationen zur Benachrichtigung zu erhalten.</p>
Dialog immer ohne Rückfrage schließen	<p>Setzen Sie hier ein Häkchen entfällt die Sicherheitsfrage beim Schließen eines Dialogs.</p>
Benutzertoken	<p>Dieser persönliche Token ermöglicht den direkten Zugriff auf Berichtsdaten.</p> <div> <p><b>Hinweis</b></p> <p>Erstellen Sie unbedingt einen neuen Token, wenn Sie ihn (versehentlich) weitergegeben haben sollten.</p> </div>

## 6 Persönliches Kanban Board

Mit dem persönlichen Kanban Board schaffen Sie sich einen strukturierten Überblick auf anstehende Aufgaben: Welche neuen Aufgaben liegen vor? Welche Tickets befinden sich in welchem Status?

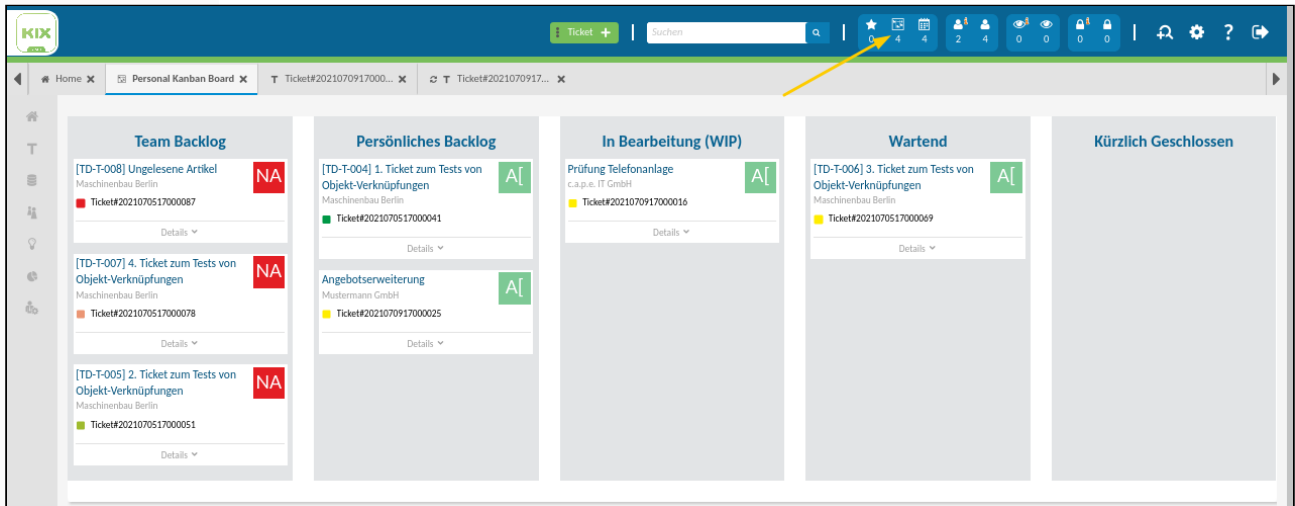


Abb.: Übersicht Persönliches Kanban Board

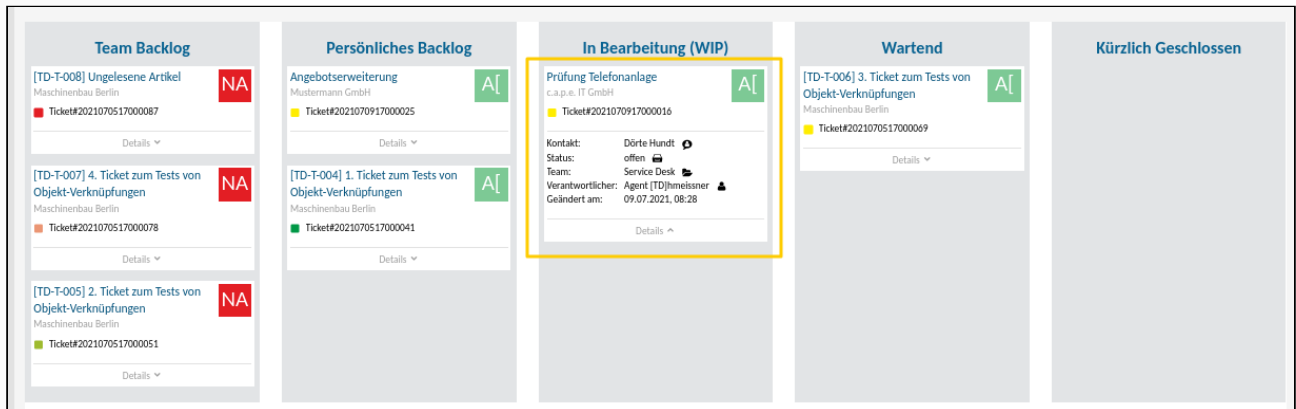
In der Werkzeugleiste befindet sich das Symbol  für Ihr persönliches Kanban Board. Die Zahl darunter gibt an, wie viele Tickets Ihnen als Bearbeiter zugeordnet sind.

Das Kanban Board ist tabellenartig aufgebaut:

Team Backlog	Die Spalte enthält Tickets, die keinem Bearbeiter zugeordnet sind und den Status "Neu" enthalten.
Persönliches Backlog	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "New" besitzen.
In Bearbeitung	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "Offen" innehaben.
Wartend	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "Wartend" enthalten.
Kürzlich geschlossen	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "Geschlossen" besitzen. Hier werden nur geschlossene Tickets der letzten 24 Stunden angezeigt.

Die Tickets sind als Karten im Kanban Board zu sehen. Per „Drag & Drop“ besteht die Möglichkeit, Tickets über das gesamte Board zu verschieben. Dabei werden im Hintergrund automatisch der Bearbeiter und der Status geändert.

Klicken Sie im unteren Bereich der Karte auf "Details", öffnet sich ein Feld mit Information zum Tickets.



The screenshot displays a Kanban board with the following columns and tickets:

- Team Backlog:**
  - [TD-T-008] Ungelesene Artikel (Ticket#2021070517000087)
  - [TD-T-007] 4. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen (Ticket#2021070517000078)
  - [TD-T-005] 2. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen (Ticket#2021070517000051)
- Persönliches Backlog:**
  - Angebotsweiterung (Ticket#2021070917000025)
  - [TD-T-004] 1. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen (Ticket#2021070517000041)
- In Bearbeitung (WIP):** (Highlighted with a yellow box)
  - Prüfung Telefonanlage (Ticket#2021070917000016)

Details for the highlighted ticket:

  - Kontakt: Dürte Hundt
  - Status: offen
  - Team: Service Desk
  - Verantwortlicher: Agent [TD]Hmeissner
  - Geändert am: 09.07.2021, 08:28
- Wartend:**
  - [TD-T-006] 3. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen (Ticket#2021070517000069)
- Kürzlich Geschlossen:** (Empty)

Möchten Sie das Ticket öffnen, klicken Sie auf den Tickettitel.

## 7 Persönlicher Kalender

Ihr persönlicher Kalender hilft Ihnen alle Aufgaben im Blick zu behalten und Ihr Zeitmanagement optimal zu gestalten. Für die Taktung stehen Ihnen vom fixen Termin bis hin zu einer festgelegten Zeitspanne viele Möglichkeiten offen.

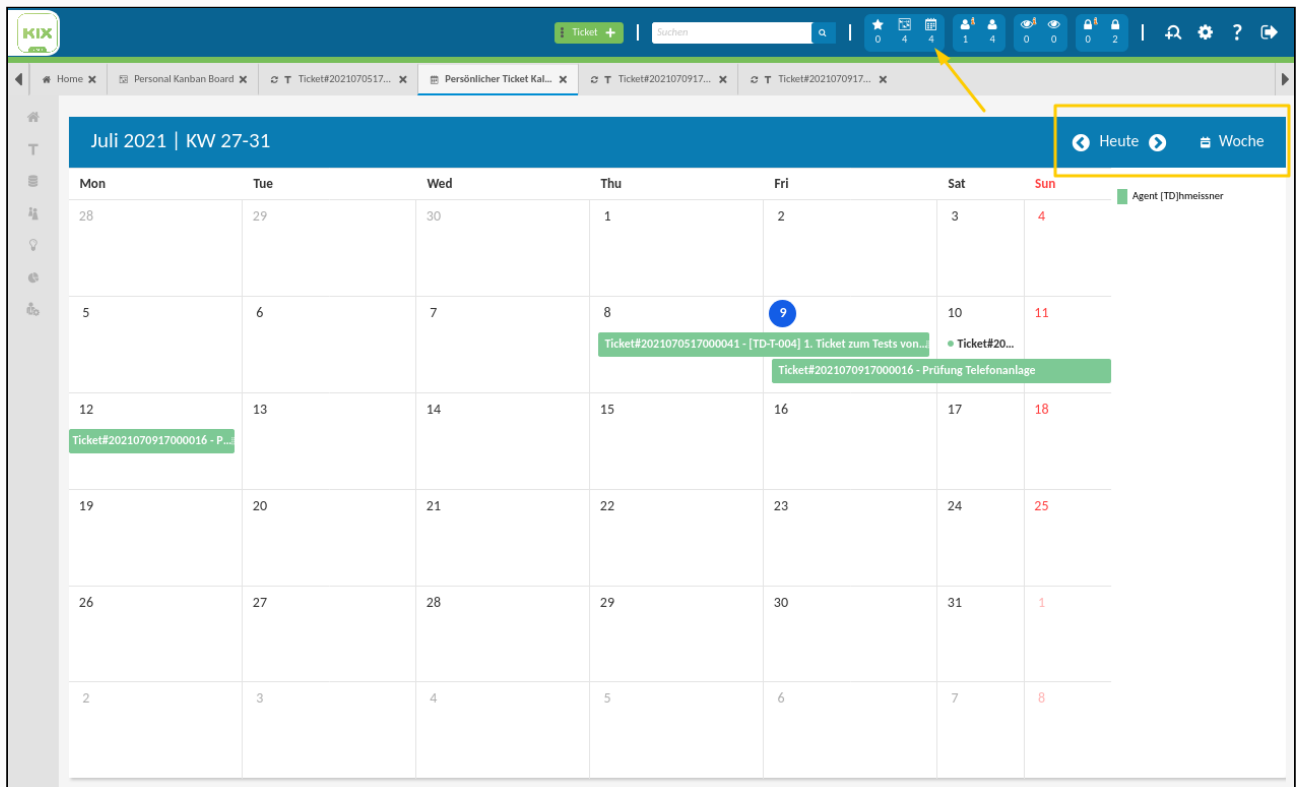



Abb.: Ansicht des persönlichen Kalenders

In der Werkzeugleiste befindet sich das Symbol  für Ihren persönlichen Kalender. Die Zahl darunter gibt an, wie viele Tickets Ihnen als Bearbeiter zugeordnet sind.

Im Kalender selbst können Sie durch Anklicken wählen zwischen den Darstellungsformaten "Woche" und "Monat". Durch Anklicken der Pfeile (links und rechts neben "Heute") können Sie je nach Einstellungen wochen- oder monatsweise vorwärts oder rückwärts im Kalender bewegen.

Juli 2021   KW 27-31							Heute	Woche
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Agent (TD)hmeissner	
28	29	30	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11		
12	13	14	15	16	17	18		
19	20	21	22	23	24	25		
26	27	28	29	30	31	1		
2	3	4	5	6	7	8		

**Prüfung Telefonanlage**  
c.a.p.e. IT GmbH  
Ticket#2021070917000016

Kontakt: Dörte Hundt  
Status: offen  
Team: Service Desk  
Verantwortlicher: Max Mustermann  
Geändert am: 09.07.2021, 08:41  
Plan Beginn: 09.07.2021, 12:00  
Plan Ende: 12.07.2021, 12:00

>T-004] 1. Ticket zum Tests von...  
Ticket#2021070917000016 - Prüfung Telefonanlage

Abb.: Ansicht zu Ticketinformation im persönlichen Kalender

Die Tickets/Aufgaben sind als Balken im Kalender zu sehen, je nach ihrer festgelegten Dauer (Plan Beginn / Plan Ende). Per „Drag & Drop“ besteht die Möglichkeit, den Termin im Kalender zu verschieben bzw. die Terminspanne anzupassen. Dabei werden diese Daten im Hintergrund automatisch im Ticket geändert.

Klicken Sie auf den Terminbalken, öffnet sich ein Feld mit Information zum Ticket. Möchten Sie das Ticket öffnen, klicken Sie auf den Tickettitel.

## 8 Menüleiste

Die Menüleiste befindet sich am linken Bildrand.

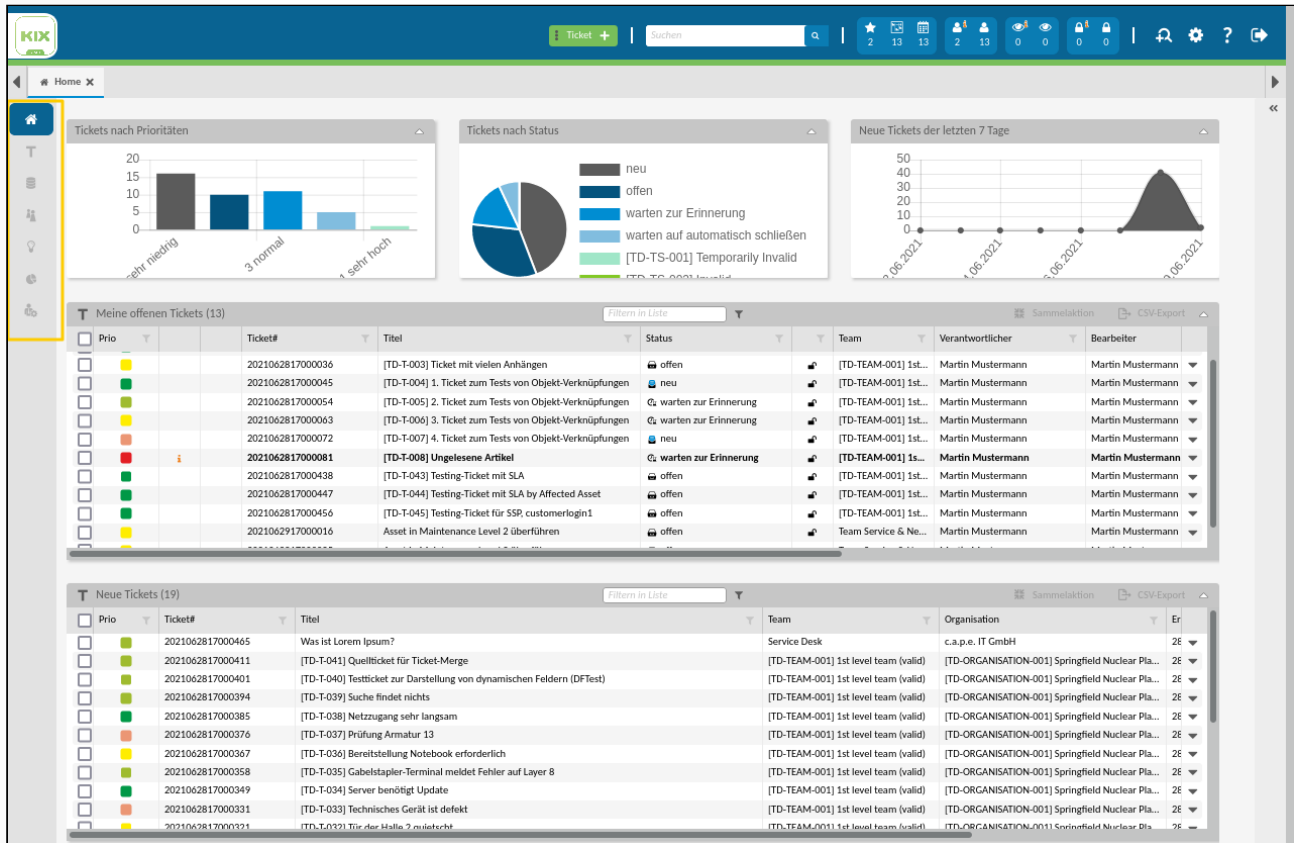


Abb.: Position der Menüleiste

In ihr findet man die einzelnen Dashboards zu den Bereichen: Home, Tickets, Assets, Organisationen, FAQ, die Komplexsuche, das Berichtswesen und den Adminbereich. Fährt man mit dem Mauszeiger über den jeweiligen Menüpunkt erscheint der Name.

## 9 Ticket Dashboard

Im Ticket Dashboard finden Sie sämtliche ticketrelevanten Informationen im Überblick.

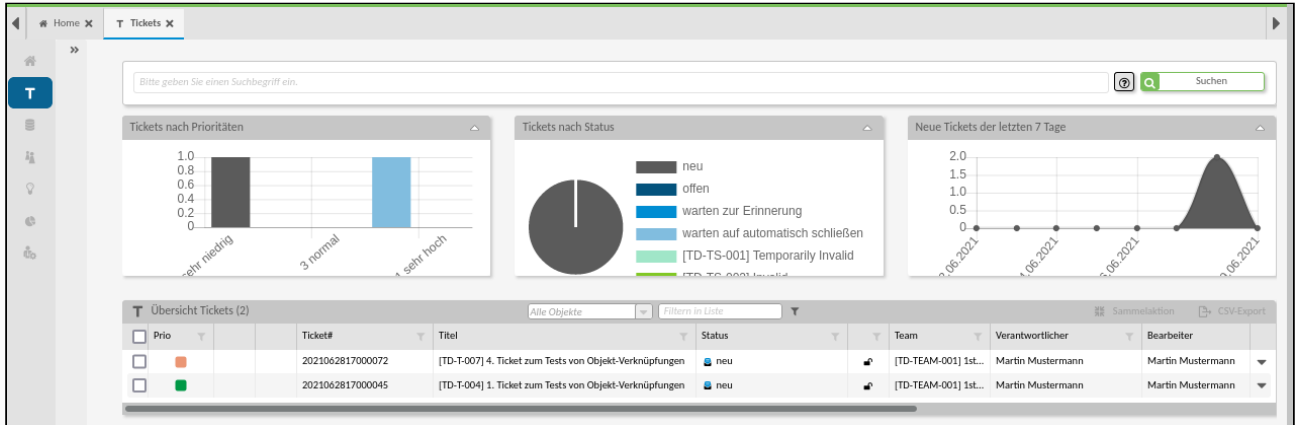




Abb.: Übersicht Ticket Dashboard

Direkt neben der Menüleiste befindet sich die Übersicht aller Tickets sortiert nach Teams. Über  können Sie dieses Widget aufklappen. Die Zahlen in der Klammer hinter den Teams geben an: Anzahl offene Tickets | Anzahl freie Tickets. Durch Anklicken des jeweiligen Teams öffnet sich die dazugehörige Tickettabelle.

Die mittig angelegten Widgets geben Ihnen statistische Informationen zu den vorhandenen Tickets. Sie sind standardmäßig konfiguriert und können nicht individuell angepasst werden. Klappen Sie die Widgets bei Bedarf ein, indem Sie dafür  verwenden.

Oberhalb der Widgets befindet sich die Suchfunktion. Durchsuchbar sind die Ticket-Eigenschaften nach der Ticketnummer, dem Titel, einem Schlagwort des Artikelinhalts, nach "Von", "An" sowie "Cc". Die Verwendung von Wildcards (\*) ist dabei möglich.

### 9.1 Die Tickettabelle

Sie befindet sich unterhalb der statistischen Auswertungen und gibt Informationen über vorhandene Tickets wieder. Im Kopfbereich der Tabelle finden Sie verschiedene Funktionen:

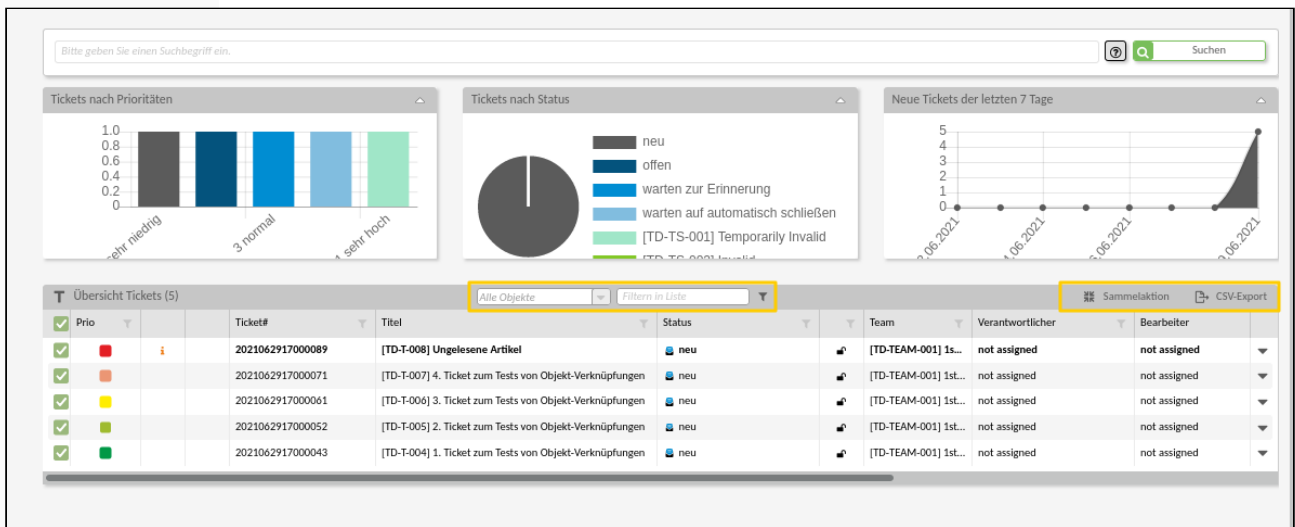



Abb.: Funktionen in der Tickettabelle

Funktion	Erklärung
Alle Objekte	Filtermöglichkeit: Bearbeiter, Beobachtete Tickets, Eskalierte Tickets, Gesperzte und Ungesperzte Tickets sowie Tickets, für die man verantwortlich ist.
Filter	Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einem Suchbegriff einzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Sammelaktion	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Ticket in der Liste ausgewählt ist (bspw. in Abb.: Funktionen in der Tickettabelle)</p> <p>Nach einem Klick auf "Sammelaktion" öffnet sich ein separates Fenster. Wählen Sie hier aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>welches Attribut (z. B. Team) wie (z.B. Service Desk) geändert werden soll.</li> <li>falls gewünscht, ob das neue Ticket verknüpft werden soll (mit einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset)</li> </ul> <p>Klicken Sie dann den Button "Jetzt ausführen".</p> <p>Ein Overlay informiert sie, welche Aktion Sie ausführen möchten. Klicken Sie "Ja", um die Aktion zu bestätigen. Sollte sich ein Fehler eingeschlichen haben, klicken Sie auf "Nein". Danach können Sie die Sammelaktion nochmals bearbeiten.</p>

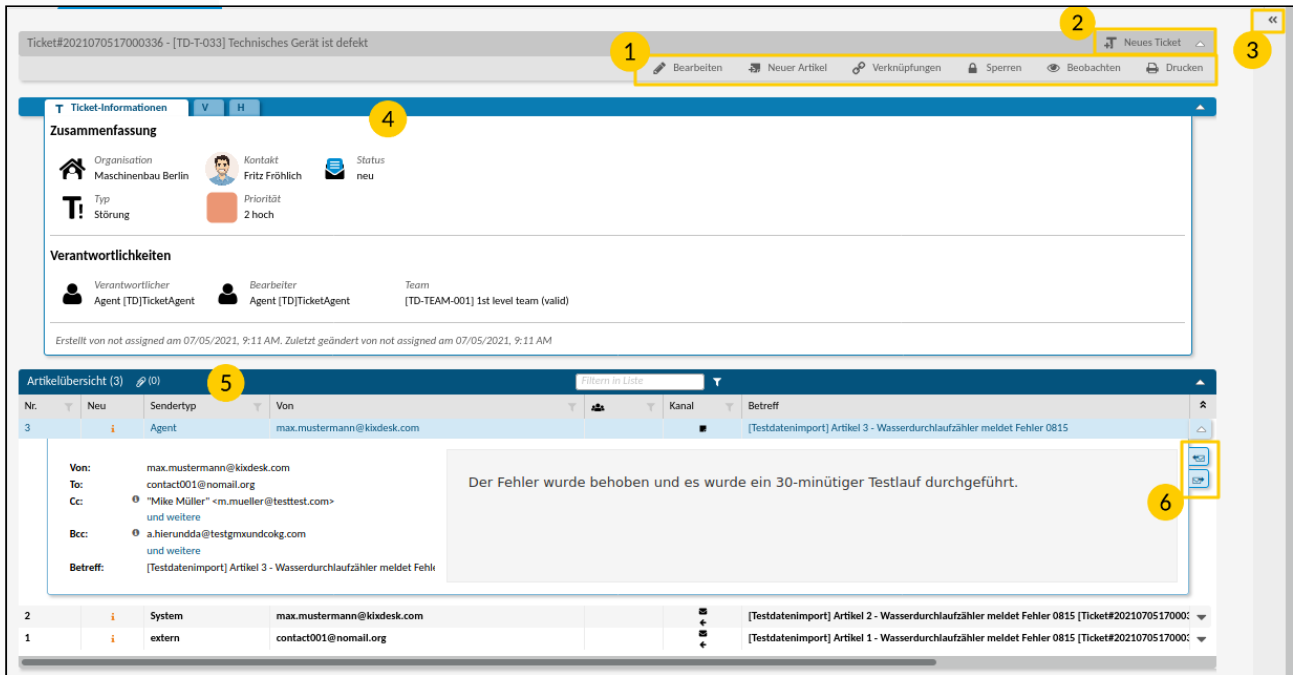
Funktion	Erklärung
CSV Export	Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Ticket in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".
 (Filter in jeder Spalte)	Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.

Möchten Sie ein bestimmtes Ticket öffnen, klicken Sie in die Zeile dieses Tickets.

Wie Sie ein neues Ticket erstellen und ein bestehendes Ticket bearbeiten, finden Sie im ebenso benannten Kapitel.

## 9.2 Ticket Detailansicht


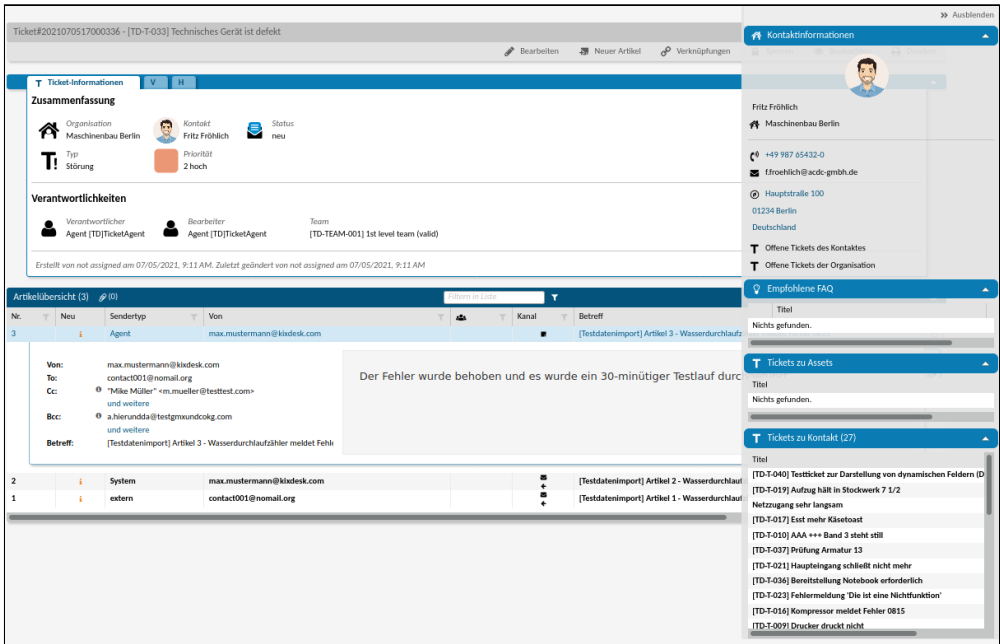

In der Ticket Detailansicht finden Sie sämtliche im System enthaltenen Tickets. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, ticketrelevante Aktionen auszuführen.






The screenshot shows the 'Ticket-Informationen' page for ticket #2021070517000336. The interface includes a top navigation bar with buttons for 'Bearbeiten', 'Neuer Artikel', 'Verknüpfungen', 'Sperren', 'Beobachten', and 'Drucken'. A 'Neues Ticket' button is also present. The main content area is divided into sections: 'Zusammenfassung' (Summary) showing organization, contact, status, type, and priority; 'Verantwortlichkeiten' (Responsibilities) showing assigned agents and team; and 'Artikelübersicht (3)' (Article Overview) showing a list of related articles. A detailed view of an article is shown below the list, including sender, recipient, and subject information. Numbered callouts highlight specific features: 1 points to the action buttons, 2 to the 'Neues Ticket' button, 3 to the back button, 4 to the 'Zusammenfassung' section, 5 to the 'Artikelübersicht' section, and 6 to the article details view.

Abb.: Übersicht Ticket Detailansicht

Nummer	Erklärung
1	Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für ein Ticket: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeiten</li> <li>• Neuer Artikel</li> <li>• Verknüpfungen</li> <li>• Beobachten</li> <li>• Drucken</li> </ul>
2	Über einen Klick auf diesen Button können Sie ein neues Ticket anlegen.


Nummer	Erklärung
<div data-bbox="172 387 233 448">3</div>	<p>Initial ist die Sidebar zugeklappt. Klicken Sie  an, um sie zu öffnen. Darin befinden sich verschiedene Widgets.</p>  <p><b>Abb.: Geöffnete Sidebar</b></p> <p>Im Widget "Kontaktinformationen" finden sich Zusatzinformationen zu Organisation und Kontakt, welche für das Ticket hinterlegt sind.</p> <p>Weitere Widgets sind</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Vorgeschlagene FAQ" - Das Widget gibt beim Erstellen des Tickets relevante FAQs an, die dem Nutzer weiterhelfen können.</li> <li>• "Tickets zu Assets" - Deren Inhalt orientiert sich am dynamischen Feld "Betroffenes Asset" und zeigt weitere, zu diesem Asset existierende Tickets an.</li> <li>• "Tickets zu Kontakt" - Hier finden Sie eine Übersicht aller mit diesem Kontakt verknüpfte Tickets.</li> </ul> <p>Über Klick auf  werden alle Sidebars ausgeblendet.</p>

Nummer	Erklärung
<p>4</p>	<p>In der ersten Lane befinden sich drei Tabs.</p> <p>Im ersten Tab "Ticket Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Tickets.</p> <p>Im zweiten Tab "Verknüpfte Objekte" sind alle Verlinkungen des Tickets ersichtlich, aufgeschlüsselt nach Verlinkung mit Tickets, Assets oder FAQ. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verlinkungen an.</p> <p>Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket, Asset oder FAQ.</p> <p>Im dritten Tab "Historie" ist jeder Vorgang am Ticket dokumentiert und per Filter durchsuchbar.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>
<p>5</p>	<p>In der zweiten Lane sehen Sie die "Artikelübersicht", welche die komplette Kommunikation sortiert nach Datum abbildet. Der neueste Eintrag steht dabei immer an erster Stelle.</p> <p>Hier steht Ihnen ebenfalls die Filterfunktion zur Verfügung, um die Kommunikation nach Schlagworten zu durchsuchen.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>

Nummer	Erklärung
6	<p>Im Artikel selbst stehen Ihnen folgende Buttons für die Beantwortung von E-Mails zur Verfügung. Durch Anklicken öffnet sich ein Dialogfenster, in dem Sie auf den Artikel antworten oder diesen weiterleiten können.</p> <p> <b>Antworten:</b> Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um auf eine E-Mail zu antworten.</p> <p> <b>Weiterleiten:</b> Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine E-Mail weiterzuleiten.</p> <p>Optional:</p> <p> <b>Quelle:</b> Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Nachrichtenquelltext herunterzuladen.</p> <p>Der Download des Nachrichtenquelltextes kann erforderlich sein, wenn Sie den Quelltext zur Fehleranalyse an unseren Support oder an Ihren Administrator übergeben möchten, oder um die E-Mail außerhalb des Systems zu bearbeiten. Sie können die Datei in Ihrem lokalen Mailprogram oder mit einem Texteditor öffnen.</p>

## 9.3 Wie erstelle und bearbeite ich ein Ticket?

### 9.3.1 Ticket erstellen

Um ein neues Ticket zu erstellen, klicken Sie  in der Kopfzeile des Home Dashboards oder des Ticket Dashboards an. Daraufhin öffnet sich ein Tab:

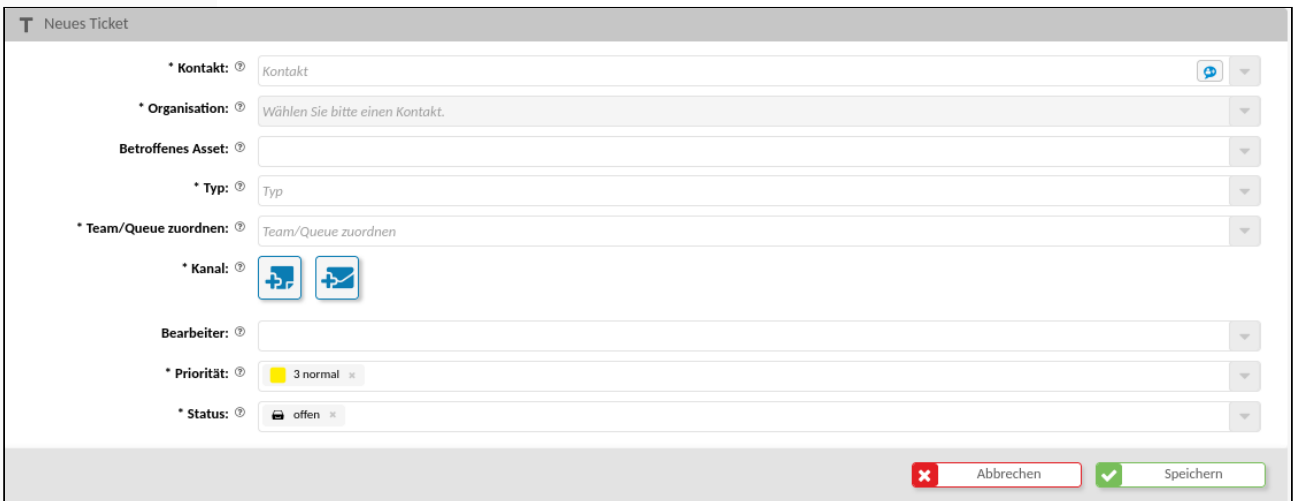


Abb.: Tab "Neues Ticket"

Arbeiten Sie Schritt für Schritt die einzelnen Zeilen ab. Felder mit einem "\*" sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

Befindet sich rechts neben dem auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlménü.


#### Hinweis

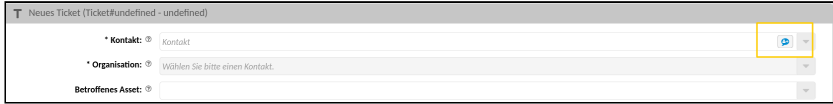
Ihr Administrator hat die Möglichkeit, die Oberfläche des Programms individuell anzupassen und durch sogenannte Dynamische Felder zu erweitern.

Wenden Sie sich bei Bedarf nach weiteren, neuen Feldern an ihn.

Ticket Template  
(OPTIONAL)

Wählen Sie über das Drop Down Menü eine Vorlage zur Erstellung des neuen Tickets aus. Bei Anklicken der jeweiligen Vorlage werden die in ihr definierten Felder dargestellt bzw. (im Hintergrund) vor ausgefüllt.


 Steht Ihnen das Feld nicht zur Verfügung, Sie haben aber Bedarf nach vorgefertigten Ticketvorlagen, wenden Sie sich an Ihren Admin.

<p>Kontakt</p>	<p>Tragen Sie den Namen der Person ein, die das Ticket erstellt bzw. in deren Auftrag das Ticket erstellt wird.</p> <p>Bei der Eingabe von mindestens 3 Zeichen wird Ihnen eine Vorschlagsliste mit bereits im System angelegten Kontakten angezeigt, aus der Sie wählen können.</p> <p>Um, vor allem in umfangreichen Datenbanken, die Suchmenge spezifisch einzuschränken oder flexibler zu gestalten, können Sie außerdem mehrere Teilsuchmuster eingeben und sie logisch verknüpfen. Dabei werden folgende Sonderzeichen unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „&amp;“: damit können Begriffe kombiniert werden (UND-Verknüpfung)</li> <li>• „+“: gleiche Funktion wie „&amp;“</li> <li>• „ “ damit können Begriffe separiert werden, um alles zu finden, was „entweder das eine oder das andere“ (ODER-Verknüpfung) enthält</li> <li>• „*“ Wildcard-Suche, um Einträge zu finden von denen Ihnen nur Teile des Suchmusters bekannt sind</li> </ul> <p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suche erfolgt nach einem Herrn Meier, davon gibt es sehr viele, mittels "+" oder "&amp;" möchte ich nun noch ein Muster des Vornamens zur Suche hinzufügen ("Meier+Max")</li> <li>• Suche erfolgt nach einem Herrn Meier, aber ich weiß nicht wie man ihn schreibt -&gt; Suche nach "Meier Mayer MAier Meier"</li> <li>• Ich kenne nur den Anfangsbuchstaben eines Namen ("A") und weiß, dass er mit "mann" endet. Das Suchmuster ist demnach "A*mann"</li> </ul> <div data-bbox="494 1361 1423 1769"> <p><b>Tipp</b></p>  <p>Über Anklicken des Icons können Sie einen neuen Kontakt anlegen, sollte der benötigte Kontakt noch nicht existieren.</p> <p>Wird der Tab "Neues Ticket erstellen" zwischenzeitlich geschlossen, erfolgt nach Speicherung des neuen Kontakts keine Rückkehr in die Ticketerstellung.</p> </div>
<p>Organisation</p>	<p>Wählen Sie aus, welcher der dem Kontakt zugeordneten Organisationen das Ticket beigefügt werden soll.</p>



Betroffenes Asset	<p>Tragen Sie hier ggf. betroffene Geräte ein. Diese werden anschließend am Ticket verknüpft.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sie können nach der Asset Nummer und/oder dem Asset Name suchen.</li><li>• Es können maximal 15 Assets gewählt werden.</li></ul>
Typ	Tragen Sie hier ein, um welche Art von Anfrage es sich bei dem Ticket handelt.
Team/Queue zuordnen	Geben Sie hier einen Zuständigkeitsbereich für das Ticket an (z. B. Infrastruktur, Verwaltung, Vertrieb etc).
Kanal	Wählen Sie aus, ob Sie die Ticketbeschreibung intern am Ticket hinterlegen (Notiz) oder zusätzlich per E-Mail versenden (E-Mail) wollen.
Für Self Service Portal freigeben	<p>Wählen Sie aus, ob der folgende Artikel im Self Service Portal angezeigt werden soll, indem Sie den Haken setzen.</p> <p>Wenn Sie einen Kanal gewählt haben, ist der Haken standardmäßig gesetzt.</p> <div><p><b>Hinweis</b></p><p>Haben Sie oben den Kanal "E-Mail" gewählt und in einem der Empfänger-Felder eine Adresse gewählt, die einem Kontakt der Organisation dieses Tickets zugeordnet ist, wird der Haken automatisch gesetzt und kann nicht entfernt werden.</p></div>
Betreff	Der Betreff ist das Thema der Anfrage und bildet nach der Ticketerstellung den Titel des Tickets.
Ticketbeschreibung	Dieses Feld beinhaltet alle relevanten Informationen zur Anfrage bzw. Aufgabe. Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen so genau wie möglich, damit auch eine dritte Person den Inhalt nachvollziehen kann. Angelehnt an Schreibprogramme haben Sie hier die Möglichkeit z. B. die Schrift fett oder kursiv zu schreiben, Verlinkungen einzufügen etc.
Anlagen	Hier können Sie zusätzliche Dateien an das Ticket anhängen. Ein Einfügen per Drag & Drop ist möglich. Bitte beachten Sie die maximale Dateigröße von 25 MB pro Datei.

Bearbeiter	Wählen Sie die Person aus, die für die Bearbeitung des Ticket zuständig sein wird.  Sie finden den Namen entweder im Dropdown Menü des Feldes. Oder geben Sie drei Buchstaben des Namens der auszuwählenden Person ein und filtern so das Feld entsprechend.
Priorität	Prioritäten kennzeichnen farblich unterschiedliche Dringlichkeiten (Stufe 1- 5) und können zur Kategorisierung von Tickets genutzt werden. Wählen Sie die entsprechende Dringlichkeit bzw. Kategorie aus.
Status	Der Status definiert, in welchem Bearbeitungszustand sich ein Ticket befindet. Wählen Sie den entsprechenden Status (z. B. neu oder offen) aus.

Am rechten Bildrand befinden sich mehrere Sidebars, welche Ihnen Informationen zu den von Ihnen eingegebenen Daten liefern. Über Anklicken von  werden sie eingeblendet.

- Kontakt Informationen - Hier finden Sie sämtliche zum ausgewählten Kontakt hinterlegten Informationen (Adresse, Telefonnummer, E-Mailadresse etc) .
- Tickets zu Asset - Wählen Sie ein betroffenes Asset aus, erscheinen alle zu diesem Asset bereits vorliegenden Tickets.
- Tickets des Kontakts - Hier sehen Sie welche Tickets, dem von Ihnen gewählten Kontakt zugeordnet sind.
- Empfohlene FAQ - Existiert eine FAQ zu dem von Ihnen ausgewählten Asset, so wird diese hier angezeigt.

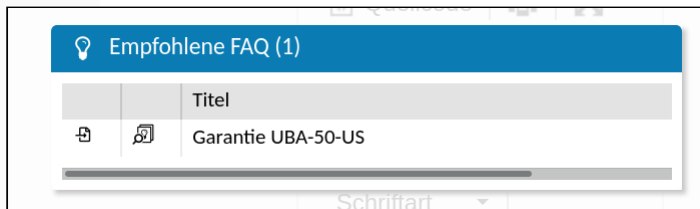




Abb.: Sidebar "Empfohlene FAQ"

- Durch Anklicken des Icons  gelangen Sie zu einer Vorschau des FAQ Eintrags.
- Über Anklicken des Icons  können Sie die FAQ direkt in den Artikel einfügen.

Um das Ticket zu erstellen, klicken Sie zum Schluss auf "Speichern".



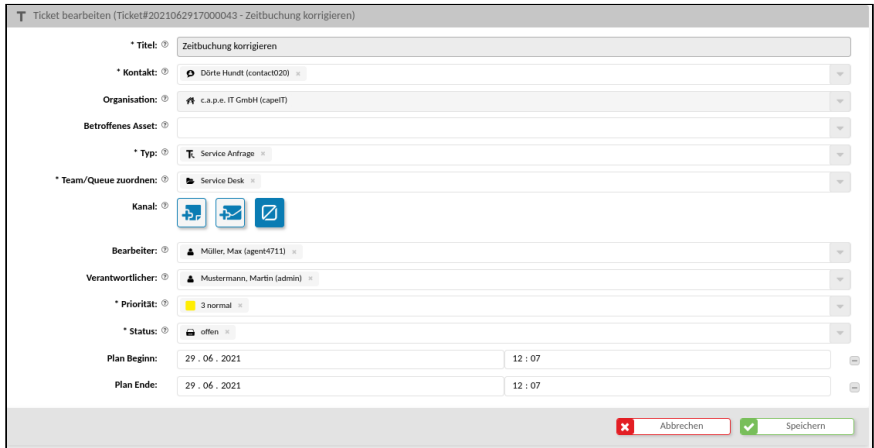
## 9.3.2 Ticket bearbeiten

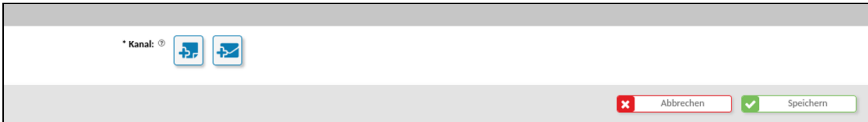
Nach dem Öffnen eines Tickets finden Sie folgende Ansicht vor:

The screenshot displays the KIX Ticket Dashboard interface. At the top, a header bar shows the ticket ID 'Ticket#2022021517000682 - [TD-T-068] Netzwerk sehr langsam' and navigation buttons: 'Bearbeiten', 'Neuer Artikel', 'Verknüpfungen', 'Freigeben', 'Beobachten', and 'Drucken'. Below the header, the 'Ticket-Informationen' tab is active, showing details such as 'Organisation: Mustermann GmbH', 'Kontakt: Max Mustermann', 'Status: neu', 'Typ: Unklassifiziert', and 'Priorität: 3 normal'. The 'Verantwortlichkeiten' section lists the 'Verantwortlicher: Agent [TD]haupt' and 'Bearbeiter: Agent [TD]hmelssner'. The 'Zeitplanung' section shows a plan for '15.02.2022, 10:37 - 15.02.2022, 10:37'. Below this, the 'Übersicht der Artikel (3)' section displays a list of three articles. The first article, 'Agent' (ID 3), has a subject '[Testdatenimport] Artikel 3' and a description 'Der Fehler wurde behoben und es wurde ein 30-minütiger Testlauf durchgeführt.' The second article, 'System' (ID 2), has a subject '[Testdatenimport] Artikel 2 [Ticket#2022021517000682]' and a description 'Der Wasserdurchlaufzähler WD1208 meldet den Fehler mit der Nummer 0815. Eine Behebung ist dringend erforderlich!'. The third article, 'extern' (ID 1), has a subject '[Testdatenimport] Artikel 1 [Ticket#2022021517000682]' and a description 'Der Wasserdurchlaufzähler WD1208 meldet den Fehler mit der Nummer 0815. Eine Behebung ist dringend erforderlich!'.

Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Tickets

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
Neues Ticket	Über Klick auf diesen Button können Sie ein neues Ticket anlegen.
Bearbeiten	<p>Der Button "Bearbeiten" steht zur Verfügung, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>das Ticket <b>nicht</b> gesperrt ist <u>oder</u></li> <li>das Ticket gesperrt ist und Sie der ausführende Bearbeiter sind <u>oder</u></li> <li>das Ticket gesperrt ist und Sie der ausführende Verantwortliche sind.</li> </ul> <p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein separates Fenster, in dem alle Informationen zum Ticket erfasst sind:</p>  <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen beim "Ticket erstellen" Änderungen vornehmen.</p> <p><b>i</b> Der Bearbeiten-Dialog füllt die Felder "Bearbeiter" und "Verantwortlicher" bei nicht gesperrten Tickets <b>nicht</b> automatisch aus. Sie werden leer bzw. als "Nicht zugewiesen" angezeigt.</p> <p>Hier lassen sich ein Startdatum sowie ein Enddatum des Bearbeitungszeitraums eingeben. Über die so gewählten Daten lässt sich das Ticket im persönlichen Kalender anzeigen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p> <p>Als ein- und ausblendbare Sidebars sehen Sie standardmäßig die hinterlegten "Organisations- und Kontaktinformationen" sowie "Tickets zu Assets" und "Empfohlene FAQ".</p>

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
Neuer Artikel	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie einen neuen Artikel erstellen können:</p> <div data-bbox="560 481 1433 602" data-label="Form">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuerst wählen Sie den Kanal, in dem Sie die Antwort senden möchten: Notiz (interne Nachricht) oder E-Mail (externe Nachricht). Daraufhin öffnen sich die entsprechenden Felder.</li> <li>• Wählen Sie aus, ob der folgende Artikel im Self Service Portal angezeigt werden soll, indem Sie den Haken setzen.</li> <li>• Wenn Sie <b>Notiz</b> gewählt haben, geben Sie ein:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Betreff Ihrer Notiz</li> <li>• Ihre Notiz in den Artikelinhalt</li> <li>• Anhänge können über den so benannten Punkt angefügt werden</li> </ul> </li> <li>• Wenn alle relevanten Informationen ausgefüllt wurden, klicken Sie auf "Speichern". Die Notiz ist nun am Ticket hinterlegt und der als Bearbeiter eingetragene Mitarbeiter erhält automatisch eine E-Mail.</li> <li>• Wenn Sie <b>E-Mail</b> gewählt haben, geben Sie ein:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Von ... wem die E-Mail versendet wird (wird vom System vorausgefüllt).</li> <li>• An ... wen die E-Mail gesendet werden soll.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hier können weitere Empfänger per Klick auf den Pfeil am Ende des Feldes hinzugefügt werden. Dazu öffnet sich ein Suchfeld, in das Sie den Namen (mindestens drei Buchstaben) des Empfängers eingeben, den relevanten, bereits im System hinterlegten Kontakt per Mausklick auswählen und auf "Übernehmen" klicken.</li> <li>• Innerhalb der Zeile kann durch Klick auf den jeweiligen Button ebenso gewählt werden, ob die E-Mail CC (Kopie, alle Empfänger sehen die Kontaktdaten) oder BCC (Blindkopie, die unterschiedlichen Empfänger sehen ihre Kontaktdaten nicht) versendet werden soll.</li> </ul> </li> <li>• Den Betreff Ihrer E-Mail</li> <li>• Den Text Ihrer E-Mail in den Artikelinhalt</li> <li>• Anhänge können über den so benannten Punkt angefügt werden</li> </ul> </li> </ul>



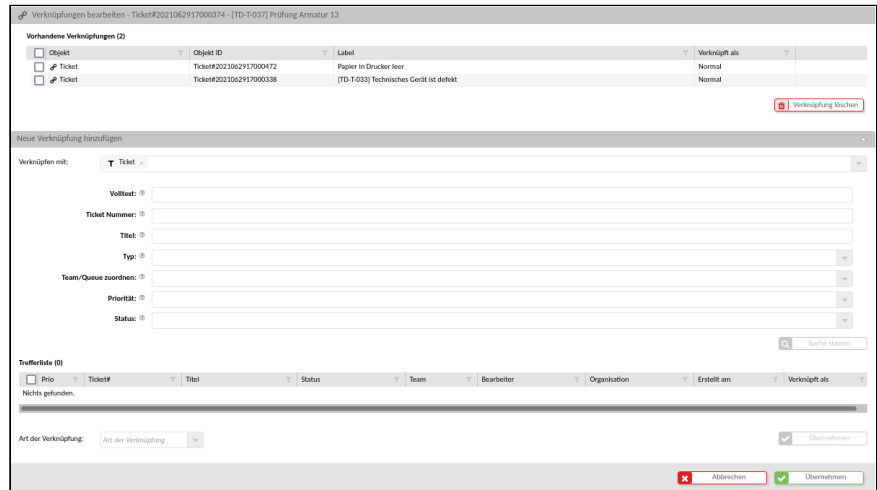
Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn alle relevanten Felder ausgefüllt wurden, klicken Sie auf "Senden". Intern wird die E-Mail am Ticket hinterlegt, extern wird sie an die eingegebenen Empfänger versandt.</li></ul> <p>Als Sidebar stehen hier die Textbausteine zur Verfügung, die bei Bedarf eingeblendet werden können.</p>

## Bearbeitungsmöglichkeiten

## Erklärung

### Verknüpfungen

Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle vorhandenen Verknüpfungen in einer Liste sehen.



The screenshot shows the 'Verknüpfungen bearbeiten' (Edit Links) interface in the KIX 18 application. The interface is divided into several sections:

- Verknüpfungen bearbeiten - Ticket#202106291700074 - [TD-F-037] Prüfung Anmatur 13**: The main title of the interface.
- Vorhandene Verknüpfungen (2)**: A table showing existing links.
 

Objekt	Objekt ID	Label	Verknüpft als
<input type="checkbox"/> Ticket	Ticket#2021062917000472	Regler in Drucker leer	Normal
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket	Ticket#202106291700038	[TD-F-037] Technisches Gerät ist defekt	Normal
- Neue Verknüpfung hinzufügen**: A section for adding new links. It includes a dropdown menu for 'Verknüpfen mit:' (Ticket), and input fields for 'Volltext:', 'Ticket Nummer:', 'Titel:', 'Typ:', 'Team/Queue zuordnen:', 'Priorität:', and 'Status:'.
- Trefferliste (0)**: A table showing search results. It includes columns for 'Prio', 'Ticket#', 'Titel', 'Status', 'Team', 'Bearbeiter', 'Organisation', 'Erstellt am', and 'Verknüpft als'. The table is currently empty, showing 'Nichts gefunden.' (Nothing found).
- Art der Verknüpfung:** A dropdown menu with the option 'Art der Verknüpfung'.
- Buttons**: 'Suche starten' (Start Search), 'Übernehmen' (Take Over), 'Abbrechen' (Cancel), and 'Übernehmen' (Take Over).


Über die Filterfunktion können Sie diese Liste durchsuchen. Klicken Sie dazu auf den Filter und geben Sie ein Schlagwort ein.

Wenn Sie eine bestehende Verknüpfung löschen möchten, wählen Sie das Element in der Tabelle aus indem Sie ein Häkchen in die Box setzen und klicken anschließend auf den Button "Verknüpfung löschen".

Wenn Sie eine neue Verknüpfung erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:



- Wählen Sie zuerst aus, mit welchem Element Sie das Ticket verknüpfen wollen: einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset.
- Füllen Sie alle Ihnen bekannte Informationen zu dem gesuchten Element in die entsprechenden Felder.
  - Hinweis: Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden.
- Klicken Sie nun den Button "Suche starten".
- In der Trefferliste werden alle relevanten Treffer angezeigt.
- Wählen Sie das gewünschte Element aus, indem Sie in das leere Kästchen davor klicken. Nun ist ein Häkchen in dem Feld zu sehen.
  - Beim Klick in die Zeile wird das Element in einem separaten Tab geöffnet.
- Als nächstes wählen Sie die Art der Verknüpfung aus (Normal, Eltern oder Kind).
  - ⚠ Erst dies aktiviert den Übernehmen-Button.

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zum Abschluss klicken Sie auf "Übernehmen". Die Verknüpfung wurde angelegt.</li> </ul>
Freigeben/Sperre	<p><u>Freigeben:</u> Gibt das Ticket zur Bearbeitung für andere Agenten frei. Diese Ticketaktion erscheint nur, wenn das Ticket gesperrt ist.</p> <p><u>Sperren:</u> Sperrt das Ticket für andere Agenten. Das Ticket kann nur durch den Bearbeiter und dem Verantwortlichen bearbeitet werden.</p>
Beobachten	Klicken Sie hier, wenn Sie über die Vorgänge am Ticket informiert werden möchten.
Drucken	Klicken Sie hier, um das Ticket auszudrucken.

 Wenn Sie im Artikelformular einen Text eingegeben haben, bleibt dieser bei einem Kanalwechsel erhalten, wenn das entsprechende Feld im neuen Kanal auch vorhanden ist. Dies gilt für die Dialoge: "Neues Ticket", "Ticket bearbeiten", "Neuer Artikel" und "Artikel beantworten".



### **Funktion Antworten und Weiterleiten**

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
 Weiterleiten	Über Klick auf diesen Button können Sie eine Notiz oder E-Mail weiterleiten.
 Antworten	Über Klick auf diesen Button können Sie auf eine Notiz oder E-Mail antworten.


Wenn Sie eine der beiden Bearbeitungsmöglichkeiten anklicken, öffnet sich ein neues Fenster.

Darin vorausgewählt sind:

Kanal	Abhängig vom Originalkanal
Im Self Service Portal anzeigen	Haken ist gesetzt
Von	Absender des aufrufenden Artikels (Ihre E-Mailadresse)
Betreff	Originalbetreff wird zitiert: FW (Weiterleitung), RE (Antwort)
Artikelinhalt	Der Originalinhalt wird zitiert.
Anhänge	Befinden sich Anhänge am Originalinhalt, so werden diese beim Weiterleiten oder Antworten "mitgenommen". Sie können bei Bedarf über Anklicken des "X" entfernt werden.

## 10 Asset Dashboard

Die Asset Datenbank ist eine Datenbank, die für den Zugriff und die Verwaltung von Assets (Configuration Items) entwickelt wurde. Als Asset werden alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel, z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume oder Gebäude bezeichnet.

Direkt neben der Menüleiste befindet sich der Explorer, in dem alle Betriebsmittel nach einzelnen Kategorien aufgelistet sind. Über  können Sie dieses Widget aufklappen. Die Zahlen in der Klammer geben die Anzahl der in dieser Kategorie enthaltenen Assets an. Erst durch Anklicken einer Kategorie öffnet sich die dazugehörige Assettabelle.

Oberhalb der Widgets befindet sich die Suchfunktion. Durchsuchbar sind die Asset-Eigenschaften nach "Name" und "A#". Die Verwendung von Wildcards (\*) ist möglich.

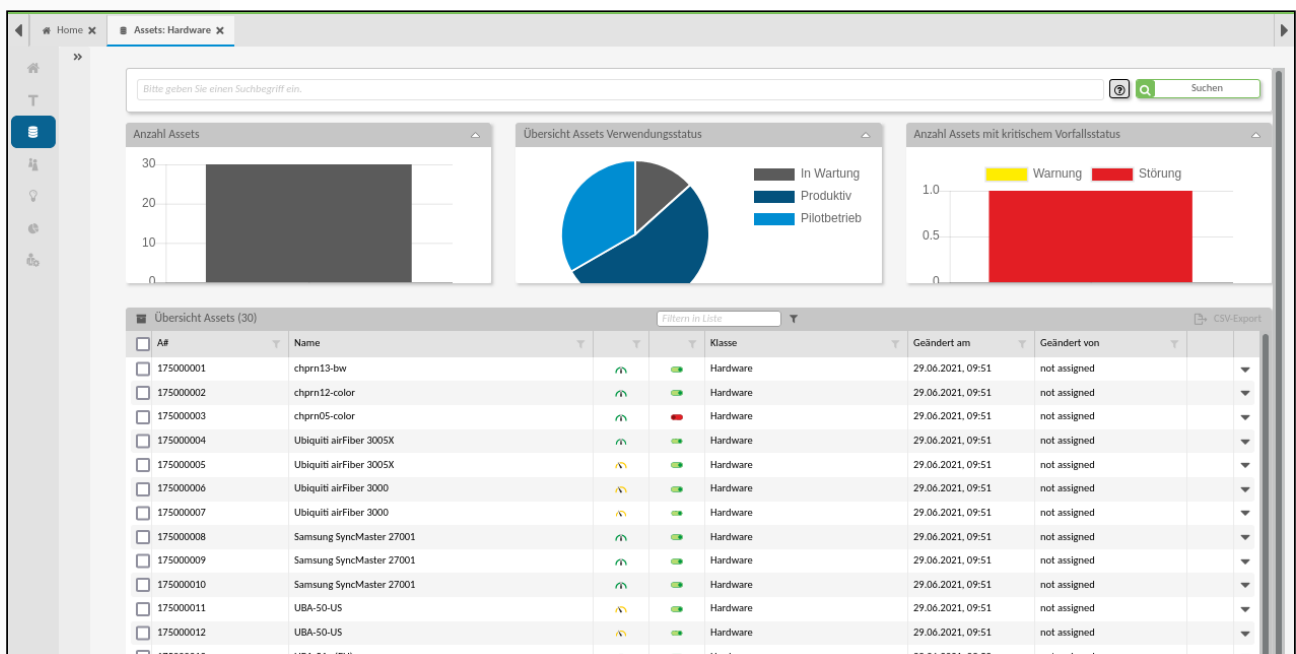



Abb.: Übersicht Asset Dashboard

Die mittig angelegten Widgets geben Ihnen statistische Informationen zu den in der Datenbank enthaltenen Assets. Sie sind standardmäßig konfiguriert und können nicht individuell angepasst werden.

Klappen Sie die Widgets bei Bedarf ein, indem Sie dafür  verwenden.

## 10.1 Die Assettabelle

Sie befindet sich unterhalb der statistischen Auswertungen und gibt Informationen über vorhandene Assets wieder. Im Kopfbereich der Tabelle finden Sie verschiedene Funktionen:

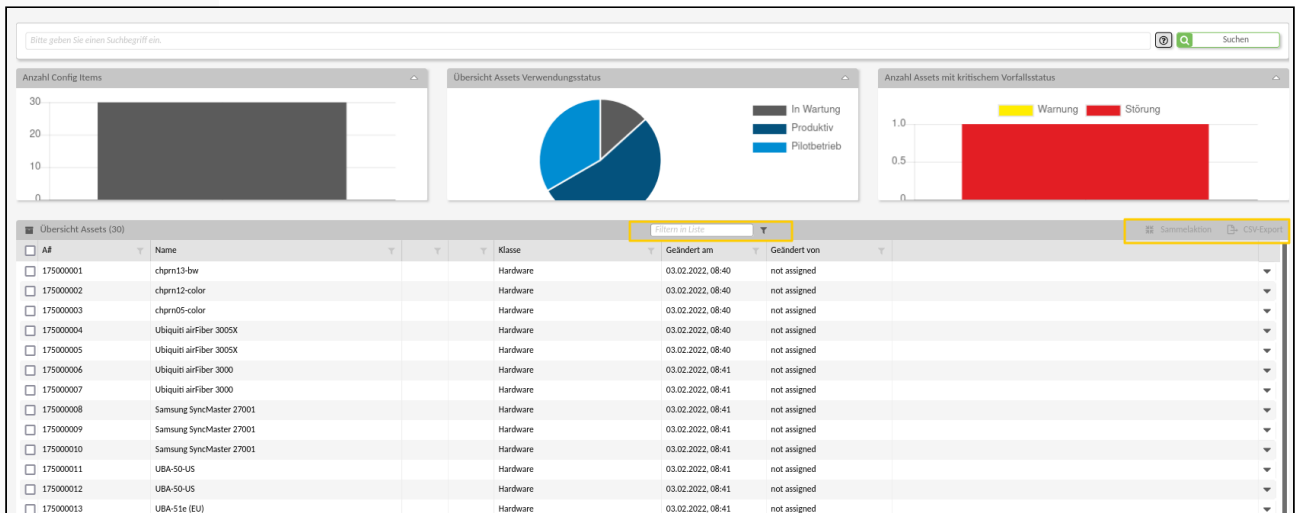



Abb.: Funktionen in der Assettabelle

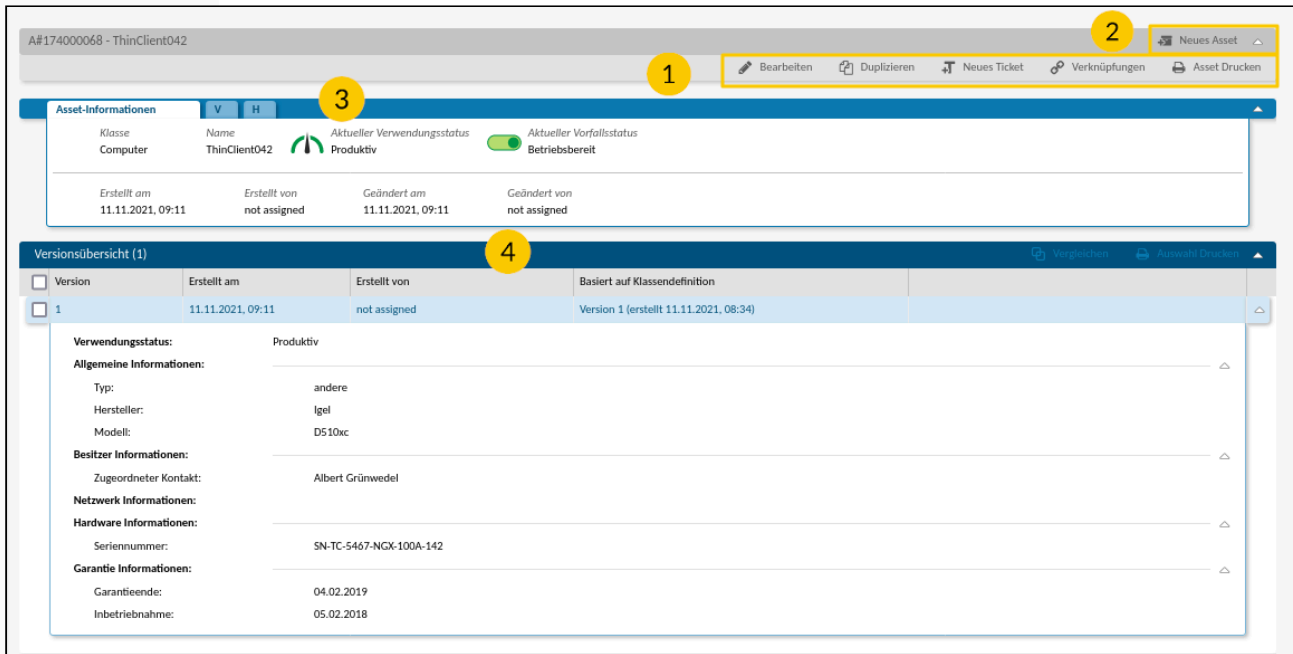
Funktion	Erklärung
Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.

Funktion	Erklärung
Sammelaktion	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Asset in der Liste ausgewählt ist.</p> <p>Nach einem Klick auf "Sammelaktion" öffnet sich ein separates Fenster. Wählen Sie hier aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welches Attribut (z. B. Beschreibung) wie (z.B. ändern in "Anweisung") geändert werden soll.</li> <li>• falls gewünscht, ob das neue Ticket verknüpft werden soll (mit einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset)</li> </ul> <p>Klicken Sie dann den Button "Jetzt ausführen".</p> <p>Ein Overlay informiert sie, welche Aktion Sie ausführen möchten. Klicken Sie "Ja", um die Aktion zu bestätigen. Sollte sich ein Fehler eingeschlichen haben, klicken Sie auf "Nein". Danach können Sie die Sammelaktion nochmals bearbeiten.</p>
CSV Export	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Asset in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
 (Filter in jeder Spalte)	<p>Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

## 10.2 Asset Detailansicht

In der Asset Detailansicht finden Sie sämtliche in der ausgewählten Kategorie der Betriebsmittel enthaltenen Tickets. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, assetrelevante Aktionen auszuführen.

Nach dem Öffnen des Assets finden Sie folgende Ansicht vor:



**Asset-Informationen**

Klasse	Name	Aktueller Verwendungsstatus	Aktueller Vorfalstatus
Computer	ThinClient042	Produktiv	Betriebsbereit

Erstellt am: 11.11.2021, 09:11 | Erstellt von: not assigned | Geändert am: 11.11.2021, 09:11 | Geändert von: not assigned

**Versionsübersicht (1)**

Version	Erstellt am	Erstellt von	Basiert auf Klassendefinition
1	11.11.2021, 09:11	not assigned	Version 1 (erstellt 11.11.2021, 08:34)

**Verwendungsstatus:** Produktiv

**Allgemeine Informationen:**

Typ: andere

Hersteller: Igel

Modell: D510kc

**Besitzer Informationen:**

Zugeordneter Kontakt: Albert Grünwedel

**Netzwerk Informationen:**

**Hardware Informationen:**

Seriennummer: SN-TC-5467-NGX-100A-142

**Garantie Informationen:**

Garantieende: 04.02.2019

Inbetriebnahme: 05.02.2018

Abb.: Übersicht Asset Detailansicht

1	<p>Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für ein Asset:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeiten</li> <li>• Duplizieren</li> <li>• Neues Ticket</li> <li>• Verknüpfungen</li> <li>• Drucken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch Anklicken des Buttons wird das komplette Asset inklusive aller Versionen ausgedruckt.</li> </ul> </li> </ul>
2	<p>Über Klick auf diesen Button können Sie ein neues Asset anlegen.</p>

3

In der ersten Lane befinden sich drei Tabs.

Im ersten Tab "Asset Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Assets.


Im zweiten Tab "Verknüpfte Objekte" sind alle Verlinkungen des Assets ersichtlich, aufgeschlüsselt nach Verlinkung mit Tickets, anderen Assets oder FAQ. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verlinkungen an.



Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket, Asset oder FAQ.


Im dritten Tab "Historie" ist jeder Vorgang am Asset dokumentiert und per Filter durchsuchbar. Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.

4

In der zweiten Lane "Versionsvergleich" sind sämtliche Versionen des Assets erfasst.

Hier steht Ihnen ebenfalls die Filterfunktion zur Verfügung, um die Kommunikation nach Schlagworten zu durchsuchen. Des Weiteren können Sie per Klick auf  die verschiedenen Versionen des Assets vergleichen.

**Assetvergleich:** Setzen Sie ein  vor jede zu vergleichende Assetversion. Klicken Sie auf den Button  "Vergleichen". Es öffnet sich ein separates Fenster, in dem die Versionen in einer Tabelle verglichen werden.

Über  haben Sie die Möglichkeit, ausgewählte Version(en) zu drucken. Dieser Button wird erst aktiv, wenn mindestens eine Version ausgewählt wurde.

Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.

## 10.3 Wie erstelle und bearbeite ich ein Asset (Config Item)?

### 10.3.1 Ein neues Asset (Config Item) anlegen

Um ein neues Asset anzulegen, klicken Sie  in der Kopfzeile des Asset Dashboards an oder wählen "Asset" im Ticket Button des Home Dashboards aus. Daraufhin öffnet sich ein Tab.

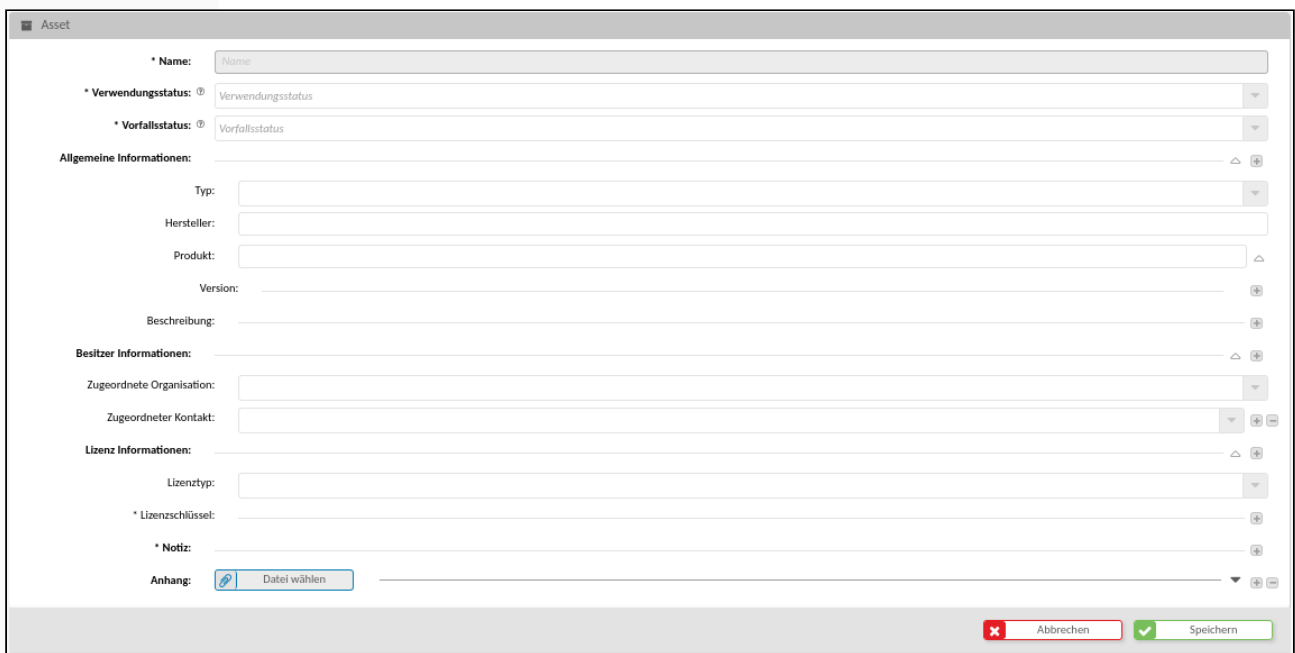


Abb.: Tab "Neues Asset"

Nur Felder, die mit einem \* versehen sind, sind Pflichtfelder. Alle weiteren Felder bieten die Möglichkeit, gerätespezifische Informationen einzutragen, so diese vorhanden und notwendig sind.

Arbeiten Sie Schritt für Schritt die einzelnen Zeilen ab. Befindet sich rechts am auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlmennü.

Name	Tragen Sie den Namen/die Bezeichnung des Assets ein.
Verwendungsstatus	Wählen Sie den Verwendungsstatus Ihres Assets aus. Er beschreibt die Position des Assets innerhalb seines Lebenszyklus.
Vorfallstatus	Wählen Sie den Vorfallstatus Ihres Assets aus. Er beschreibt den aktuellen Zustand des Assets.



Allgemeine Informationen Block	Hier können Sie alle gerätespezifischen Daten eintragen. Dabei ist es möglich, Anhänge hochzuladen.
Besitzer Informationen Block	Ordnen Sie bei Bedarf dem Asset die zugehörige Organisation bzw. den zugehörigen Kontakt zu
Lizenz Informationen Block	Hinterlegen Sie Lizenztyp und den Lizenzschlüssel des Assets.
Notiz	Tragen Sie in das Textfeld eine Beschreibung oder weitere relevante Daten des assets ein.
Anhang	Hier können Sie zusätzliche Dateien an das Asset anhängen. Ein Einfügen per Drag & Drop ist möglich.

Klicken Sie nun auf "Speichern" und das neue Asset ist angelegt.

Je nach zugeordneter Assetklasse können weitere Blöcke und Felder angezeigt werden.

Beispiel "Assetklasse Gebäude"

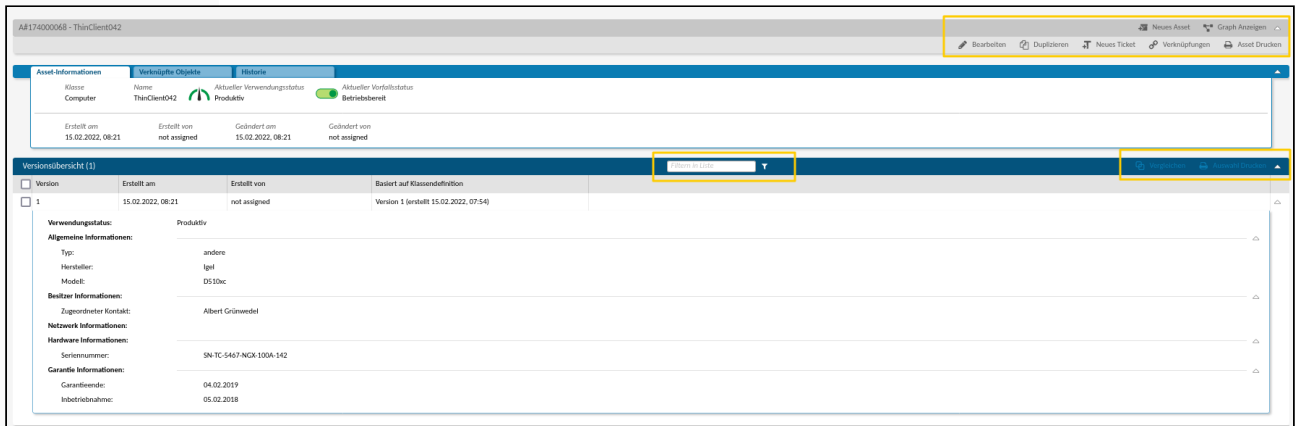
Name	Tragen Sie den Namen/die Bezeichnung des Gebäudes ein.
Verwendungsstatus	Wählen Sie den Verwendungsstatus Ihres Gebäudes aus.
Vorfallstatus	Wählen Sie den Vorfallstatus Ihres Gebäudes aus.



Allgemeine Informationen Block	Hier können Sie alle gebäudespezifischen Daten eintragen. Dabei ist es möglich, Anhänge hoch zu laden.
Adressinformationen Block	Hinterlegen Sie die Adresse des Gebäudes.
Kontaktinformationen Block	<p>Hinterlegen Sie die Kontaktinformationen des Gebäudes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kontaktrolle:</b> Tragen Sie die Rolle ein, die dem zugewiesenen Kontakt angemessen ist (z.B. Hausmeister, Standortleiter etc.)</li><li>• <b>Kontakt:</b> Geben Sie falls erforderlich den spezifischen Kontakt an.</li></ul>

## 10.3.2 Ein hinterlegtes Asset (Config Item) bearbeiten

Nach dem Öffnen des Assets finden Sie folgende Ansicht vor:

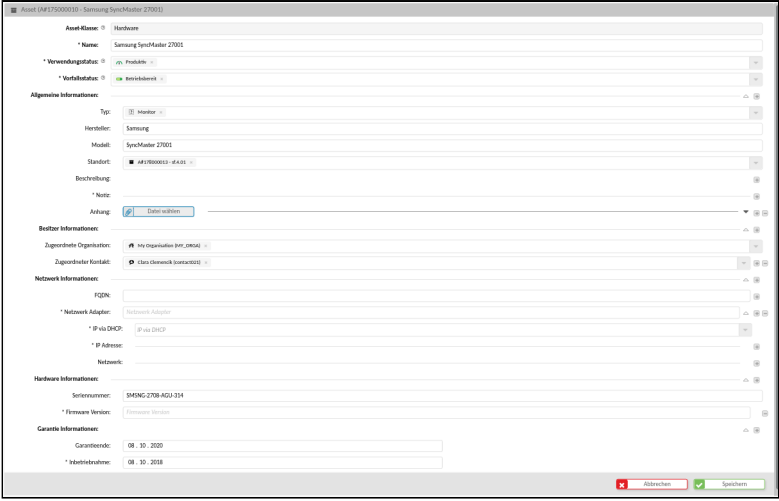




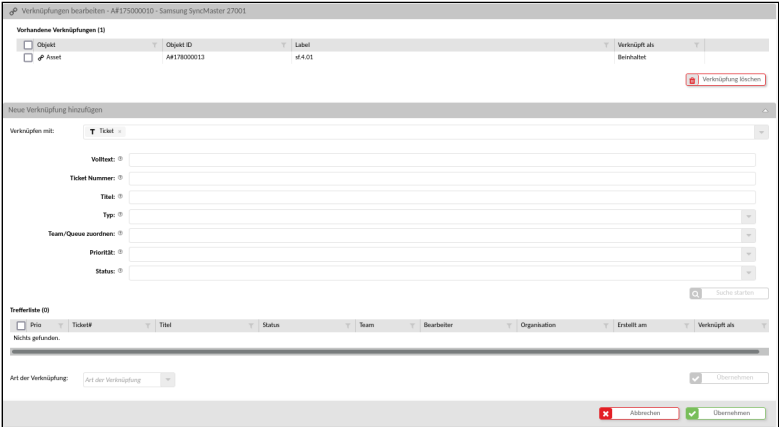
The screenshot displays the KIX Asset Dashboard for a specific configuration item, 'ThinClient042'. The interface includes a top navigation bar with buttons for 'Bearbeiten', 'Duplizieren', 'Neues Ticket', 'Verknüpfungen', and 'Asset Drucken'. Below this, there are tabs for 'Asset-Informationen', 'Verknüpfte Objekte', and 'Historie'. The 'Asset-Informationen' tab is active, showing details such as 'Klasse: Computer', 'Name: ThinClient042', and 'Aktueller Verwendungsstatus: Produktiv'. A 'Versionsübersicht (1)' table is also visible, showing the current version (1) and its creation date (15.02.2022, 08:21). The bottom section contains a detailed information table with categories like 'Allgemeine Informationen', 'Benutzer Informationen', 'Netzwerk Informationen', 'Hardware Informationen', and 'Garantie Informationen'.

Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Assets

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neues Asset	Über Klick auf diesen Button können Sie ein neues Asset anlegen.
Graph anzeigen	Durch Anklicken des Buttons können Sie sich die Beziehungen eines Assets zu anderen Assets in einem Graph visualisieren lassen.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Bearbeiten	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle hinterlegten Daten des Assets sehen können:</p>  <p>Bearbeiten und Ändern Sie die Inhalte analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Assets über die Schaltfläche . Klicken Sie am Ende "Speichern" und die Änderungen sind fix.</p>
Duplizieren	<p>Durch Klicken auf diese Schaltfläche können Sie ein Asset duplizieren.</p>
Neues Ticket	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein separates Fenster, in dem Sie ein neues Ticket anlegen können. Das Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Tickets über die Schaltfläche .</p>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Verknüpfungen	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle vorhandenen Verknüpfungen in einer Liste sehen.</p>  <p>Über die Filterfunktion können Sie diese Liste durchsuchen. Klicken Sie dazu auf den Filter und geben Sie ein Schlagwort ein.</p> <p>Wenn Sie eine bestehende Verknüpfung löschen möchten, wählen Sie das Element in der Tabelle aus indem Sie ein Häkchen in die Box setzen und klicken anschließend auf den Button "Verknüpfung löschen".</p> <p>Wenn Sie eine neue Verknüpfung erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie zuerst aus, mit welchem Element Sie das Asset verknüpfen wollen: einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset.</li> <li>• Füllen Sie alle Ihnen bekannte Informationen zu dem gesuchten Element in die entsprechenden Felder.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis: Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden.</li> </ul> </li> <li>• Klicken Sie nun den Button "Suche starten".</li> <li>• In der Trefferliste werden alle relevanten Treffer angezeigt.</li> <li>• Wählen Sie das gewünschte Element aus, indem Sie in das leere Kästchen davor klicken. Nun ist ein Häkchen in dem Feld zu sehen.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beim Klick in die Zeile wird das Element in einem separaten Tab geöffnet.</li> </ul> </li> <li>• Als nächstes wählen Sie die Art der Verknüpfung aus (Normal, Eltern oder Kind).             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ⚠ Erst dies aktiviert den Übernehmen-Button.</li> </ul> </li> </ul>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zum Abschluss klicken Sie auf "Übernehmen". Die Verknüpfung wurde angelegt.</li> </ul>
Asset Drucken	Durch Klicken auf diese Schaltfläche können Sie die Daten zum Asset ausdrucken.
Filter	Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einem Suchbegriff einzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Vergleichen	<p>Setzen Sie ein <input checked="" type="checkbox"/> vor jede zu vergleichende Assetversion.</p> <p>Klicken Sie auf den Button  "Vergleichen". Es öffnet sich ein Tab, in dem die Versionen in einer Tabelle verglichen werden.</p>
Auswahl Drucken	Durch Klicken auf diese Schaltfläche können Sie die Daten zum Vergleich der Assetversionen ausdrucken.

## 10.4 Assets bildlich darstellen: Der Verknüpfungsgraph

Sie können sich die Beziehungen eines Assets zu anderen Assets in einem Graph visualisieren lassen. Diese Visualisierung hilft Ihnen, sowohl Abhängigkeiten zwischen den Assets als auch die Relevanz von Assets zu erkennen. Sie benötigen dazu mindestens Rechte auf das Lesen und Bearbeiten von Assets. Wenden Sie sich dazu ggf. an Ihren Systemadministrator.

Um den Graphen anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Graph anzeigen". Der Graph wird in einem neuen Tab geöffnet.

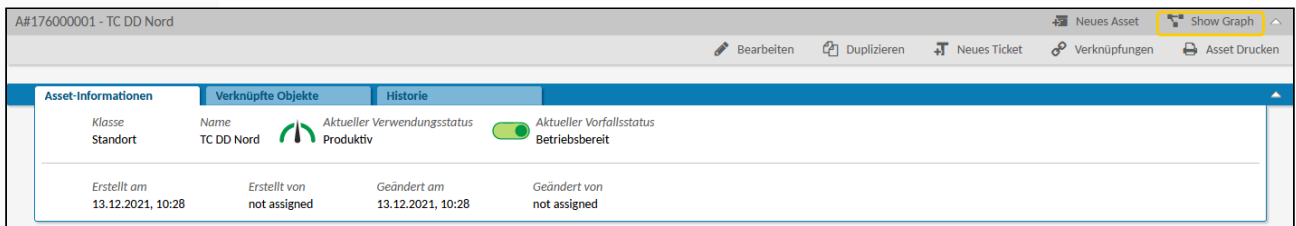


Abb.: Asset mit Schaltfläche "Graph anzeigen"

Der Graph visualisiert die Beziehungen des ausgewählten Assets zu den mit ihm verknüpften Assets einschließlich des Verknüpfungstyps. Jedes Asset wird als Icon dargestellt. Sie können die Position der Icons mit gedrückter linker Maustaste verschieben, um insbesondere in umfangreichen Darstellungen etwas mehr Übersicht zu erhalten. Ein Klick auf ein Icon öffnet ein Overlay mit den Assetdetails einschließlich einer Direktverlinkung zum Asset.

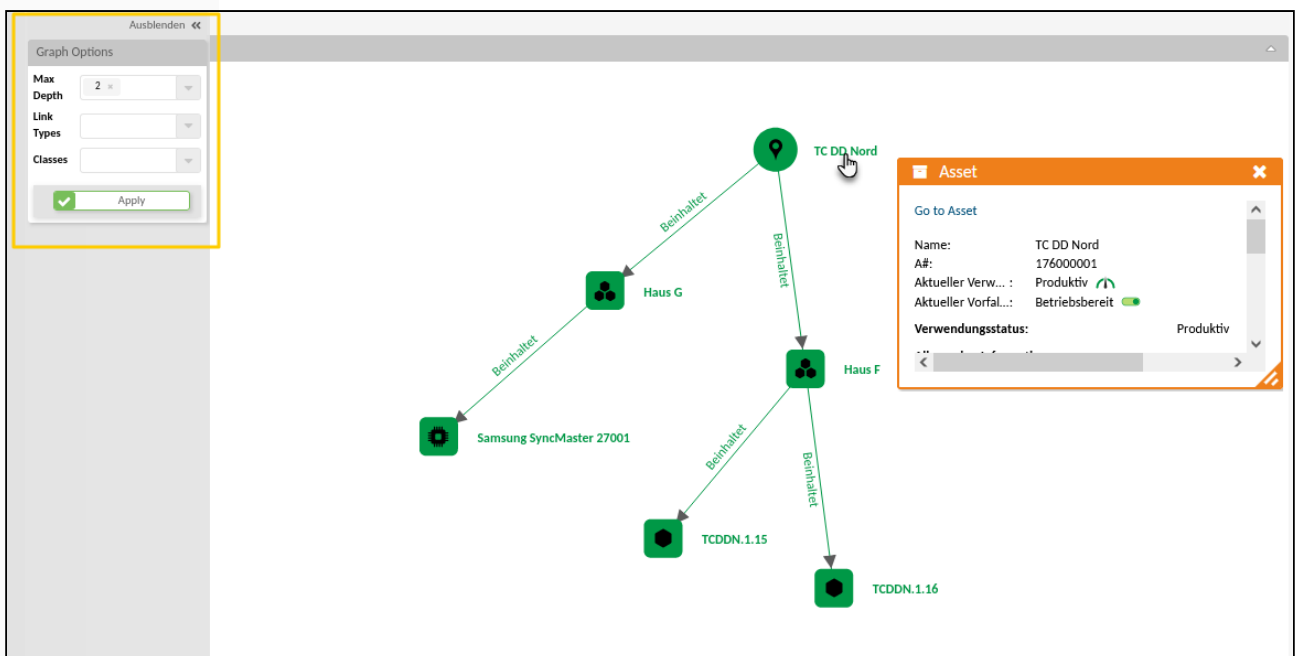


Abb.: Verknüpfungsgraph abbilden mit Einstellungsmöglichkeiten



Mittels der Graph Optionen können Sie die Darstellung filtern. Die Filter beziehen sich immer auf das Asset, über dessen Detailansicht der Graph geöffnet wurde.

- Maximale Tiefe:
  - Legt die maximale Verknüpfungstiefe - ausgehend vom gewählten Asset - fest, die angezeigt werden soll (max. 3 Ebenen)
- Verknüpfungstyp:
  - Auswahl des Verknüpfungstyps (z. B. "Relevant für").
  - Damit können Sie den Graph auf die hier ausgewählten Verknüpfungstypen einschränken.
- Klassen:
  - Auswahl der Assetklassen (z. B. "Standort" und "Computer")
  - Damit können Sie den Graph auf die ausgewählten Assetklassen einschränken.
  - Alternativ können sie durch Setzen des Häkchens "Alle (Asset-Klassen) auswählen".

Bei Bedarf können Sie die Darstellung des Graphen - so wie er gerade konfiguriert ist - weiterleiten. Konfigurieren Sie dazu den Graph nach Erfordernis und ordnen Sie ggf. die Icons an. Kopieren Sie dann die URL und leiten Sie diese bspw. per Mail weiter.

Um den Graph zu schließen, schließen Sie den Tab.

## 10.5 Praxisbeispiele zu Assets

### 10.5.1 Das Feld "Betroffenes Asset"

#### **Vorfall mit einem Asset verknüpfen:**

An einem Gerät (Asset) liegt eine Störung vor. Das betroffene Gerät ist in der Klasse "Computer" erfasst. Sie legen ein Ticket des Typs „Vorfall“ an und wählen im Feld „Betroffenes Asset“ das betroffene Gerät aus. Auf diese Weise ist das Ticket mit dem Gerät verknüpft und der Vorfallstatus des Geräts ändert sich von „Operational“ auf „Incident“ (Störung).

#### **Vorfall auswerten:**

Um gezielte Problemanalysen und -auswertungen zum Vorgang durchzuführen, können von Ihrem Admin zusätzliche Felder (sog. Dynamische Felder) in die Programmoberfläche eingebunden werden. Anhand derer können die am betroffenen Gerät (Asset) gesetzten Werte automatisch an das Ticket kopiert und so für Reporting oder Workflowsteuerung genutzt werden.

- Beispiel Service mit Zeitvorgabe:

An einem Feld kann zum Beispiel ein betroffener Service hinterlegt werden. Wird an diesem Service eine Arbeitszeitvorgabe für die Beseitigung der Störung festgelegt, kann diese Zeitvorgabe am Ticket als Orientierung oder Vorgabewert eingetragen werden. Die Vorgabezeit kann dann mit der Zeiterfassung verglichen werden.

- Beispiel Service mit Verrechnungspreis:

An einem Service Request-Ticket wird der angefragte Service hinterlegt. An diesem Service ist ein Verrechnungspreis hinterlegt, der direkt am Ticket eingetragen wird.

## 11 Organisation Dashboard

Im Organisation Dashboard gibt es zwei Tabellen-Widgets, welche initial leer angezeigt werden. Nutzen Sie das Suchfeld, um nach Organisationen und Kontakten zu suchen.

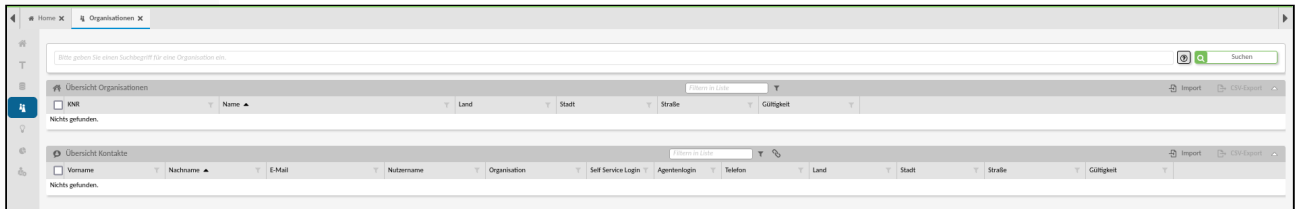


Abb: Organisationen Dashboard

### Hinweis

Für die **Suche nach Kontakten** können Sie folgende Sonderzeichen benutzen:

- „&“: Damit können Begriffe kombiniert werden (UND-Verknüpfung), z.B. Suche nach "Max+Muster" sucht nach „Max“ und „Muster“ und findet den Kontakt Max Mustermann
- „+“: Gleiche Funktion wie „&“
  - **+ in Suche nach Telefonnummern:** Durch manuelle Eingabe der Telefonnummer, z.B. "+49123456789" kann ein Kontakt gesucht und gefunden werden.
  - Kombinationssuchen (z.B. "+49123 & Hans") sind nur möglich, wenn Ihr Admin das System entsprechend konfiguriert hat. Wenden Sie sich im Zweifelsfall an ihn.
- „|“: Damit können Begriffe separiert werden, um alles zu finden, was „entweder das eine oder das andere“ (ODER-Verknüpfung) enthält, z.B. Suche nach "Hark|Potts" sucht „Hark“ ODER „Potts“ und findet die Kontakte "Bill Potts" und "Jack Harkness"
- „\*“: Unbekannte Teile können an beliebiger Position der Suchphrase durch Wildcards (\*) ersetzt werden, z.B. Suche nach "J\*Yves" zeigt den Kontakt "Jacque-Yves Cousteau"

## 11.1 Die Organisations- bzw. Kontakttabelle

Im Kopfbereich der jeweiligen Tabelle finden Sie verschiedene Funktionen

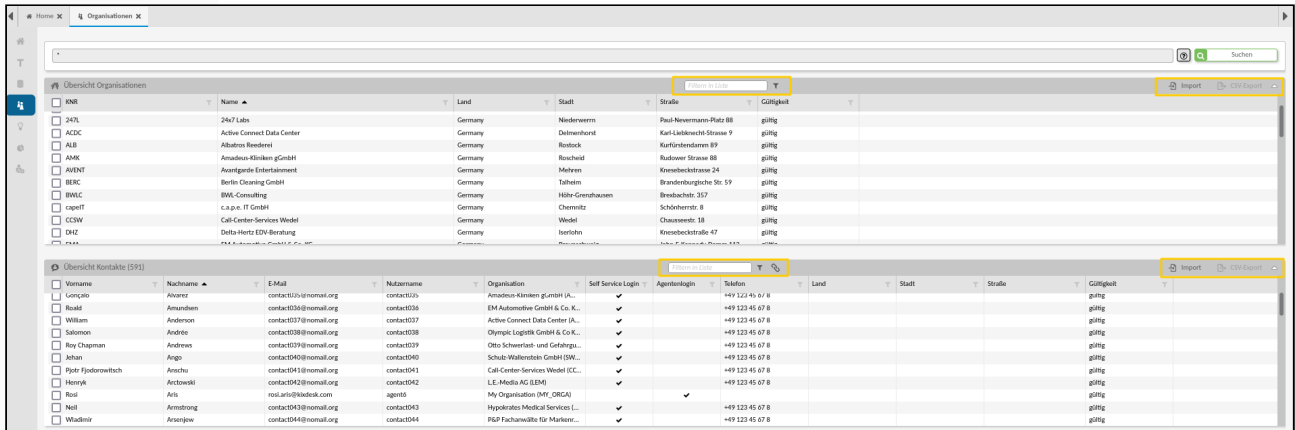


Abb: Organisationstabelle mit abhängiger Kontakttabelle

<p>Filtern</p>	<p>Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie dazu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>
<p> / </p>	<p>Abhängigkeit der Kontakttabelle aufheben / Kontakttabelle von Organisationstabelle abhängig machen</p>
<p>Import</p>	<p>Bei Anklicken öffnet sich das Formular zum Import von Daten. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Funktionserläuterungen".</p>
<p>CSV Export</p>	<p>Exportiert die gewählten Kontakte/Organisationen in eine CSV-Datei. Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Kontakt/eine Organisation in der Tabelle ausgewählt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
<p> (Filter in jeder Spalte)</p>	<p>Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

### **Hinweise für den CSV-Import und -Export**

Die exportierte CSV-Datei enthält u.a. nachfolgende Attribute (Spalten):


- Export von Organisationen: Attribut "Nummer" (das Attribut "Name" ist nicht eindeutig).
- Export von Kontakten: Attribut "EMail".

Die Werte in diesen Attributen bilden die Grundlage für eine korrekte Zuordnung der Datensätze beim (Re-)Import. Stellen Sie daher vor dem Import sicher, dass diese Werte nur einmal in der CSV-Datei existieren. Existieren die Nummer bzw. die E-Mail-Adresse noch nicht in KIX, werden diese Datensätze neu angelegt. Existieren sie bereits in KIX, können Sie im Import-Dialog festlegen, wie mit diesen Daten verfahren werden soll (s. Abschnitte "Import" und "CSV-Export" unter [Allgemeine Funktionserläuterungen](#) (siehe Seite 11) ).

Möchten Sie einen bestimmten Organisationseintrag oder einen Kontakt öffnen, klicken Sie auf die Zeile der Tabelle.

Wie Sie eine neue Organisation oder einen neuen Kontakt anlegen und diesen Eintrag dann bearbeiten können, finden Sie in den Kapiteln "Wie lege ich eine Organisation an und bearbeite diesen Eintrag?" und "Wie lege ich einen neuen Kontakt an und bearbeite bestehende Kontakte?".

## 11.2 Zugeordnete Kontakte anzeigen

Das Symbol  im Kopf der Tabelle "Übersicht Kontakte" stellt eine Abhängigkeit der beiden Tabellenwidgets her und ist initial inaktiv. Aktivieren Sie die Abhängigkeit, um automatisch Kontakte angezeigt zu bekommen, die ausgewählten Organisationen zugeordnet sind.

Wenn Sie in der Tabelle "Übersicht Organisationen" einen Filter anwenden, aktualisiert sich die Tabelle "Kontakte" entsprechend. Als Ergebnis werden die Kontakte angezeigt, die den entsprechenden Organisationen zugeordnet sind. Es ist möglich, mehrere Auswahlkriterien anzuwenden. Selbst wenn alle Filter in der Tabelle "Übersicht Organisationen" gelöscht werden, zeigt die Tabelle "Zugeordnete Kontakte" weiterhin die vorausgewählten Kontakte an.

Diese Abhängigkeit wird erst wieder aufgelöst, wenn Sie den Button  anklicken.

Wenn die Abhängigkeit zwischen den beiden Tabellen aktiv ist, berücksichtigt die Suche im Header nur Organisationen. In der Kontakt-Tabelle werden die Kontakte angezeigt, die den gefundenen Organisationen zugeordnet sind. Wenn die Abhängigkeit aufgelöst ist, berücksichtigt die Suche beide Tabellen und zeigt jeweils die Suchergebnisse an.

## 11.3 Organisation bzw. Kontakt Detailsicht

In der Organisation und Kontakt Detailsicht finden Sie sämtliche im System hinterlegten Organisationen mit den dazugehörigen Kontakten. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, organisations- und kontaktrelevante Aktionen auszuführen.

Home

Organisationen

Suchen

Übersicht Organisationen (43)

Import

CSV Export

	Name	Land	Stadt	Straße	Gültigkeit
<input type="checkbox"/>	24/7 Labs	Germany	Niederrhein	Paul-Neumann-Platz 88	gültig
<input type="checkbox"/>	ACDC	Germany	Delmenhorst	Karl-Liebknecht-Straße 9	gültig
<input type="checkbox"/>	ALB	Germany	Rostock	Kurfürstendamm 89	gültig
<input type="checkbox"/>	AMK	Germany	Buchholz	Rubower Straße 88	gültig
<input type="checkbox"/>	AV&T	Germany	Mohren	Knebeckstraße 24	gültig
<input type="checkbox"/>	B&C	Germany	Talheim	Brandenburgische Str. 59	gültig
<input type="checkbox"/>	BW&C	Germany	Hilte-Grodenhausen	Bresbacher 357	gültig
<input type="checkbox"/>	capoIT	Germany	Chemnitz	Schloßstr. 8	gültig
<input type="checkbox"/>	CCSW	Germany	Wedel	Chausseestraße 18	gültig
<input type="checkbox"/>	DN42	Germany	Isarhahn	Knebeckstraße 47	gültig
<input type="checkbox"/>	EMM	Germany	Reinhold	Wald- & Rosenstraße 100	gültig

Übersicht Kontakte (593)

Import

CSV Export

	Vorname	Nachname	E-Mail	Nutzernamen	Organisation	Self-Service Login	Agentenlogin	Telefon	Land	Stadt	Straße	Gültigkeit
<input type="checkbox"/>	John	Angen	contact040@nomail.org	contact040	Schule Wellenstein GmbH (SWL)	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Pipe Fjodorowitsch	Anschu	contact041@nomail.org	contact041	Call-Center-Services Wedel (CCS)	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Henryk	Arctowski	contact042@nomail.org	contact042	L.E. Media AG (LEM)	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Rosi	Arts	rosi.arts@klickdesk.com	agent05	My Organisation (MY_ORGA)		✓					gültig
<input type="checkbox"/>	Nail	Armstrong	contact043@nomail.org	contact043	Hypokrates Medical Services L...	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Wladimir	Arasjow	contact044@nomail.org	contact044	P&P Fachanwälte für Marken...	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	not	assigned	admin@localhost	admin	My Organisation (MY_ORGA)		✓					gültig
<input type="checkbox"/>	Vilno	Auer	contact045@nomail.org	contact045	24/7 Labs (24/7L)	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Reier	Aufschneider	contact046@nomail.org	contact046	Avantgarde Entertainment (AV...	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	George	Bach	contact047@nomail.org	contact047	Hes & Göt GmbH (HGOCT)	✓		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	William	Baillon	contact048@nomail.org	contact048	Souche de 1987M	✓		+49 123 45 67 8				gültig

Abb.: Übersicht Organisationen und Kontakt Übersicht

### 11.3.1 Detailsicht Organisation

Durch Anklicken des gewünschten Organisationseintrages öffnet sich die Übersicht, die alle hinterlegten Informationen zu dieser Organisation zeigt (Kontaktaten, hinterlegte Ansprechpartner sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit der Organisation verknüpft sind).

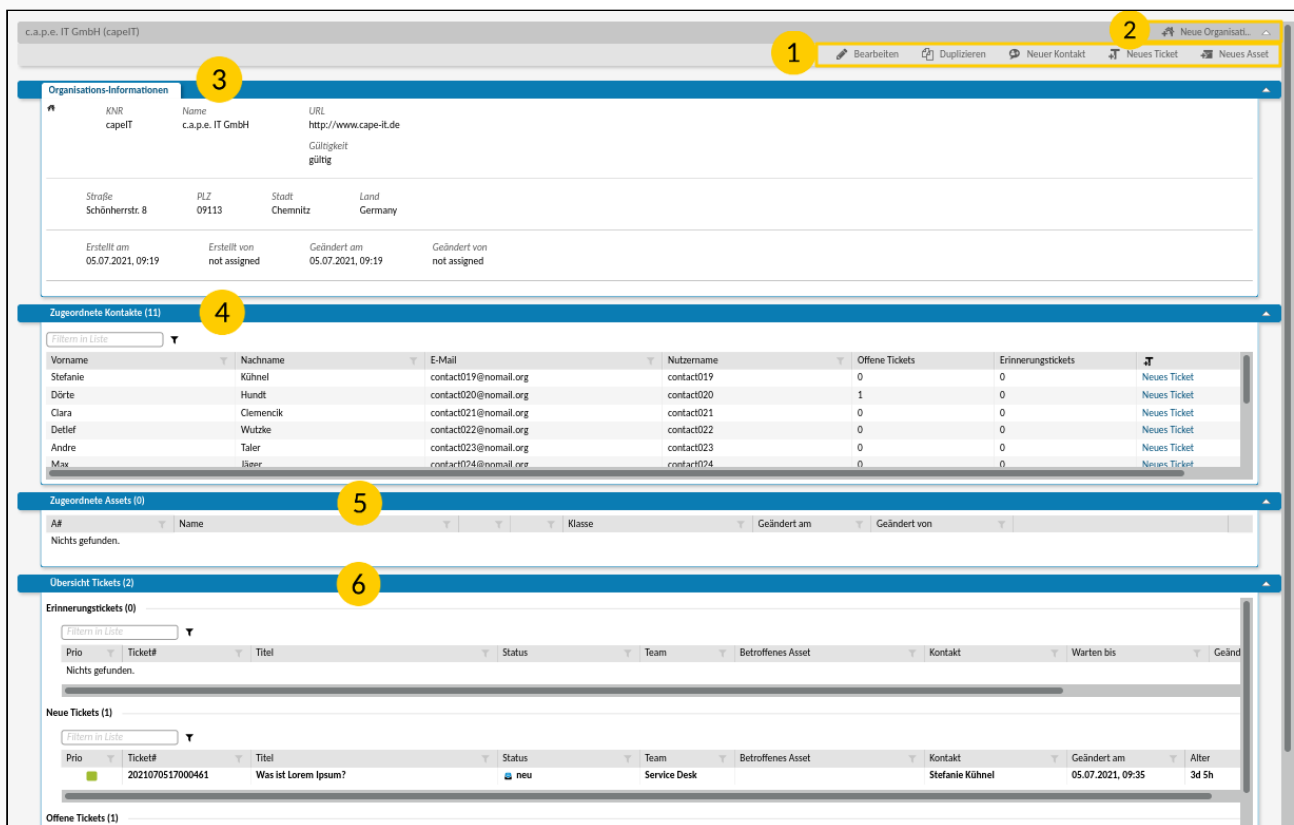


Abb.: Überblick Organisation Detailsansicht

1	Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für den Eintrag der Organisation.
2	Über Klick auf diesen Button können Sie eine neue Organisation anlegen.
3	In der Lane "Organisations-Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Eintrages.
4	In der Lane "Zugeordnete Kontakte" finden Sie alle für dieser Organisation hinterlegten Ansprechpartner.
5	<p>In der Lane "Zugeordnete Assets" sind alle mit dieser Organisation verbundenen Assets ersichtlich. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an.</p> <p>Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Asset.</p> <p>Sind der Organisation keine Assets zugeordnet, ist die Lane geschlossen.</p>

6

In der Lane "Übersicht Tickets" sind alle mit dieser Organisation verbundenen Tickets ersichtlich. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an.

Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket.

## 11.3.2 Detailsicht Kontakt

Durch Anklicken des gewünschten Kontakts öffnet sich die Übersicht aller zu diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Kontaktdaten, zugehörige Organisation sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit dem Kontakt verknüpft sind).

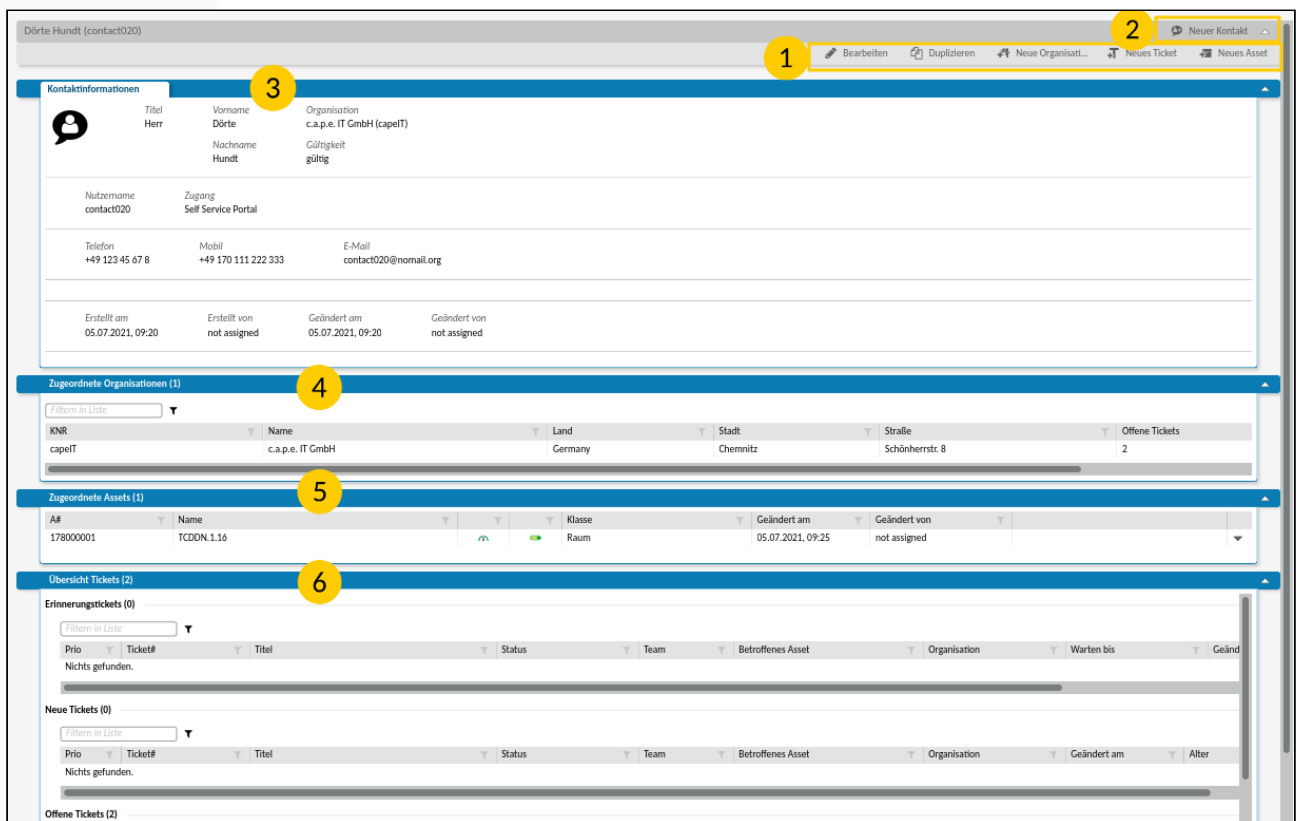


Abb.: Überblick Kontakt Detailsicht

1

Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für den angelegten Kontakt.


2

Über Klick auf diesen Button können Sie einen neuen Kontakt anlegen.

3	In der Lane "Kontakt-Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Eintrags.
4	In der Lane "Zugeordnete Organisationen" finden Sie die für diesen Kontakt hinterlegten Organisationen.
5	<p>In der Lane "Zugeordnete Assets" werden alle die Assets angezeigt, die mit diesem Kontakt und der Organisation des Kontaktes verbundenen sind. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an.</p> <p>Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Asset.</p> <p>Sind dem Kontakt keine Assets zugeordnet, ist die Lane geschlossen.</p>
6	<p>In der Lane "Übersicht Tickets" sind alle mit diesem Kontakt verbundenen Tickets ersichtlich. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an.</p> <p>Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie, öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket.</p>

## 11.4 Wie lege ich eine Organisation an und bearbeite diesen Eintrag?

### 11.4.1 Eine neue Organisation anlegen

Um eine neue Organisation anzulegen, klicken Sie auf  oder wählen "Organisation" im Ticket Button des Home Dashboards aus. Daraufhin öffnet sich ein Tab.

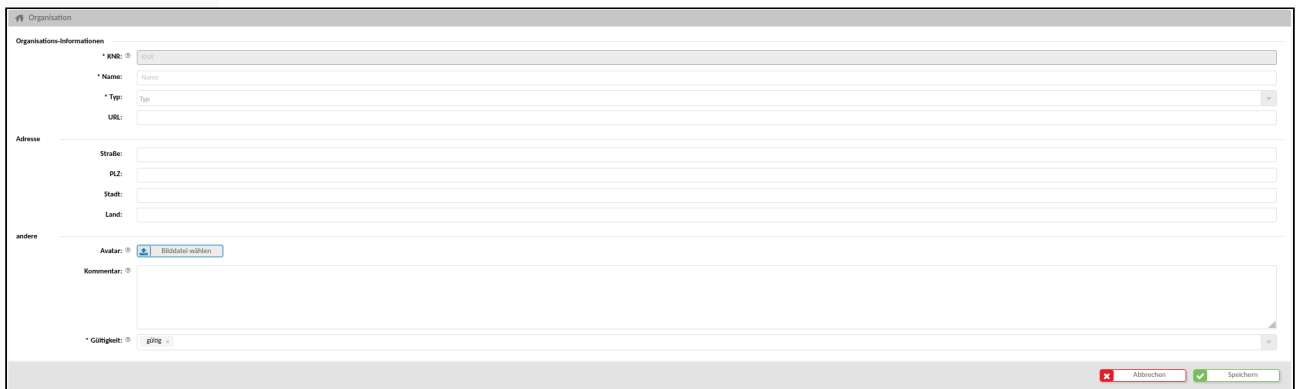






Abb.: Formular "Neue Organisation"

Arbeiten Sie sich Schritt für Schritt durch das Formular. Felder die mit einem \* versehen sind, sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden. Befindet sich rechts neben dem auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlménü.

KNR	<p>Tragen Sie eine eindeutige Kennung (z. B. eine Kundennummer) der Organisation ein.</p> <div>  <b>Info</b> <p>Das Eingabefeld zur Bearbeitung der Kundennummer ist auch nachträglich editierbar. Die Änderung wird gespeichert und an zugeordneten Objekten sichtbar.</p> <p> Eventuelle Automatismen wie Jobs, Actions etc. die diese Nummer (KNR) als Wert genutzt haben, funktionieren dann für diese Organisation nicht mehr!</p> </div>
Name	Tragen Sie den (Firmen)Namen der Organisation ein.

Typ	Tragen Sie den Typ Ihrer Organisation ein. Zur Verfügung stehen "Kunde", "Dienstleister", "Lieferant/Partner (extern)" und "Lieferant/Partner (intern)".
URL	Hinterlegen Sie die Webseite der Organisation.
Adressblock	Geben Sie die Adressdaten der Organisation ein.
Avatar	<p>Bei Bedarf können Sie ein zugehöriges Bild hochladen.</p> <div>  <b>Hinweis</b>  Es ist keine nachträgliche Konfiguration der Bildgröße möglich.  Empfehlung: Verwenden Sie ein quadratisches Bild oder ein Bild im Hochformat. </div>
Kommentar	Nützliche Zusatzinformationen können in diesem Feld erfasst werden.
Gültigkeit	<p>Hier legen Sie fest, ob die Organisation „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist.</p> <div>  <b>Hinweis</b>  Die Organisation kann im System nur verwendet werden, wenn sie „gültig“ gesetzt ist. </div>

Zum Schluss klicken Sie auf "Speichern" und die neue Organisation ist angelegt.

## 11.4.2 Einen Organisationseintrag bearbeiten

Durch Anklicken des gewünschten Organisationseintrages öffnet sich die Übersicht, die alle hinterlegten Informationen zu dieser Organisation zeigt (Kontaktdaten, hinterlegte Ansprechpartner sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit der Organisation verknüpft sind).

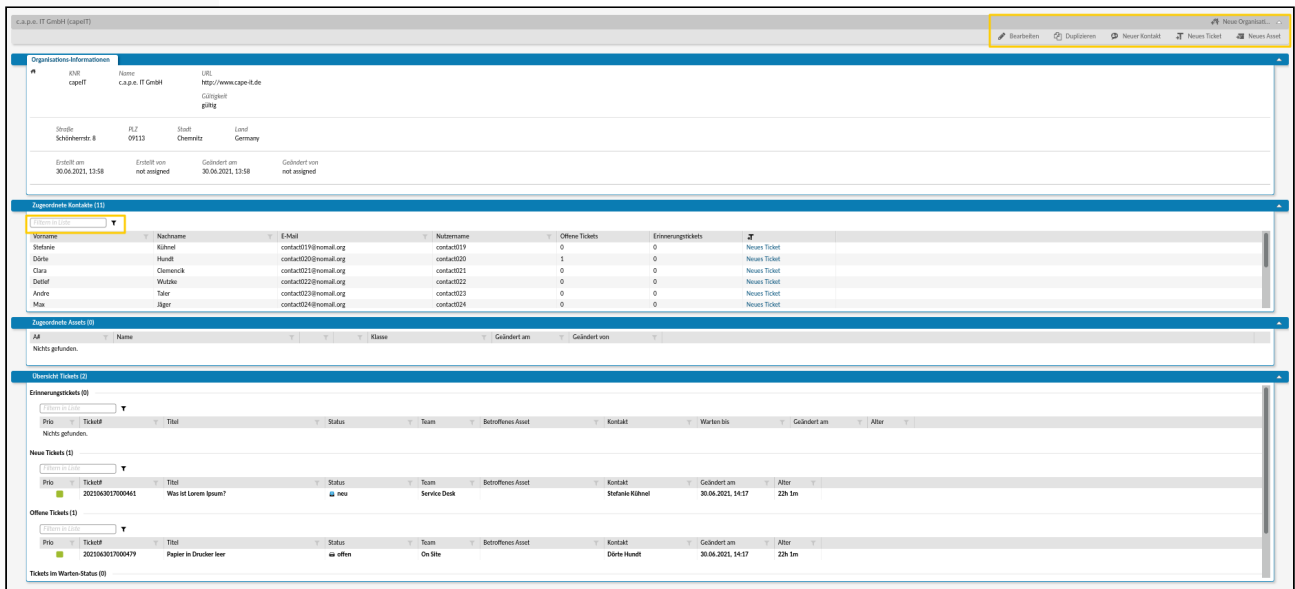

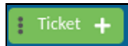



Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Organisationseintrags


Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neue Organisation	Über Klick auf diesen Button können Sie eine neue Organisation anlegen.
Bearbeiten	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem alle Informationen zu der Organisation erfasst sind:</p> <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen bei "Organisation anlegen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Duplizieren	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem eine neue Organisation angelegt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Dialog ist vor ausgefüllt mit den Daten der Ausgangsorganisation.</li> <li>• Folgende Felder sind Ausnahmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Formularfeld "KNR" ist leer und muss ergänzt werden.</li> <li>• Der Eintrag im Formularfeld "Name" lautet: "Kopie von [Name der aufrufenden Organisation]" und sollte von Ihnen angepasst werden.</li> </ul> </li> </ul>
Neuer Kontakt	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie einen neuen Kontakt anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Kontaktes über die Schaltfläche .</p>
Neues Ticket	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Ticket anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Tickets über die Schaltfläche .</p>
Neues Asset	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Asset anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Assets über die Schaltfläche .</p>
Filter	<p>Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einem Suchbegriff einzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

## 11.5 Wie lege ich einen neuen Kontakt an und bearbeite bestehende Kontakte?

### 11.5.1 Einen neuen Kontakt hinzufügen

Um einen neuen Kontakt anzulegen, klicken Sie auf  oder wählen "Kontakt" im Ticket Button des Home Dashboards aus. . Daraufhin öffnet sich ein Tab.

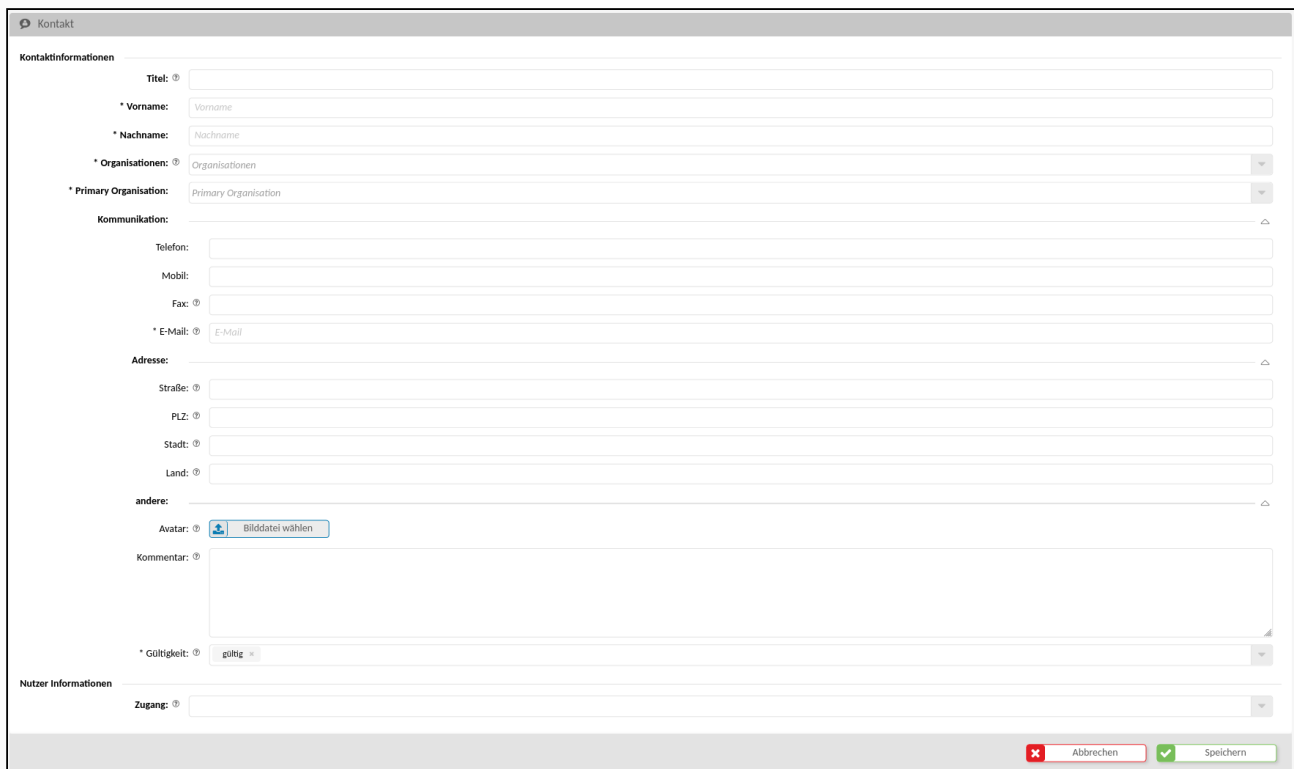


Abb.: Formular "Neuer Kontakt"

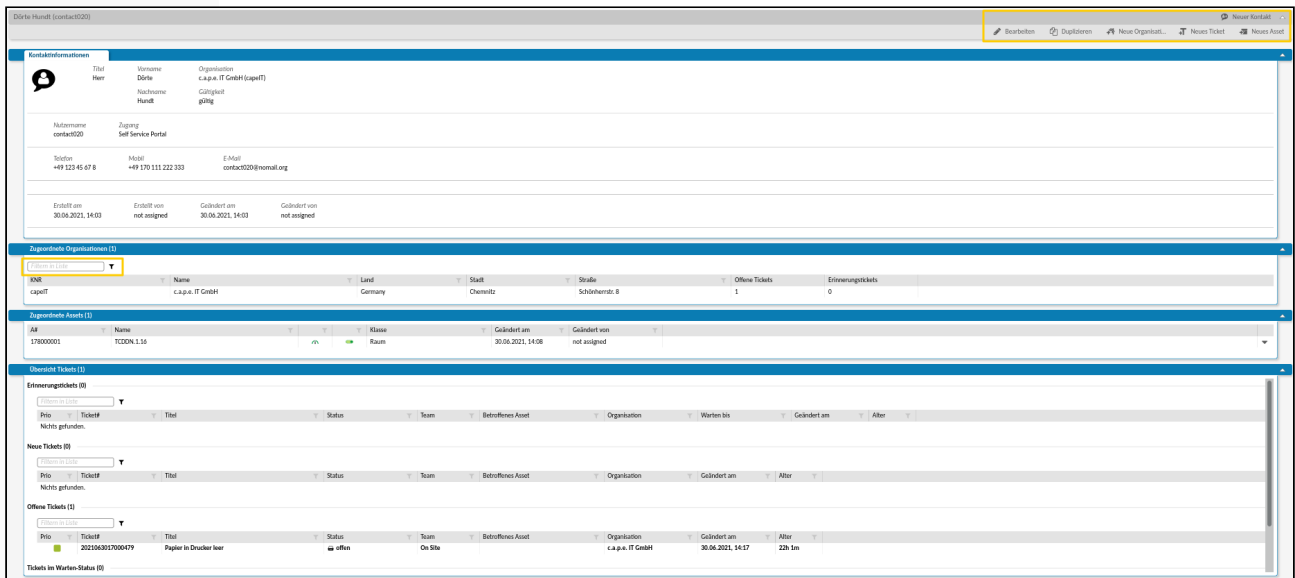
Gehen Sie Zeile für Zeile durch das Formular und tragen Sie die relevanten Informationen ein. Felder die mit einem \* versehen sind, sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden. Befindet sich rechts neben dem auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlménü.

Block Kontakt-Informationen	<p>Tragen Sie die Daten der Kontaktperson ein.</p> <div> <p><b>i</b> Bei Erstellung und Bearbeitung von Kontaktdatensätzen stehen für die Organisation neben der Einfachauswahl "Primärorganisation" auch eine Mehrfachauswahl "Organisationen" zur Verfügung. Die Mehrfachauswahl kommt zum Tragen, wenn der Kontakt für verschiedene Organisationen tätig ist.</p> </div>
Block Kommunikation	Geben Sie die Daten ein, unter welchen die Kontaktperson erreichbar ist.
Block Adresse	Geben Sie die Adressdaten Ihrer Kontaktperson ein.
Avatar	<p>Bei Bedarf können Sie ein zugehöriges Bild hochladen.</p> <div> <p><b>i Hinweis</b></p> <p>Es ist keine nachträgliche Konfiguration der Bildgröße möglich. Empfehlung: Verwenden Sie ein quadratisches Bild oder ein Bild im Hochformat.</p> </div>
Kommentar	Nützliche Zusatzinformationen können in diesem Feld erfasst werden.
Gültigkeit	<p>Hier legen Sie fest, ob der Kontakt „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist.</p> <div> <p><b>i Hinweis</b></p> <p>Der Kontakt kann im System nur verwendet werden, wenn er „gültig“ gesetzt ist.</p> </div>
Nutzer Information	<p>Geben Sie hier ein, ob der Kontakt einen Zugang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum Agentportal oder</li> <li>• zum Self-Service Portal oder aber</li> <li>• über "Alle auswählen" zu beiden Portalen</li> </ul> <p>erhält.</p>

Abschließend klicken Sie auf "Speichern" und der neue Kontakt ist angelegt.

## 11.5.2 Einen Kontakt bearbeiten

Durch Anklicken des gewünschten Kontakts öffnet sich die Übersicht aller zu diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Kontaktdaten, zugehörige Organisation sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit dem Kontakt verknüpft sind).






The screenshot displays the 'Kontaktinformationen' (Contact Information) tab for a contact named 'capit'. The interface includes sections for 'Zugeordnete Organisationen' (Assigned Organizations), 'Zugeordnete Assets' (Assigned Assets), and 'Übersicht Tickets' (Ticket Overview). The 'Übersicht Tickets' section is further divided into 'Erwartungstickets' (Expected Tickets), 'Neue Tickets' (New Tickets), and 'Offene Tickets' (Open Tickets).

Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Kontakts

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neuer Kontakt	Über Klick auf diesen Button können Sie einen neuen Kontakt anlegen.
Bearbeiten	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem alle Informationen zu diesem Kontakt erfasst sind:</p> <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen beim "Kontakt anlegen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>
Duplizieren	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab,, in dem ein neuer Kontakt angelegt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der Dialog ist vor ausgefüllt mit den Daten des Ausgangskontakts.</li> <li>Das Feld E-Mail ist leer und muss ergänzt werden.</li> </ul>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neue Organisation	Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie eine neue Organisation anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen einer neuen Organisation über die Schaltfläche  .
Neues Ticket	Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Ticket anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Tickets über die Schaltfläche  .
Neues Asset	Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Asset anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Assets über die Schaltfläche  .
Filter	Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einem Suchbegriff einzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.

#### Info

Wenn Sie über Admin-Rechte verfügen, können Sie dem Kontakt auch Nutzerrechte zuweisen. So erhält dieser Zugang zum Agenten und/oder Serviceportal. Wie Sie dabei vorgehen müssen, finden Sie im Admin-Handbuch.



## 11.6 Ich benötige zusätzliche Angaben an Organisationen oder Kontakten - wie geht das?



Werden zusätzliche Angaben an Organisationen benötigt, kann der KIX-Administrator diese Angaben zentral konfigurieren. Dazu zählen beispielsweise Debitoren-, Kreditorennummern, Status AV-Vereinbarungen, erweiterte Hinweise an Organisationen oder auch VIP-Kennung und Newsletter-Abonnements an Kontakten.

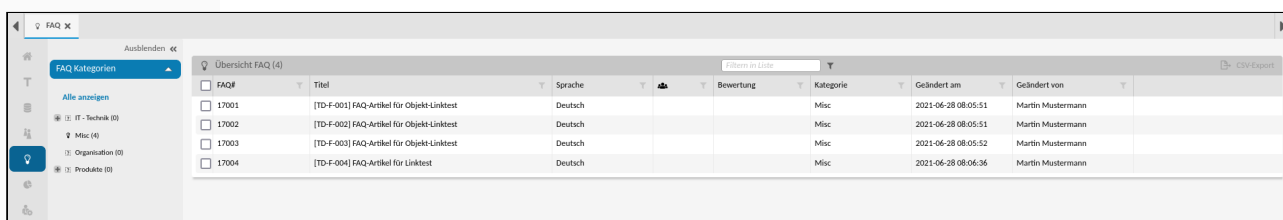
Bei Bearbeitung, Ansicht und Verwendung von Organisationen und Kontakten stehen diese Informationen dann zur Verfügung.

Die Vorgehensweise zur Einrichtung von erweiterten Angaben erfolgt mittels "Dynamischer Felder" und ist im Admin-Handbuch (Dynamische Felder) beschrieben.

## 12 FAQ Dashboard

FAQ (Frequently Asked Questions) sind eine Zusammenstellung von Informationen zu besonders häufig gestellten Fragen bzw. häufig auftretenden Problemen und deren Lösungsansätzen.

Direkt neben der Menüleiste befindet sich der Explorer. Hier sind alle Kategorien aufgelistet, zu denen es Fragen, Probleme und/oder Lösungsansätze gibt. Über  können Sie dieses Widget aufklappen. Die Zahlen in der Klammer geben die Anzahl der in dieser Kategorie enthaltenen Beiträge an. Erst durch Anklicken einer Kategorie öffnet sich die dazugehörige Tabelle. Über  können Sie dieses Fenster bei Bedarf einklappen.

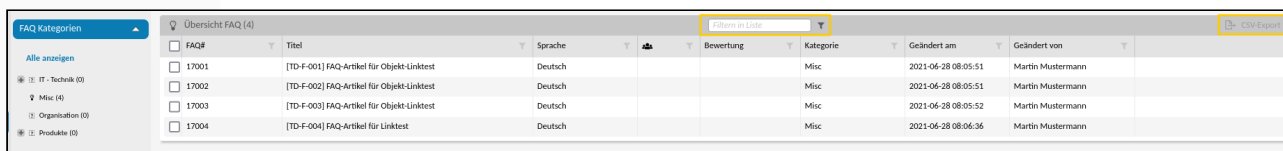


FAQ#	Titel	Sprache	Bewertung	Kategorie	Geändert am	Geändert von
17001	[TD-F-001] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17002	[TD-F-002] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17003	[TD-F-003] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:52	Martin Mustermann
17004	[TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:06:36	Martin Mustermann

Abb.: Übersicht FAQ Dashboard

### 12.1 Die FAQ Tabelle


In der jeweiligen Tabelle stehen Ihnen im Tabellenkopf folgende Funktionen zur Verfügung:



FAQ#	Titel	Sprache	Bewertung	Kategorie	Geändert am	Geändert von
17001	[TD-F-001] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17002	[TD-F-002] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17003	[TD-F-003] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:52	Martin Mustermann
17004	[TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:06:36	Martin Mustermann

Abb.: Funktionen in der FAQ Tabelle

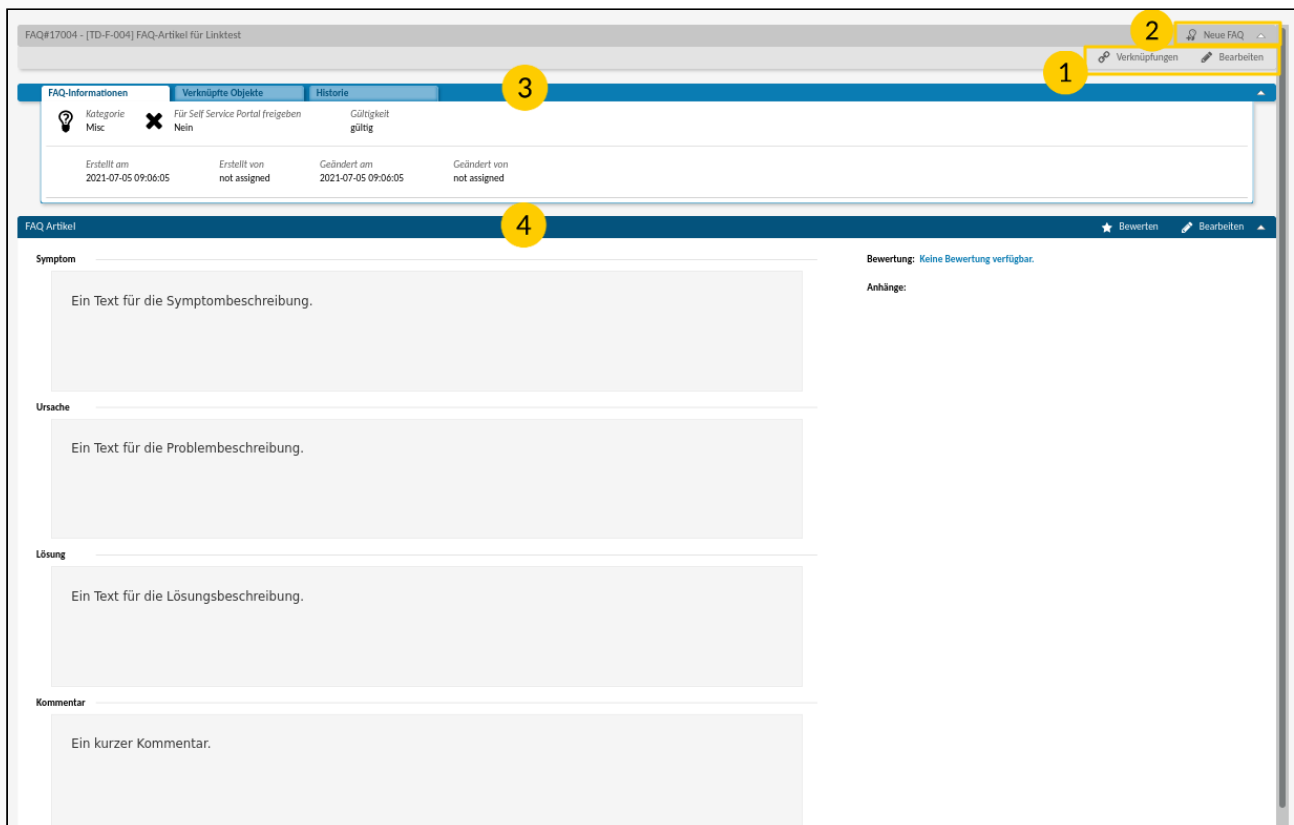
Funktion	Erklärung
Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
CSV Export	Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Ticket in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".

Funktion	Erklärung
 (Filter in jeder Spalte)	Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.

Möchten Sie einen bestimmten FAQ Eintrag öffnen, klicken Sie auf dessen Zeile in der Tabelle.

## 12.2 FAQ Detailansicht


In der FAQ Detailansicht finden Sie sämtliche im System enthaltenen Einträge. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, FAQ relevante Aktionen auszuführen.



The screenshot shows the 'FAQ#17004 - [TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest' page. It features a top navigation bar with tabs for 'FAQ-Informationen', 'Verknüpfte Objekte', and 'Historie'. Callout 1 points to the 'Verknüpfungen' and 'Bearbeiten' buttons in the top right. Callout 2 points to the 'Neue FAQ' button. Callout 3 points to the 'FAQ-Informationen' tab. Callout 4 points to the 'FAQ Artikel' section, which contains fields for 'Symptom', 'Ursache', 'Lösung', and 'Kommentar'. The 'Symptom' field has a placeholder text 'Ein Text für die Symptombeschreibung.' and a 'Bewertung' section with 'Keine Bewertung verfügbar.' and 'Anhänge:'.

Abb.: Übersicht FAQ Detailansicht

1	Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für den FAQ Eintrag.
2	Über Klick auf diesen Button können Sie einen neuen FAQ Eintrag anlegen.

3	<p>In der ersten Lane befinden sich drei Tabs.</p> <p>Im ersten Tab "FAQ-Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen zu diesem Eintrag.</p> <p>Im zweiten Tab "Verknüpfte Objekte" sind alle Verlinkungen des FAQ Eintrags ersichtlich, aufgeschlüsselt nach Verlinkung mit Tickets, Assets oder anderen FAQ. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verlinkungen an.</p> <p>Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket, Asset oder FAQ.</p> <p>Im dritten Tab "Historie" ist jeder Vorgang am FAQ Eintrag dokumentiert und per Filter durchsuchbar.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>
4	<p>In der zweiten Lane "FAQ Artikel" sind sämtliche Informationen (Symptom - Ursache - Lösung - Kommentar) ersichtlich. Hier bestehen zudem zwei Möglichkeiten: Einerseits die Qualität des Beitrags zu bewerten, andererseits können Sie per Klick auf  den Eintrag bearbeiten.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>

## 12.3 Wie erstelle ich einen FAQ Eintrag und bearbeite diesen?

### 12.3.1 Einen neuen FAQ Eintrag erstellen


Um einen neuen FAQ Eintrag anzulegen, klicken Sie auf  oder wählen "FAQ" im Ticket Button des Home Dashboards aus. Daraufhin öffnet sich ein Tab.




Abb.: Formular "Neue FAQ"

Arbeiten Sie Schritt für Schritt die einzelnen Zeilen ab. Felder die mit einem \* versehen sind, sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden. Befindet sich rechts neben dem auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlménü.

Titel	Legen Sie den Titel oder die Bezeichnung fest, unter welcher der neue FAQ gefunden werden soll.
Kategorie	Wählen Sie die entsprechende FAQ-Kategorie aus der Liste.
Im Self Service Portal anzeigen	Legen Sie fest, wo der FAQ-Artikel angezeigt werden darf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Checkbox nicht gewählt: nur im KIX Agentenportal</li> <li>• Checkbox gewählt: im KIX Agentenportal und KIX Self Service Portal</li> </ul>

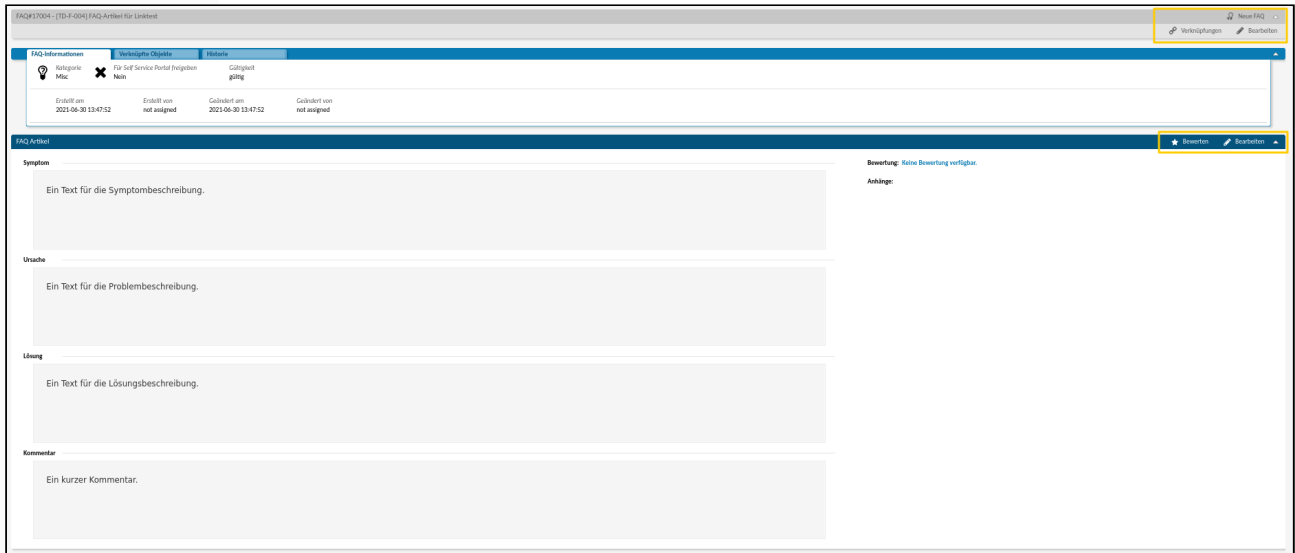
Sprache	Wählen Sie aus, in welcher Sprache der FAQ-Eintrag erstellt wird.
Schlagworte	<p>Geben Sie relevante Schlagwörter für den anzulegenden FAQ-Artikel ein. Auf diese Weise wird er bei einer Suche schneller gefunden.</p> <p><u>Hinweis:</u> Schlagworte haben in Verbindung mit dem Ticketbetreff bzw. -titel Einfluss auf den Inhalt der Tabelle "Empfohlene FAQ" auf den unterschiedlichen Dashboards.</p>
Relevante Assets	<p>Geben Sie relevante bzw. betroffene Assets für den anzulegenden FAQ-Artikel ein.</p> <p>Auch diese Angabe hat Einfluss auf die Tabelle "Empfohlene FAQ" auf den unterschiedlichen Dashboards.</p>
Anlagen	Hier können Sie Dateien an den FAQ-Artikel anhängen. Ein Einfügen per Drag & Drop ist möglich.
Symptom	Schildern Sie das Symptom / den Sachverhalt so detailliert wie möglich.
Ursache	Erläutern Sie die Ursache so genau wie möglich.
Lösung	Beschreiben Sie hier die Lösung oder Erklärung für das oben genannte Symptom / den oben genannten Sachverhalt.
Kommentar	Zusätzliche nützliche Informationen können in diesem Feld erfasst werden.
Gültigkeit	Hier legen Sie fest, ob der FAQ-Artikel „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist. Der FAQ Eintrag kann im System nur verwendet werden, wenn er „gültig“ gesetzt ist. Ungültige FAQ Einträge können nur über die Suche gefunden werden.

Zum Schluss klicken Sie auf "Speichern" und die neue FAQ ist erstellt.

 Damit Sie und Ihre Kollegen effizient mit den angelegten FAQ arbeiten können, achten Sie bei der Erstellung auf eine so genaue und detaillierte Beschreibung wie möglich.

## 12.3.2 FAQ Eintrag bearbeiten

Im FAQ Dashboard erhalten Sie eine Übersicht über alle bereits angelegten FAQ. Wählen Sie die Kategorie aus und den entsprechenden Eintrag, den Sie bearbeiten möchten.



FAQ#17004 - [TD-F-004] FAQ-Artikel für Lokstedt

Neue FAQ

Verknüpfungen Bearbeiten

FAQ-Informationen

Ursache

Symptom

Lösung

Kommentar

Ein Text für die Symptombeschreibung.

Ein Text für die Problembeschreibung.

Ein Text für die Lösungsbeschreibung.

Ein kurzer Kommentar.

Bewertung: Keine Bewertung verfügbar


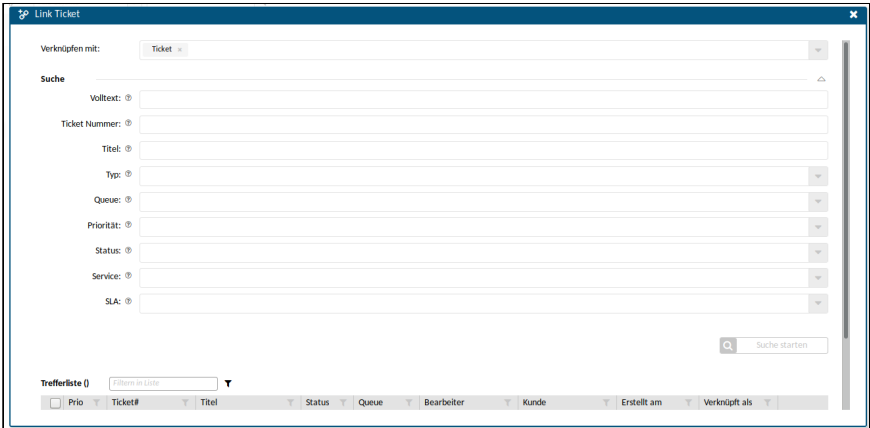
Anhangs:

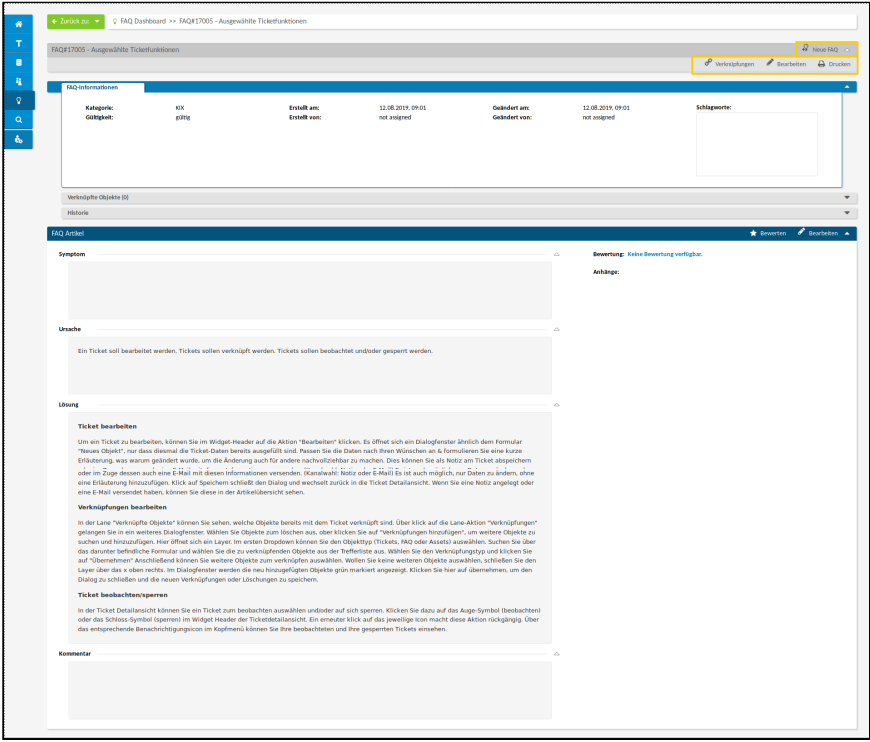
Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des FAQ Eintrags



Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

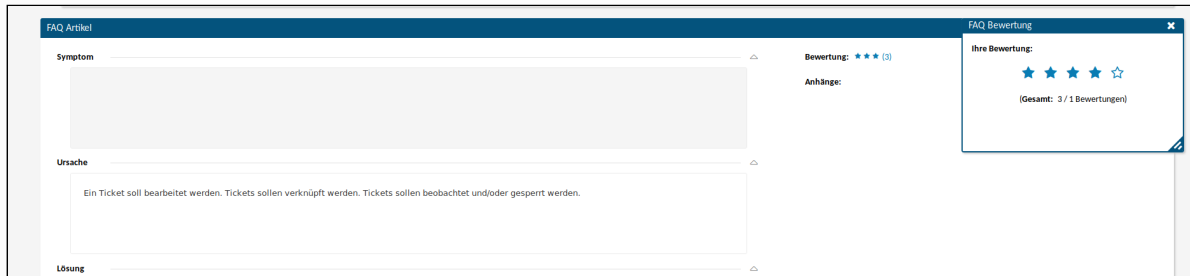
Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neue FAQ	Nach Klick auf diesen Button können Sie eine neue FAQ anlegen.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Verknüpfungen	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle vorhandenen Verknüpfungen in einer Liste sehen.</p> <p>Über die Filterfunktion können Sie diese Liste durchsuchen.</p> <p>Um eine bestehende Verknüpfung zu löschen, wählen Sie das Element in der Tabelle aus und klicken Sie auf den <a href="#">Button "Verknüpfung löschen"</a>.</p> <p>Wenn Sie eine neue Verknüpfung erstellen möchten, klicken Sie auf  <a href="#">Verknüpfung zuordnen</a>. Ein separates Fenster öffnet sich:</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie zuerst aus, mit welchem Element Sie das Ticket verknüpfen wollen: einem anderen Ticket; einer FAQ oder einem Asset.</li> <li>Füllen Sie alle Ihnen bekannte Informationen zu dem gesuchten Element in die entsprechenden Felder. <ul style="list-style-type: none"> <li>Hinweis: Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden.</li> </ul> </li> <li>Klicken Sie nun den Button "Suche starten".</li> <li>In der Trefferliste werden alle relevanten Treffer angezeigt.</li> <li>Wählen Sie das gewünschte Element aus, indem Sie in das leere Kästchen davor klicken. Nun ist ein Häkchen in dem Feld zu sehen. <ul style="list-style-type: none"> <li>Beim Klick in die Zeile, wird das Element in einem separaten Browsertab geöffnet.</li> </ul> </li> <li>Als nächstes wählen Sie die Art der Verknüpfung aus. Erst dies aktiviert den Übernehmen-Button.</li> <li>Zum Abschluss klicken Sie auf "Übernehmen". Die Verknüpfung wurde angelegt.</li> </ul>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Bearbeiten	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein neuer Tab, in dem alle Informationen zum FAQ Eintrag erfasst sind:</p>  <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen beim "FAQ erstellen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>
Bewerten	<p>Durch Anklicken des Buttons können Sie die Qualität des Beitrags bewerten.</p>
Bearbeiten	<p>Durch Anklicken können Sie hier analog zum Vorgehen beim "FAQ erstellen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>

### Hinweis

Sie können den FAQ Artikel, je nachdem wie hilfreich er für die Lösung Ihres Problems war, bewerten. Klicken Sie in der Lane FAQ Artikel auf den Button "FAQ bewerten". Es öffnet sich ein kleines Fenster, in dem Sie eine Anzahl von Sternen markieren können.



The screenshot shows a web interface for evaluating an FAQ article. The main window is titled "FAQ Artikel" and contains three sections: "Symptom" (a large text area), "Ursache" (a text area with a placeholder message: "Ein Ticket soll bearbeitet werden. Tickets sollen verknüpft werden. Tickets sollen beobachtet und/oder gesperrt werden."), and "Lösung" (a text area). To the right of the "Symptom" section, there is a "Bewertung:" label with a star rating of 3 stars and a count of 3 evaluations. Below this is an "Anhänge:" label. A small modal window titled "FAQ Bewertung" is open, showing "Ihre Bewertung:" with a star rating of 3 stars and a total of 3 out of 1 evaluations.

## 13 Berichtswesen

Berichte werden für die verschiedensten Unternehmensbereiche und Organisationseinheiten genutzt. Sie liefern wichtige Kennzahlen für Auswertungen und Analyse, um Unternehmensstrategien festzulegen, die gesetzten Ziele im Blick zu behalten und um Rückschlüsse zu ziehen. Zudem ergänzen Berichte die Zusammenarbeit mit Kunden und Geschäftspartnern, indem sie die wirtschaftlichen Grundlagen der Zusammenarbeit transparent und übersichtlich machen. Das Berichtswesen von KIX unterstützt Sie bei diesen strategischen und operativen Aufgaben.

Abhängig von Ihren Berechtigungen steht Ihnen der Bereich "Berichte" zur Verfügung. Er beinhaltet eine Übersicht aller für den Nutzer verfügbaren Berichtskonfigurationen sowie eine Liste bereits erstellter Berichte.

KIX

adms

Ticket +

suchen

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0


0

0

Abb.: Übersicht Berichtswesen

In diesem Dashboard stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Funktion	Beschreibung
Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Neue Definition	Durch Anklicken des Buttons öffnet sich das Formular zum Erstellen einer neuen Berichtsdefinition.
Löschen	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens eine Definition in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Klicken Sie den Button zum Löschen der ausgewählten Berichtsdefinition. Es können auch mehrere Definitionen gleichzeitig zum Löschen ausgewählt werden.</p>

Funktion	Beschreibung
CSV Export	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Berichtsdefinition in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
 (Filter in jeder Spalte)	<p>Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

## 13.1 Wie erstelle ich einen Bericht?

Als Agent ohne Report Managementrechte (vgl. Adminhandbuch - Berechtigungen im Kapitel "Berichtswesen" ) können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Erstellen eines Berichts
- Ausgabe eines Berichts
- Löschen eines Berichts

### 13.1.1 Bericht erstellen

Um einen neuen Bericht zu erstellen, klicken Sie in der Tabelle "Übersicht Berichtsdefinitionen" in der Spalte des gewünschten Berichts in das Feld "Bericht erstellen". Es öffnet sich folgender Tab:

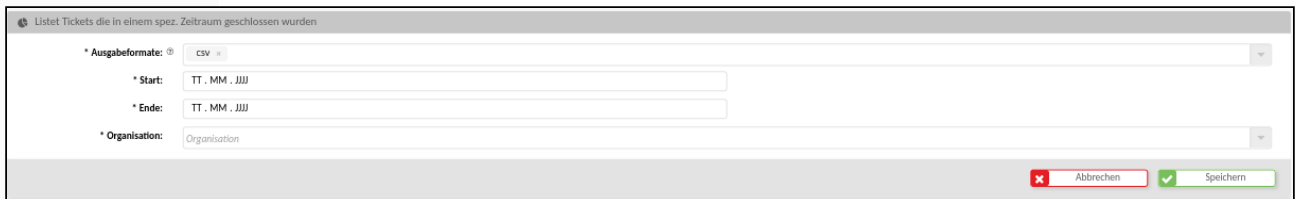


Abb.: Formular "Neuer Bericht"

Geben Sie die geforderten Angaben ein, alle Felder sind Pflichtfelder.

Feldname	Eingabemöglichkeit
Ausgabeformat	Wählen Sie hier das Format der Ausgabe Ihres Berichts aus. <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSV</li> </ul> <u>Info:</u> In KIX Pro stehen Ihnen weitere Formate zur Verfügung.
Start	Geben Sie den Startzeitpunkt der Auswertung an.
Ende	Geben Sie den Endzeitpunkt der Auswertung an.
Organisation	Wählen Sie den oder die Kunden aus, zu denen der Bericht erstellt werden soll.

Klicken Sie zum Schluss auf "Erstellen". Der gewünschte Bericht ist in der Tabelle "Übersicht Berichte" in der Spalte "Berichte" zu finden und kann von dort heruntergeladen werden. Das Erzeugen des Berichts kann einige Zeit dauern.



### 13.1.1.1 Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen

KIX Start wird mit zwei vorkonfigurierten Berichtsdefinitionen für Standardberichte ausgeliefert. Bei Bedarf kann Ihr Admin diese nachkonfigurieren und als Orientierungshilfe für das Erstellen eigener Berichtsdefinitionen nutzen.

#### Berichtsdefinitionen in KIX Start

Tickets Closed in Date Range	Auflistung der geschlossenen Tickets ausgewählter Organisationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, sortiert nach Name/Bezeichnung des Tickettyps und der Ticketnummer. Der Zeitraum und die Organisationen können beim Erstellen des Berichts im Dialog ausgewählt werden.
Tickets Created in Date Range	Auflistung der erstellten Tickets ausgewählter Organisationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, sortiert nach Name/Bezeichnung des Tickettyps und der Ticketnummer. Der Zeitraum und die Organisationen können beim Erstellen des Berichts im Dialog ausgewählt werden.

## 13.1.2 Bericht ausgeben

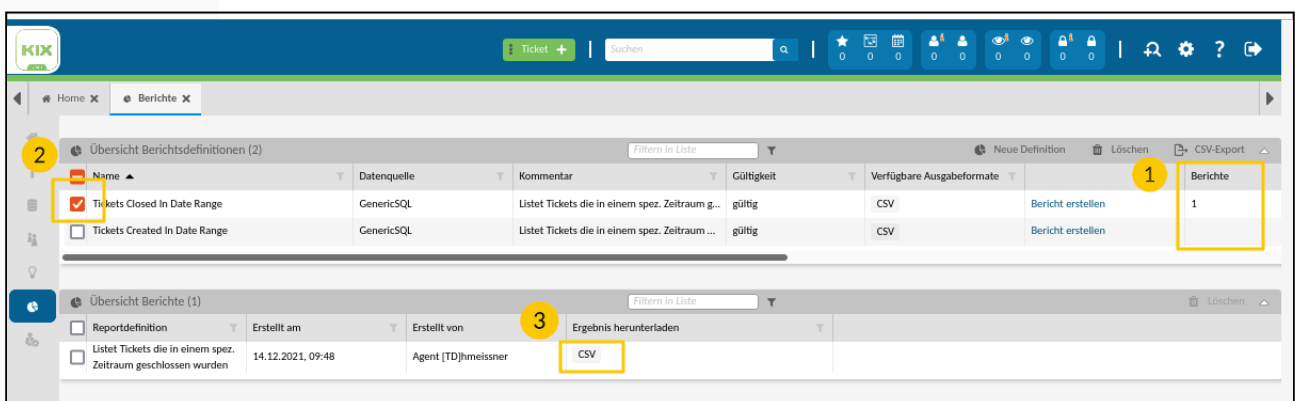
Die Ausgabe eines Berichts erfolgt in zwei Schritten.

Schritt 1: "Übersicht Berichtsdefinitionen" (obere Tabelle)

- Wählen Sie in der Tabelle die Berichtsdefinition aus, zu der Sie den erstellten Bericht herunterladen möchten.
- **1** In der Spalte "Berichte" sehen Sie die Anzahl der vorhandenen, bereits erstellten Berichte.
- **2** Setzen Sie einen Haken in die Checkbox vor den Namen der entsprechenden Definition.

Schritt 2: "Übersicht Berichte"(untere Tabelle)

- In der Tabelle "Übersicht Berichte" sind nach Anklicken der gewünschten Berichtsdefinition alle bisher zu dieser Definition erstellten Berichte ersichtlich.
- **3** Klicken Sie in der Spalte des gewünschten Berichts in das Feld "Ergebnis herunterladen". Es öffnet sich der Download-Dialog. Klicken Sie auf "OK" zum Start des Downloads.



Name	Datenquelle	Kommentar	Gültigkeit	Verfügbare Ausgabeformate	Berichte
<input checked="" type="checkbox"/> Tickets Closed In Date Range	GenericSQL	Listet Tickets die in einem spez. Zeitraum g...	gültig	CSV	1
<input type="checkbox"/> Tickets Created In Date Range	GenericSQL	Listet Tickets die in einem spez. Zeitraum ...	gültig	CSV	

Reportdefinition	Erstellt am	Erstellt von	Ergebnis herunterladen
<input type="checkbox"/> Listet Tickets die in einem spez. Zeitraum geschlossen wurden	14.12.2021, 09:48	Agent  TD hmeissner	CSV

Abb.: Berichtsausgabe Schritt für Schritt

**Tip:** Nutzer mit Administrator-Rechten können Jobs anlegen, mit denen Berichte automatisiert erstellt werden. Hinweise dazu finden Sie im Admin-Handbuch.

### 13.1.3 Bericht löschen

Um einen Bericht zu löschen, setzen Sie in der Tabelle "Übersicht Berichte" einen Haken in die Checkbox vor dem gewünschten Bericht. Dies aktiviert den Button "Löschen" in der oberen rechten Ecke der Tabelle. Wenn Sie nun den "Löschen" Button anklicken, öffnet sich ein Fenster mit der Nachfrage, ob Sie den ausgewählten Report/die ausgewählten Reports wirklich löschen möchten. Dies dient der Sicherheit, um nicht versehentlich Berichte zu löschen. Wählen Sie "Ja" aus und der Bericht wird gelöscht.

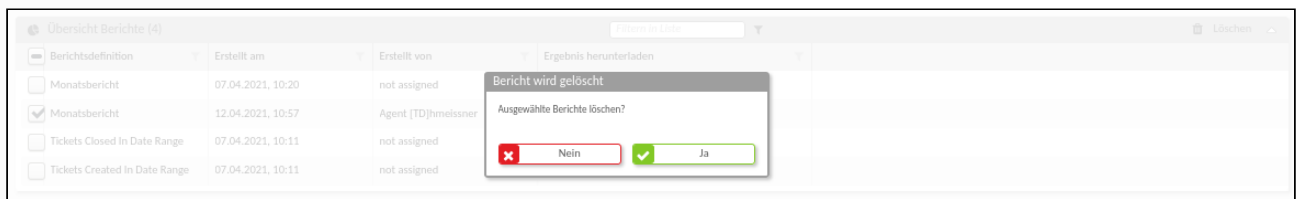


Abb.: Bericht löschen



## 14 Haftungsausschluss KIX Start

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

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

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

Copyright ©2022

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

## 15 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich

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

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

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

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



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