

Quick-Start-Guide

KIX / KIX PROFESSIONAL

Inhalt

1.	Ziel des Dokuments	1
2.	Erste Schritte mit KIX.....	2
2.1.	Stammdaten.....	2
2.1.1.	Erstellen von Agenten	2
2.1.2.	Agenten Berechtigen.....	3
2.1.3.	Kundenfirma Anlegen.....	4
2.1.4.	Ansprechpartner anlegen.....	5
2.2.	Systemkonfiguration	6
2.2.1.	PostMaster Mailkonten anlegen.....	6
2.2.2.	E-Mail-Adresse Anlegen	7
2.2.3.	Queuekonfiguration anpassen	7
2.2.4.	Core::Sendmail konfigurieren	8
3.	Fehleranalyse	9
3.1.	KIX Log.....	9
3.2.	Webserver Log	9
3.3.	SMTP Debuglog.....	9

1. Ziel des Dokuments

Dieses Dokument dient als QuickStart-Guide um ein schnelles Einrichten der Grundfunktionen zu unterstützen.

Nähere Erläuterungen zu den einzelnen Masken sowie eine Begriffserklärung finden Sie in unseren [Handbüchern](#).

Am Ende dieses Dokuments finden Sie außerdem eine kurze Beschreibung über die Analysemöglichkeiten von Fehlern.

Der Ausgangspunkt für diesen QuickStart-Guide ist der Adminbereich:



2. Erste Schritte mit KIX

Für eine Grundeinrichtung werden folgende Schritte benötigt:

- Erstellen eines Agenten
- Vergabe von Berechtigungen des erstellten Agenten
- Anlegen eines Kunden / einer Firma
- Anlegen eines Ansprechpartners
- Anlegen eines PostMaster-Mailkontos für eingehende Nachrichten
- Anlegen einer Systemadresse für ausgehende Nachrichten
- Anpassen der Queuekonfiguration auf die Systemadresse
- Konfiguration von Core::Sendmail für ausgehende Nachrichten

2.1. Stammdaten

2.1.1. Erstellen von Agenten

Der Agent ist im KIX der eigentliche Bearbeiter von Tickets und dient als direkter Ansprechpartner für die Kunden.

Für die Einrichtung wählen Sie im Adminbereich den Punkt Agenten und im Anschluss daran „Agent hinzufügen“:

Nun befinden Sie sich in der Maske für das Erstellen eines Agenten.

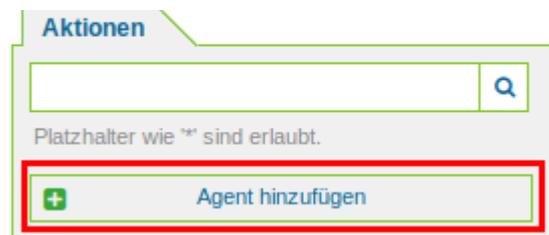


In dieser Maske müssen Sie zwingend die Kontaktdaten des Agenten eingeben.

Wichtig für das System sind an dieser Stelle der Benutzername und das Kennwort.

Mit dem Bestätigen der Schaltfläche „Übermitteln“ gelangen Sie automatisch in die Maske für die Berechtigungsvergabe des angelegten Agenten.

Als optionale Einrichtungsmöglichkeit kann alternativ ein LDAP Backend über die manuelle Anpassung der Config.pm erfolgen.



2.1.2. Agenten Berechtigen

In dieser Maske können Sie die Berechtigungen für den Agent wählen.
Diese Einstellung entscheidet darüber was genau der Agent in dem System an Schaltflächen zur Verfügung hat und in welchen Bereichen er sich bewegen darf.

Unterschieden wird an dieser Stelle durch die nachfolgenden Berechtigungen

- RO
 - Wird benötigt, um Tickets in Gruppe/Queue zu sehen
- Verschieben in
 - Wird benötigt, um Tickets in Zielqueues der jeweiligen Berechtigungsgruppe zu verschieben
- Erstellen
 - Wird benötigt, um Tickets in Zielqueues der jeweiligen Berechtigungsgruppe zu erstellen
- Notiz
 - Wird benötigt, um die Tickets in Gruppe/Queue mit Notiz zu versehen
- Bearbeiter
 - Wird benötigt, um den Ticketbearbeiter in Gruppe/Queue zu ändern
- Priorität
 - Wird benötigt, um die Ticketpriorität in Gruppe/Queue zu ändern
- RW
 - Wird benötigt, um volle Berechtigungen auf Tickets in Gruppe/Queue zu haben

Es kann ebenfalls eine Berechtigungskonfiguration über Rollen erfolgen.

Diese kann bei einer großen Zielstruktur eine feinere Zuweisung der einzelnen Agenten ermöglichen.
Informationen dazu finden Sie in unserem Adminhandbuch.

2.1.3. Kundenfirma Anlegen

Nachdem die Berechtigungen vergeben wurden, kann die Einrichtung durch Anlegen eines Kunden fortgesetzt werden.

Ein Kunde wird benötigt, um im nächsten Punkt einen Ansprechpartner anlegen zu können, sowie in einem wachsenden System Ansprechpartner durch unterschiedliche Firmen zu differenzieren.

Für das Anlegen eines Kunden wählen Sie im Adminbereich den Punkt Kunden und im Anschluss daran „Kunden hinzufügen“.



The screenshot shows a menu titled 'Kundenverwaltung' with several options. The option 'Kunden' is highlighted with a red box. The options are:

- Kundenverwaltung**
- Ansprechpartner**
Ansprechpartner erzeugen und verwalten.
- Ansprechpartner <-> Gruppen**
Ansprechpartner zu Gruppen zuordnen.
- Adressbuch**
Adressbuch verwalten.
- Kunden** (highlighted with a red box)
Kunden erzeugen und verwalten.
- Ansprechpartner <-> Services**
Ansprechpartner zu Services zuordnen.
- Kundenportalgruppen**
Kundenportalgruppen verwalten.

Kundenverwaltung



The screenshot shows the 'Aktionen' (Actions) menu. It contains a search bar with an asterisk placeholder and a search icon. Below the search bar, the text 'Platzhalter wie "*" sind erlaubt.' is displayed. The 'Kunden hinzufügen' button is highlighted with a red box. Below the button is a dropdown menu showing 'Database Backend'.

In dieser Maske können Sie die Daten der Kundenfirma konfigurieren.

Als Pflichtfelder haben Sie hier die Kundennummer, sowie den Kundenname.

2.1.4. Ansprechpartner anlegen

Im Anschluss an die Konfiguration eines Kunden können Sie einen Ansprechpartner erstellen. Der Ansprechpartner dient in KIX als Kommunikationspartner an Tickets.

Für das Anlegen eines Ansprechpartners wählen Sie im Adminbereich den Punkt Ansprechpartner und im Anschluss daran "Ansprechpartner hinzufügen".

Kundenverwaltung

Ansprechpartner Ansprechpartner erzeugen und verwalten.	Kunden Kunden erzeugen und verwalten.
Ansprechpartner <-> Gruppen Ansprechpartner zu Gruppen zuordnen.	Ansprechpartner <-> Services Ansprechpartner zu Services zuordnen.
Adressbuch Adressbuch verwalten.	Kundenportalgruppen Kundenportalgruppen verwalten.

Ansprechpartnerverwaltung

Aktionen

*

Platzhalter wie "*" sind erlaubt.

+ Ansprechpartner hinzufügen

Database Backend

In dieser Maske können Sie die Daten des Ansprechpartners Konfigurieren.

Als Pflichtfelder haben Sie hier die Kontaktdaten, sowie die Kundennummer, welche den Ansprechpartner mit der soeben angelegten Firma verknüpft.

Als optionale Einrichtungsmöglichkeit kann alternativ ein LDAP Backend über die manuelle Anpassung der Config.pm erfolgen.

2.2. Systemkonfiguration

2.2.1. PostMaster Mailkonten anlegen

Im nächsten Schritt sollten Sie ein Mailkonto anlegen, um mit dem Ticketsystem eingehende Mails zu empfangen.

Für die Konfiguration wählen Sie im Adminbereich den Punkt PostMaster-E-Mail-Konten und im Anschluss daran "E-Mailkonto hinzufügen".



The screenshot displays the 'E-Mail-Einstellungen' (Email Settings) section of the PostMaster administration interface. It is divided into two columns of settings. The 'PostMaster-E-Mail-Konten' option is highlighted with a red box. Below the settings, there is an 'E-Mail-Kontenverwaltung' (Email Account Management) section with an 'Aktionen' (Actions) sub-section. The 'E-Mailkonto hinzufügen' (Add Email Account) button is also highlighted with a red box.

E-Mail-Einstellungen

- PostMaster-E-Mail-Konten**
POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten.
- E-Mail-Adressen**
Absendeadressen für dieses System verwalten.
- PGP-Schlüssel**
PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.
- PostMaster-Filter**
Eingehende E-Mails filtern.
- S/MIME-Zertifikate**
S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.

E-Mail-Kontenverwaltung

Aktionen

- E-Mailkonto hinzufügen**

In dieser Maske können Sie nun ein Mailkonto für eingehende Nachrichten konfigurieren. Die Daten für die Konfiguration können Sie der Dokumentation des Mailservers entnehmen, oder bei Ihrem Administrator erfragen.

2.2.2. E-Mail-Adresse Anlegen

Im Anschluss daran sollten Sie eine E-Mail-Adresse für die ausgehende Kommunikation erstellen. Eine E-Mail Adresse wird im System zur ausgehenden Kommunikation verwendet und wird den entsprechenden Queues zugeordnet.

Für die Konfiguration wählen Sie im Adminbereich den Punkt E-Mail-Adresse und im Anschluss daran "Systemadresse hinzufügen".



In dieser Maske können Sie nun ein Mailkonto für ausgehende Nachrichten konfigurieren. An dieser Stelle wird außerdem die Queue angegeben, welche für spätere Antworten an vorhandenen Tickets benötigt wird.

2.2.3. Queuekonfiguration anpassen

Die konfigurierte Systemadresse sollte nun einer oder mehreren Queues zugeordnet werden. Für die Konfiguration wählen Sie im Adminbereich den Punkt Queues und im Anschluss daran eine beliebige Queue aus.

An dieser Stelle könnten Sie auch über den Punkt „Queue hinzufügen“ eine neue Queue erstellen.

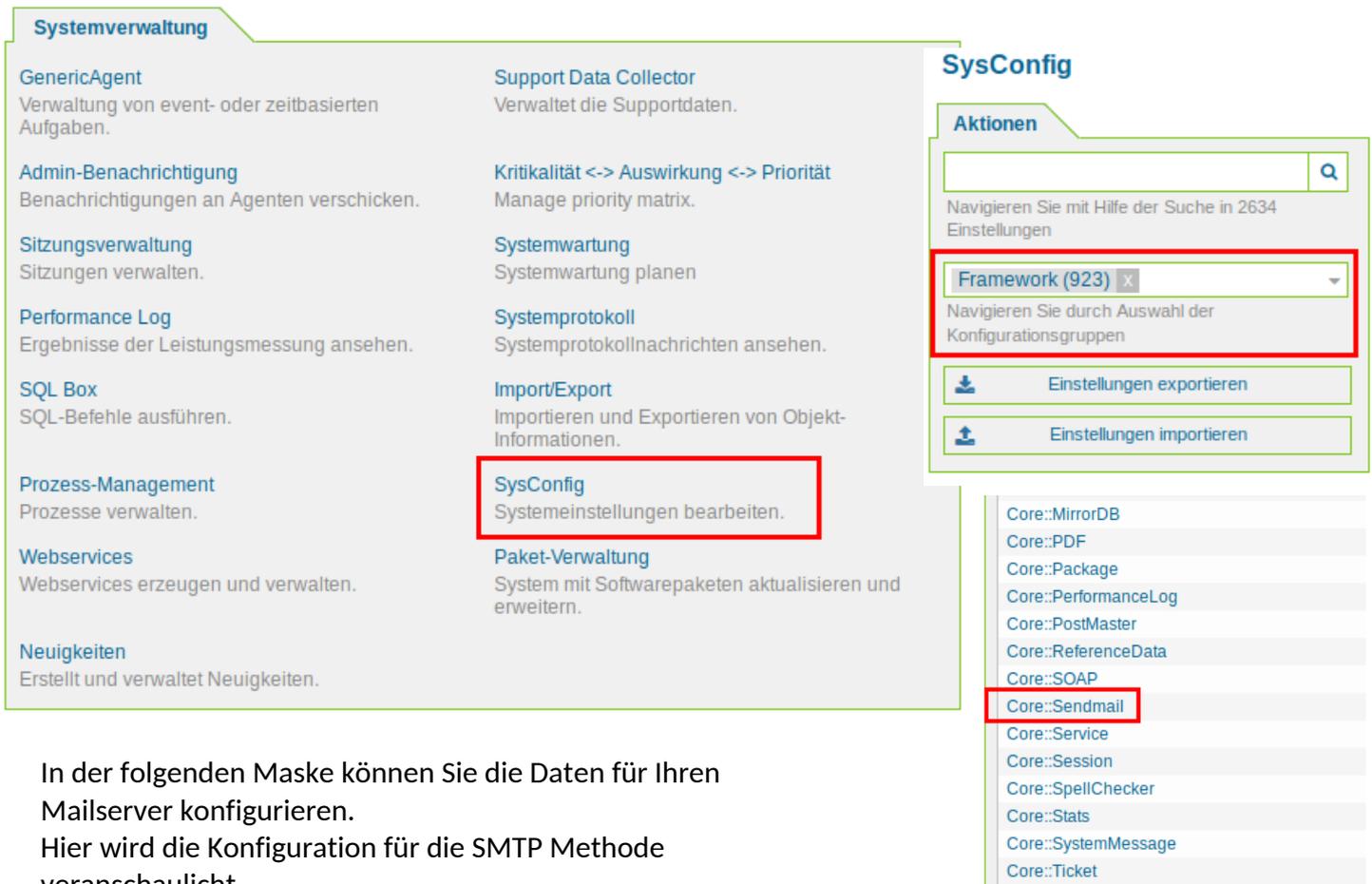
In der Konfigurationsmaske der Queue, sollte nun an der Einstellung Systemadresse die eben erstellte E-Mail Adresse gewählt werden.



2.2.4. Core::Sendmail konfigurieren

Als letzter Schritt der Konfiguration sollte dem Ticketsystem der Mailserver für ausgehende Mails bekannt gemacht werden.

Wählen Sie dazu im Adminbereich den Punkt SysConfig und navigieren Sie über das Dropdown Feld zu Framework. Anschließend können Sie in den aufgelisteten Untergruppen den Punkt Core::Sendmail wählen.



The screenshot shows the SysConfig administration interface. On the left, under 'Systemverwaltung', the 'SysConfig' option is highlighted with a red box. On the right, under 'SysConfig', the 'Aktionen' section shows a search bar and a dropdown menu with 'Framework (923)' selected, also highlighted with a red box. Below the dropdown are buttons for 'Einstellungen exportieren' and 'Einstellungen importieren'. At the bottom right, a list of configuration groups is shown, with 'Core::Sendmail' highlighted by a red box.

In der folgenden Maske können Sie die Daten für Ihren Mailserver konfigurieren.

Hier wird die Konfiguration für die SMTP Methode veranschaulicht.

Wichtig sind hierbei folgende Konfigurationen:

- SendmailModule
 - Enthält die Einstellung welcher „Dienst“ zum Versenden verwendet werden soll
- SendmailModule::Host
 - Enthält die Adresse des Mailservers
- SendmailModule::Port
 - Enthält den Port des Mailservers
- SendmailModule::AuthUser (Optional)
 - Enthält den Benutzer des Mailservers für den Mailversand
- SendmailModule::AuthPassword (Optional)
 - Enthält das Passwort des Mailservers für den Mailversand

3. Fehleranalyse

Sollte es bei der Einrichtung oder der Benutzung des Systems zu einem unerwarteten Verhalten kommen erfahren Sie hier an welcher Stelle Sie die Fehlermeldungen finden können.

3.1. KIX Log

Das KIX Ticketsystem schreibt eigene Logfiles für die Analyse im Fehlerfall, um unerwünschtes Verhalten besser nachzuvollziehen.

Wichtig ist an dieser Stelle, dass Sie das Loglevel des Systems auf ihre Anforderung anpassen. Zu Empfehlen ist das Loglevel „notice“, da dies alle relevanten Informationen zusammenfasst.

Die Anpassung können Sie im Adminbereich in der SysConfig unter Framework → Core::Log vornehmen.

Weiterhin können Sie an dieser Stelle den Pfad des Dateisystems konfigurieren, an welchen die Logfiles abgelegt werden.

Die Logfiles von KIX befinden sich unter `/opt/kix/var/log/`.

In diesem Verzeichnis befinden sich folgende Dateien:

- `kix.log`
- `kix_install.log`
- Logfiles des KIX Daemons

Eine weitere Möglichkeit, um durchgeführte Schritte des Systems besser nachzuvollziehen ist das Script `Maint::Daemon::Summary`.

Dieses können Sie über den Befehl „`sudo -u <WEBSERVERNUTZER> /opt/kix/bin/kix.Console.pl Maint::Daemon::Summary`“ aufrufen.

Dieser Befehl liefert folgende Informationen der aktivierten Daemonprozesse:

- die letzte Ausführung
- die letzte Laufzeit
- den letzten Status
- die nächste Ausführung

3.2. Webserver Log

Sofern das KIX Log keine Anhaltspunkte für die Fehler beinhaltet, kann das Errorlogfile des Webservers weitere Einblicke gewähren.

Dieses befindet sich meist unter `/var/log/apache2` oder unter `/var/log/httpd/`

3.3. SMTP Debuglog

Bei Fehlern, welche den Mailversand über das SMTP Protokoll betreffen, kann das Debuglog der `SMTP.pm` weitere Informationen ausgeben.

Dazu muss in der Datei `/opt/kix/Kernel/System/Email/SMTP.pm` die Zeile „`$_Self->{Debug} = 1000;`“ hinzugefügt werden und die Zeile `"$_Self->{Debug} = $Param{Debug} || 0;` ein kommentiert werden. Im Anschluss daran sehen Sie das komplette SMTP Debug in dem Apache Errorlog.