



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

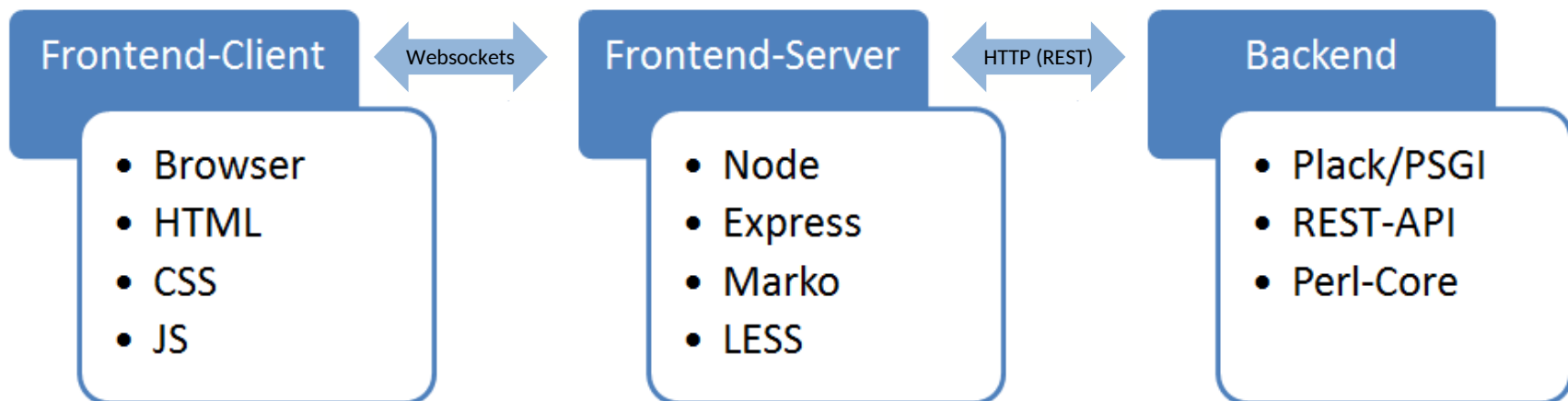
- Nutzung moderner Webtechnologien
- Neuentwicklung des Frontends
- Vorbereitung für KIX Refactoring 2019/2020

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



The login screen features a blue header bar with the KIX logo and the text 'Willkommen bei KIX Professional'. Below this, there are two input fields: 'Benutzername' and 'Passwort'. The password field includes a toggle icon for visibility. A green 'Anmelden' button with a checkmark is positioned below the fields. A link for 'Login vergessen' is located at the bottom right of the login area.

Willkommen bei KIX Professional

Benutzername

Passwort 

Anmelden 

[Login vergessen](#)

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

+

Lesezeichen & Suchvorlagen

Schnellsuche

3

15

4

8

2

37

⚙️

⌂

?

↩️

Home

Kanban

Tickets

CMDB

Field

Services

Kunden

CTI

FAQ

Reports

Suche

Admin

Kalender

Zeit

Home Dashboard

Zurück zu: Services

Neue Tickets

70%

20%

10%

Prioritäten

Allgemein: 15% Hoch, 65% Mittel, 20% Niedrig

Beobachten: 25% Hoch, 45% Mittel, 35% Niedrig

Verantwortlich: 15% Hoch, 30% Mittel, 55% Niedrig

Suchvorlagen

Meine ToDos

Kunden

Hotline

neue Tickets

Wartend

Dringend

Neu

Bearbeiten

Löschen

Notizen

Äpfel kaufen für Blechkuchen

Kalender mitnehmen

Suchvorlage: ToDos (52)

Filtern in Vorlage

Sammelaktion

Tour zuweisen

Flächenstörung

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)

Filtern in Vorlage

Sammelaktion

Tour zuweisen

Flächenstörung

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

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 | 13

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

Ticket Dashboard

Zurück zu: Home

Übersicht Queues

Meine Queues (11|190)

Meine Suchvorlagen

Meine Tickets (alle)

Einkauf (0|3)

Infrastruktur (305|492)

Produktmanagement (89|125)

Projekte (63|562)

Support (0|4)

Vertrieb (126|882)

Akquise (96|524)

AppCenter (0|5)

Kundenbetreuung (4|39)

Marketing (19|197)

Newsletter (8)

Partnerschaften (5|63)

Zentrale (3)

Übersicht Services

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"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	3	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	Firma@firmaixpsilon.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Sie	max.mustermann@überall.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kunde	Kundin@firma.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	3	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kollege	KollegeKaffee@Tasse.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kollege	KollegeKaffee@Tasse.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	🕒	Kollege	KollegeKaffee@Tasse.de	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h
<input type="checkbox"/>	4	Werbemittel neu für Messe	T#2017040590000721	📄	Du	c.a.p.e. IT GmbH	28.04.2017	149d 20h

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

+

Lesezeichen & Suchvorlagen

Schnellsuche

3

15

4

8

2

37

⚙️

⚙️

?

🔍

Home

Kanban

Tickets

CMDB

Field

Services

Kunden

CTI

FAQ

Reports

Suche

Admin

Kalender

Zeit

Queue: Vertrieb | Marketing | Newsletter

Services

Ticket | T#2017040590000721

Zurück zu: Ticket Dashboard

Ticket

Ticket teilen

+T Neues Ticket

⚙️

Ticketinformationen

Verknüpfte Objekte (14)

Flächenstörung

Zeitbuchung

Wartungsinformationen

Kunde:

c.a.p.e. IT GmbH

Ansprechpartner:

Herr Maier

erstellt am:

04.04.2017

Alter:

149d 20h

Fällig am:

28.04.2017

Typ:

Service Request

Service:

Presse

SLA:

8x5 (2h response)

Queue:

... | Newsletter

Verantwortlicher:

Anton Aufpasser

Bearbeiter:

Max Mitarbeiter

Erfasste Zeit:

170 Minuten

Sperrstatus:

gesperrt

Status:

offen

CI:

PC Hauptgebäude

Telefonanlage

Telefon 1

Telefon 2

Telefon 3

Gegensprechanlage

Anmerkung & Zusammenfassung

Prozessinformationen

Dynamischen Felder

Zusätzliche ITSM Felder

Gesprächsleitfaden

Historie

Artikelübersicht (19)

(8)

Filtern in Artikeln

E-Mail

Notiz

Anruf ausgeh.

Anruf eingeh.

Sammelaktion

⚙️

alle

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

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

Schönherrstraße 8

09113 Chemnitz

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

+

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

← Zurück zu: Kanban Dashboard

Übersicht CIs

Alle (179)

Client Group (3)

Cluster (1)

Computer (18)

Computer baramundi (9)

Datencenter (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


Neues CI


Sammelaktion

Flächenstörung

alle	Prio	Vorfallstatus	Versionsstatus	Verwendungsstatus	Name	Zuletzt geändert	Config Item #
<input type="checkbox"/>	4	Operational		Produktiv	Local ESX03	28.04.2017, 16:40:37	50200000006
<input type="checkbox"/>	4	Operational		In Wartung	Local ESX02	18.03.2017, 10:15:20	50200000004
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Operational		Test / QS	Local ESX01	26.04.2017, 14:17:58	50200000005
<input type="checkbox"/>	4	Operational		Test / QS	Datastore6 (Raid 1)	05.03.2017, 10:48:48	50200000003
<input type="checkbox"/>	4	Operational		Produktiv	Datastore5 (Raid 5)	16.02.2017, 08:02:40	50200000001
<input type="checkbox"/>	1	Störung		Test / QS	Datastore4 (Raid 10)	20.01.2017, 09:56:12	50200000002
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Operational		Geplant	Datastore3 (Raid 6)	28.10.2016, 15:45:29	50100000006
<input type="checkbox"/>	4	Operational		Test / QS	Datastore2 (Raid 1)	04.12.2016, 09:32:08	50100000007
<input type="checkbox"/>	4	Operational		Produktiv	Datastore1 (Raid 2)	30.11.2016, 17:06:58	50100000003
<input type="checkbox"/>	4	Operational		Produktiv	Local ESX04	28.11.2016, 10:15:26	50100000001


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







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

Zurück zu: Kanban Dashboard

Übersicht CIs

Alle (179)

Client Group (3)

Cluster (1)

Computer (18)

Computer baramundi (9)

Datencenter (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

Versionen vergleichen

Vergleich mit Standardkonfig.

Bearbeiten

Verknüpfen

Duplizieren

Historie

Drucken

Configuration Item Informationen

Klasse:

Name:

Aktueller Verwendungsstatus:

Aktueller Vorfallsstatus:

Datastore

Local ESX01

☐ Test/QS

☒ Operational

Erstellt am:

Erstellt vom:

Zuletzt geändert:

Zuletzt geändert von:

11.03.2017, 16:36:11

root@localhost (Admin KIX)

26.04.2017, 14:17:58

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

Schönherrstraße 8

09113 Chemnitz

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 | 17

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

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	Besitzer	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		<div>Passwort vergessen Call Center Telefonica</div>	<div>Drucker geht nicht Call Center Telefonica</div>			
▼	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		<div>Arbeitsplatz einrichten Call Center Telefonica</div> <div>Anmeldung Sozialv(...) Call Center Telefonica</div>				
△	Mario						
△	Martin						
△	Otto						

Verteilbare T.

Tickets filtern

Ticket: T#2017020590001234
Titel: Sonderwünsche
Tour verfügbar

Ticket: T#2017020590001258
Titel: Alles grün streichen

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

Next Generation KIX | c.a.p.e. IT GmbH | Stand 14.11.2017 | 18

www.kixdesk.com

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