



Nutzer-Handbuch KIX Field Agent App

KIX Field Agent

Stand: 12.04.2022





Inhaltsverzeichnis

1	Handbuch	2
1.1	Einleitung	3
1.2	Anforderungen	4
1.3	Anwendung	5
1.3.1	Grundlagen für Nutzung	6
1.3.1.1	Voraussetzungen	6
1.3.1.2	Anmeldung / Login	6
1.3.1.3	Synchronisation	7
1.3.1.4	Ticketübersicht	8
1.3.1.5	Assetübersicht	10
1.3.1.6	Einstellungen	12
1.3.2	Ticketbearbeitung	14
1.3.2.1	Ablehnen	14
1.3.2.2	Annehmen	14
1.3.2.3	Zeitnahme	19
1.3.2.4	Beenden	21
1.3.2.5	Checklisten	24
1.3.2.6	Neue Notiz	25
1.3.2.7	Erinnerungszeit	26
1.3.3	Anwendung Fallbeispiel	28
1.4	Administration	29
1.4.1	Erforderliche Berechtigungen	29
1.4.2	Aktualisierung von Geopositionsdaten	29
1.5	Haftungsausschluss	30
1.6	Zweckbestimmung für die Verwendung der KIX Field Agent App im medizinischem Bereich	31





1 Handbuch





1.1 Einleitung

Dieses Handbuch richtet sich an Nutzer der KIX Field Agent App.

Mit der KIX Field Agent App können Sie Tickets verarbeiten, die Ihnen von Ihrem KIX 18 Service Management System zugewiesen wurden. Nach der Anmeldung und Synchronisation ist die Bearbeitung der Tickets auch offline möglich. Mit dem Ticket verknüpfte Informationen, wie z. B. Asset- / Konfigurationselemente, FAQ Artikel oder die Kommunikations-/Fallhistorie des Tickets, können ebenfalls offline verwendet werden.

Weitere Handbücher und Informationen zu KIX finden Sie unter:

- KIX 18: <https://www.kixdesk.com>
- KIX 18 Anwender-Handbuch (KIX Start und Pro): <https://docs.kixdesk.com/kix18Anwendung>
- KIX 18 Admin-Handbuch (KIX Start und Pro): <https://docs.kixdesk.com/kix18Administration>
- KIX 18 Handbuch für das Self Service Portal: <https://docs.kixdesk.com/kix18SelfServicePortal>

Hilfe und Kontakt

Wir hoffen, Ihnen mit diesem Handbuch ausreichend Hilfestellung für die Nutzung der KIX Field Agent App geben zu können. Sollten Sie dennoch Fragen dazu haben, stellen Sie diese bitte in unserem Forum: <https://forum.kixdesk.com>¹. Dort finden Sie auch eine Reihe von Informationen, die Ihnen zur Beantwortung Ihrer Fragen weiterhelfen können.

Alternativ können Sie mit der c.a.p.e. IT GmbH einen Servicevertrag abschließen und damit unseren kompetenten Support in Anspruch nehmen. Kontaktieren Sie uns dazu bitte per E-Mail oder Telefon.

- E-Mail: info@cape-it.de²
- Telefon: 03 71/2 70 95-620

Zum Verständnis

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

¹ <https://forum.kixdesk.com/>

² <mailto:info@cape-it.de>



1.2 Anforderungen

Zur Verwendung von KIX Field Agent wird eine aktuelle Installation von KIX Start, KIX Pro (beide ab Version 18) oder einer KIX Cloud Umgebung vorausgesetzt. Das KIX-Backend muss vom mobilen Gerät über HTTPS erreichbar sein.

Die App kann auf mobilen Endgeräten kann mit folgenden Betriebssystemen genutzt werden:

- Android ab Version 8.x
- iOS ab Version 13.x

Die Installation der App erfolgt über den App Store

- [Apple App Store](#)³
- [Google Play Store](#)⁴

³ <https://apps.apple.com/de/app/kix-field-agent/id1489588005>

⁴ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.compl3te.fieldservices>



1.3 Anwendung

Die KIX Field Agent App ermöglicht es Servicetechnikern und Außendienstmitarbeitern zugewiesene Tickets in Ihrem KIX Service Management System auch offline zu bearbeiten.

Am Ticket stehen alle verfügbaren Informationen, wie z.B. Asset- und Gerätedaten, Wissensdatenbanken-Einträge oder die Kommunikationshistorie des Vorgangs auch offline zur Verfügung.

Folgende Funktionen und Möglichkeiten beinhaltet die App:

- Ticketing / Auftragsabwicklung
 - Offline-Fähigkeit
 - Bearbeitung ablehnen/akzeptieren
 - Checklisten
 - Notizen mit Bildern versehen
 - Automatische Zeiterfassung
 - Auftragsabschluss mit Unterschrift
 - Arbeitsberichte für Ihre Kunden und den internen Gebrauch
 - Suche in zugewiesenen Tickets
 - Benachrichtigung für Ticketerinnerungen
 - Gruppierung nach Plandaten und Priorität
- Zugriff auf Geräte- und Anlageninformationen in der Datenbank per QR-Code
- Offline-Zugriff auf Knowledge-Base-Artikel Ihrer Tickets
- Offline-Zugriff auf Kunden- und Kontaktinformationen Ihrer Tickets
- Anzeigen und Navigieren zu Kundenadressen mithilfe Ihrer Navigations-App
- Versenden von E-Mails bzgl. ihrer Tickets vom Mobilgerät
- GPS-Positionsmeldung an Backend für weitere Einsatzplanung

1.3.1 Grundlagen für Nutzung

- [Voraussetzungen](#) (siehe Seite 6)
- [Anmeldung / Login](#) (siehe Seite 6)
 - [Erforderliche Berechtigungen](#) (siehe Seite 7)
- [Synchronisation](#) (siehe Seite 7)
- [Ticketübersicht](#) (siehe Seite 8)
- [Assetübersicht](#) (siehe Seite 10)
- [Einstellungen](#) (siehe Seite 12)

1.3.1.1 Voraussetzungen

Da mobile Endgeräte während der Nutzung oft verschiedene IP-Adressen zugewiesen bekommen, sollte im KIX Agentenportal die SysConfig-Einstellung "TokenCheckRemoteIP" auf "0" gesetzt werden.

1.3.1.2 Anmeldung / Login

Stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät mit dem Internet verbunden ist. Öffnen Sie nun die Field Service App. Als erstes erscheint die Login-Seite:

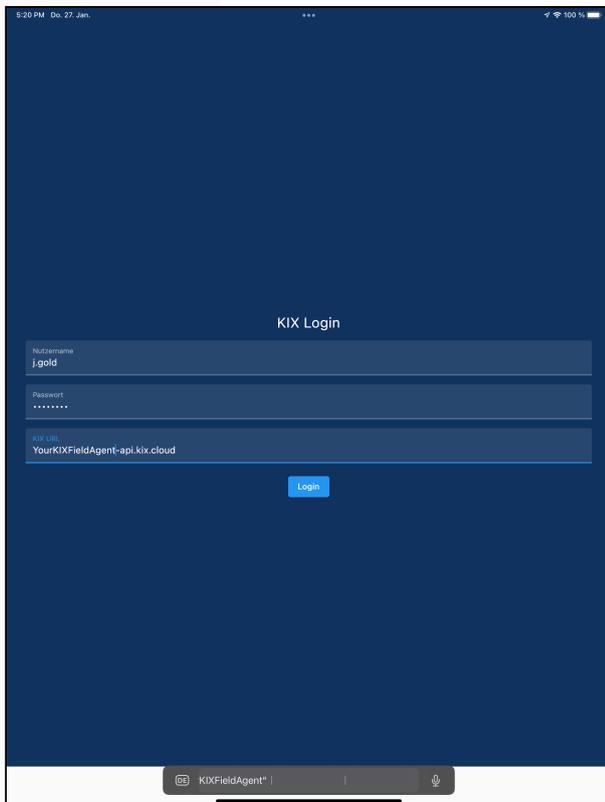


Abb: Login-Seite der KIX Field Agent App



Tragen Sie Ihre Daten ein und klicken Sie auf "Anmelden".

Formularfeld	Erklärung
Nutzername	Ihr KIX-Nutzername
Passwort	Ihr KIX Passwort
KIX URL	Zur Verwendung mit KIX-Cloud wird als Server " <NameDesCloudStacks>-api.kix.cloud " eingetragen werden, also bspw. "t123456678-api.kix.cloud". Wird KIX OnPremises eingesetzt, muss die Backend-API-Schnittstelle des Systems vom Mobilgerät aus per HTTPS erreichbar sein. Für nähere Informationen wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Erforderliche Berechtigungen

Für die Verwendung der App muss der Nutzer volle Berechtigungen auf die zugewiesenen Tickets (Create, Read, Update, Delete) und Lese-Zugriff auf Assets und zugeordnete FAQ-Einträge und FAQ-Kategorien besitzen. Dies kann durch Zuteilung der Vorgaberollen "Ticket Agent", "FAQ Reader" und "Asset Reader" erreicht werden. Bei angepassten oder selektiveren Berechtigungen kann es zu Berechtigungsfehlern kommen und der Zugriff auf Asset- oder FAQ-Angaben wird unterbunden. In der App erscheint dann ein Fehler "403".

1.3.1.3 Synchronisation

Nach der Anmeldung erfolgt die automatische Synchronisation der App mit dem KIX Service Management System. Danach kann die App auch offline genutzt werden.

Die Synchronisation kann jederzeit auch manuell über die App ausgelöst werden (Option "Tickets aktualisieren").

1.3.1.4 Ticketübersicht

Nach dem Login öffnet sich die Ticket-Übersicht. Hier wird Ihnen eine Liste aller Tickets angezeigt, bei denen Sie als Bearbeiter eingetragen sind. Wenn Sie die Liste nach unten ziehen, wird diese aktualisiert.

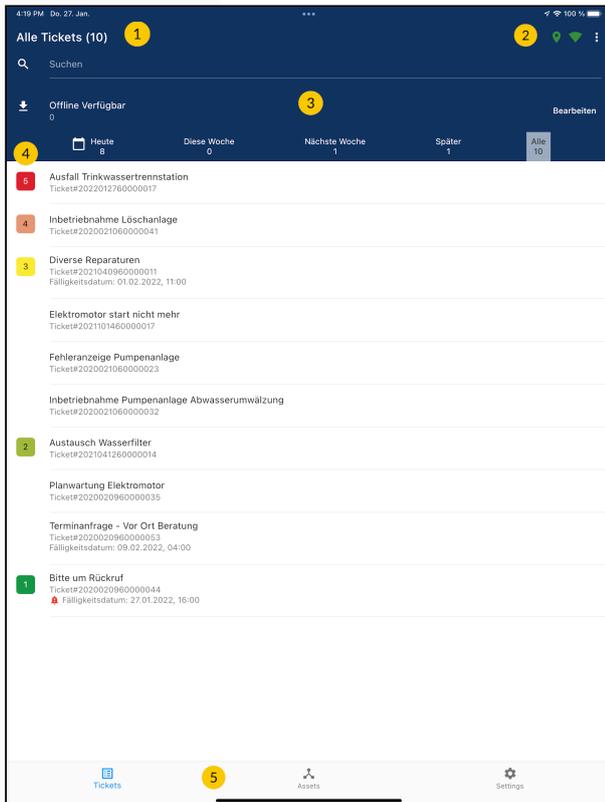


Abb.: Startseite der App: Ihre Ticketübersicht

1	Im Titel sehen Sie, wie viele Tickets insgesamt angezeigt werden.	
		Sie können einen Begriff oder eine Ticketnummer eingeben, um die angezeigten Tickets zu filtern.
2		Zeigt an, ob die App online ist.
		Klick öffnet ein Kontextmenü: <ul style="list-style-type: none"> • "Tickets Aktualisieren": Klicken Sie auf den Punkt, um die Ticket-Liste zu aktualisieren. • "Position Aktualisieren": Klicken Sie auf den Punkt, um Ihre Position zu aktualisieren.



3		Klick auf das Icon schaltet die Anzeige in der Ticket-Liste um: Ist das Icon grün, werden in der Liste alle offline verfügbaren Tickets angezeigt, ist das Icon weiß, werden alle Tickets angezeigt
	"Offline verfügbar 0"	Die Zahl zeigt an, wie viele der Tickets offline verfügbar sind.
	"Bearbeiten"	Klick auf "Bearbeiten" ermöglicht, Tickets für die Offline-Verfügbarkeit auszuwählen: Haken Sie die Tickets an, die Sie offline verfügbar machen wollen. Klicken Sie auf "Bestätigen", um die gewählten Tickets herunterzuladen.
4	Die Tickets werden nach Priorität sortiert angezeigt. Sind zu einer Priorität mehrere Tickets vorhanden, wird das Icon nur 1x angezeigt.	
5	"Tickets"	Durch Anklicken gelangen Sie in die Ticketübersicht.
	"Assets"	Durch Anklicken gelangen Sie in die Assetübersicht.
	"Settings"	Durch Anklicken gelangen Sie in die persönlichen Einstellungen der App. (siehe nächstes Kapitel)



1.3.1.5 Assetübersicht

Nach Anklicken der Schaltfläche "Assets" am unteren Bildrand öffnet sich die Asset Übersicht. Diese ist initial leer. Über die Suchfunktion können Sie sich Assets anzeigen lassen.

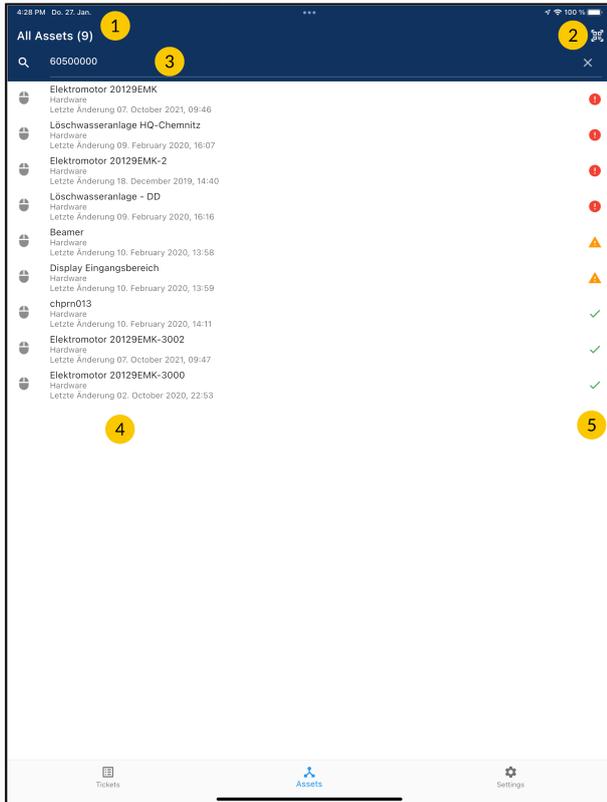
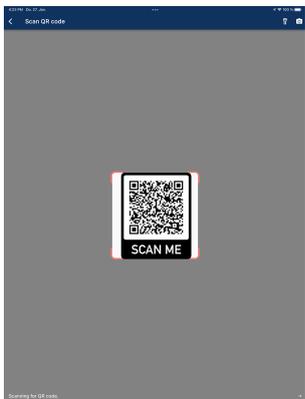


Abb.: Ihre Assetübersicht

1	Im Titel sehen Sie, wie viele Assets insgesamt angezeigt werden.
---	--

2	<p>Durch Anklicken der Schaltfläche haben Sie die Möglichkeit einen QR Code einzuscannen.</p>  <p>Das zugehörige Asset erscheint in der Übersicht.</p>
3	<p> Sie können durch Eingabe der Nummer eines Assets (oder eines Teils der Nummer) gezielt danach suchen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achtung: Die Eingabe nur weniger Ziffern kann zu längeren Ladezeiten führen, da alle Assets dahingehend geprüft werden.
4	<p>Hier sehen Sie die Trefferliste Ihrer Suche.</p>
5	<p>Die Symbole zeigen der Status des jeweiligen Assets an. Störung (rot), Warnung (orange), Produktiv (grün).</p>



1.3.1.6 Einstellungen

Folgende Einstellungsmöglichkeiten und Informationen stehen Ihnen hier zur Verfügung:

Allgemein	
Über	Zeigt die Version der App an, die Sie installiert haben.
Daten löschen	Klicken Sie auf die Zeile, um alle lokal gespeicherten Tickets und Anhänge von Ihrem Gerät zu löschen.
Analytics	Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden Ihr Gerätetyp und das Betriebssystem an cape IT gemeldet.
Positionsmeldung	Wenn diese Funktion aktiviert ist, übermittelt die App den Standort des Agenten an KIX.
KIX	
Automatisch Stoppen	Stellen Sie ein, nach wie vielen Stunden die Zeiterfassung automatisch stoppt, falls Sie am Ticket vergessen sollten, diese manuell zu beenden. Mögliche Werte: volle Stunden zwischen 1 und 12
KIX URL	Hier können Sie die URL anpassen, die Sie beim Login eingegeben haben.
KIX Kundennummer	Tragen Sie Ihre KIX Kundennummer ein. (Hat keinen Einfluss auf die Funktionsweise der App)
Abmelden	Klicken Sie hier, um sich aus der KIX Field Agent App dauerhaft abzumelden. Es ist nicht zwingend nötig, sich jedes Mal abzumelden, wenn die App beendet wird.

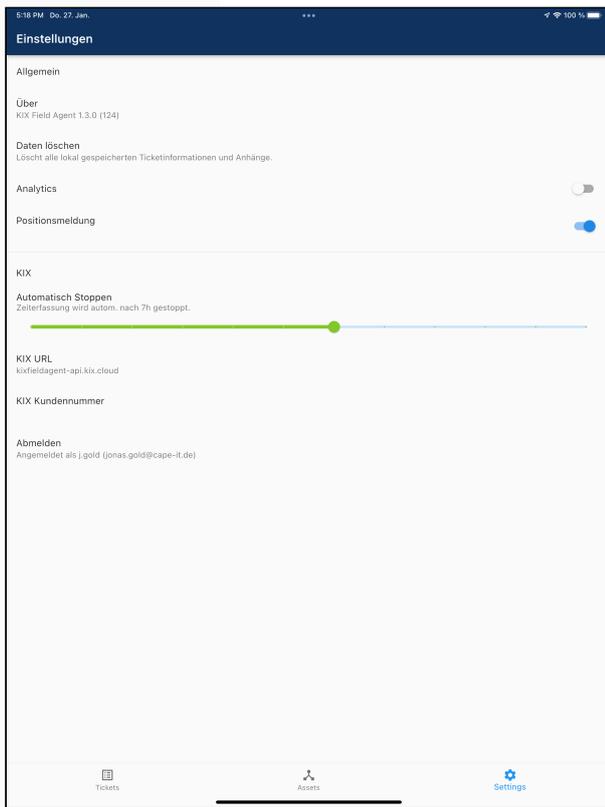


Abb.: Einstellungen der KIX Field Agent App



1.3.2 Ticketbearbeitung

Jedes Ticket steht für einen Arbeitsauftrag. In der Ticketdetailansicht haben Sie die Auswahl, dass Ticket bzw. den Auftrag abzulehnen oder zur Bearbeitung anzunehmen.

- [Ablehnen](#) (siehe Seite 14)
- [Annehmen](#) (siehe Seite 14)
- [Zeitnahme](#) (siehe Seite 19)
- [Beenden](#) (siehe Seite 21)
- [Checklisten](#) (siehe Seite 24)
- [Neue Notiz](#) (siehe Seite 25)
- [Erinnerungszeit](#) (siehe Seite 26)

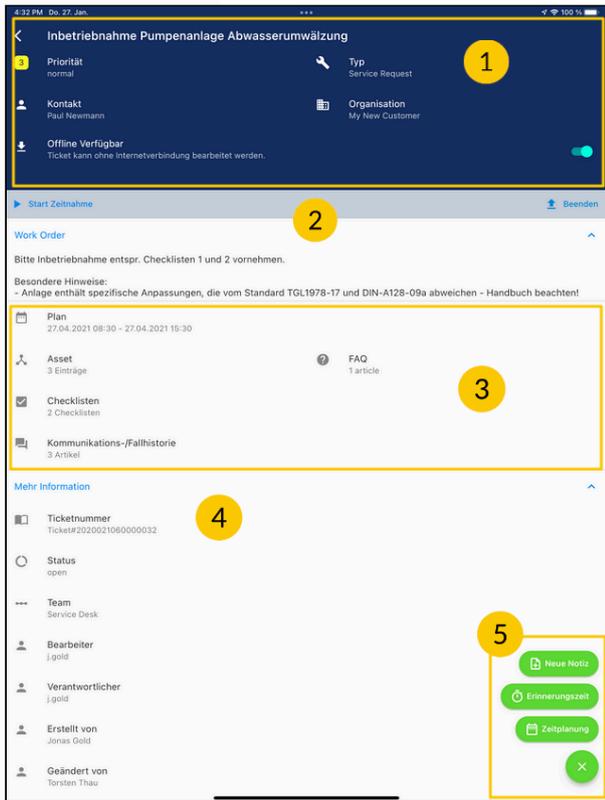
1.3.2.1 Ablehnen

Wenn Sie das Ticket ablehnen, öffnet sich das Feld "Neue Notiz". Geben Sie darin die Begründung für Ihre Ablehnung an und speichern Sie die Notiz.

Ihre Notiz wird am Ticket in KIX gespeichert und das Ticket aus Ihrer Übersicht entfernt.

1.3.2.2 Annehmen

Wenn Sie das Ticket annehmen, wechselt es in den Bearbeitungsmodus.



Nr.	Bereich	Erklärung	
1	Kopfdaten des Tickets	Priorität	Prioritäten kennzeichnen farblich unterschiedliche Dringlichkeiten (Stufe 1- 5) und können zur Einstufung von Tickets genutzt werden.
		Typ	Zeigt an, um welche Art von Anfrage es sich bei dem Ticket handelt.
		Kontakt	Zeigt den Namen der Person an, die das Ticket erstellt bzw. in deren Auftrag das Ticket erstellt wurde. <u>Anklickbar</u> : Öffnet die Daten des Kontakts, verbunden mit der Möglichkeit direkt eine E-Mail an den Kontakt zu versenden.

Nr.	Bereich		Erklärung
		Organisation	<p>Zeigt die Organisation des Kontakts an.</p> <p><u>Anklickbar</u>: Öffnet die Daten der Organisation, verbunden mit der Möglichkeit sich den Standort der Organisation auf einer Karte anzeigen zu lassen.</p>
		Offline Verfügbar	<p>Das Ticket kann, nachdem es herunter geladen wurde, auch ohne Internetverbindung bearbeitet werden.</p> <p><u>Anklickbar</u>: Durch Anklicken wechseln Sie zwischen Online und Offline.</p>
2	Arbeitsbereich 1	Start Zeitnahme	<p>Beginnen Sie an dem Ticket zu arbeiten, starten Sie die Zeitnahme durch Anklicken der Schaltfläche.</p>
		Beenden	<p>Sind alle Arbeiten am Ticket abgeschlossen, beenden Sie die Zeitnahme durch Anklicken der Schaltfläche.</p>
		Work Order	<p>Hier finden Sie alle Arbeitsanweisungen sowie Informationen zum Auftrag.</p> <p>Durch Anklicken von  und  am rechten Bildrand können Sie diese Information zu- bzw. aufklappen.</p>
3	Zusätzliche Informationen/ Verknüpfungen	Plan	<p>Zeigt an, für welchen Zeitraum die Bearbeitung des Tickets eingeplant ist.</p> <p><u>Anklickbar</u>: Durch Anklicken des Datums öffnet sich ein Kalender, in dem Sie zuerst das Datum und danach den Zeitpunkt der Bearbeitung festlegen können. Ändern Sie das Startdatum passt sich das Zieldatum automatisch um die vorher festgelegte Zeitspanne an.</p>

Nr.	Bereich	Erklärung
	Asset	<p>Zeigt an, wie viele Assets mit dem Ticket verknüpft sind.</p> <p><u>Anklickbar:</u> Durch Anklicken gelangen Sie zur Übersicht aller am Arbeitsauftrag/Ticket hinterlegten Assets, welche dann direkt angeklickt werden können. So gelangen Sie an sämtliche Geräteinformationen.</p>
	FAQ	<p>Zeigt an, wie viele FAQs mit dem Ticket verknüpft sind.</p> <p><u>Anklickbar:</u> Durch Anklicken gelangen Sie zur Übersicht aller am Arbeitsauftrag/Ticket angefügten FAQs, welche dann auch direkt angeklickt werden können.</p>
	Checklisten	<p>Zeigt an, wie viele Checklisten mit dem Ticket verknüpft sind.</p> <p><u>Anklickbar:</u> Durch Anklicken gelangen Sie zur Übersicht aller zugehöriger Checklisten.</p>
	Kommunikations-/ Fallhistorie	<p>Zeigt an, wie viele Arbeitsberichte (bereits erledigte Arbeitsaufträge) mit dem Ticket verknüpft sind.</p> <p><u>Anklickbar:</u> Durch Anklicken gelangen Sie zur Übersicht aller bereits erledigten Arbeitsaufträge, welche dann auch direkt angeklickt und eingesehen werden können.</p>

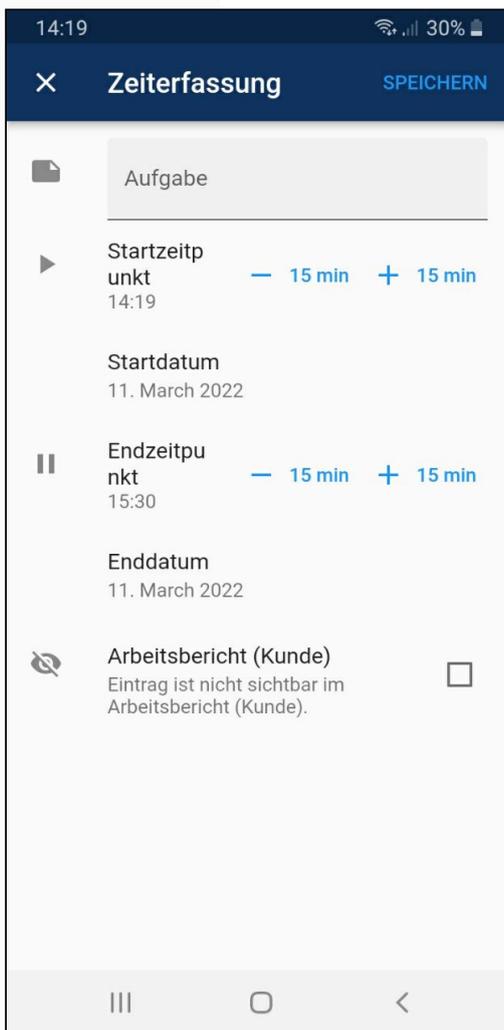
Nr.	Bereich	Erklärung
<p>4</p>	<p>Mehr Informationen</p>	<p>Ticketnummer</p> <p>Zeigt die Ticketnummer an, die aus KIX übermittelt wird.</p>
		<p>Status</p> <p>Zeigt an, in welchem Status sich das Ticket befindet.</p>
		<p>Team</p> <p>Zeigt an, welchem Team das Ticket zugeordnet ist.</p>
		<p>Bearbeiter</p> <p>Zeigt an, wer der Bearbeiter des Tickets ist.</p>
		<p>Verantwortlicher</p> <p>Zeigt an, wer der Verantwortliche des Tickets ist.</p>
		<p>Erstellt von</p> <p>Zeigt an, wer das Ticket erstellt hat.</p>
		<p>Geändert von</p> <p>Zeigt an, wer die letzte Änderung am Ticket ausgeführt hat.</p>
		<p>Erstellt</p> <p>Zeigt an, wann das Ticket erstellt wurde.</p>
		<p>Letzte Änderung</p> <p>Zeigt an, wann zuletzt am Ticket gearbeitet wurde.</p>
		<p>Affected Asset</p> <p>Zeigt an, welches Asset von dem Arbeitsauftrag betroffen ist.</p>
<p>5</p>	<p>Arbeitsbereich 2</p>	<p>Neue Notiz</p> <p>Tragen Sie Notizen zu Ihrem Arbeitsauftrag über Anklicken dieser Schaltfläche ein.</p>
		<p>Erinnerungszeit</p> <p>Setzen Sie hier einen Zeitpunkt, an dem die App Sie an die Bearbeitung dieses Tickets erinnern soll.</p>
		<p>Zeitplanung</p> <p>Diese Schaltfläche führt Sie direkt zur Planzeit, die festlegt für welchen Zeitraum die Bearbeitung des Tickets eingeplant ist.</p> <p><u>Anklickbar:</u> Durch Anklicken des Datums öffnet sich ein Kalender, in dem Sie zuerst das Datum und danach den Zeitpunkt der Bearbeitung festlegen können. Ändern Sie das Startdatum passt sich das Zieldatum automatisch um die vorher festgelegte Zeitspanne an.</p>



Nr.	Bereich	Erklärung
	X	Sie können diesen Bereich einklappen, indem Sie auf das "X" klicken.

1.3.2.3 Zeitnahme

Bei Beginn der Arbeit am Ticket bzw. zu Beginn eines jeden Arbeitsschritts starten Sie die Zeitnahme. Diese misst sekundengenau wie lange Sie für die Aufgabe benötigen.



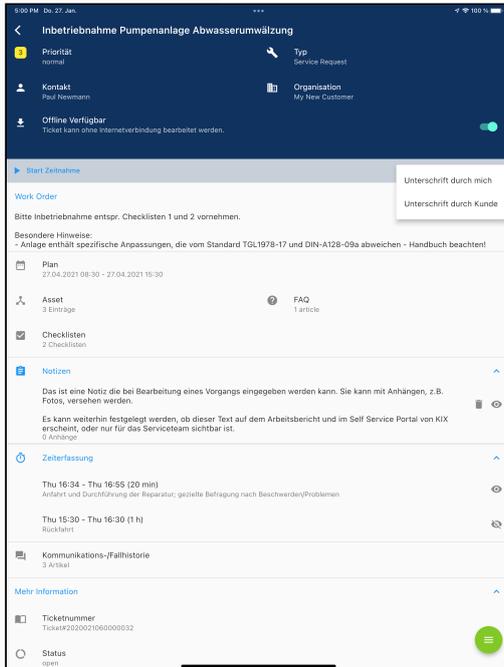
Feld	Inhalt
Aufgabe	Geben Sie ein, welche Aufgabe Sie erledigen sowie Zusatzinformationen, falls diese notwendig sind (z.B. bei Verzögerung).



Startzeitpunkt	Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Uhrzeit minutengenau anzupassen. Zusätzlich können Sie über die blauen +/-15 min Schaltflächen die Uhrzeit einstellen.
Startdatum	Bei Anklicken öffnet sich ein Kalender, in dem Sie bei Bedarf das Datum neu eingeben können.
Endzeitpunkt	Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Uhrzeit minutengenau anzupassen. Zusätzlich können Sie über die blauen +/-15 min Schaltflächen die Uhrzeit einstellen.
Enddatum	Bei Anklicken öffnet sich ein Kalender, in dem Sie bei Bedarf das Datum neu eingeben können.
Arbeitsbericht	Sie haben die Möglichkeit, diese Aufgabe für den Arbeitsbericht, welcher an den Kunden geht, freizugeben. <ul style="list-style-type: none"> • Setzen Sie dazu ein Häkchen in die Box. • Standardmäßig wird die Aufgabe samt erfasster Zeit <u>nicht</u> im Arbeitsbericht hinterlegt.
	Klicken Sie abschließend auf "Speichern".
X	Haben Sie das Zeiterfassungsformular irrtümlich geöffnet, können Sie es durch Anklicken des "X" wieder schließen.

1.3.2.4 Beenden

Sie können die Bearbeitung eines Tickets bzw. Auftrags jederzeit beenden. Dafür klicken Sie auf "Beenden".



Die Beendigung kann auf zweierlei Art erfolgen. Der Arbeitsbericht wird dabei unterzeichnet durch

- Unterschrift durch den Bearbeiter
- Unterschrift durch den Kunden

Es öffnet sich ein Formular, in dem

- der Arbeitsbericht (wenn vorhanden),
- der Abschlusscode
 - Bearbeitungsstatus:
 - vollständig,
 - teilweise bearbeitet,
 - abgebrochen,
- Vorname und Name des Agenten (Bearbeiters), alternativ Vorname und Name des Kunden
- sowie die Unterschrift enthalten sind.



Haben Sie alle Felder ausgefüllt, klicken Sie auf Speichern.

Nach dem Speichern des Berichts samt Unterschrift wird folgender Artikel an KIX übermittelt:



5:06 PM Do. 27. Jan. 100 %

Artikel

Arbeitsbericht (vollständig)
jonas.gold@cape-it.de
27. January 2022, 17:02

Anhänge (2)

Zeitbuchungen

Sichtbar für Kunde	Beginn	Ende	Dauer (HH:mm)	Notiz
Ja	27.01.2022 12:15	27.01.2022 16:15	03:59	Anfahrt und Durchführung der Reparatur; gezielte Befragung nach Beschwerden/Problemen
Nein	27.01.2022 15:30	27.01.2022 16:30	01:00	Rückfahrt

Total: 05:00

Arbeitsnotizen

Sichtbar für Kunde	Notiz
Ja	Das ist eine Notiz die bei Bearbeitung eines Vorgangs eingegeben werden kann. Sie kann mit Anhängen (z.B. Fotos) versehen werden. Es kann festgelegt werden, ob dieser Text auf dem Arbeitsbericht und im Self Service Portal erscheint, oder nur für den Serviceerbringer sichtbar ist.

Checklists

Aufgabe	Status
Announce shut off	OK
Identify energy source(s)	-
Isolate energy source(s)	pending
Lock & Tag energy source(s)	NOK
Ensure that equipment isolation is effective -	

Aufgabe Status

task 1 -
task 2 -
task 3 -

Signatur



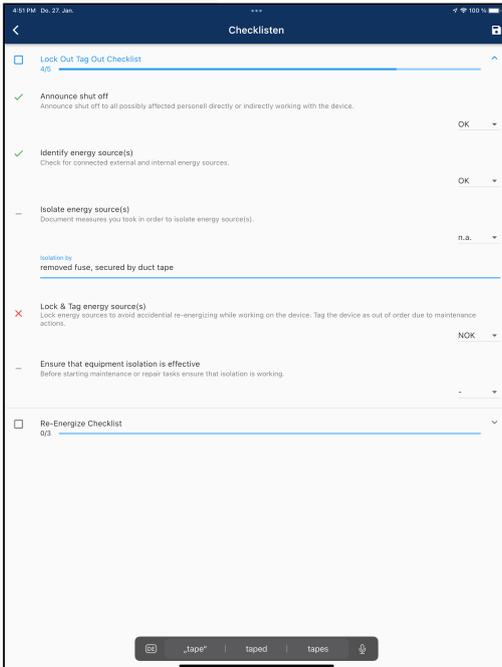
Unterschrift (Paul Newmann) - 27.01.2022 17:02

2 / 5

i Optional: Existiert ein dynamisches Feld zum Quittieren eines Gefahrenübergang, wird dies in einem zusätzlichen Schritt per Unterschrift abgehandelt.

1.3.2.5 Checklisten

Checklisten werden über das Ursprungsticket aus dem KIX geliefert. Um diese zu bearbeiten, müssen Sie das Ticket bzw. den Auftrag "Annehmen".



- Ein blauer Balken zeigt den Fortschritt an, den die Checkliste in der Bearbeitung macht.
- Jede Aufgabe in der Checkliste hat am Ende ein Auswahlfeld, aus dem Sie einen Staus für diese Aufgabe auswählen können:

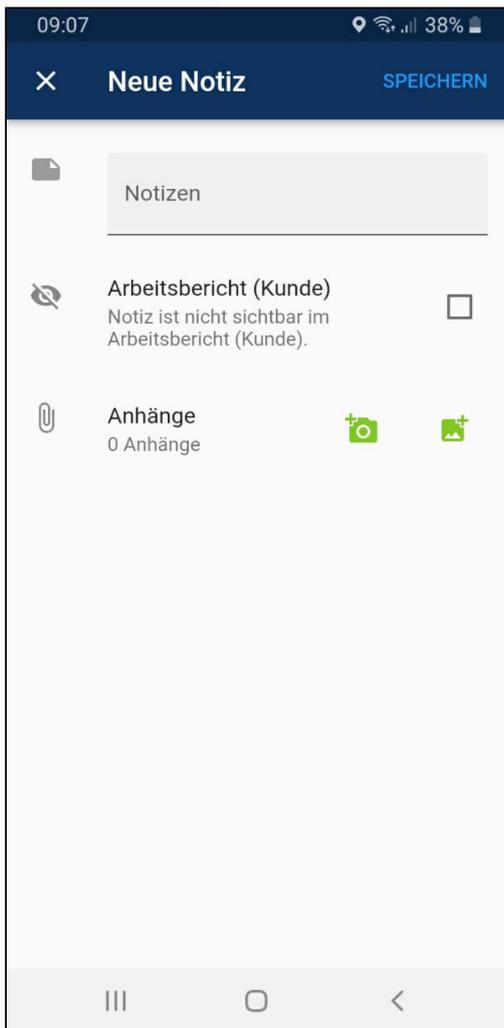
Icon	Status
-	-
	wartend
	OK
	NOK (not ok)
-	n.a.

- Speichern Sie Ihre Eingabe durch Anklicken des Icons .

- Sind alle Aufgaben bearbeitet bzw. mit einem abschließenden Status versehen, gilt die Checkliste als erledigt. Die Box vor dem blauen Fortschrittsbalken erhält ein blaues Häkchen.

1.3.2.6 Neue Notiz

Nachdem Sie die Schaltfläche "Neue Notiz" angeklickt haben, öffnet sich das entsprechende Formular.



Feld	Inhalt
Notiz	Geben Sie im Textfeld Ihre Notiz ein.

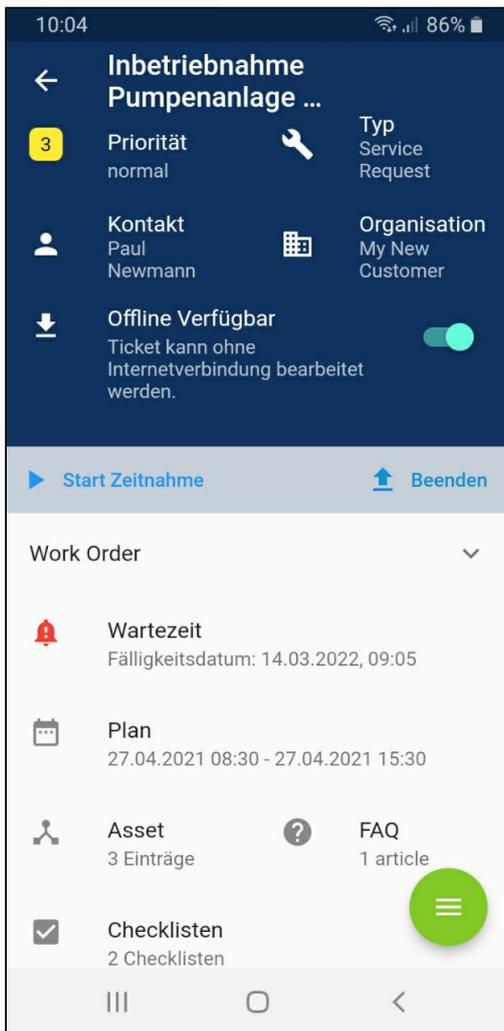
Arbeitsbericht	<p>Sie haben die Möglichkeit, diese Notiz für den Arbeitsbericht, welcher an den Kunden geht, bzw. für das Self Service Portal freizugeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setzen Sie dazu ein Häkchen in die Box. • Standardmäßig wird die Notiz <u>nicht</u> im Arbeitsbericht oder im Self Service Portal hinterlegt.
Anhänge	<p>Fügen Sie der Notiz Anhänge hinzu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf das Kamerasymbol, um die Kamera Ihres Mobilgeräts zu aktivieren. • Klicken Sie auf das Dateisymbol, um Dokumente, Bilder oder Dateien aus dem Speicher Ihres Mobilgeräts in die App zu laden.
	<p>Klicken Sie abschließend auf "Speichern".</p>
X	<p>Haben Sie das Notizformular irrtümlich geöffnet, können Sie es durch Anklicken des "X" wieder schließen.</p>

1.3.2.7 Erinnerungszeit

Nachdem Sie die Schaltfläche angeklickt haben, öffnet sich zuerst ein Kalender. Tragen Sie hier das Datum ein, an dem Sie an das Ticket bzw. den Arbeitsauftrag erinnert werden möchten. Bestätigen Sie die Auswahl mit "Ok".

Automatisch erscheint eine Uhr, in welcher Sie die Uhrzeit für die Erinnerung festlegen können. Bestätigen Sie die Auswahl wieder mit "Ok". Die Erinnerungszeit ist nun aktiv und befindet sich als Anzeige "Wartezeit" unterhalb der Work Order und oberhalb der Planzeit.

Wurde der Zeitpunkt erreicht, sendet die App ein Signal und weist Sie auf den Auftrag bzw. das Ticket hin. Wurde die Zeit überschritten, färbt sich das Icon in der Wartezeit rot.



1.3.3 Anwendung Fallbeispiel

Das Ticket wird wie gewohnt durch eine Kundenmeldung per Email oder Telefon erstellt. Ein Dispatcher bereitet Tickets in der KIX Web-App zur Bearbeitung durch den Außendienstmitarbeiter vor. Dabei werden relevante FAQ-Einträge und Assets mit dem Ticket verknüpft, die korrekte Kundenorganisation und der richtige Kundenkontakt zugeordnet und Hinweisartikel (Notizen) am Ticket ergänzt. In Abhängigkeit von der durchzuführenden Tätigkeit werden Bearbeitungschecklisten am Ticket hinterlegt. Weiterhin wird bei Bedarf der Gefahrenübergangshinweis am Ticket hinterlegt. Anschließend weist der Dispatcher das Ticket einem Außendienstmitarbeiter zu.



In der KIX Field Agent App sieht der Nutzer nun die ihm zugewiesenen Aufträge/Tickets sortiert nach Priorität. Er hat die Möglichkeit die Inhalte offline verfügbar zu machen und damit die Tickets "herunterzuladen". Sollte der Nutzer die Bearbeitung bspw. auf Grund fehlender Ressourcen oder Möglichkeiten nicht durchführen können, hat er die Möglichkeit den Auftrag mit einer kurzen Begründung abzulehnen.

Mit Annahme der Bearbeitung kann die Zeiterfassung gestartet werden. Bei Erfassen einer Notiz geschieht dies automatisch. Der Nutzer kann nun seine Bearbeitung mit Hilfe von Checklisten, Notizen oder Fotos dokumentieren. Bei Erfassung der Zeit wird festgelegt, ob der Endkunde diese auf dem Arbeitsbericht ausgewiesen bekommt oder nicht. Die Bearbeitung kann schließlich beendet und die Umsetzung durch Eigen- oder Kundenunterschrift quittiert werden. Die App erstellt daraufhin Arbeitsberichte und aktualisiert die Informationen im Ticket. Heruntergeladene Inhalte werden vom mobilen Endgerät gelöscht.



1.4 Administration

Nachfolgend finden Sie Hinweise für eine reibungslose Kommunikation der KIX Field Agent App (nachfolgend: App) mit dem KIX Service Management System (nachfolgend: KIX)

1.4.1 Erforderliche Berechtigungen

Der Field Service Agent muss im KIX System als Nutzer mit folgenden Rollen/Berechtigungen angelegt sein:

- Ticket Agent (MUSS)
- FAQ Reader + Asset Reader (SOLL)

Die genannten Berechtigungen werden von uns empfohlen, damit der Field Service Agent die App optimal nutzen kann. Die Nutzerverwaltung finden Sie unter *Admin > Nutzerverwaltung > Nutzer*.

1.4.2 Aktualisierung von Geopositionsdaten

Die App kann die Geopositionsdaten Ihres mobilen Geräts an KIX übermitteln. Agenten erkennen dadurch, wo sich die Servicemitarbeiter aktuell befinden. So können eingehende Störmeldungen direkt an den Servicemitarbeiter geleitet werden, welcher sich in der Nähe der Störquelle befindet.

Das Sendeverhalten der App kann im Admin Modul des KIX Service Management Systems gesteuert werden. Dies erfolgt unter *Admin > System > SysConfig* in folgenden Schlüsseln:

Schlüssel	Beschreibung	Werte
KIXMobileApp::GeoPosition::ChangeThreshold	Legt fest, ab welcher Positionsänderung die App die neue Position sendet (Entfernung in Metern).	Natürliche Zahlen >0 Bei ungültigen Eingaben wird der Standardwert verwendet. Default: 1000
KIXMobileApp::GeoPosition::EnabledByDefault	Legt fest, ob die Meldung der Position nach erstmaliger Anmeldung des Nutzers an der App aktiv oder inaktiv ist. Für die weitere Nutzung gelten die Einstellungen in der App.	0 - inaktiv (Default) 1 - aktiv





1.5 Haftungsausschluss

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



1.6 Zweckbestimmung für die Verwendung der KIX Field Agent App im medizinischem 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.