

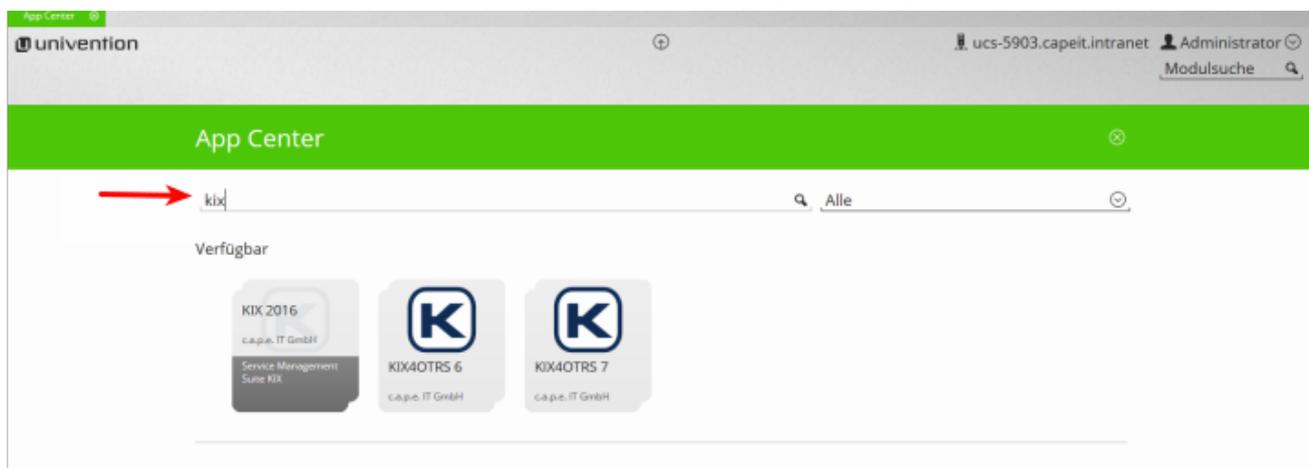


Quick-Install-Guide und erste Schritte mit KIX 2016 aus dem Univention AppCenter

Voraussetzung: KIX 2016 ist verfügbar im App Center der UCS-Version 4.1

- Herunterladen und Installieren der KIX-Appliance (<https://www.univention.de/produkte/univention-app-center/app-katalog/kix2016/>) oder UCS einzeln installieren (<https://www.univention.de/download/>) und dann separate Installation von KIX 2016 über das AppCenter
- Je nach Leistungsfähigkeit des Systems und Geschwindigkeit der Netzverbindung dauert der Installationsvorgang ca. 15min oder länger
 - Beachten Sie: die empfohlene Minimalsausstattung sollte 2 virtuelle CPU-Kerne und 2GB RAM nicht unterschreiten
- Der Zugriff auf das System erfolgt entweder über die in der VM vergebene IP-Adresse oder bei Integration in den Namensraum der Organisation über den vergebenen FQDN / Hostnamen des Systems
 - bspw. <https://192.168.159.128> oder <https://ucs-7182.capeit-test.intranet>
 - die Anmeldung erfolgt mit dem Administrator-Zugang, der bei der Installation vergeben wurde

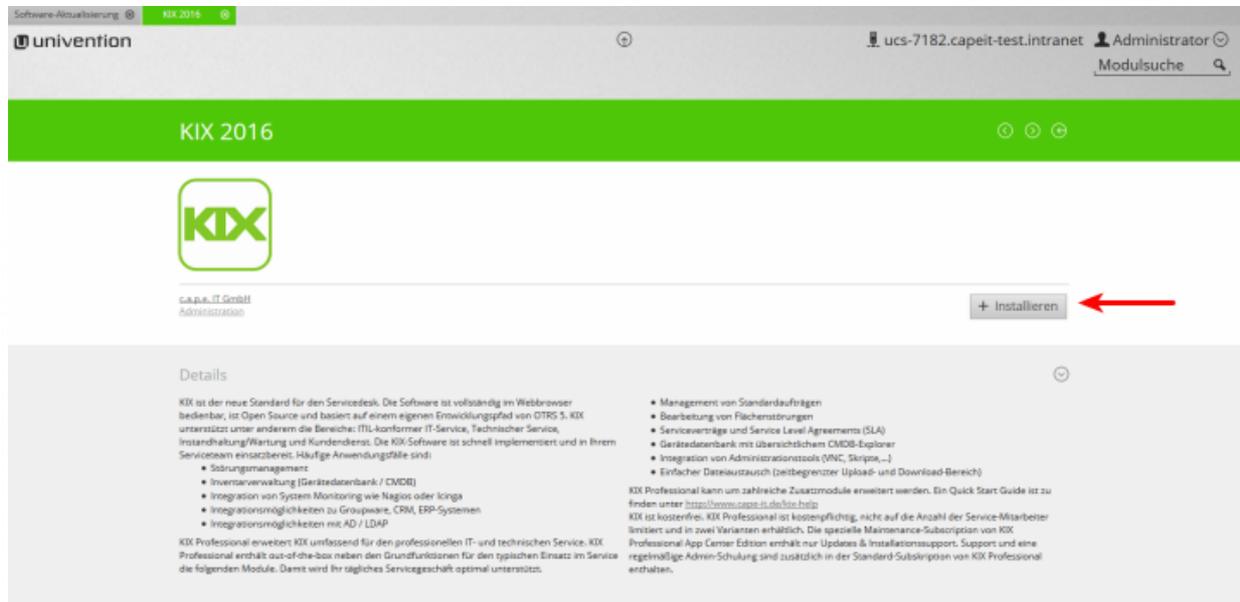
Schritt 1



- UCS ist korrekt installiert
- Sie haben die UCS-Lizenz (ucs.license-Datei), die Ihnen automatisch während der Installation zugesendet wurde, installiert
- Gehen sie in die UCS Management Console und danach ins App Center
- Suchen Sie nach „kix“ und klicken Sie auf „KIX 2016“



Schritt 2



- Es erscheint die Übersichtsseite zur App KIX 2016
- Klicken Sie auf den Button „Installieren“

Schritt 3



- Es wird ein Selbsttest des Systems durchgeführt, ob die Installation generell möglich ist



Schritt 4

KIX 2016

Installation von KIX 2016

Bitte bestätigen Sie die Installation der Applikation KIX 2016 auf diesem Rechner.

Die folgenden Software-Änderungen werden auf diesem Rechner angewendet: 54 Pakete werden installiert / aktualisiert, 1 Paket wird deinstalliert

[Weitere Informationen...](#)

Folgende Pakete werden installiert bzw. aktualisiert:

- graphviz
- kix
- kix-meta-16
- kix-pg
- kix4ucs
- libapache2-mod-perl2
- libapache2-reload-perl
- libappconfig-perl
- libbit-vector-perl
- libbsd-resource-perl
- libcarp-clan-perl
- libcdt4
- libcgraph5
- libcommon-sense-perl
- libconvert-asn1-perl
- libdata-compare-perl
- libdate-pcalc-perl
- libdbd-pg-perl
- libdbi-perl
- libdevel-symdump-perl
- libemail-valid-perl
- libfile-find-rule-perl
- libfont-ttf-perl
- libgd-gd2-perl
- libgd-graph-perl

KIX 2016

- libfont-ctf-perl
- libgd-gd2-perl
- libgd-graph-perl
- libgd-text-perl
- libgd2-xpm
- libgraph4
- libgraphviz-perl
- libgvcs
- libgvpr1
- libio-pty-perl
- libipc-run-perl
- libjson-perl
- libjson-xs-perl
- libmath-bigint-perl
- libnet-domain-tld-perl
- libnet-imap-simple-perl
- libnet-imap-simple-ssl-perl
- libnet-ldap-perl
- libnumber-compare-perl
- libpathplan4
- libpdf-api2-perl
- libtemplate-perl
- libtext-csv-xs-perl
- libtext-glob-perl
- libunicode-string-perl
- libxdot4
- libxml-xpath-perl
- libyaml-libyaml-perl
- postgresql
- postgresql-9.1
- postgresql-common
- ttf-liberation

Folgende Pakete werden deinstalliert:

- libgd2-noxpm

Abbrechen

Installieren



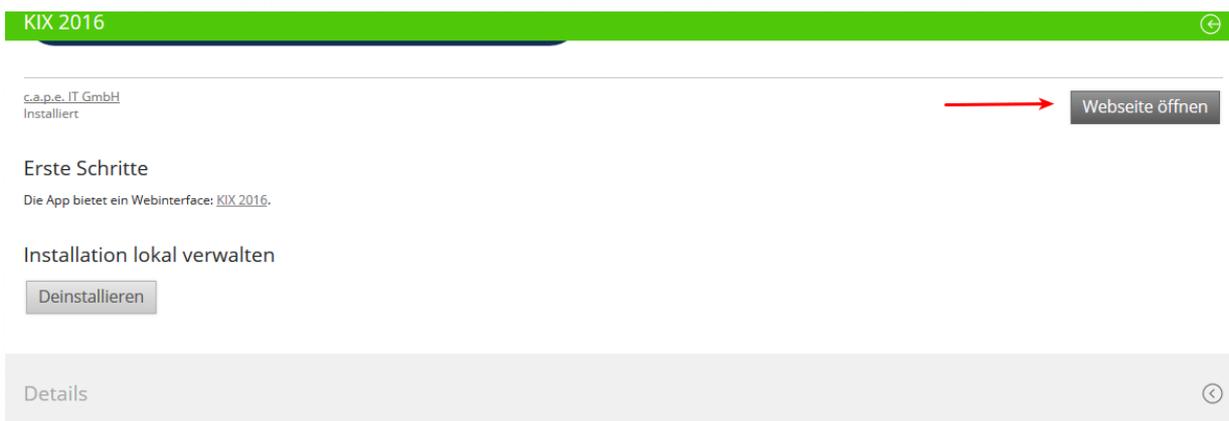
- Die Zusammenfassung des Tests erscheint, wobei alle zu installierenden Pakete aufgelistet werden
- Klicken Sie auf den Button „Installieren“ um die Applikation nun tatsächlich zu installieren



Schritt 5



- Die Installation läuft; dies kann je nach Netzverbindung und Systemausstattung ca. 15min oder länger dauern



Weitere Informationen

App-Anbieter	c.a.p.e. IT GmbH
Kontakt	info@cape-it.de
Weitere Informationen	KIX 2016
Support	Bitte kontaktieren Sie den Anbieter der Applikation
Installierte Version	16.0.0-0
Lizenz	Kostenpflichtig mit kostenlosem Test
Kategorien	Administration
Benachrichtigung	Diese Applikation setzt den App-Anbieter über eine (De)Installation in Kenntnis. Der App-Anbieter wird Sie ggf. kontaktieren.

- Klicken Sie auf den Button „Webseite öffnen“, um zum Web-Interface der Applikation zu gelangen



Schritt 6



- Melden Sie sich initial mit dem während der Installation vergebenen Administrator-Zugang an der Applikation an
- Login: Administrator
- Passwort: <IHR PASSWORT>

Schritt 7



- Sie erhalten einen Hinweis zur Hilfeseite, wenn sie sich das erste Mal angemeldet haben
- Klicken Sie auf „OK“
- Sie gelangen in die Haupt-Übersicht (Dashboard) der Applikation
- Aktivieren/deaktivieren Sie die Dashlets entsprechend Ihres Bedarfs einfach durch Klick auf das „X“ des jeweiligen Dashboard-Elements
- Melden Sie sich wieder ab, um Benutzer zentral anzulegen und zu pflegen
- Klicken Sie dazu auf das „On/Off-Symbol“ oben rechts in der Menüführung der Applikation

Sie sind nun als Administrator in KIX 2016 angemeldet. Herzlichen Glückwunsch.

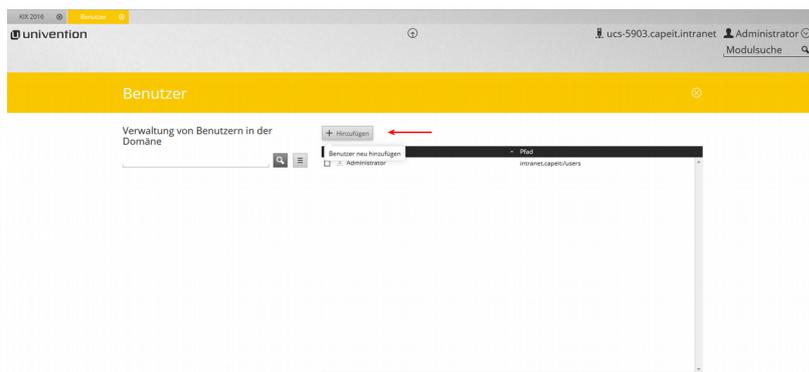
Damit Ihr Service-Team arbeiten kann, benötigen Sie noch IT-Anwender, Service-Mitarbeiter und natürlich IT-Geräte, für die der Service erbracht wird. Wie Sie diese grundlegend anlegen, erfahren Sie auf den nächsten Seiten.

Schritt 8

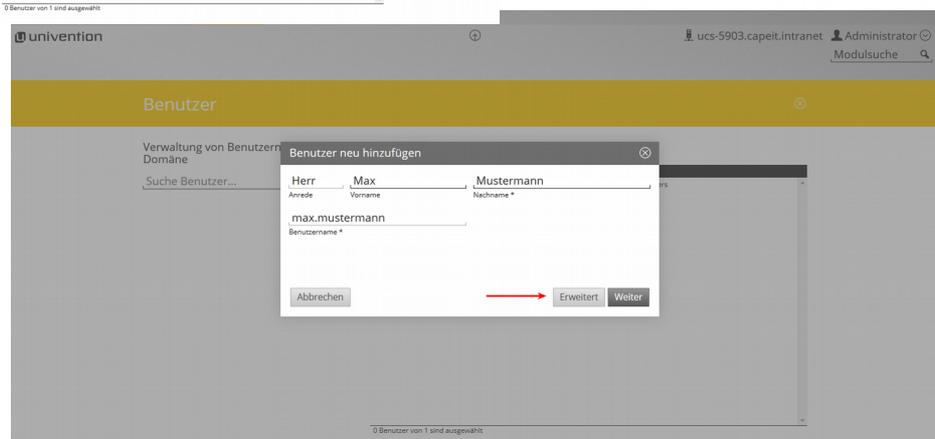


- Wechseln Sie wieder als Administrator in die Univention Management Console

Schritt 9



- Gehen Sie in die Benutzer-Verwaltung (Symbol Benutzer)
- Legen Sie neue Benutzer an, indem sie auf den Button „+Hinzufügen“ klicken



- Geben Sie Anrede, Name, Vorname und Benutzername an
- Klicken Sie auf den Button „Erweitert“

Benutzer: max.mustermann

Benutzerkonto

Herr Max Mustermann

max.mustermann Service-Mitarbeiter

max.mustermann@mailbox.de

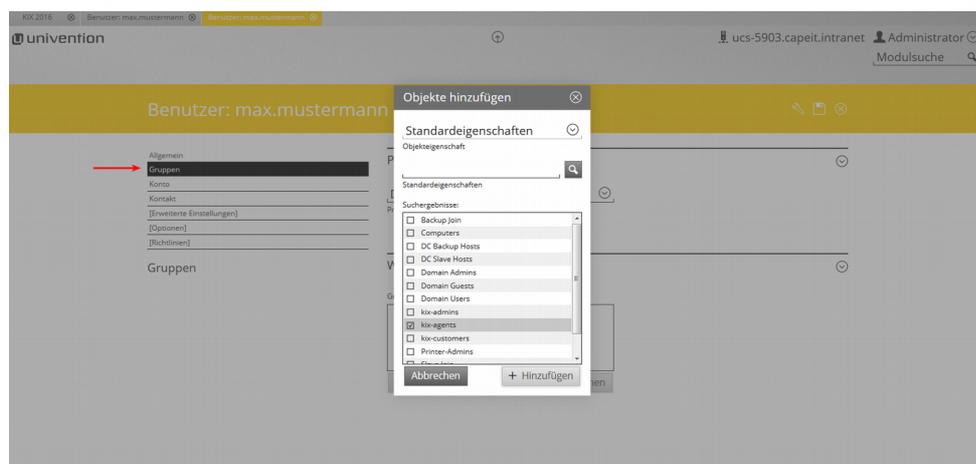
Persönliche Informationen

Max Mustermann

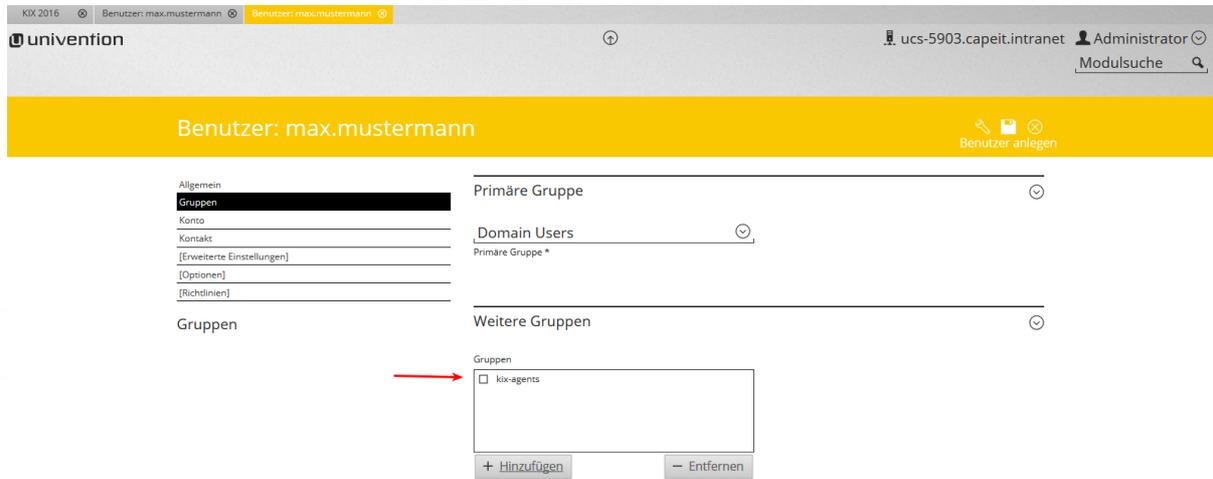
Organisation

- Geben sie dem Benutzer nun eine primäre Mailadresse (entsprechend der Domäne, die sie bei der Installation eingegeben haben)
- Ergänzen Sie einen Namen für die Organisation des Benutzers (Firma/Abteilung)
- Vergeben Sie dem Benutzer ein Passwort
- Speichern Sie den neuen Benutzer oben rechts mit Klick auf das Disketten-Symbol

Schritt 10

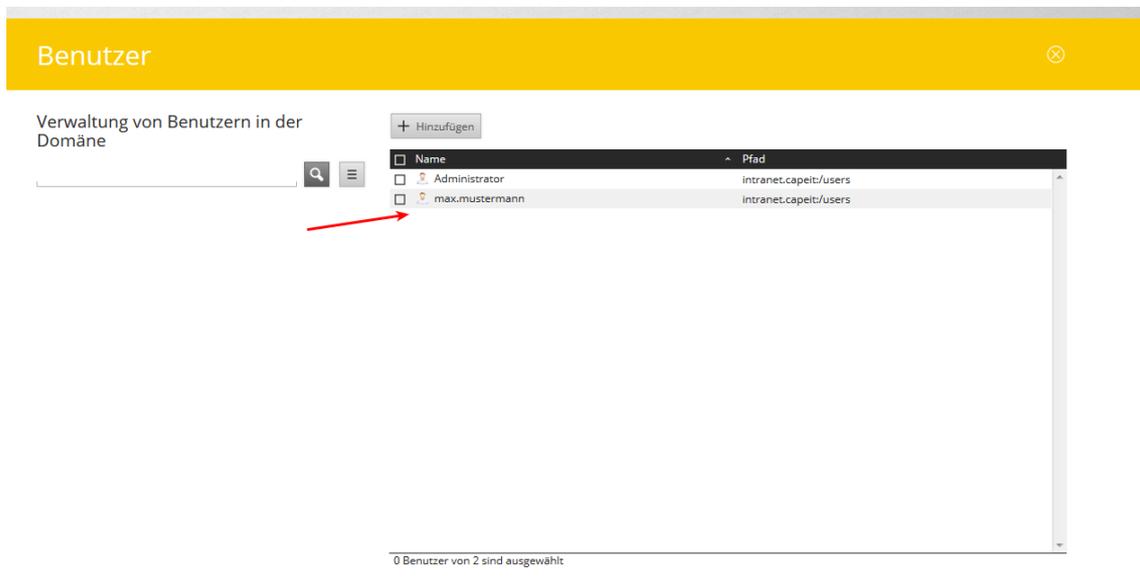


- Klicken Sie im linken Menü auf den Eintrag „Gruppen“



- Ordnen Sie den Benutzer und auch weitere vorhandene/neue Benutzer der Gruppe der
 - Service-Mitarbeiter (kix-agents) oder
 - Service-Kunden/IT-Anwender (kix-customers) zu

Schritt 11

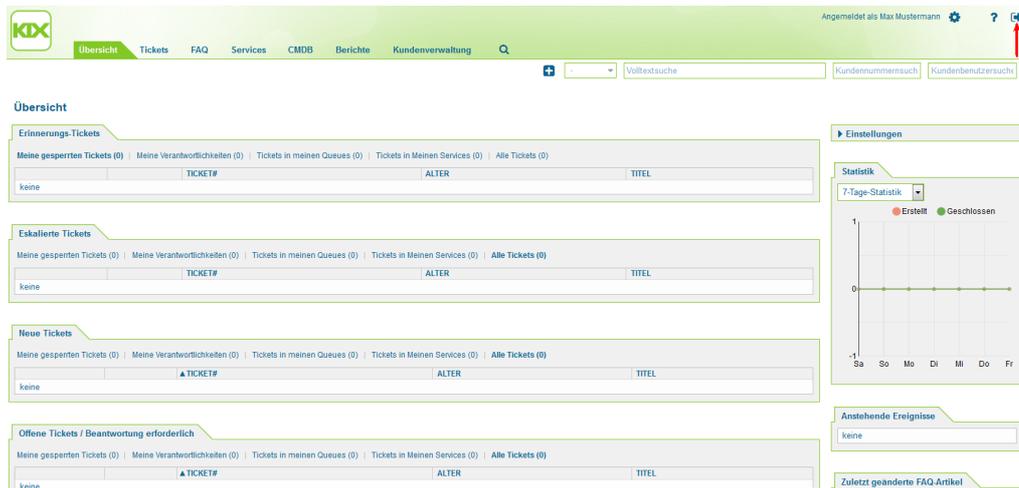


- Der neue Benutzer ist angelegt

Schritt 12



- Wechseln Sie im Browser auf die Anmeldeseite von KIX 2016
- Loggen Sie sich mit den vorher festgelegten Benutzerangaben (im Beispiel max.mustermann) mit Ihrem vorher vergebenen Passwort ein



- Sie sehen dann das Dashboard des Service-Systems (analog zur Anmeldung als Administrator wie vorhin)
- Das testweise Einloggen war erfolgreich
- Loggen Sie sich wieder aus, damit Sie dem Benutzer als Administrator passende Rechte im KIX geben können



Schritt 13

Zuordnungen von Agent und Gruppe verwalten

Aktionen
Zur Übersicht gehen

Filter
Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern.

Gruppenzuordnungen verwalten für Agenten Max Mustermann (max.mustermann)

GRUPPE	RO	VERSCHIEBEN IN	ERSTELLEN	NOTIZ	BESITZER	PRIORITÄT	RW
admin	<input type="checkbox"/>						
faq	<input checked="" type="checkbox"/>						
faq_admin	<input checked="" type="checkbox"/>						
faq_approval	<input checked="" type="checkbox"/>						
itsm-configitem	<input checked="" type="checkbox"/>						
itsm-service	<input checked="" type="checkbox"/>						
stats	<input checked="" type="checkbox"/>						
SwitchButton	<input checked="" type="checkbox"/>						
users	<input checked="" type="checkbox"/>						

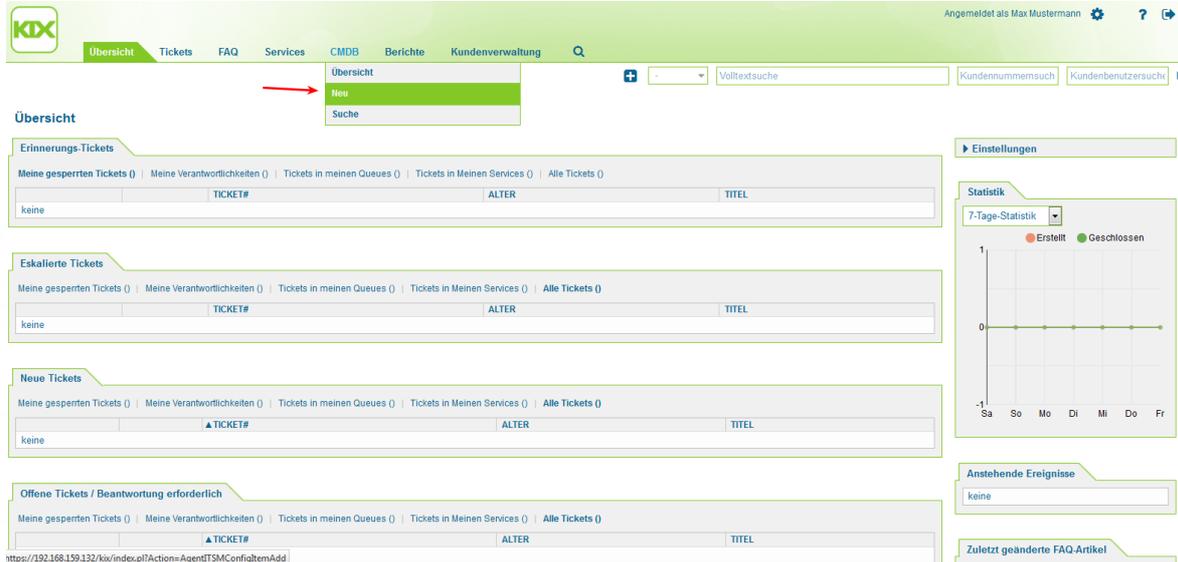
Übermitteln oder Abbrechen

Referenz

- ro**
Nur-Lesen-Zugriff auf Tickets in diesen Gruppen/Queues.
- Verschieben in**
Rechte, um Tickets in eine Gruppe/Queue zu verschieben.
- Erstellen**
Rechte, um in einer Gruppe/Queue Tickets zu erstellen.
- Notiz**
Berechtigung zum Hinzufügen von Notizen zu Tickets dieser Gruppe/Queue.

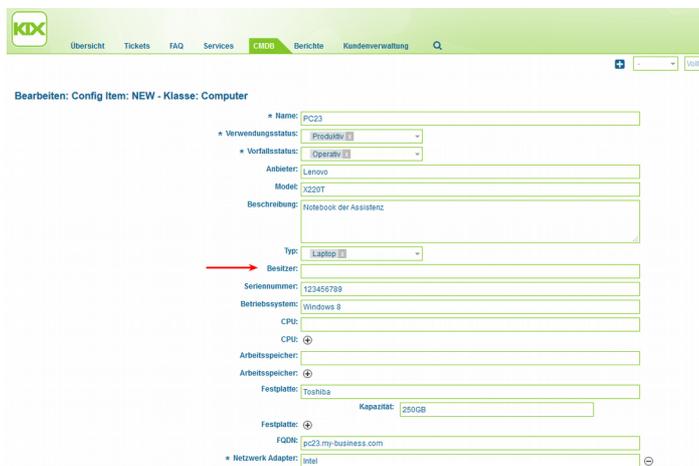
- Loggen Sie sich im KIX 2016 wieder als Administrator mit dem vorher vergebenen Passwort ein
- Gehen Sie im oberen Menü in den Bereich „Admin“
- Klicken Sie links oben auf den Eintrag „Agenten → Gruppen“
- Ordnen Sie dem neuen Service-Mitarbeiter Max Mustermann alle rw-Rechte außer Admin zu
- Speichern Sie die Einstellungen durch „Übermitteln“
- Loggen Sie sich als Administrator wieder aus KIX 2016 aus

Schritt 14



The screenshot shows the KIX 2016 web interface. The top navigation bar includes 'Übersicht', 'Tickets', 'FAQ', 'Services', 'CMDB', 'Berichte', and 'Kundenverwaltung'. The 'CMDB' menu is open, showing 'Übersicht', 'Neu', and 'Suche'. A red arrow points to the 'Neu' option. Below the navigation, there are several sections: 'Erinnerungs-Tickets', 'Eskalierter Tickets', 'Neue Tickets', and 'Offene Tickets / Beantwortung erforderlich'. On the right side, there is a 'Statistik' section with a 7-Tage-Statistik chart and an 'Anstehende Ereignisse' section.

- Loggen Sie sich wieder als Max Mustermann im KIX 2016 ein
- Wählen Sie im oberen Navigationsmenü den Eintrag „CMDB“ (Configuration Management Database) und dort dann „Neu“

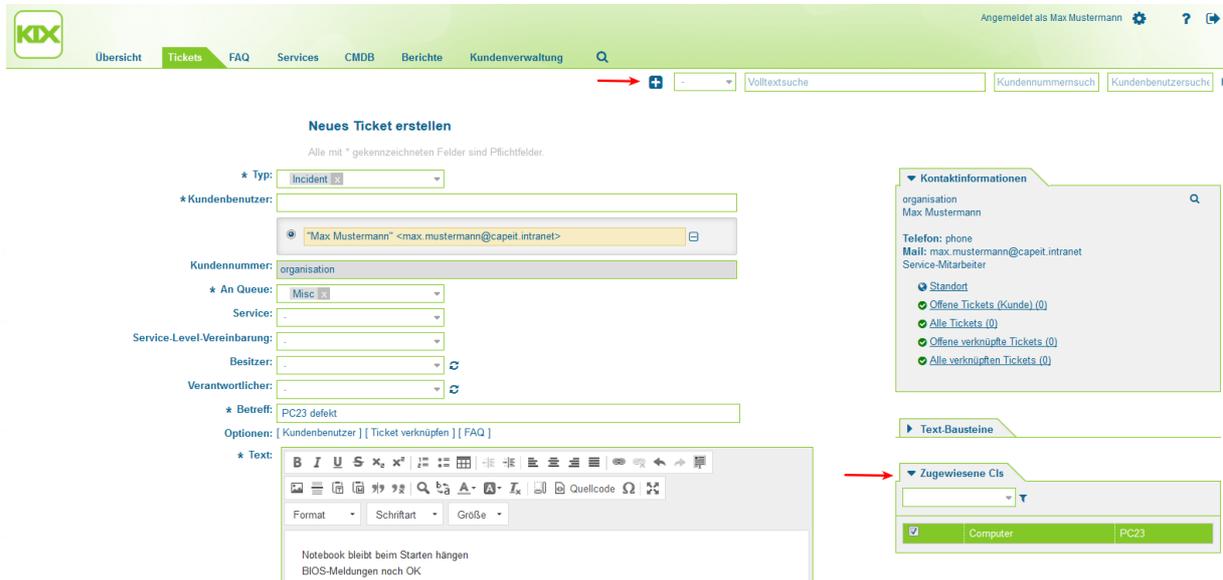


The screenshot shows the 'Bearbeiten: Config Item: NEW - Klasse: Computer' form. The form contains various fields for configuring a computer item. A red arrow points to the 'Besitzer' field, which is currently empty. Other fields include 'Name' (PC23), 'Verwendungsstatus' (Prozessiv), 'Vorfallstatus' (Operativ), 'Anbieter' (Lenovo), 'Modell' (Y220T), 'Beschreibung' (Notebook der Assistent), 'Typ' (Laptop), 'Seriennummer' (123456789), 'Betriebssystem' (Windows 8), 'CPU', 'Arbeitsspeicher', 'Festplatte' (Toshiba), 'Kapazität' (250GB), 'FQDN' (pc23.my-business.com), and 'Netzwerk Adapter' (Intel).

- die CMDB verwaltet ihr gesamtes IT-Inventory sowie Räume, Standorte oder Software

- wählen Sie eine der vordefinierten Konfigurationsklassen aus und hinterlegen Sie im System die Daten zu Ihrer IT-Infrastruktur
- im Beispiel legen wir für den Anwender Max Mustermann den PC23 in der Klasse „Computer“ an
- WICHTIG: wenn Geräte einzelnen Personen in der Organisation zugeordnet sind, tragen Sie das im Feld „Besitzer“ ein
 - dann wird dieses Gerät bspw. bei der telefonischen Annahme einer Störung gleich angezeigt
- durch Übermitteln wird der Eintrag in der CMDB gespeichert

Schritt 15



- Wollen Sie einen neuen Vorgang, Störungsmeldung usw. aufnehmen, klicken Sie einfach in der oberen Toolbar auf das dick markierte blaue „Plus“
 - oder wählen Sie im Menü den Eintrag „Ticket“ und dort dann „Neues Ticket“
- Es öffnet sich das entsprechende Eingabe-Formular
- Wählen Sie einen Tickettyp
 - aufgrund der ITIL-Konformität werden die entsprechenden Begrifflichkeiten verwendet
 - Incident = Störungsmeldung
 - Problem = Vorgang zur nachhaltigen Ursachenprüfung für Störungen
 - Service Request = allgemeine Service-Anfrage
 - RfC::Standard = Anfrage für eine Standard-Änderung (bspw. Passwort-Rücksetzen)
- Tragen Sie den meldenden IT-Anwender als Kundenbenutzer ein (im Beispiel Max Mustermann)
- Wählen Sie die fachlich passende Warteschlange (Queue)
 - Queue (Warteschlange für Tickets der einzelnen Fachthemenbereiche) legen sie im Admin-Bereich unter „Queues“ an
- Falls sich die Anfrage auf ein Gerät des Anwenders bezieht, aktivieren Sie die passende Checkbox im Bereich der „Zugewiesene Cls“
- Mit „Übermitteln“ der Anfrage wird das Ticket aufgenommen, angelegt, erhält eine eindeutige Nummer usw.

Gratulation! Sie haben Ihren ersten Service-Vorfall angelegt.



Das Self Service Portal

- Das Self Service-Portal der App KIX 2016 ist über den Link <FQDN oder IP des Servers>/kix/customer.pl erreichbar
- Dieser Link kann bspw. auch in einer Intranet-Seite integriert werden
- Die Anmeldung erfolgt mit den Logindaten für alle Benutzer, die in der Gruppe „kix-customers“ sind
- Im Beispiel melden wir uns als Max Mustermann an
- Im Self Service-Portal sieht jeder Anwender seine eigenen Tickets, kann neue Anfragen an den IT-Service stellen oder auf in Bearbeitung befindliche Antworten, dessen Status sehen usw.

Für die weitere Bearbeitung von Tickets, die Nutzung des Self Service Portals usw. ist auf die Dokumentation und das Forum verwiesen.