



Next Generation KIX

Aktuelle Entwicklungen
und strategischer Ausblick

Agenda

- Kurzer Rückblick, wo stehen wir
- KIX 2018 – Schwerpunkte und Ziele
- KIX 2018 – Blick auf und unter die Haube
- Was bringt die Zukunft?



Kurzer Rückblick, wo stehen wir

Änderung Releasezyklus in 2017

- 1 Major-Release pro Jahr
- 3 Feature-Releases (inkl. Bugfix) im 1. Jahr
- Bugfix-Releases aller zwei Monate

KIX 2017

- „Hard Fork“ - Loslösung von OTRS
- Über 3.000 Arbeitsstunden (380 PT)
- Windows-Installer



Kurzer Rückblick, wo stehen wir

Major-Release KIX 2017

- Ticketvorlagen-Portal im Self-Service
- Baseline CIs
- Public Tickets
- Translation Management in GUI
- Umfangreiche Sammelaktion für CIs
- Fragebögen zur Gesprächsführung
- Adressbuch



Kurzer Rückblick, wo stehen wir

Feature-Release 2017.1

- 50 PT in 20 CRs
- neue DF-Typen
- DFs für Kunden(-kontakte)
- Internal Email Extensions
- Erweiterung Checklisten für Automatismen
- Berechtigungen auf „Artikel bearbeiten“



Kurzer Rückblick, wo stehen wir

Feature-Release 2017.2

- 15 CRs umgesetzt
- Gerätelogbücher
- BPM-Erweiterungen
- Seitenübergreifende Selektion in Listen
- Unique-Check für CI-Attribute



KIX 2018 – Schwerpunkte und Ziele

Auslöser, aktuelle Probleme

- Unflexible, gewachsene Softwarearchitektur (Monolith)
- Code schwer erweiterbar, hohe Pflegeaufwände
- Komplexe Oberflächen, Beratungsintensiv
- Unzureichende Usability
- Keine mobile Nutzung

KIX 2018 – Schwerpunkte und Ziele

Projekthalt

- Entwicklung einer nutzerzentrierten Softwareoberfläche für den stationären und mobilen Einsatz
- Gemeinsames Projekt mit TU Chemnitz und IHK Chemnitz
 - Initiative „Kompetenzzentrum Mittelstand 4.0“

Anforderungen aus

- Kundenanfragen
- Messen, Benchmark, Interessenten, Projektumsetzungen
- Produktstrategie cape IT

KIX 2018 – Schwerpunkte und Ziele

Code-Refactoring in der Frontend-Schicht

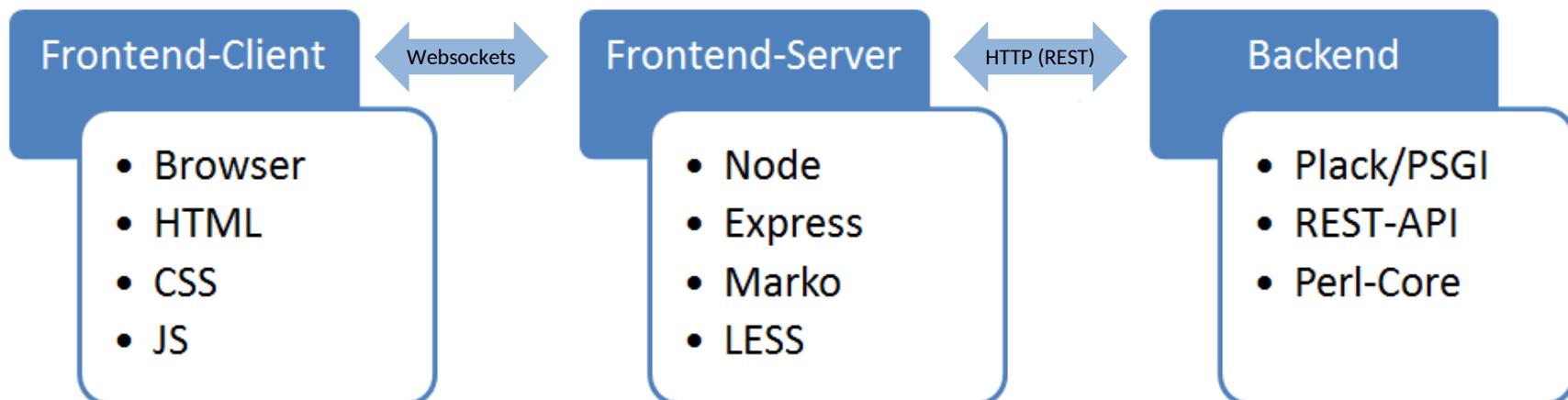
- Nutzung moderner Webtechnologien
- Neuentwicklung des Frontends
- Vorbereitung für KIX Refactoring 2019/2020

Überarbeitung GUI

- Usability, Ergonomie
- Flexible Administration von Inhalten
- Moderne Oberflächen, welche technikaffine Interessen und pragmatische Nutzung gleichermaßen bedient

KIX 2018 – Blick auf und unter die Haube

- Einführung moderne Schichtenarchitektur mit strikter Trennung
- Erweiterbarkeit aller Schichten durch Plugins
- Schlankes Frontend für Einsatz in verteilten Umgebungen
- Unterstützung beliebiger Frontends durch umfangreiche REST-API



KIX 2018 – Blick auf und unter die Haube

Frontend(s)

- Frontend-Logik dient rein der Aufbereitung und Anzeige der Daten
- Komponentenbasierte Architektur mit definierten Erweiterungspunkten
- Betrieb auf dedizierten Servern möglich (eigener Installer)

Backend

- Entspricht bisherigem Applikationskern + umfangreiche REST-API
- Bestehende DB-Struktur wird kaum verändert
- Schlanker Plack/PSGI-Server ersetzt Apache als Webserver



Willkommen bei KIX Professional

Benutzername

Passwort



Anmelden 

[Login vergessen](#)

KIX Professional 17.1.0-0 | Ein Produkt der c.a.p.e. IT GmbH

|

- Home
- Kanban
- Tickets
- CMDB
- Field
- Services
- Kunden
- CTI
- FAQ
- Reports
- Suche
- Admin
- Kalender
- Zeit

Home Dashboard
← Zurück zu: Services

Neue Tickets

Allgemein	70%
Beobachten	20%
Verantwortlich	10%

Prioritäten

Allgemein	15%	65%	20%
Beobachten	25%	45%	35%
Verantwortlich	15%	30%	55%

■ Hoch ■ Mittel ■ Niedrig

Suchvorlagen

- Meine ToDos
- Kunden
- Hotline
- neue Tickets
- Wartend
- Dringend

Suchvorlage: ToDos (52)

alle	Prio	Titel	T#	Queue	Bearbeiter	Fälligkeitsdatum	Alter
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Vertrieb	Du	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	3	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Personal	Sie	28.04.2017	149d 20h
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Marketing	Du	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Vertrieb	Kunde	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Produktmanagement	Du	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	2	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Vertrieb	Kollege	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Vertrieb	Du	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	Einkauf	Du	28.04.2017	149d 20h

Suchvorlage: Verantwortlich (18)

alle	Prio	Titel	T#	Status	Sperre	Bearbeiter	Fälligkeitsdatum	Alter
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721			Du	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	3	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721			Du	28.04.2017	149d 20h
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721			Du	28.04.2017	149d 20h
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721			Du	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721			Du	28.04.2017	149d 20h

Notizen

- Äpfel kaufen für Blechkuchen
- Kalender mitnehmen

20.07.2017 | KIX Professional 17.1.0-0 | angemeldet als: Kunigunde König

+ |

▼ | Schnellsuche

🔍
👤 3 15
👁️ 4 8
🔒 2 37
⚙️
🔗
🔄

- 🏠 Home
- 📅 Kanban
- T Tickets**
- 📄 CMDB
- 📍 Field
- 🛠️ Services
- 👤 Kunden
- 📞 CTI
- 💡 FAQ
- 📊 Reports
- 🔍 Suche
- 👤 Admin
- 📅 Kalender
- 🕒 Zeit

T Ticket Dashboard
 ⚙️

← Zurück zu: Home

Übersicht Queues

Tickets Gesamt: 190 | Tickets verfügbar: 37
🔍 Filtern in Queue
+T Neues Ticket
📌 Sammelaktion
📍 Tour zuweisen
🔥 Flächenstörung
⚙️

alle	Prio	Titel	T#	Status	Bearbeiter	Kundennummer	Fälligkeitsdatum	Alter
<input type="checkbox"/>	🟢	📌 Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟡	👁️ Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	Firma@firmaixpsilon.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	📌 Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Sie	max.mustermann@überall.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kunde	Kundin@firma.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟡	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kollege	KollegeKaffee@Tasse.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	📌 Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	👁️ Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kollege	KollegeKaffee@Tasse.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	📌 Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	👁️ Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	🟢	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h

Übersicht Services

20.07.2017 | KIX Professional 17.1.0-0 | angemeldet als: Kunigunde König

- Home
- Kanban
- T** Tickets
- CMDB
- Field
- Services
- Kunden
- CTI
- FAQ
- Reports
- Suche
- Admin
- Kalender
- Zeit

Ticket | T#2017040590000721
 Zurück zu: Ticket Dashboard

T#2017040590000721 - Werbemittel neu für Messe
 Bearbeiten Zusammenfassen Verknüpfen Entsperren Beobachten Wartungsdoku Flächenstörung Spam Drucken

Ticketinformationen | Verknüpfte Objekte (14) | Flächenstörung | Zeitbuchung | Wartungsinformationen

Kunde: c.a.p.e. IT GmbH	Typ: Service Request	Verantwortlicher: Anton Aufpasser	CI: PC Hauptgebäude
Ansprechpartner: Herr Maier	Service: Presse	Bearbeiter: Max Mitarbeiter	☉ Telefonanlage
erstellt am: 04.04.2017	SLA: 8x5 (2h response)	Erfasste Zeit: 170 Minuten	☉ Telefon 1
Alter: 149d 20h	Queue: ... Newsletter	Sperrstatus: gesperrt	☉ Telefon 2
Fällig am: 28.04.2017		Status: offen	☉ Telefon 3
			☉ Gegensprechanlage

Queue: Vertrieb | Marketing | Newsletter
 Services

- Anmerkung & Zusammenfassung
- Prozessinformationen
- Dynamischen Felder
- Zusätzliche ITSM Felder
- Gesprächsleitfaden
- Historie

Checkliste

- nachfragen
- telefonieren
- kümmern
- bearbeiten
- fertig stellen
- zur Post

Kundeninfo

c.a.p.e. IT GmbH
 Herr Max Mitarbeiter
Telefon: 0371.27095620
Fax: 0371.27095625
E-Mail: info@cape-it.de
 Schönherstraße 8
 09113 Chemnitz

Artikelübersicht (19) | Filtern in Artikeln | E-Mail | Notiz | Anruf ausgeh. | Anruf eingeh. | Sammelaktion

Nr.	Sender	Typ	von	Betreff	erstellt	Anlage
8	Agent		Mitarbeiter XY	Das geht so	12.04.2017 8:25	(1)

von: Mitarbeiter XY
an: Frau Kundin
Cc: Frau Kollegin
Betreff: Das geht so, wie Sie es sich vorstellen

Sehr geehrte Frau Kundin

Vielen Dank für Ihre neuen Skizzen. Nach Sichtung dieser und gründlicher Prüfung, können wir Ihnen bestätigen, dass dies genau so umsetzbar ist.

Mit freundlichen Grüßen, Ihr Serviceteam

7	Agent		Mitarbeiter XY	Prüfung	11.04.2017	
---	-------	--	----------------	---------	------------	--

KIX

+ | Lesezeichen & Suchvorlagen
▼ | Schnellsuche
🔍
👤 3 15
👁️ 4 8
🔒 2 37
⚙️ ? 🔄

- 🏠 Home
- 📋 Kanban
- 🎫 Tickets
- CMDB**
- 📍 Field
- 🛠️ Services
- 👤 Kunden
- 📞 CTI
- 💡 FAQ
- 📊 Reports
- 🔍 Suche
- 👤 Admin
- 📅 Kalender
- 🕒 Zeit

CMDB Dashboard | CI
◀ CI ▶

[← Zurück zu: Kanban Dashboard](#)

Übersicht CIs

- + Alle (179)
- + Client Group (3)
- + Cluster (1)
- + Computer (18)
- + Computer baramundi (9)
- Datacenter (1)
- Datastore (8)**
- + Hardware (8)
- + Host (3)
- + Standort (11)
- + Netzwerk (7)
- + Plattform (1)
- + Projekt (9)
- + Radar (6)
- + Server (5)
- + Serviceverträge (12)

Config Items mit offenen Tickets

Config Items pro Klasse

Geänderte Config Items

Übersicht Config Items 179 | Datastore Filtern in CMDB

alle	Prio	Vorfallstatus	Versionsstatus	Verwendungsstatus	Name	Zuletzt geändert	Config Item #
<input type="checkbox"/>	4	Operational	■	Produktiv	Local ESX03	28.04.2017, 16:40:37	5020000006
<input type="checkbox"/>	5	Operational	■	In Wartung	Local ESX02	18.03.2017, 10:15:20	5020000004
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Operational	■	Test / QS	Local ESX01	26.04.2017, 14:17:58	5020000005
<input type="checkbox"/>	4	Operational	■	Test / QS	Datastore6 (Raid 1)	05.03.2017, 10:48:48	5020000003
<input type="checkbox"/>	4	Operational	■	Produktiv	Datastore5 (Raid 5)	16.02.2017, 08:02:40	5020000001
<input type="checkbox"/>	4	Störung	■	Test / QS	Datastore4 (Raid 10)	20.01.2017, 09:56:12	5020000002
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Operational	■	Geplant	Datastore3 (Raid 6)	28.10.2016, 15:45:29	5010000006
<input type="checkbox"/>	4	Operational	■	Test / QS	Datastore2 (Raid 1)	04.12.2016, 09:32:08	5010000007
<input type="checkbox"/>	4	Operational	■	Produktiv	Datastore1 (Raid 2)	30.11.2016, 17:06:58	5010000003
<input type="checkbox"/>	4	Operational	■	Produktiv	Local ESX04	28.11.2016, 10:15:26	5010000001

20.07.2017 | KIX Professional 17.1.0-0 | angemeldet als: Kunigunde König

Next Generation KIX | c.a.p.e. IT GmbH | Stand 14.11.2017 | 16

www.kixdesk.com

+ | Lesezeichen & Suchvorlagen
| Schnellsuche
🔍
👤 3
👥 15
👁️ 4
👁️ 8
🔒 2
🔒 37
⚙️
⇌
?
🏠

- Home
- Kanban
- Tickets
- CMDB**
- Field
- Services
- Kunden
- CTI
- FAQ
- Reports
- Suche
- Admin
- Kalender
- Zeit

CMDB Dashboard | CI ◀ CI ▶

← Zurück zu: Kanban Dashboard

Übersicht CIs 🔍 ▲

- + Alle (179)
- + Client Group (3)
- + Cluster (1)
- + Computer (18)
- + Computer baramundi (9)
- Datacenter (1)
- Datastore (8)**
- + Hardware (8)
- + Host (3)
- + Standort (11)
- + Netzwerk (7)
- + Plattform (1)
- + Projekt (9)
- + Radar (6)
- + Server (5)
- + Serviceverträge (12)

Configuration Item: 50200000005 - Local ESX01 + Neues CI ⚙️

🔄 Versionen vergleichen
🔄 Vergleich mit Standardkonfig.
✎ Bearbeiten
🔗 Verknüpfen
📄 Duplizieren
🕒 Historie
🖨 Drucken

Configuration Item Informationen

Klasse:	Datastore	Erstellt am:	11.03.2017, 16:36:11
Name:	Local ESX01	Erstellt vom:	root@localhost (Admin KIX)
Aktueller Verwendungsstatus:	<input type="checkbox"/> Test/QS	Zuletzt geändert:	26.04.2017, 14:17:58
Aktueller Vorfallsstatus:	<input checked="" type="checkbox"/> Operational	Zuletzt geändert von:	root@localhost (Admin KIX)

Verknüpfte Objekte ▼

Kontierte Tickets ▼

Verknüpfungsgraph ▼

Local ESX01 Versionadetails

Eigenschaft	Wert
Name:	Local ESX01
Verwendungsstatus:	Test/QS
Vorfallsstatus:	<input checked="" type="checkbox"/> Operational
Anbieter:	
Beschreibung:	
Benutzer:	
Info:	
build:	3252642
capacity:	492042190848
capacityKB:	480509952
capacityMB:	469248
capacityGB:	458
freeSpace:	490743005184

👤 **Kundeninfo** ✎ 🖨

c.a.p.e. IT GmbH
 Herr Max Mitarbeiter
Telefon: 0371.27095620
Fax: 0371.27095625
E-Mail: info@cape-it.de
 Schönherstraße 8
 09113 Chemnitz

⚙️
👤
⚙️
🖨

20.07.2017 | KIX Professional 17.1.0-0 | angemeldet als: Kunigunde König

KIX

 + | Lesezeichen & Suchvorlagen | Schnellsuche

 👤 3 15 👁 4 8 🗄 2 37 ⚙️ ↺ ? ➡️

Home
Kanban
Tickets
CMDB
Field
Services
Kunden
CTI
FAQ
Reports
Suche
Admin
Kalender
Zeit

Kanban Board

← Zurück zu: Ticketübersicht

Kanban Ticket View ⚙️

Sicht: alle Tickets (190) | Sicht auswählen

Besitzer	Kunde	Queues	Services	Typen	Teilaufgaben	PLZ Kunde	Stadt Kunde
alle	Neu		⚙️ In Bearbeitung	🕒 Wartend		✓ Erledigt	
▼ Admin KIX	0 Tickets		0 Tickets	0 Tickets		2 Tickets	
▼ Anna	8 Tickets		1 Tickets	0 Tickets		3 Tickets	
△ Dominic			📍 Passwort vergessen Call Center Telefonica <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="T"/>	📍 Drucker geht nicht Call Center Telefonica <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="T"/>			
▼ Frank	0 Tickets		0 Tickets	0 Tickets		0 Tickets	
▼ Hendrik	2 Tickets		4 Tickets	1 Tickets		2 Tickets	
▼ Hermann	0 Tickets		0 Tickets	1 Tickets		0 Tickets	
△ KIX Spezialist			📍 Arbeitsplatz einrichten Call Center Telefonica <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="T"/>	📍 Anmeldung Sozial(...) Call Center Telefonica <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="T"/>			
△ Mario							
△ Martin							
△ Otto							

Verteilbare T.

Tickets filtern

Ticket: T#2017020590001234
 Titel: Sonderwünsche
 📍 Tour verfügbar

Ticket: T#2017020590001258
 Titel: Alles grün streichen
Neu

Ticket: T#2017020590001234
 Titel: Sonderwünsche
 🕒

Ticket: T#2017020590001258
 Titel: Sonderwünsche
 📍 Tour verfügbar

Kartenansicht

Deutschland

20.07.2017 | KIX Professional 17.1.0-0 | angemeldet als: Kunigunde König

KIX 2018 – Meilensteine

- 04/2018: Release KIX / KIX Professional 2018
- für Tests, Aufsetzen einfacher Neusysteme
- 06/2018: Start komplexe Installationen
- 10/2018: Start Migrationsprojekte
- Fertigstellung der Maintenance-Module
- Release KIX Professional MRO 2018

Was bringt die Zukunft?

Kernaufgaben unserer Software

- Unterstützung der Teams im technischen Service
 - First Level, Second Level sowie Third Level Support
- Bereitstellung Mittel und Methoden für das Management der Prozesse & Organisation
- Als (Einzel-)Installation beim Kunden (on premise) oder Cloud

Was bringt die Zukunft?

Unsere Zielgruppen

Alle Organisationen & Unternehmen, die

- Technischen Service nach intern und/oder extern liefern
- Eine technische Serviceeinheit betreiben/aufbauen
- Ihre Serviceprozesse/-organisation optimieren wollen

Branchen

- IT/TK
- Industrie
- Gesundheitswesen
- Öffentlicher Dienst
- Transport & Logistik
- Sonstige

Was bringt die Zukunft?

Thema Community

- Ziel: Ermöglichen der Mitarbeit am Produkt
- Einbindung in die Dokumentation (externer Redaktionsprozess)
 - Start Q1 2018 mit c.a.p.e. IT-Partner
- Einbindung in die Software-Entwicklung
 - Start 2020 nach KIX Refactoring

Was bringt die Zukunft?

Thema Partnerschaft

- Ziel: Konzentration auf Kernaufgaben
- Partnerschaftsmodell für:
 - Vertriebspartner ✓
 - Projektpartner ✓
 - Technologiepartner ab 2020 (nach KIX Refactoring)
- Aktive Unterstützung und Einarbeitung wird gewährleistet
 - z. B. Schulungen, Materialien

Strategische Meilensteine – KIX und KIX Professional



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

René Böhm

Bereichsleiter Softwareentwicklung

Gesellschafter & Prokurist

Schönherrstraße 8

09113 Chemnitz

Tel.: +49 371 270095-620

rene.boehm@cape-it.de

Silke Sünder

Bereichsleiterin Produktmanagement

Schönherrstraße 8

09113 Chemnitz

Tel.: +49 371 270095-620

silke.suender@cape-it.de