



KIX Pro

KIX 18 Anwendung

Stand: 14.04.2022



Inhaltsverzeichnis

1	Hinweis zur Nutzung des Handbuchs	3
1.1	Zum Verständnis.....	3
2	Werkzeugleiste - Erweiterte Funktionen	4
2.1	Persönliche Einstellungen - Nutzer Token.....	4
3	Ticket - Erweiterte Funktionen	5
3.1	Ticket erstellen mit Vorlagen	6
3.1.1	Arbeiten mit Vorlagen	6
3.1.1.1	Auswirkungen einer Vorlage	7
3.2	Weitere Aktionen.....	8
3.2.1	Ticket schließen	8
3.2.2	Ticketaktion abbrechen	9
3.2.3	Ticket zusammenfassen	9
3.2.4	Ticket teilen	10
3.2.5	FAQ aus Ticket heraus erstellen	12
3.3	Zeitbuchung	13
3.3.1	Budgets für Zeitplanung	14
3.4	Teamansichtsmodi	15
3.4.1	Listensicht	15
3.4.2	Kanban-Ansicht	16
3.4.3	Kalender-Ansicht.....	16
3.4.4	Kartenansicht	17
3.5	Sidebar "Zugeordnete Assets"	19
4	Assets - Erweiterte Funktionen	20
4.1	Der Verknüpfungsgraph: Darstellung mit Ausfallsimulation.....	20
5	Servicekatalog Management	21
5.1	Services	23
5.2	Service-Level-Agreements (SLA) -Was und Wo?	26
5.2.1	SLA am Ticket	27
5.2.2	SLA an Assets	28
5.2.3	SLA in Ticket-Listen	29



5.2.4	SLA in der Ticket-Detailansicht	30
5.2.5	SLA in der Ticket-Suche.....	33
5.3	Serviceverträge - Anlegen und Bearbeiten	34
5.3.1	Einen Servicevertrag anlegen.....	36
5.3.2	Hinweise zum Import/Export von Serviceverträgen	37
6	Berichtswesen - Erweiterte Funktionen	39
6.1	Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen.....	39
6.2	Berichte in Fremdsystemen einbinden	40
7	News Management	42
7.1	Erstellen eines Newsbeitrags.....	43
7.2	Newsanzeige im Self Service Portal	45
7.3	Newsanzeige im Agentenportal	45
8	Haftungsausschluss KIX Pro	47
9	Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Pro im medizinischen Bereich	48




1 Hinweis zur Nutzung des Handbuchs

Im Zuge von Transparenz und effizienter Handhabung behandelt dieses Handbuch ausschließlich **die Zusatzfunktionen von KIX Pro 18**. Die Beschreibung aller Grundfunktionen entnehmen Sie bitte dem Handbuch für KIX Start 18.

Das Handbuch für Administratoren finden Sie unter <https://docs.kixdesk.com/> , ebenso wie alle weiteren Dokumentationen zu KIX Start 17 und zu KIX Pro 17.

Wir laden Sie herzlich ein, Teil unserer KIX Community zu werden und uns durch hilfreiche Hinweise bei der Weiterentwicklung von KIX und den Nutzerinformationen zu unterstützen.

 Diese Ausgabe des Handbuchs bezieht sich auf den Releasestand KIX 18.23.

1.1 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.

2 Werkzeugleiste - Erweiterte Funktionen

2.1 Persönliche Einstellungen - Nutzer Token

Die Sonderfunktionen, welche sich in der Werkzeugleiste am oberen rechten Bildrand befinden, enthalten in KIX Pro die Funktion "Nutzer Token"

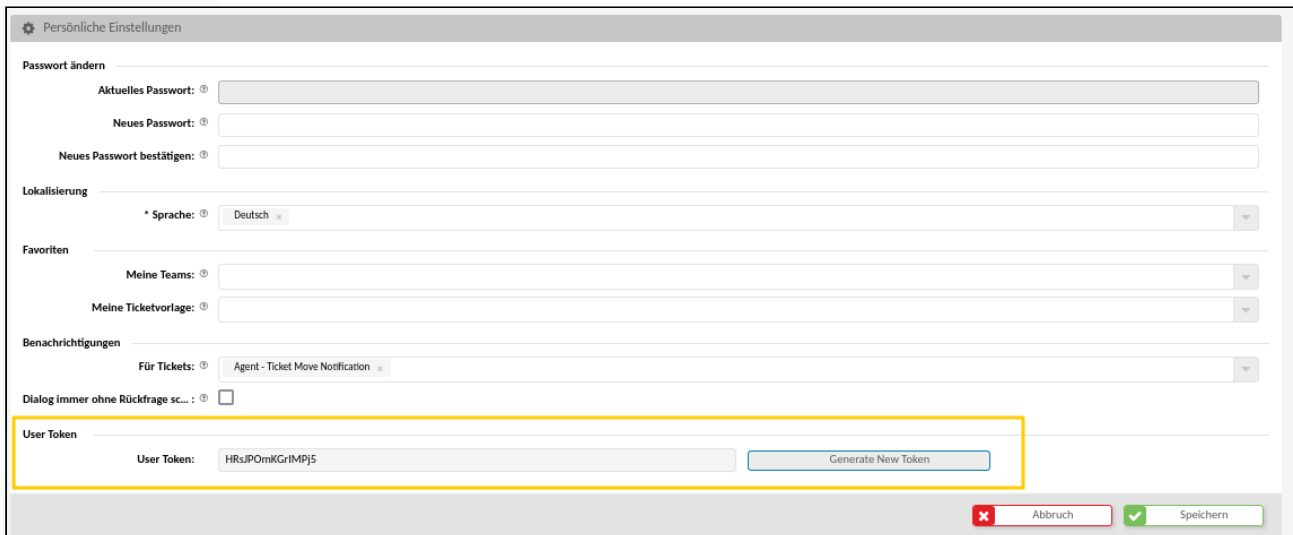


Abb.: Persönliche Einstellungen mit Hervorhebung "Nutzer Token"

Nutzer mit Zugang auf das Agentenportal erhalten einen persönlichen Token. Dieser kann in Abfragen zur Authentifizierung des Nutzers verwendet werden.

Der Token kann von Ihnen jederzeit über den Button "Neuen Token generieren" neu generiert werden, bspw. wenn der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte in Kenntnis des Token gelangt sind.



Anwendung:

Das Berichtswesen von KIX Pro verwendet den Nutzertoken, um zusammen mit dem Token der Reportdefinition eine URL pro Ausgabeformat zu bilden. Diese URL kann verwendet werden, um Berichte ohne zusätzliche Nutzerauthentifizierung in Fremdsysteme (z. B. MS Excel) zu importieren.



3 Ticket - Erweiterte Funktionen

KIX Pro bietet Ihnen Zusatzfunktionen, mit denen Sie Tickets und deren Eigenschaften modifizieren können. Dazu gehören unter anderem:

Service-Level-Agreements (SLA)

Sie haben die Möglichkeit, Service-Level-Agreements (SLA) an Tickets zu setzen. Ein SLA enthält verschiedene Service-Zeit-Vorgaben, die aus zwei Teilen bestehen: Reaktionszeit und Lösungszeit.

Vorlagen

Vorlagen dienen dazu, Ihnen Arbeit abzunehmen. Je nach Anwendungsfall stellt Ihnen Ihr Administrator eine Auswahl an Vorlagen bereit, die Sie beim Erstellen von neuen Tickets in KIX Pro verwenden können.

Konfigurierbare Ticket-Aktionen & Quick Actions

Ihr Admin hat die Möglichkeit, spezielle Aktionen für Tickets zu konfigurieren, die genauer in Ihre Arbeitsprozesse passen oder es Ihnen ermöglichen, mit einem Klick Aktionen auszuführen (=Quick Actions).


Zeitbuchung

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Zeitaufwände direkt am Ticket zu hinterlegen.

3.1 Ticket erstellen mit Vorlagen

Vorlagen dienen dazu, Ihnen Arbeit abzunehmen. Je nach Anwendungsfall stellt Ihnen Ihr Administrator eine Auswahl an Vorlagen bereit, die Sie beim Erstellen von neuen Tickets in KIX Pro verwenden können. Daten, die Sie häufig eingeben müssen, können mit Hilfe von Vorlagen bereits vorausgefüllt zur Verfügung stehen. Daten, die Sie nicht für Ihre Arbeit benötigen, aber vielleicht für Ihre Kollegen in einem späteren Arbeitsschritt relevant sind, können im Hintergrund gespeichert werden. Damit nimmt das Anlegen von Tickets weniger Zeit in Anspruch und Sie können sich auf die für Sie relevanten Felder konzentrieren.

3.1.1 Arbeiten mit Vorlagen

Um ein Ticket mit Vorlagen zu erstellen, klicken Sie wie gewohnt  in der Kopfzeile des Home Dashboards an. Daraufhin öffnet sich der Dialog zur Erstellung eines neuen Tickets. Wie die Felder eines standardmäßigen Ticket-Formulars ausgefüllt werden, finden Sie in der Dokumentation für KIX Start, im Kapitel "Wie erstelle und bearbeite ich ein Ticket?". Im Folgenden wird nur die Verwendung und die Auswirkungen von Vorlagen beschrieben.

Das Formularfeld "Vorlage" befindet sich standardmäßig an erster Position im Formular zum Erstellen neuer Tickets. Wenn Sie eine Vorlage auswählen, verändert sich ggf. das Eingabeformular: Es ist möglich, dass Formularfelder verschwinden, oder dass Formularfelder bereits ausgefüllt sind.



Abb.: Dialog "Neues Ticket" mit ausgewählter Vorlage "Onboarding"

Ihr Admin kann eine Vielzahl von Vorlagen anlegen und diese gruppieren. So entsteht eine Baumstruktur, welche den Aufbau der Vorlagen und deren Zuordnung abbildet.

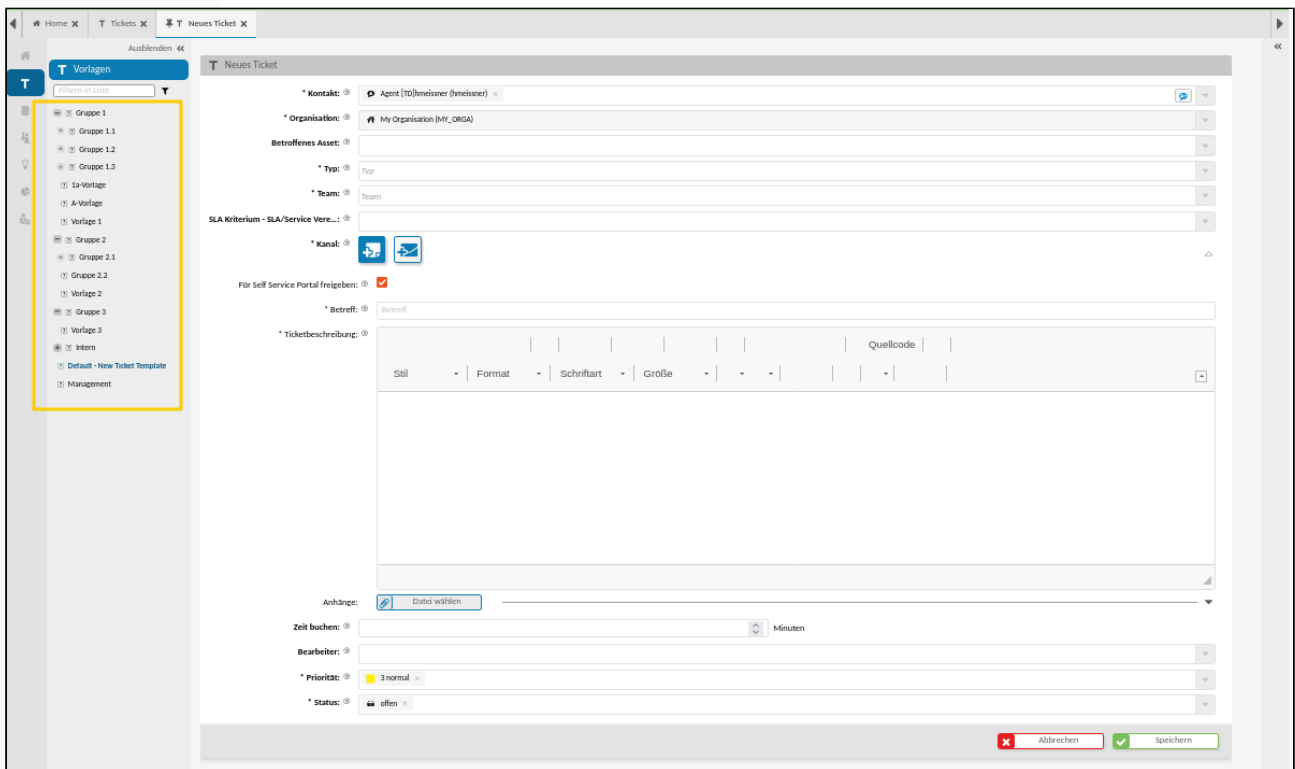


Abb.: Vorlagenbaumstruktur mit geöffneten Dialog "Neues Ticket"

3.1.1.1 Auswirkungen einer Vorlage

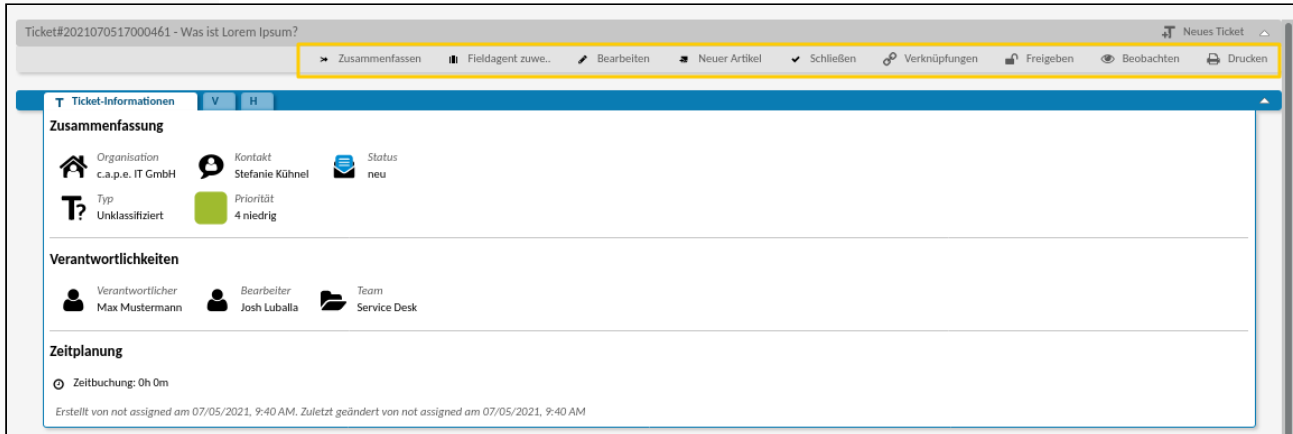
Wenn eine Vorlage zum Erstellen eines Tickets genutzt wird, können...

Auswirkung	Erläuterung
... Felder im Ticket-Neu-Dialog bereits vorausgefüllt sein.	Die Felder werden im Formular angezeigt, der vorausgefüllte Wert kann beibehalten, geändert oder ergänzt werden.
... Felder im Ticket-Neu-Dialog gesperrt sein.	Die Felder werden im Formular angezeigt, können aber nicht geändert werden.
... Felder im Hintergrund gefüllt werden.	Die Felder werden im Formular nicht angezeigt. Die in der Vorlage gespeicherten Daten werden im Hintergrund gesetzt und nach Speichern des Formulars in der Ticket Detailansicht angezeigt.

✓ Es ist möglich, eine Ticketvorlage per URL Verlinkung aufzurufen. Verwenden Sie hierfür das Format "`.../tickets?new&templateId=<ID>`".

3.2 Weitere Aktionen

Zusätzlich zu den bereits für KIX 18 Start beschriebenen Ticketaktionen sind in KIX 18 Pro die folgenden vorhanden:

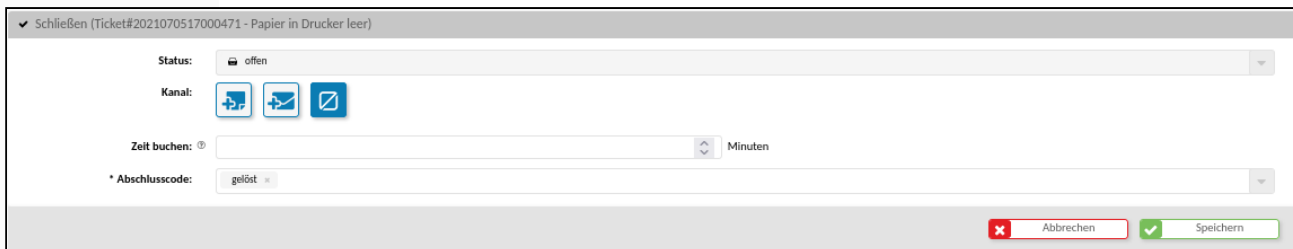


The screenshot shows the 'Ticket-Informationen' view for ticket #2021070517000461. The top bar contains several action buttons: Zusammenfassen, Fieldagent zuwe..., Bearbeiten, Neuer Artikel, Schließen, Verknüpfungen, Freigeben, Beobachten, and Drucken. The main content area is divided into sections: 'Zusammenfassung' (Organization: c.a.p.e. IT GmbH, Contact: Stefanie Kühnel, Status: neu, Type: Unklassifiziert, Priority: 4 niedrig), 'Verantwortlichkeiten' (Responsible: Max Mustermann, Worker: Josh Luballa, Team: Service Desk), and 'Zeitplanung' (Time booking: 0h 0m). At the bottom, it shows the creation and last update timestamps.

3.2.1 Ticket schließen

Die Aktion steht in der Ticket Detailansicht zur Verfügung.

Klicken Sie auf die Aktion, öffnet sich ein Dialog zum Bearbeiten des Tickets.



The screenshot shows the 'Schließen' dialog box for ticket #2021070517000471. It contains fields for 'Status' (set to 'offen'), 'Kanal' (with three icons), 'Zeit buchen' (with a time input field and 'Minuten' unit), and '* Abschlusscode' (set to 'gelöst'). At the bottom right, there are two buttons: 'Abbrechen' (red) and 'Speichern' (green).

Abb.: Bearbeiten-Dialog zum Schließen eines Tickets

Der Dialog enthält weniger Eingabefelder, um Ihnen das Abschließen eines Vorgangs zu erleichtern.

Eingabefeld	Erklärung
Status	Mit dieser Aktion wird der Ticket-Status automatisch auf "geschlossen" gesetzt. Wenn Sie einen anderen Ticket-Status setzen möchten, wählen Sie in der Ticket Detailansicht die Aktion "Bearbeiten".

Eingabefeld	Erklärung
Kanal	Wählen Sie aus, ob Sie mit dieser Aktion eine interne Notiz verfassen, eine E-Mail versenden oder keinen Artikel anlegen wollen. Wenn Sie den Kanal "Notiz" oder "E-Mail" auswählen, sind die Eingabefelder "Betreff" und "Artikelinhalt" Pflichtfelder.
Zeit buchen	Tragen Sie die Zeit(en), die Sie am Ticket buchen möchten, in Minuten ein.
Abschlusscode	Wählen Sie einen Abschluss Code aus der Liste aus. Dieser wird anschließend in der Ticket Detailansicht angezeigt. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.

Um die Aktion abzuschließen, klicken Sie zum Schluss auf "Speichern".

3.2.2 Ticketaktion abbrechen

Führen Sie eine dynamische Ticketaktion aus und brechen diese dann ab, sind ggf. konfigurierte Pre-Actions bereits durchgeführt worden. Nach Anklicken des "Abbrechen" Buttons oder klick auf das "x" in der oberen rechten Ecke des Fensters wird ein Info-Fenster angezeigt: "Im Hintergrund wurden bereits Aktionen ausgeführt. " Das ist rein informativ für Sie und Bedarf keiner weiteren Reaktion.

Wird eine dynamische Ticketaktion abgebrochen, bei welcher keine Pre-Actions konfiguriert sind, erscheint das Info-Fenster nicht.

3.2.3 Ticket zusammenfassen

Ist eine E-Mail nicht am richtigen Ticket gelandet oder an eine falsche Mail-Adresse gesendet worden, haben Sie die Möglichkeit über "Zusammenfassen" das fehlgeleitete Ticket mit dem richtigen Vorgang zusammenzufassen. Nach Anklicken des Zusammenfassen-Buttons öffnet sich ein neuer Tab.

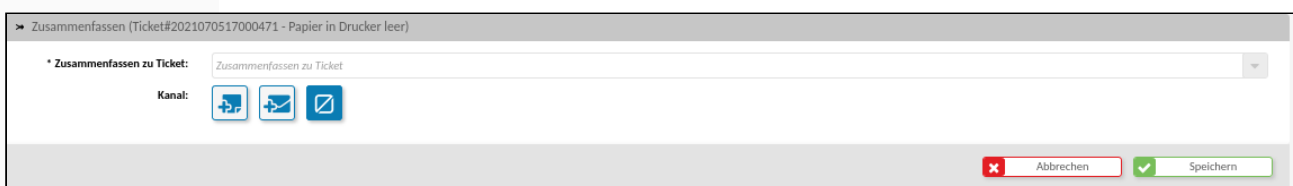


Abb.: Zusammenfassen-Dialog

Wählen Sie hier das Ticket aus, mit dem Ihr "Fehlflüher" zusammengefasst werden soll. Haben Sie die Ticketnummer nicht parat, geben Sie mindestens 3 Zeichen des Tickettitels bzw eines Schlagworts im Titel ein. Ihnen wird eine Trefferliste angezeigt, aus welcher Sie auswählen können.

Ebenfalls zur Auswahl steht der Kanal, über den die Tickets zusammengefasst werden. Das heißt, beim Zusammenfassen wird entweder

- eine Notiz am Ausgangsticket angelegt,
 - Wenn Sie diesen Kanal wählen, öffnet sich die Notiz verfassen Funktion. Hier können Sie ebenfalls auswählen, ob die Notiz im Self Service Portal angezeigt werden soll.
- eine E-Mail am Ausgangsticket hinterlegt
 - Wenn Sie diesen Kanal wählen, öffnet sich die E-Mailfunktion. Hier können Sie ebenfalls auswählen, ob die E-Mail im Self Service Portal angezeigt werden soll.
- oder kein Artikel angelegt.

Die Artikel des Ausgangstickets werden bei dieser Aktion ans Zielticket verschoben und stehen am Ausgangsticket nicht mehr zur Verfügung. Am Ausgangsticket verbleibt lediglich ein Artikel, in dem steht "Ticket merged to <Nr des neuen Tickets>". Dies macht zum einen den Nachpflegeaufwand gering und zum anderen die Aktion nachvollziehbar.

3.2.4 Ticket teilen

Um aus einem Artikel eines Quelltickets ein neues Ticket zu erstellen bzw. um Teilaufgaben zu extrahieren und einem jeweiligen Teams zuweisen zu können, existiert die Funktion "Ticket teilen".

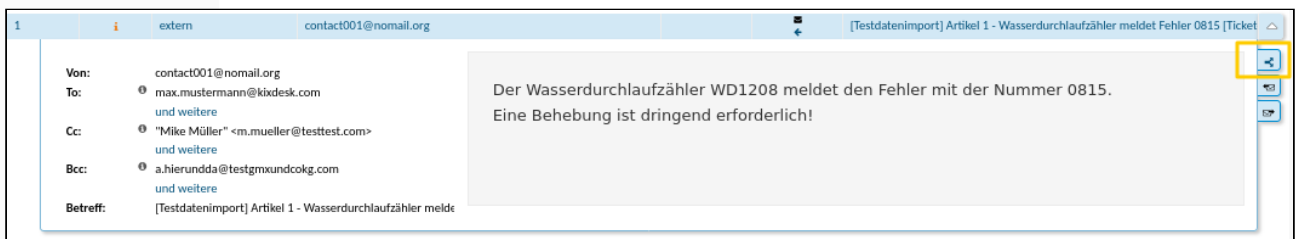


Abb.: Position des Buttons "Ticket teilen"

Nach Anklicken des Buttons öffnet sich ein Ticket-Dialog, Typ Kind-Ticket. Sofern von Ihrem Admin nicht anders konfiguriert, werden für das Kind-Ticket die dem Quellticket zugrunde liegende Ticket-Vorlage verwendet und die Artikelinhalte und Anhänge übertragen. Die Artikelinhalte und Anhänge (außer "Pending time"!) werden in das neue Ticket übertragen.

New Ticket / Split (Ticket#2021110817000377 - [TD-T-037] Anlage meldet Layer-8-Fehler)

* Kontakt: Homer Simpson (h.simpson@springfield-foobar.com) x



* Organisation: [TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Plant (SNP) x

Betroffenes Asset: x

Typ: Unklassifiziert x



Team: [TD-TEAM-001] 1st level team (valid) x


SLA/Service Vereinbarung: x

* Kanal:  

Für Self Service Portal freigeben: ☐

* Betreff: [Testdatenimport] Artikel 3 - Wasserdurchlaufzähler meldet Fehler 0815

* Artikeltext:
B I U S 
 Stil Format Schriftart Größe 
 Der Fehler wurde behoben und es wurde ein 30-minütiger Testlauf durchgeführt.

Anhänge:  Datei wählen

* Zeit buchen: 0 Minuten

Bearbeiter: [TD]TicketReader, Agent (TicketReader) x



 

Abb.: Beispiel für Ticket teilen-Dialog

* Status: neu x

* Elterntickets: Ticket#2021110817000199 - [TD-T-019] Drucker druckt nicht x

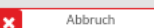
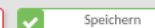
 

Abb.: Feld "Elternticket" (letztes Feld im Dialog) mit vorausgefüllten Daten

Info

Administratoren haben die Möglichkeit weitere individuelle Aktionen zu konfigurieren, welche als zusätzliche Schaltflächen im System eingeblendet werden. Diese stehen dem Nutzer unter bestimmten Voraussetzungen, je nach Konfiguration und Berechtigung, zur Verfügung.

3.2.5 FAQ aus Ticket heraus erstellen

Die Aktion einen FAQ-Eintrag direkt aus einem Ticket heraus zu erstellen, steht in den Dialogen "Ticket bearbeiten" und "Ticket schließen" zur Verfügung.

Wählen Sie den Kanal "Notiz" und "E-Mail" aus, bietet der Dialog ein weiteres Auswahlfeld "Create FAQ Suggestion" an.

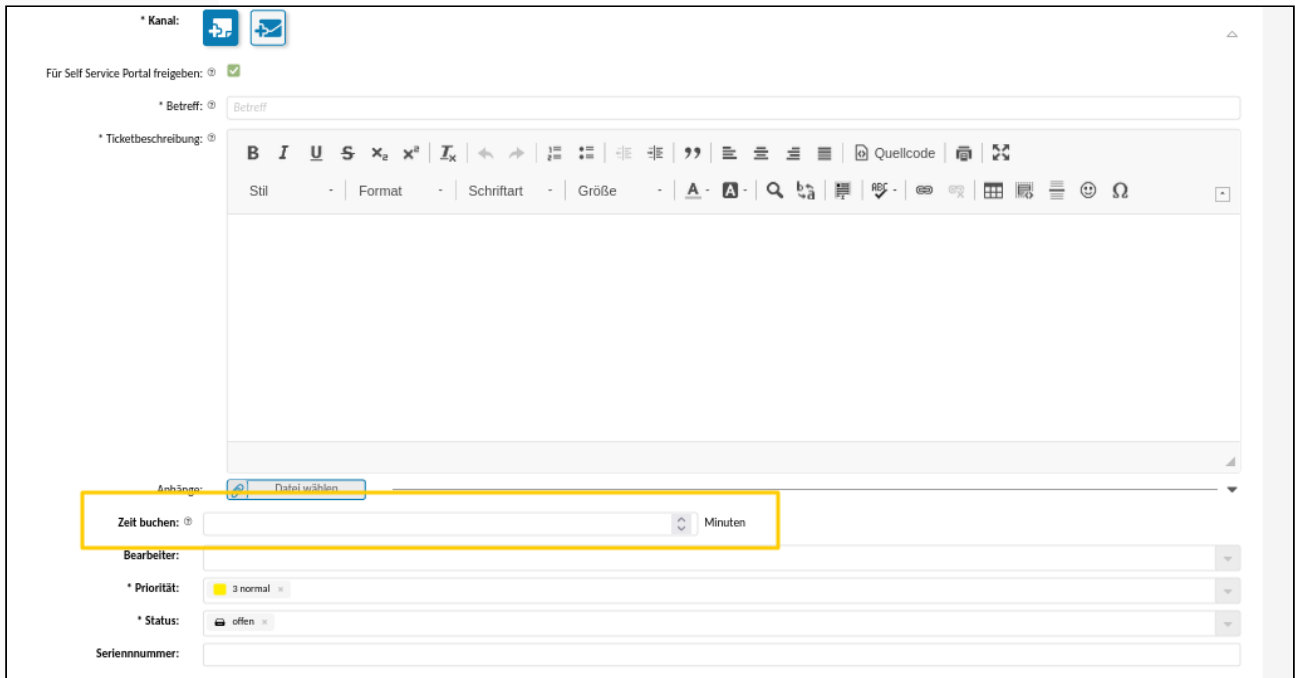
Setzen Sie das Auswahlfeld auf "Ja" wird unter Verwendung der Ticketdaten ein neuer FAQ Eintrag angelegt. Die FAQ Kategorie, in welcher der Eintrag erstellt wird, ist im Job (Adminbereich) hinterlegt. Initial sind dort u. a. folgende Parameter vorgegeben:

- Titel: Betreff des ersten Artikels
- Kategorie: Misc
- Ursache: Inhalt des ersten Artikels am Ticket
- Lösung: Inhalt des den Job auslösenden Artikels
- Dynamische Felder: Verwandte Tickets (stellt die Verknüpfung zwischen Ticket und FAQ her)

Ihr Admin kann die Parameter bei Bedarf anpassen.

3.3 Zeitbuchung

Sie haben die Möglichkeit, den Zeitaufwand, den Sie zur Bearbeitung des Tickets benötigt haben, direkt am Ticket zu hinterlegen. Die Zeiten können bei Ticketerstellung, -bearbeitung, -artikelanlage (Neuer Artikel, Weiterleitung, Antworten) manuell erfasst werden. Die Eingabe eines Zeitaufwands ist dabei **nicht** an die Anlage eines Artikels gebunden.



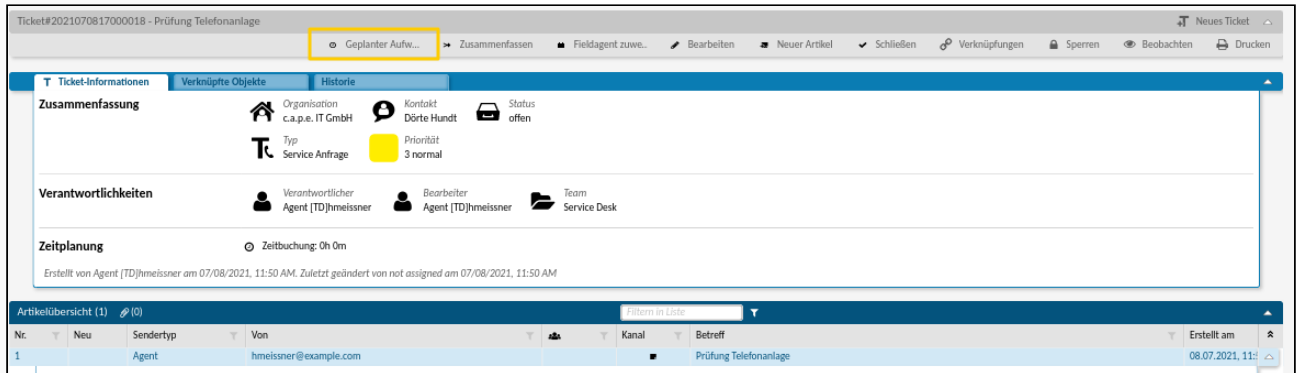
The screenshot shows the 'Neues Ticket' dialog in KIX Pro. The 'Zeit buchen' field is highlighted with a yellow box. The field is labeled 'Zeit buchen: @' and has a unit selector set to 'Minuten'. Below the field are other form elements: 'Anhänger' with a 'Datei wählen' button, 'Bearbeiter:', '* Priorität:' set to '3 normal', '* Status:' set to 'offen', and 'Seriennummer:'.

Abb.: Feld für Zeitbuchung in Dialog "Neues Ticket"

Grundlegend werden die Zeiten in Minuten gespeichert. Korrekturbuchungen sind durch Angabe einer negativen Buchung möglich (Bsp.: Eingabe -15). Damit werden die Nachvollziehbarkeit sowie tatsächlich am Ticket gearbeitete Zeiten gesichert.

3.3.1 Budgets für Zeitplanung

Als Bearbeiter an einem Ticket haben Sie die Möglichkeit, ein Zeitbudget für dieses Ticket festzulegen.



The screenshot shows the KIX Pro interface for ticket management. The top navigation bar includes options like 'Geplanter Aufw...', 'Zusammenfassen', 'Fieldagent zuwe...', 'Bearbeiten', 'Neuer Artikel', 'Schließen', 'Verknüpfungen', 'Sperren', 'Beobachten', and 'Drucken'. The main content area is divided into sections: 'Ticket-Informationen', 'Verknüpfte Objekte', and 'Historie'. The 'Ticket-Informationen' section displays ticket details such as 'Organisation: c.a.p.e. IT GmbH', 'Typ: Service Anfrage', 'Priorität: 3 normal', and 'Status: offen'. The 'Verknüpfte Objekte' section shows 'Verantwortlicher: Agent [TD]hmeissner' and 'Team: Service Desk'. The 'Historie' section shows the 'Zeitplanung' (Time Planning) section with a 'Zeitbuchung: 0h 0m' and a note: 'Erstellt von Agent [TD]hmeissner am 07/08/2021, 11:50 AM. Zuletzt geändert von not assigned am 07/08/2021, 11:50 AM'. Below this, there is a table titled 'Artikelübersicht (1)' with columns for 'Nr.', 'Neu', 'Sendertyp', 'Von', 'Kanal', 'Betreff', and 'Erstellt am'. The table contains one entry: '1', 'Agent', 'hmeissner@example.com', 'Prüfung Telefonanlage', and '08.07.2021, 11:50 AM'.

Abb.: Position der Aktion "Geplanter Aufwand"

Klicken Sie zum Eingeben des geplanten Zeitaufwands die Aktion "Geplanter Aufwand" an. Es öffnet sich ein Tab, in dem Sie den Wert eintragen können. Klicken Sie "Speichern" zum Abschließen des Vorgangs.



The screenshot shows the 'Geplanter Aufwand (Ticket#2021070817000018 - Prüfung Telefonanlage)' dialog box. It contains a text input field labeled '* Geplanter Aufwand (min):' with the value '60'. At the bottom right, there are two buttons: 'Abbrechen' (Cancel) and 'Speichern' (Save).

Wenn Sie nun das Ticket bearbeiten, tragen Sie bei jeder Bearbeitung die aufgewendete Zeit ein. In der Sidebar "Zeiterfassung" am rechten Bildrand sehen Sie immer aktuell wie viel des Planzeitbudgets für die Bearbeitung noch zur Verfügung steht. Eine positive Bilanz wird grün dargestellt. Haben Sie das geplante Zeitbudget überschritten, erscheint die Bilanz in rot.

3.4 Teamansichtsmodi

Sie können im Ticket Dashboard von KIX Pro zwischen verschiedenen Ansichtsmodi wählen:

- Liste
- Kanban
- Kalender
- Karte

Zu finden sind die entsprechenden Schaltflächen auf dem Ticket Dashboard oberhalb der Statistikwidgets.

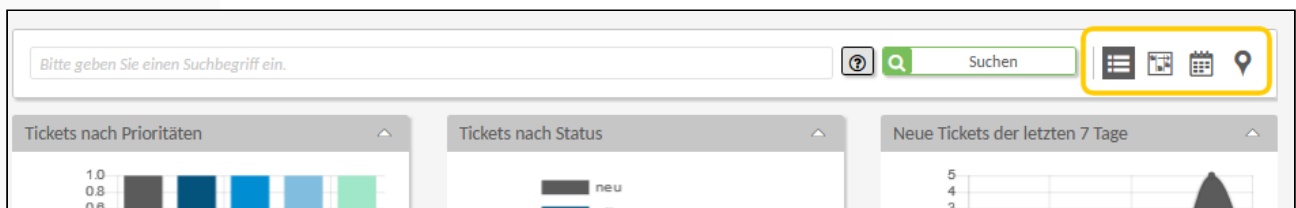


Abb.: Die Teamansichtsmodi im Ticketdashboard

3.4.1 Listenansicht

Die Listenansicht ist die Standardansicht im Ticket Dashboard. Sie sehen sämtliche Tickets in einer Tabelle aufgelistet.

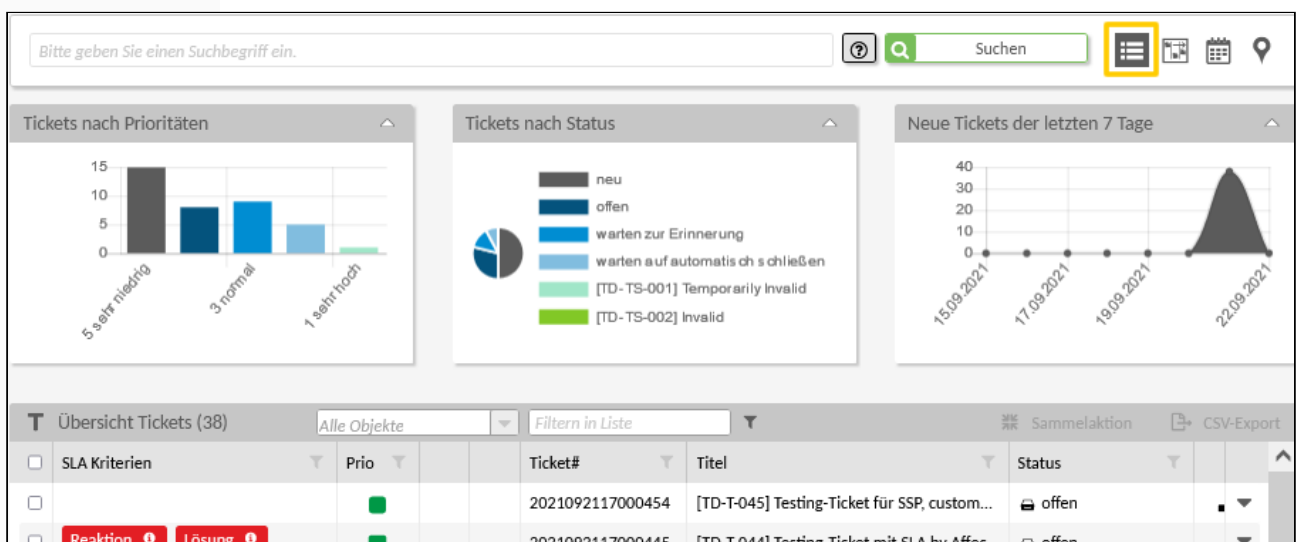


Abb.: Modus Listenansicht

3.4.2 Kanban-Ansicht

Die Kanban-Ansicht ermöglicht eine visuelle Trennung der Tickets nach Bearbeitungsstatus (analog dem persönlichen Kanban Board in KIX Start). Die Tickets werden als einzelne Karten dargestellt, welche von Ihnen per Drag & Drop in eine andere Spalte des Kanbanboards verschoben werden können. Der Bearbeitungsstatus des Tickets ändert sich dabei automatisch.

Die Karten zeigen verschiedene, konfigurierbare Ticketinformationen an. Ihr Administrator kann festlegen, welche Ticketinformationen in den Karten angezeigt werden sollen.

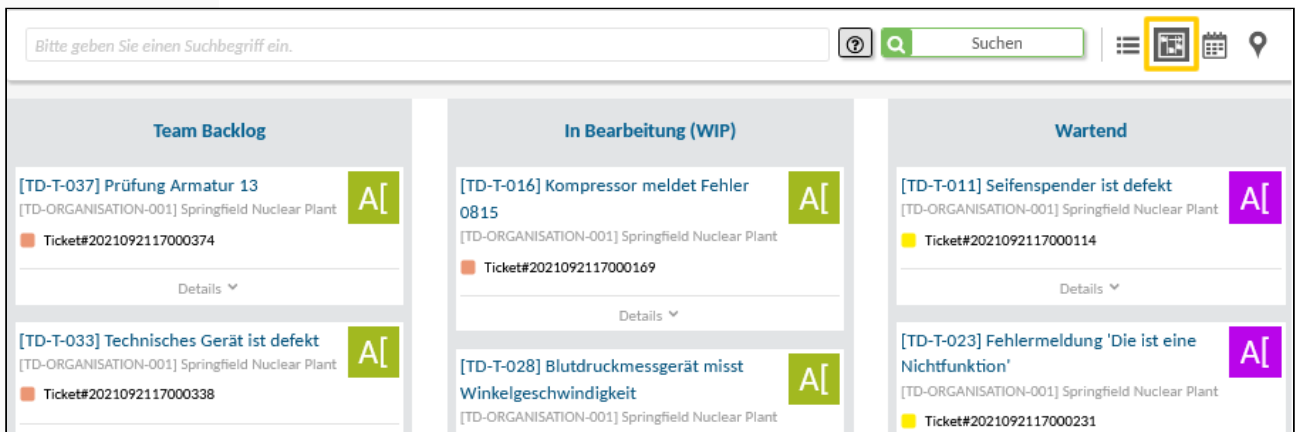


Abb.: Modus Kanban-Ansicht

3.4.3 Kalender-Ansicht

In der Kalender-Ansicht werden die Tickets entsprechend ihres Fälligkeitsdatums angezeigt. Wenn Sie ein Ticket im Kalender anklicken, öffnet sich ein Overlay mit einer Karte, welche detaillierte Informationen zum Ticket enthält.

Für die Anzeige der Tickets im Kalender werden standardmäßig die unter "Plan Beginn" und "Plan Ende" hinterlegten Datumsangaben genutzt.

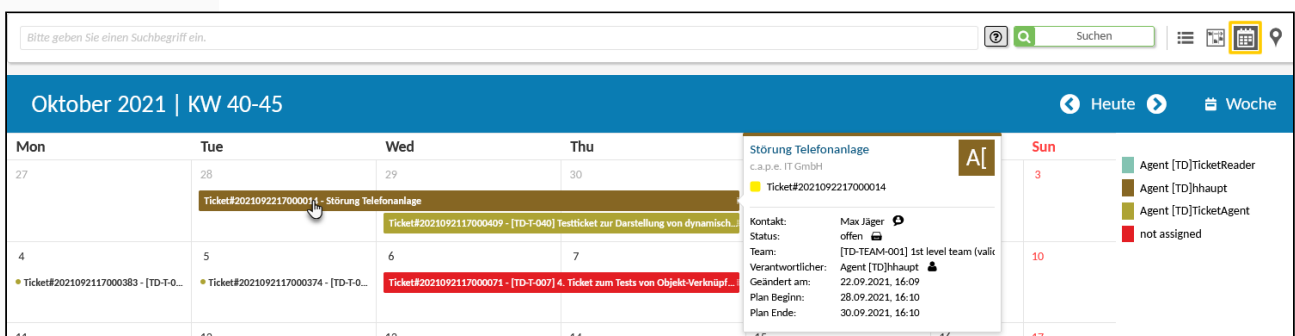


Abb.: Modus Kalender-Ansicht

3.4.4 Kartenansicht

Die Kartenansicht ermöglicht die Visualisierung der Einsatzorte für Tickets in einer Kartendarstellung und damit eine Planung von Außeneinsätzen.

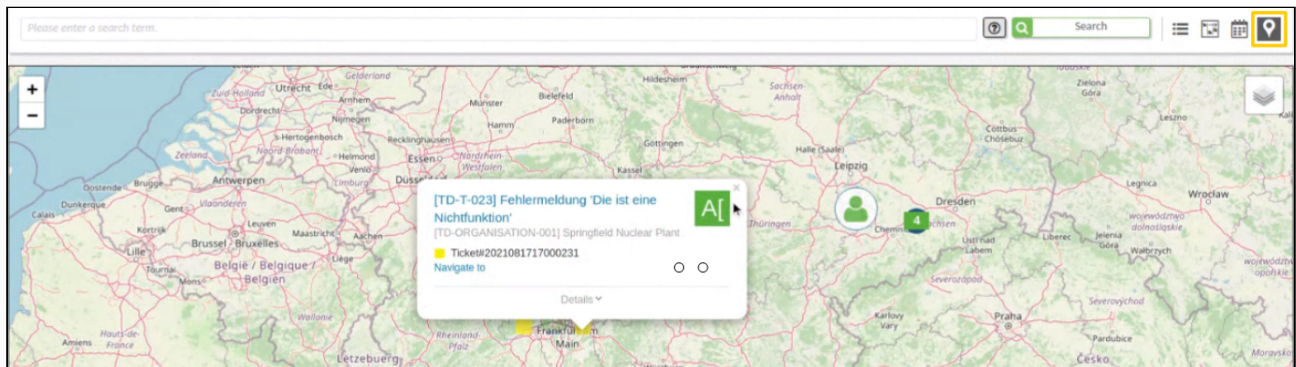


Abb.: Modus Karten-Ansicht

Die Karte verwendet Open Street Maps. Grundlage für die Darstellung in der Karte sind die an einem Ticket hinterlegten Adressdaten. Um die Ticketliste zu aktivieren bzw. eine Auswahl zu treffen, wessen Tickets angezeigt werden sollen, klicken Sie innerhalb der Karte auf das weiße Quadrat in der rechten oberen Ecke.


Hat ein Ticket einen Einsatzort angegeben, wird es in der Karte als Standort mit Tickettitel und, wenn zugeordnet, dem Namen des Besitzers dargestellt. Treffen an einem Standort mehrere Tickets aufeinander werden sie als Gruppe abgebildet mit der Gesamtanzahl der Tickets in der Mitte. Zudem werden die einzelnen Tickets mit dem Icon, welches die Priorität anzeigt, abgebildet.

Wählen Sie durch Anklicken ein spezielles Ticket aus, öffnet sich ähnlich der Kanban- bzw. Kalenderfunktion eine Infokarte, die folgende Daten enthält:

- Tickettitel
- Ticketnummer
- Priorität
- den Avatar des Besitzers (so dieser angelegt ist)
- Kontakt
- Status
- Bearbeiter

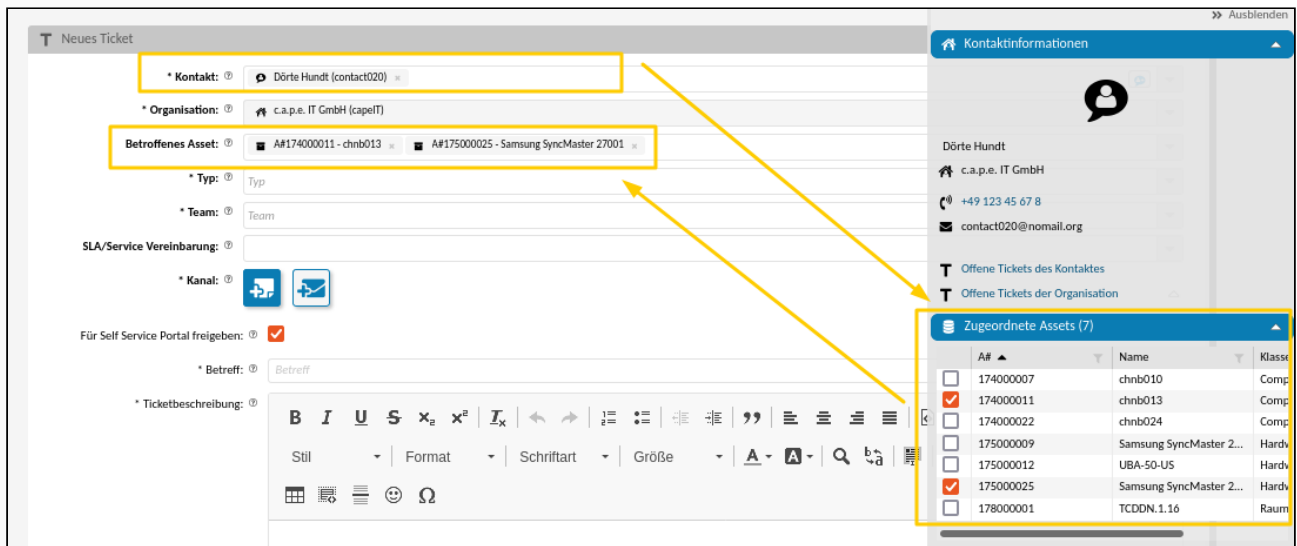
Sie haben zudem die Möglichkeit, sich die Route zum Einsatzort anzeigen zu lassen. Klicken Sie auf die Verlinkung "Navigiere zu" und Sie werden zu einem Routenplaner weitergeleitet.



 Die Field Agent App, welche Sie für den Außendienst nutzen, sendet ab Version r1.3 die Geo-Position der Agenten an KIX. Da sich die Karte bei Datenänderung(en) aktualisiert, sehen Sie stets die aktuellen Positionen der Agenten. Bei Notfällen können Sie entsprechend Agenten aussenden, die bereits in der Nähe des Einsatzortes sind.

3.5 Sidebar "Zugeordnete Assets"

Das Tabellenwidget "Zugeordnete Assets" zeigt die Assets an, welche dem am Ticket ausgewählten Kontakt zugeordnet sind. Durch Anklicken eines der zugeordneten Assets wird dieses direkt am Ticket im Feld "Betroffenes Asset" gesetzt.



Kontaktinformationen

Dörte Hundt
c.a.p.e. IT GmbH
+49 123 45 67 8
contact020@nomail.org

Offene Tickets des Kontaktes
Offene Tickets der Organisation

Zugeordnete Assets (7)

	A#	Name	Klasse
<input type="checkbox"/>	174000007	chnb010	Comp
<input checked="" type="checkbox"/>	174000011	chnb013	Comp
<input type="checkbox"/>	174000022	chnb024	Comp
<input type="checkbox"/>	175000009	Samsung SyncMaster 2...	Hardw
<input type="checkbox"/>	175000012	UBA-50-US	Hardw
<input checked="" type="checkbox"/>	175000025	Samsung SyncMaster 2...	Hardw
<input type="checkbox"/>	178000001	TCDDN.1.16	Raum

4 Assets - Erweiterte Funktionen

4.1 Der Verknüpfungsgraph: Darstellung mit Ausfallsimulation

In KIX Pro können Sie anhand der grafischen Darstellung des Assetnetzes eine Ausfallsimulation durchführen. Die Simulation zeigt Ihnen, welche Assets betroffen sind, wenn ein anderes Asset ausfällt. Sie stellt damit die Auswirkungen eines Geräte-/Serviceausfalls auf verknüpfte Assets/Services dar. So können Sie die Relevanz eines Assets einordnen und eventuelle Schwachstellen identifizieren.

Klicken Sie in der Detailansicht eines Assets auf "Graph anzeigen". Der Graph wird in einem neuen Tab geöffnet. Zusätzlich zu den Graph-Optionen werden im Widget "Impact Simulation" die im Graphen enthaltenen Assets aufgelistet. Über die Auswahlfelder können Sie den Zustand für jedes Assets festlegen (Betriebsbereit oder Störung). Anhand Ihrer Auswahl wird die Farbdarstellung im Graph geändert und dadurch die von der Störung betroffenen Assets gekennzeichnet.

Hinweis: Die Grundlagen zum Verknüpfungsgraph finden Sie im Anwenderhandbuch von KIX Start.

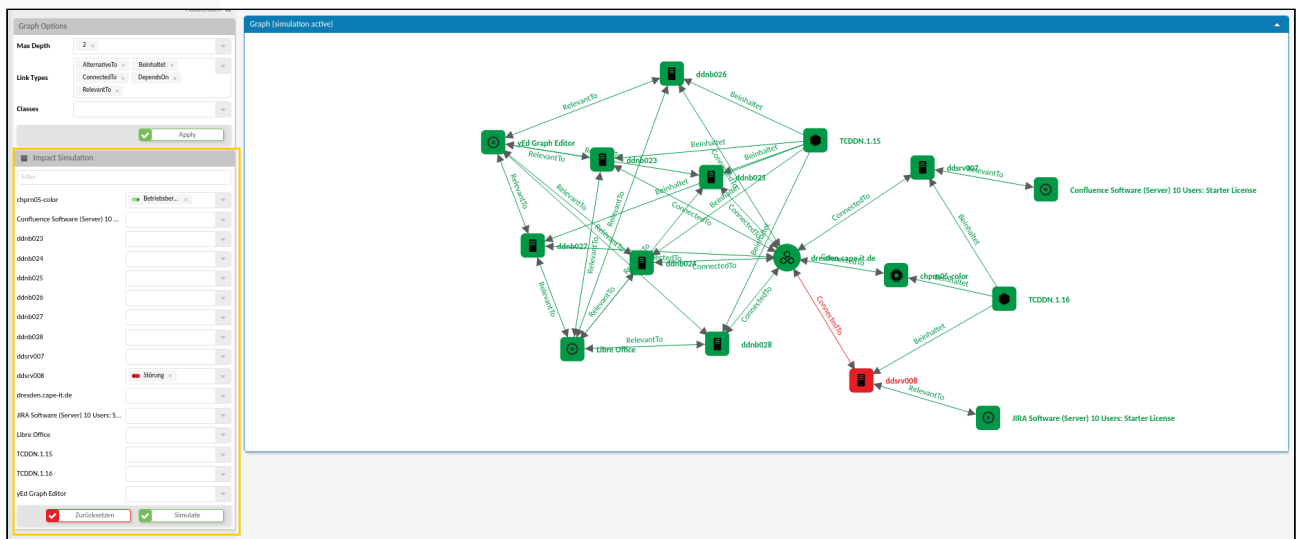



Abb.: Verknüpfungsgraph mit Ausfall eines Assets

5 Servicekatalog Management

Mit Serviceverträgen können Sie einen Servicekatalog entwickeln, der konkrete Informationen zu allen im Betrieb befindlichen und geplanten Services enthält. Die Verwaltung dieser Verträge befindet sich im Modul Serviceverträge .

Serviceverträge sind Zuordnungen von Services zu Service Levels und definieren, unter welchen Bedingungen diese am Ticket zur Verfügung stehen. Es ist damit möglich, dass ausgewählte Serviceverträge und Servicelevels nur bestimmten Organisationen oder Kontakten zur Verfügung stehen und dabei weitere Kriterien wie Tickettyp (ITIL- Practice) und Priorität betrachten.

Gehen Sie bei der Erstellung des Servicekatalogs wie folgt vor:

Schritt 1: Legen Sie Services an.

- Services sind alle Assets, die in der Klasse "Service" angelegt sind. Das können bspw. alle Dienstleistungen sein, die Ihr Unternehmen anbietet.

Schritt 2: Von Ihrem Admin werden SLA erstellt und verwaltet. Diese stehen Ihnen im weiteren Prozess zur Verfügung.

- SLAs (Service Level Agreements) bestehen je aus einer Reaktionszeit und einer Lösungszeit. Diese Zeiten legen den Zeitrahmen zur Lösung eines Problems fest.

Schritt 3: Legen Sie einen Servicevertrag an.

- Verknüpfen Sie einen Service mit einem oder mehreren SLAs.
- Optional können Sie Bedingungen wie z. B. Organisationen, Kontakte, Prioritäten oder Tickettypen angeben - sowohl einzeln als auch in Kombination miteinander. Diese Bedingungen arbeiten wie Filter und schränken die Auswahl der möglichen Services und SLAs am Ticket ein.

Schritt 4: Wenden Sie den Servicevertrag in einem Ticket an.

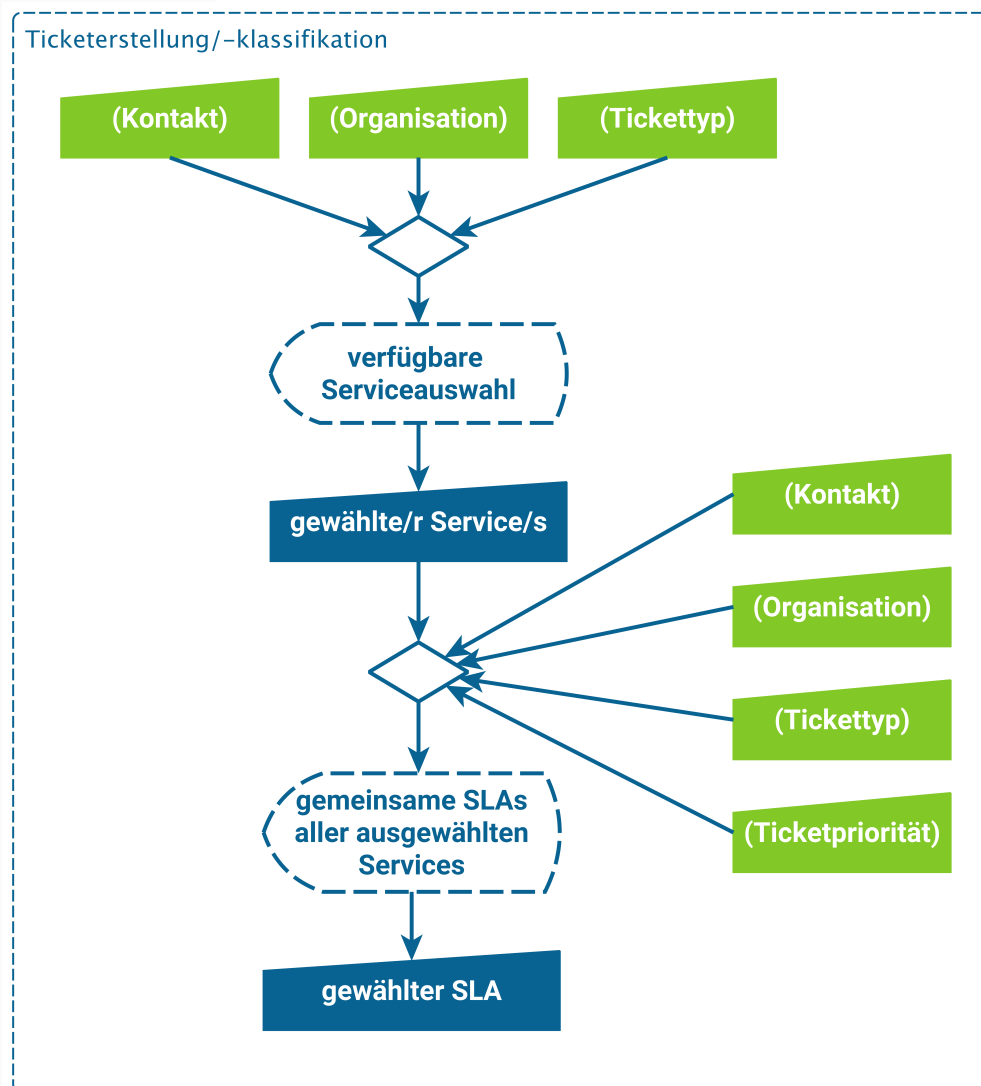


Abb.: Schema zu Ticketerstellung mit Services und SLAs

5.1 Services

Damit Serviceverträge erstellt werden können, müssen zunächst die einzelnen Services angelegt werden. Erst danach kann eine Zuordnung der Services zu Service Levels erfolgen.

Um einen Service anzulegen, erstellen Sie ein Asset der Klasse "Service". Alle Assets, die unter der Assetklasse "Service" angelegt wurden, werden im Modul Serviceverträge aufgeführt. Die Hierarchie der Assets wird dabei beachtet.

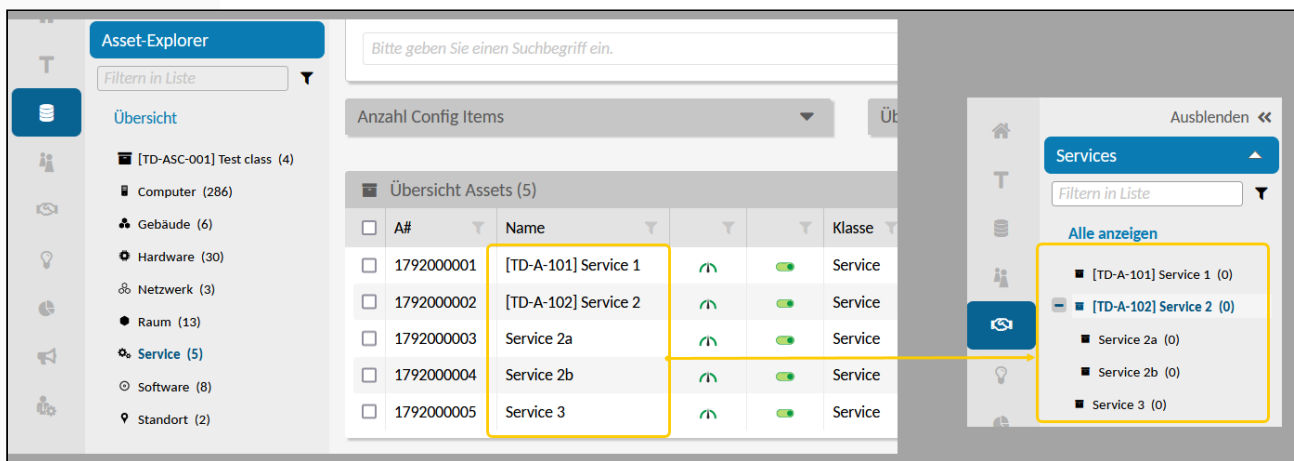


Abb.: Assets der Klasse "Service" im Services-Baum des Moduls Serviceverträge

So legen Sie ein Asset der Klasse "Service" an:

1. Klicken Sie auf die grüne Plus-Schaltfläche und wählen Sie "Asset" aus.
2. Klicken Sie im Asset-Explorer auf "Service".



Asset-Explorer: [TD-ASC-001] Test class (4), Computer (286), Gebäude (6), Hardware (30), Netzwerk (3), Raum (13), **Service (5)**, Software (8), Standort (2)

Asset-Form:

- Name:
- Verwendungsstatus:
- Vorfalstatus:
- Allgemeine Informationen:
 - Übergeordneter Service:
 - Typ:
 - Criticality:
- Leistungsberechnung:
- Anhang zur Leistungsbeschreibung:
- Serviceverantwortlicher:
- Abhängigkeiten:
 - Erforderlicher Service:
 - Erforderliches Asset:
 - Service Katalog:
 - Zugeordnetes SLA:

Buttons: Abbrechen, Speichern

3. Füllen Sie die Eingabemaske aus (siehe Tabelle) und speichern Sie das neue Asset.
4. Das Asset ist nun sowohl in den Assets der Klasse "Service" als auch in den Serviceverträgen enthalten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen des Assets ein.
Verwendungsstatus	Mit der Eingabe des Verwendungsstatus beschreiben Sie die Position des Assets innerhalb seines Lebenszyklus.
Vorfallstatus	Wählen Sie den aktuellen Zustand des Assets aus.
Allgemeine Informationen	
Übergeordneter Service	Optional: Ordnen Sie dem Service bei Bedarf einen übergeordneten Service zu. Sie können damit eine Baumhierarchie an Services erzeugen.
Typ	Optional: Ordnen Sie dem Service bei Bedarf einen Typ zu.
Kritikalität	Die Kritikalität definiert die Relevanz des Services. Sie ist ein Werkzeug zur Klassifizierung von Vorfällen. Aktuell können Sie aus 4 vordefinierten Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none"> • existenziell • geschäftskritisch • Unterstützungsprozess • keine/gering Bei Bedarf kann Ihr Administrator weitere Kritikalitäten im General Catalog hinterlegen.
Leistungsbeschreibung	Optional: Geben Sie bei Bedarf eine Beschreibung der Leistung(en) dieses Services ein.
Anhang zur Leistungsbeschreibung	Optional: Fügen Sie bei Bedarf der Beschreibung der Leistung(en) dieses Services einen oder mehrere Anhänge an.
Serviceverantwortlicher	Optional: Ordnen Sie dem Service bei Bedarf einen verantwortlichen Mitarbeiter zu.
Abhängigkeiten	
Erforderlicher Service	Optional: Durch Auswahl eines erforderlichen Services stellen Sie hier eine Abhängigkeit her.



Feld	Beschreibung
Erforderliches Asset	Optional: Durch Auswahl eines erforderlichen Assets stellen Sie hier eine Abhängigkeit her.
Service Katalog	
Zugeordnetes SLA	Optional: Ordnen Sie dem Service bei Bedarf SLA(s) zu.

5.2 Service-Level-Agreements (SLA) -Was und Wo?

Ein Service-Level-Agreement (deutsch *Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung*) bezeichnet einen Rahmenvertrag zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen. Sie haben die Möglichkeit, Service-Level-Agreements (SLA) an Tickets zu setzen. Ein SLA enthält dabei verschiedene Service-Zeit-Vorgaben, welche aus zwei Teilen bestehen:

1. Reaktion - In der *Reaktion* ist festgelegt, wie lange ein Service Desk Zeit hat, auf ein neues Ticket zu reagieren.
2. Lösung - In der *Lösung* eines Tickets ist festgelegt, wie lange ein Service Desk Zeit hat, ein Ticket zu erledigen.

Info

- In der Standardinstallation heißt "Reaktion" einen im Self-Service Portal sichtbaren Artikel anzulegen. Je nach Einrichtung des Systems können aber auch andere Aktionen eine "Reaktion" bedeuten.
- In der Standardinstallation heißt "Lösung" das Ticket erstmalig zu schließen. Je nach Einrichtung des Systems können aber auch andere Aktionen eine "Lösung" bedeuten.

Reaktion und Lösung werden als SLA Kriterien bezeichnet. Beide Kriterien beinhalten Werte, die auch Attribute genannt werden, z.B. einen Startzeitpunkt, eine Dauer, einen Erinnerungszeitpunkt und einen Zielzeitpunkt.

Wird das SLA am Ticket ausgewählt, werden diese Zielvorgaben für beide SLA Kriterien (Reaktion und Lösung) am Ticket hinterlegt. In Ticketlisten und der Ticket Detailansicht wird Ihnen ein Überblick über diese SLA Kriterien und in wie weit sie bereits erreicht wurden angezeigt.

Die Überschreitung einer der Zeitvorgaben in den SLA Attributen wird als **Eskalation** bezeichnet. Um dies zu vermeiden, werden Tickets im KIX entsprechend hervorgehoben. Beteiligte Nutzer erhalten eine erstmalige Benachrichtigung, wenn Tickets zu eskalieren drohen, und eine weitere Benachrichtigung, wenn Tickets bereits eskaliert sind.

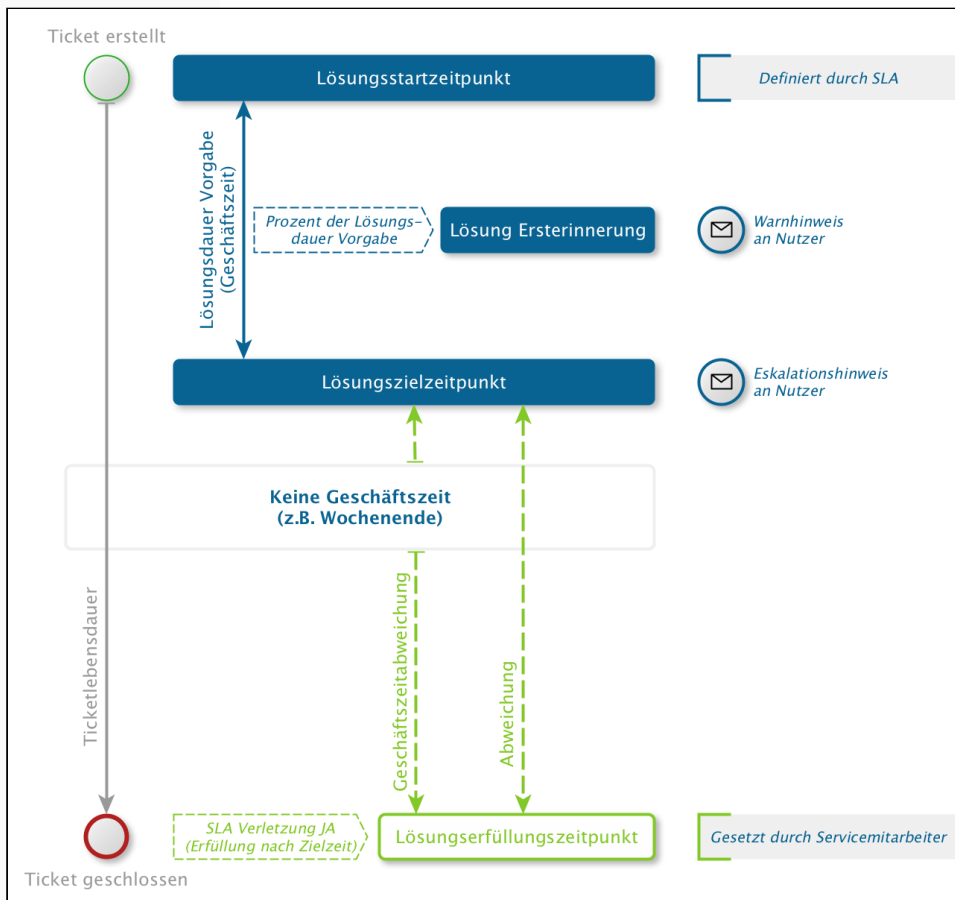


Abb.: Visualisierung SLA Attribute zum Kriterium Lösungszeit

- [SLA am Ticket](#) (siehe Seite 27)
- [SLA an Assets](#) (siehe Seite 28)
- [SLA in Ticket-Listen](#) (siehe Seite 29)
- [SLA in der Ticket-Detailansicht](#) (siehe Seite 30)
- [SLA in der Ticket-Suche](#) (siehe Seite 33)

5.2.1 SLA am Ticket

Im Dialog "Neues Ticket" steht Ihnen "SLA/Service Vereinbarung" als weiteres Eingabefeld zur Verfügung. Im Auslieferungszustand wird dieses Feld unterhalb von "Zuordnung zu Teams" angezeigt. Über ein Dropdown sind alle zur Verfügung stehenden SLA auswählbar. Es kann genau ein SLA an einem Ticket gespeichert werden.

Info

- Soll ein Ticket ohne SLA erstellt werden, kann der standardmäßig ausgelieferte SLA "Keine Eskalation" gesetzt werden.
- Wählen Sie die SLA "SLA nach betroffenen Service und Priorität" aus, werden die Zielkriterien aller auf Basis von Services, Organisation, Kontakt, Typ und Priorität zulässigen SLAs ermittelt und die jeweils kürzeste Zielzeit am Ticket hinterlegt.
- Wählen Sie die SLA "SLA nach betroffenen Asset/s" aus, werden die Zielkriterien auf Basis aller am Ticket gewählten "Betroffenen Assets" ermittelt und die daraus resultierende kürzeste Zielzeit am Ticket hinterlegt.

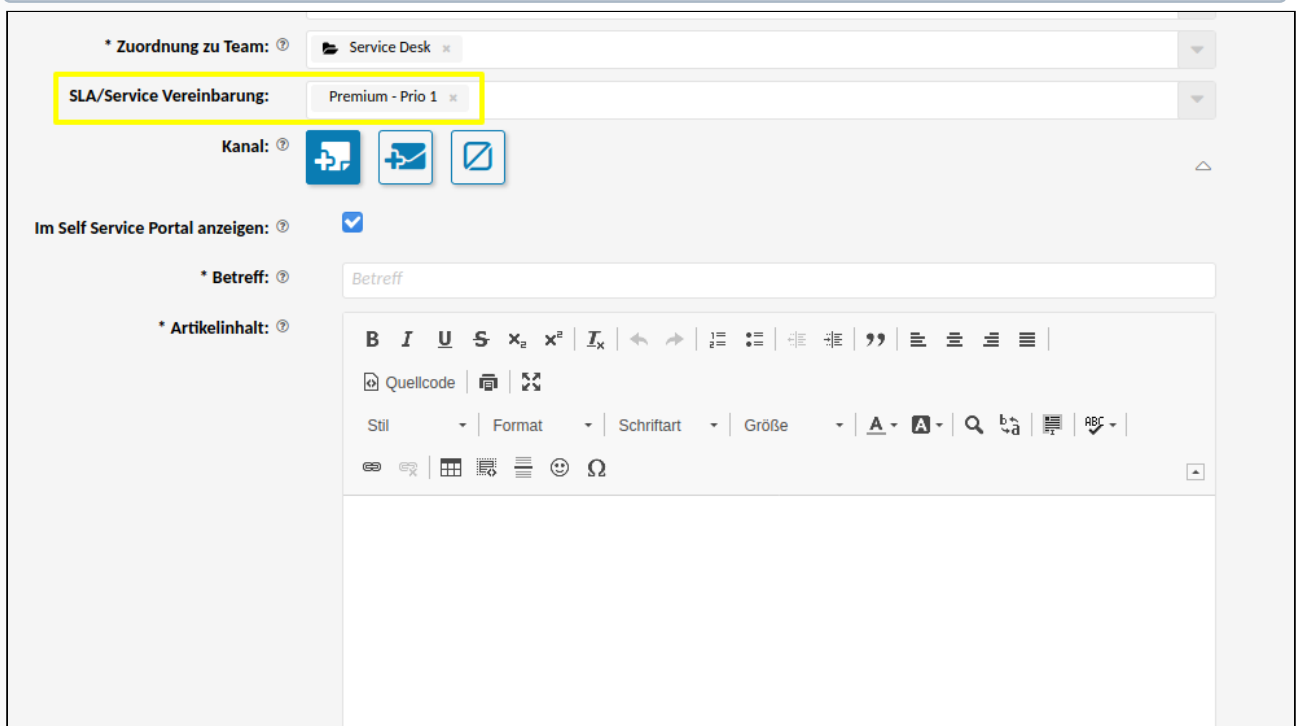



Abb.: Formularfeld "SLA/Service Vereinbarung" im Ticket-Bearbeiten Dialog

5.2.2 SLA an Assets

Beim Erstellen und/oder Bearbeiten eines Assets kann an diesem Asset genau ein SLA zugeordnet werden. Dafür klicken Sie auf  am Formularfeld "Zugeordnetes SLA" und wählen ein SLA aus dem Dropdown aus.

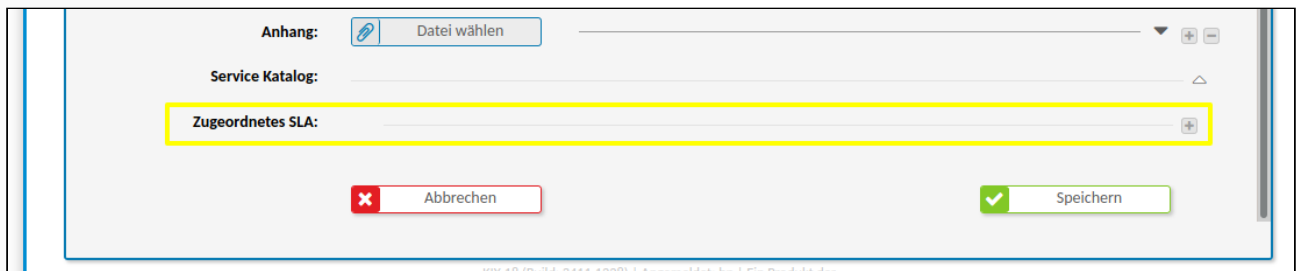


Abb.: Formularfeld "Zugeordnetes SLA" an Assets

Um einen Ticket SLA abhängig von einem oder mehreren Assets zu setzen, wird wie folgt vorgegangen:

1. Schritt: SLA müssen an Assets gesetzt sein.
2. Schritt: Öffnen Sie den Dialog "Neues Ticket".
3. Schritt: Wählen Sie im Formularfeld "Betroffenes Asset" die entsprechenden Assets aus.
4. Schritt: Wählen Sie im Formularfeld " SLA/Service Vereinbarung" den SLA "SLA nach betroffenen Asset/s" aus.
5. Schritt: Füllen Sie das Ticket Formular aus & speichern Sie das Ticket.


Info

Wenn Sie im Formularfeld "Betroffenes Asset" mehrere Assets ausgewählt haben, werden aus allen Service-Zeit-Vorgaben, die die SLA Attribute der Assets mitbringen, die strengsten Kriterien ausgewählt und am Ticket gespeichert. Es ist also möglich, dass die Reaktionszeit eines Assets und die Lösungszeit eines anderen Assets am Ticket wirksam werden. Damit wird sicher gestellt, dass alle SLA erfüllt werden können.

5.2.3 SLA in Ticket-Listen

In Ticketlisten zeigt die Spalte "SLA Kriterien" den Status der Service-Zeit-Vorgaben an diesem Ticket an:

- leer: kein SLA gesetzt
- grün: kein SLA Kriterium verletzt
- orange: Erinnerungszeit für ein SLA Kriterium erreicht
- rot: ein SLA Kriterium verletzt

Angezeigt wird der Name des betroffenen SLA Kriteriums und ein Icon. Klick auf das  -Icon öffnet ein Info-Overlay, welches die Attribute zu dem SLA-Kriterium anzeigt. (siehe Tabelle unten für Erläuterung der einzelnen SLA Kriterien)

T Übersicht Tickets (33)					
SLA Kriterien	Prio		Ticket#	Titel	
<input type="checkbox"/>		■ i	2020052817000423	[TD-T-042]	
<input type="checkbox"/> OK		■	2020052817000414	[TD-T-041]	
<input type="checkbox"/>		■ i	2020052817000405	[TD-T-040]	
<input type="checkbox"/>		■ i	2020052817000398	[TD-T-039]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-038]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-037]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-036]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-035]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-034]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-033]	
<input type="checkbox"/>				[TD-T-032]	
<input type="checkbox"/>			2020052817000316	[TD-T-031]	

Abb.: Ticket mit verletzen SLA-Kriterien

5.2.4 SLA in der Ticket-Detailansicht

In der Ticket Detailansicht zeigt die Lane "Service-Level-Agreement (SLA)" Details zu den Service-Zeit-Vorgaben des am Ticket gesetzten SLA:

- Ist kein SLA am Ticket gesetzt, wird die Lane nicht angezeigt.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und kein Kriterium ist verletzt, hat die Lane die gleiche Farbe wie alle anderen.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und die Erinnerungszeit für ein Kriterium erreicht, ist die Lane orange.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und ein Kriterium verletzt, ist die Lane rot.

Service-Level-Agreement (SLA)			
SLA Kriterium - SLA/Service Vereinbarung:		Premium - Prio 1	
Reaktion		Lösung	
Startzeitpunkt:	28.05.2020, 10:08	Startzeitpunkt:	28.05.2020, 10:08
Zielzeitpunkt:	28.05.2020, 10:13	Zielzeitpunkt:	28.05.2020, 10:18
Erfüllungszeit:		Erfüllungszeit:	
Erinnerung:	28.05.2020, 10:10	Erinnerung:	28.05.2020, 10:13
Abweichung (Geschäftszeit):		Abweichung (Geschäftszeit):	
Abweichung:		Abweichung:	
Verletzung:	Ja	Verletzung:	Ja

Abb.: Lane "Service-Level-Agreement (SLA)" in der Ticket Detailansicht

Folgende SLA Kriterien werden angezeigt:

SLA Kriterium	Erklärung
SLA/Service Vereinbarung	Name des SLA
Reaktion	
Startzeit	Startzeitpunkt der Reaktionszeit, entspricht dem Zeitpunkt, an dem das Ticket erstellt wurde.
Zielzeit	Zielzeitpunkt der Reaktionszeit: Bis zu diesem Zeitpunkt muss eine Reaktion erfolgen, d.h. ein Agent muss einen für den Kunde sichtbaren Artikel am Ticket erstellen.
Erfüllungszeit	Zeitpunkt, an dem die Reaktion tatsächlich erfolgte, d.h. an dem vom Agenten ein für den Kunden sichtbarer Artikel erstellt wurde.
Erinnerung	Erinnerungszeitpunkt der Reaktionszeit: Zu diesem Zeitpunkt wird durch KIX eine Erinnerungsbenachrichtigung an alle Agenten versendet, die die Berechtigung haben, das Ticket zu bearbeiten, dass eine Eskalation der Reaktionszeit droht.
Abweichung (Serviceszeit)	Absolute Zeitdifferenz zwischen Zielzeit und Erfüllungszeit (beinhaltet auch "über Nacht" oder "Wochenende"). Für "Servicezeit" ist auch der Begriff "Geschäftszeit" gebräuchlich.
Abweichung	Zeitdifferenz zwischen Zielzeit und Erfüllungszeit in Geschäftsminuten (ohne "Nacht").
Verletzung	"Ja" oder "Nein", zeigt auf einen Blick, ob die im SLA definierte Verpflichtung eingehalten wurde.
Lösung	
Startzeit	Startzeitpunkt der Reaktionszeit, entspricht dem Zeitpunkt, an dem das Ticket erstellt wurde.
Zielzeit	Zielzeitpunkt der Lösungszeit: Bis zu diesem Zeitpunkt muss das Ticket gelöst sein, d.h. es muss den Status "geschlossen" erreicht haben.
Erfüllungszeit	Zeitpunkt, an dem das Ticket tatsächlich gelöst wurde, d.h. an dem der Status "geschlossen" am Ticket gespeichert wurde.

SLA Kriterium	Erklärung
Erinnerung	Erinnerungszeitpunkt der Lösungszeit: Zu diesem Zeitpunkt wird durch KIX eine Erinnerungsbenachrichtigung an alle Agenten versendet, die die Berechtigung haben, das Ticket zu bearbeiten, dass für dieses Ticket eine Eskalation der Lösungszeit droht.
Abweichung (Servicezeit)	Absolute Zeitdifferenz zwischen Zielzeit und Erfüllungszeit (beinhaltet auch "über Nacht" oder "Wochenende"). Für "Servicezeit" ist auch der Begriff "Geschäftszeit" gebräuchlich.
Abweichung	Zeitdifferenz zwischen Zielzeit und Erfüllungszeit in Geschäftsminuten (ohne "Nacht").
Verletzung	"Ja" oder "Nein", zeigt auf einen Blick, ob die im SLA definierte Verpflichtung eingehalten wurde.

5.2.5 SLA in der Ticket-Suche

Alle Attribute der SLA Kriterien, die in der Ticket Detailansicht angezeigt werden, können auch als Suchbegriffe in der Ticket-Komplexsuche verwendet werden. Kombinieren Sie einzelne Attribute, um die Suchergebnisse zu verbessern.

Anwendungsbeispiel

Sie wollen alle Tickets des Kunden "Mustermann GmbH" finden, deren Reaktionszeit bis Ende der aktuellen Kalenderwoche erreicht wird.

Wählen Sie dafür folgendes in der Ticket Komplexsuche:


Suchattribut	Operator	Eingabe
Organisation	enthalten in	Mustermann GmbH
SLA Kriterium	enthalten in	Reaktion
SLA Kriterium - Zielzeit	vor	<gewünschtes Datum>

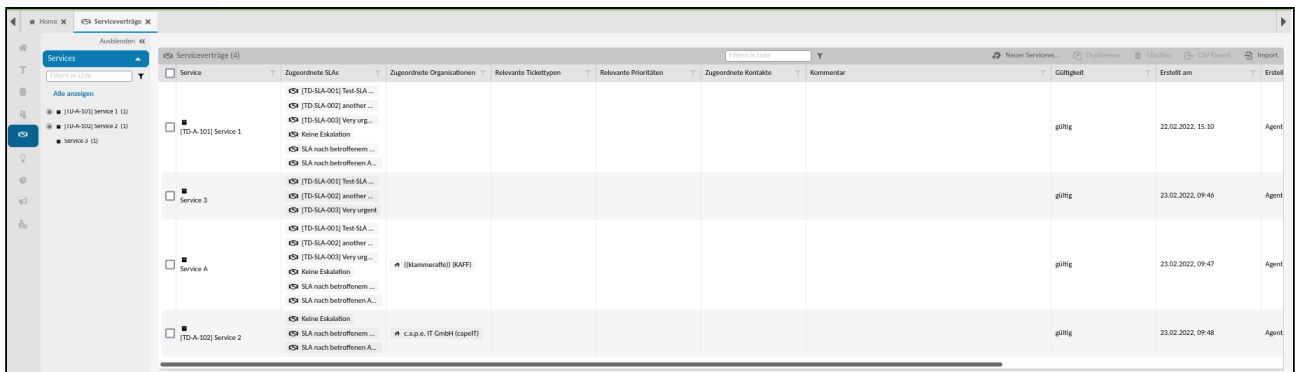
Sie wollen alle Tickets finden, an denen mindestens eine der Zielzeiten für Reaktion und Lösung überschritten wurde.

Suchattribut	Operator	Eingabe
SLA Kriterium	enthalten in	Reaktion; Lösung
SLA Kriterium - Verletzung	enthalten in	Ja

5.3 Serviceverträge - Anlegen und Bearbeiten

Ein Servicevertrag legt fest, welcher Service und welche SLAs (Service Level Agreements) unter welchen Bedingungen am Ticket zur Verfügung stehen.

Die Verwaltung der Serviceverträge erfolgt im Modul "Service Verträge" . Im Explorer auf der linken Seite finden Sie eine Übersicht aller auswählbaren Services. Das Dashboard in der Mitte listet alle bereits erstellten Serviceverträge auf.




Service	Zugeordnete SLAs	Zugeordnete Organisationen	Relevante Tickettypen	Relevante Prioritäten	Zugeordnete Kontakte	Kommentar	Gültigkeit	Erstellt am	Erstellt
[TD-A-101] Service 1	<input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-001) Test-SLA-... <input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-002) another... <input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-003) Very urg... <input checked="" type="checkbox"/> Keine Eskalation <input checked="" type="checkbox"/> SLA nach betroffenem A...						gültig	22.02.2022, 15:10	Agent
Service 3	<input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-001) Test-SLA-... <input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-002) another... <input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-003) Very urg...						gültig	23.02.2022, 09:46	Agent
Service A	<input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-001) Test-SLA-... <input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-002) another... <input checked="" type="checkbox"/> (TD-SLA-003) Very urg... <input checked="" type="checkbox"/> Keine Eskalation <input checked="" type="checkbox"/> SLA nach betroffenem A... <input checked="" type="checkbox"/> SLA nach betroffenem A...	(Kannmeraffili) (KAPF)					gültig	23.02.2022, 09:47	Agent
[TD-A-102] Service 2	<input checked="" type="checkbox"/> Keine Eskalation <input checked="" type="checkbox"/> SLA nach betroffenem... <input checked="" type="checkbox"/> SLA nach betroffenem A...	(C.p.a. IT GmbH (CapIT))					gültig	23.02.2022, 09:48	Agent

Abb.: Ansicht Modul Service Catalog Management

Folgende Funktionen stehen Ihnen in dieser Übersicht zur Verfügung:

Funktion	Beschreibung
Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Neuer Servicevertrag	Durch Anklicken des Buttons öffnet sich das Formular zum Erstellen eines neuen Servicevertrags.
Duplizieren	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Service in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Durch Anklicken des Buttons öffnet sich ein mit den Daten des ausgewählten Services gefülltes Formular zum Erstellen eines neuen Servicevertrags.</p>

Funktion	Beschreibung
Löschen	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Service in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Klicken Sie den Button zum Löschen des ausgewählten Service. Es können auch mehrere Services gleichzeitig gelöscht werden.</p>
CSV Export	<p>Exportiert die ausgewählten Serviceverträge in eine CSV-Datei im UTF-8-Format mit Semikolon als Spaltentrenner.</p> <p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Servicevertrag in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Der Export kann bspw. genutzt werden, um</p> <ul style="list-style-type: none"> • die geforderte Datenstruktur für den Import zu erhalten • um Serviceverträge aus einem KIX Testsystem in ein produktives KIX zu übertragen • um Serviceverträge extern zu pflegen (z. B. Massendatenpflege) • u. a. m. <p>Allgemeine Hinweise für den CSV Export finden Sie auch unter: "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
Import	<p>Nach Anklicken des Buttons kann ein CSV-Import von Serviceverträgen durchgeführt werden, der alle Zuordnungen importiert. Bspw. zur Massendatenpflege oder um Serviceverträge aus einer KIX Testumgebung in ein produktives KIX zu übertragen.</p> <p>Der Import erfolgt via Upload einer CSV-Datei in UTF8-Codierung mit Semikolon als Spaltentrenner. Die CSV-Datei muss einer vordefinierter Struktur entsprechen, welche einem zuvor durchgeführten CSV-Export von Serviceverträgen entnommen werden kann. Beachten Sie dazu auch Hinweise am Ende dieses Kapitels.</p> <p>Fehlerhafte und ungültige Dateien werden mit einem Hinweis abgelehnt. Stellen Sie daher vor dem Import sicher, dass die CSV den Anforderungen entspricht.</p> <p>Allgemeine Hinweise zum CSV-Import finden Sie auch unter "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>

Funktion	Beschreibung
	Enthält eine Spalte das Filtersymbol, kann sie nach einem Suchbegriff durchsucht werden. Klicken Sie dazu auf das Filtersymbol und geben Sie den gesuchten Begriff ein.

5.3.1 Einen Servicevertrag anlegen

Klicken Sie auf den Button "Neuer Servicevertrag". Es öffnet sich das dazugehörige Formular in einem neuen Tab:



Abb.: Formular "Neuer Servicevertrag"

Bereich	Feld	Beschreibung
Service	Service	Wählen Sie den Service aus, auf den sich der Servicevertrag beziehen soll.
	SLA	Wählen Sie aus, welche Servicelevelvereinbarungen (SLAs) zum darüber genannten Service verfügbar sind. (siehe dazu "Service-Level-Agreements (SLA) -Was und Wo?")
Bedingungen (An dieser Stelle können Sie optionale Einschränkungen vornehmen.)	Organisation	Soll der Service mit den angegebenen SLAs nur Kontakten bestimmter Organisationen zugeordnet werden, legen Sie diese Organisationen hier fest.
	Typ	Ihre Auswahl definiert bei welchem Tickettyp der genannte Service für die hinterlegte Organisation oder den hinterlegten Kontakt verfügbar ist.

Bereich	Feld	Beschreibung
	Priorität	Soll das SLA zum benannten Service nur bei bestimmten Prioritäten verfügbar sein, können Sie diese Prioritäten hier eintragen.
	Kontakt	Soll der Service mit den angegebenen SLAs nur bestimmten Kontakten zugeordnet werden, können Sie diese Kontakte hier erfassen.
Allgemein	Kommentar	Zusätzliche nützliche Informationen können in diesem Feld erfasst werden.
	Gültigkeit	Hier legen Sie fest, ob der Servicevertrag „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist. Der Servicevertrag kann im System nur verwendet werden, wenn er „gültig“ gesetzt ist.

5.3.2 Hinweise zum Import/Export von Serviceverträgen

Der Export enthält folgende Attribute (Spalten), die auch für den Import relevant sind:

Attribut (Spalte)	Beschreibung	Beispiele und Hinweise
ServiceID	Die ID/Name des Services. Sub-Service-Assets werden durch doppelte Doppelpunkte angefügt.	Service1::Service1a
SLAID	Liste von SLA-Bezeichnungen, die dem Service zugeordnet sind. Mehrere SLA sind durch Komma (ohne Leerzeichen) getrennt	No Escalation,SLA by Affected Service,SLA by Affected Service and Prio
OrganisationID	Name der Organisation	MY_ORGA
TypeID	Name des Tickettyps	Incident
PriorityID	Name der Priorität	2 high
ContactID	E-Mail-Adresse des zugeordneten Kontakts	martin.mustermann@example.de



Attribut (Spalte)	Beschreibung	Beispiele und Hinweise
Comment	Textinhalt des Kommentars (sofern vorhanden)	
Validity	Gültigkeit	valid invalid temporarily invalid
CreateBy	Kontakt ID des Erstellers	64
ChangeBy	Kontakt ID des ändernden Nutzers	64
CreateTime ChangeTime	Erstellungs- bzw. Änderungsdatum im Format: yyyy-mm-dd hh:mm:ss	"2022-02-23 17:38:59"
ID (letzte Spalte)	ID/Nummer des Servicevertrages Entspricht der Reihenfolge in der Übersicht der Serviceverträge.	Anhand dieser ID kann beim Import ein Update auf einen existierenden Servicevertrag durchgeführt werden. Ist beim Import keine ID angegeben, wird der Servicevertrag in KIX hinzugefügt.

6 Berichtswesen - Erweiterte Funktionen

KIX Pro bietet Ihnen zusätzliche Ausgabeformate für Ihre Berichte an.

Neben dem Format CSV stehen Ihnen zur Verfügung:

- Excel
- HTML
- JSON
- PDF
- XML

6.1 Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen

In KIX Pro werden weitere Berichtsdefinitionen standardmäßig ausgeliefert. Bei Bedarf kann Ihr Admin diese nachkonfigurieren und als Orientierungshilfe für das Erstellen eigener Berichtsdefinitionen nutzen.

Assettickets Closed in Date Range	<p>Auflistung von Tickets mit zugewiesenen Assets, die in einem bestimmten Zeitraum geschlossen wurden.</p> <p>Der Berichtersteller kann Zeitraum, Assetklassen, Organisationen und Tickettypen auswählen.</p>
Assettickets Created In Date Range	<p>Auflistung von Tickets mit zugewiesenen Assets, die in einem bestimmten Zeitraum erstellt wurden.</p> <p>Der Berichtersteller kann Zeitraum, Assetklassen, Organisationen und Tickettypen auswählen.</p>
Number Of Tickets Created Per Type And Organization	<p>Überblick über Anzahl der in einem bestimmten Monat erstellten Tickets nach Typ und Organisation.</p> <p>Der Berichtersteller kann Zeitraum, Organisationen und Tickettypen auswählen.</p>
Open Assettickets	<p>Auflistung offener Tickets mit betroffenen Assets.</p> <p>Der Berichtersteller kann Tickettypen, Assetklassen und Organisationen auswählen.</p>

Beispiel Verwendung in Google Sheets

Zur Verwendung in Google Sheets als Zellenwert geben Sie folgende Parameter ein (URL anpassen bzw. richtige aus KIX kopieren; Berichtsdaten zuvor erstellen)

```
=IMPORTXML("https://your.kixpro-report-url.with;Format=XML"; "//kix-report/rows/
*")
=IMPORTDATA( "https://your.kixpro-report-url.with;Format=CSV"; ";")
=IMPORTHTML("https://your.kixpro-report-url.with;Format=HTML"; "table"; "0";
"German" )
```

7 News Management


Als Agent können Sie News-Meldungen erstellen. Diese können wahlweise

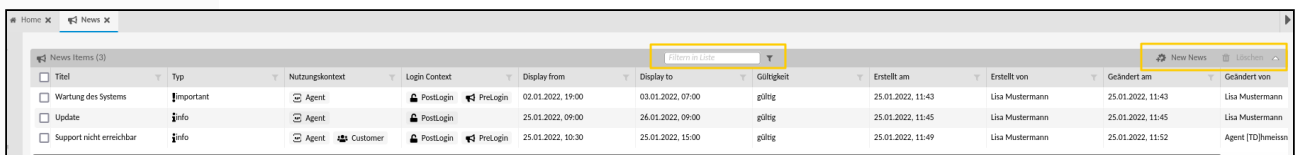
- im Agentenportal und/oder Self Service Portal
- vor oder nach dem Login eines Nutzer

angezeigt werden. Voraussetzung hierfür ist, dass der Admin Ihnen die Rolle "Newsmanager" zugeordnet hat.

Anwendungsfälle für News-Meldungen können bspw. sein:

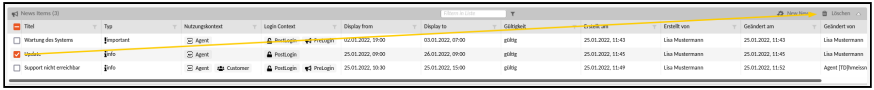
- Für einen bestimmten Kunden wird zu einem bestimmten Zeitpunkt ein Change durchgeführt. Die Serviceagenten sollen drei Stunden davor und danach darüber informiert sein, um Anrufe direkt beantworten zu können.
- Für ein Produkt oder Service gibt es eine Änderung des Leistungsumfangs. Alle Serviceagenten sollen diese Informationen angezeigt bekommen.


Das Modul "News Management" befindet sich in der Menüleiste unter . Nach Anklicken des Moduls sehen Sie eine Übersicht aller bisher erstellten Newsbeiträge.



Titel	Typ	Nutzungskontext	Login Kontext	Display from	Display to	Gültigkeit	Erstellt am	Erstellt von	Geändert am	Geändert von
Wartung des Systems	Important	Agent	PostLogin	02.01.2022, 19:00	03.01.2022, 07:00	gültig	25.01.2022, 11:43	Lisa Mustermann	25.01.2022, 11:43	Lisa Mustermann
Update	Info	Agent	PostLogin	25.01.2022, 09:00	26.01.2022, 09:00	gültig	25.01.2022, 11:45	Lisa Mustermann	25.01.2022, 11:45	Lisa Mustermann
Support nicht erreichbar	Info	Agent	PostLogin	25.01.2022, 10:30	25.01.2022, 15:00	gültig	25.01.2022, 11:49	Lisa Mustermann	25.01.2022, 11:52	Agent [TD]meiss

Abb.: Modul "News Management"

Funktion	Erklärung
Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Neuer Beitrag	Durch Anklicken des Buttons öffnet sich das Formular zum Erstellen eines neuen Newsbeitrags.
Löschen	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Beitrag in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p>  <p>Klicken Sie den Button zum Löschen des ausgewählten Beitrags. Es können auch mehrere Beiträge gleichzeitig zum Löschen ausgewählt werden.</p>

Funktion	Erklärung
 (Filter in jeder Spalte)	Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.

7.1 Erstellen eines Newsbeitrags

Nach dem Anklicken des Buttons "Neuer Beitrag" öffnet sich das Formular:

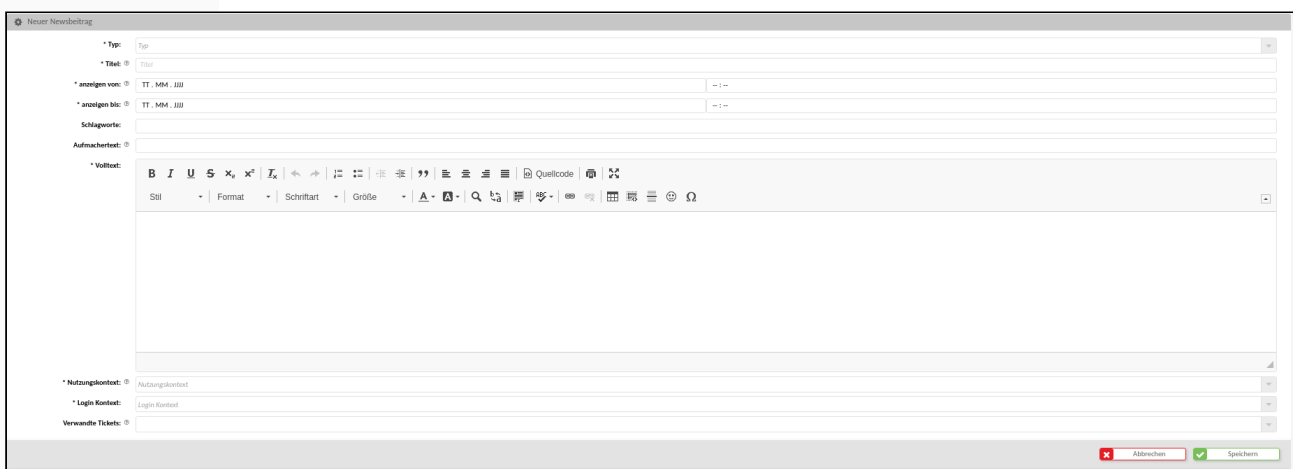



Abb.: Formular "Neuer Newsbeitrag"

Feld	Erklärung
Typ	<p>Wählen Sie die Art des Newsbeitrages aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information • Vorschlag • Wichtig • Warnung
Titel	Vergeben Sie einen Titel für Ihren Newsbeitrag ein. Dieser erscheint als Überschrift in der Anzeige.
Angezeigt von	Legen Sie fest, ab wann der Beitrag angezeigt werden soll: Tag und Uhrzeit.
Angezeigt bis	Legen Sie fest, bis wann der Beitrag angezeigt werden soll: Tag und Uhrzeit.
Schlagworte	Versehen Sie den Newsbeitrag mit entsprechenden Schlagworten.

Feld	Erklärung
Teaser Text	Schreiben Sie einen kurzen Teaser Text für Ihren Newsbeitrag. Dieser erscheint unterhalb der Überschrift in der Anzeige.
Volltext	<p>Hinterlegen Sie weitere Informationen zu Ihrem Newsbeitrag. Dieser erscheint nach Anklicken von <input checked="" type="checkbox"/> in der Anzeige (siehe Abbildung: Newsbeitrag nach dem Login).</p> <p>Sie können bspw. eingeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formatierten Text • Tabellen • Links • Bilder
Nutzungskontext	<p>Entscheiden Sie durch Anklicken, wem die News angezeigt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent • Kunde • Alle Auswählen <p>Bestätigen Sie die Auswahl mit "Übernehmen".</p>
Login Kontext	<p>Geben Sie an, wo/wann der Beitrag gezeigt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor dem Login • Nach dem Login • Alle Auswählen <p>Bestätigen Sie die Auswahl mit "Übernehmen".</p>
Verwandte Tickets	<p>Optional ist es möglich, an einem Newsbeitrag ein oder mehrere Tickets zu verknüpfen. Geben Sie nach Anklicken des Feldes einen Suchbegriff oder eine Ticketnummer ein. Die Suchergebnisse erscheinen als Liste, aus der Sie das bzw. die relevanten Tickets durch Anklicken auswählen können. Bestätigen Sie die Auswahl mit "Übernehmen".</p> 

Speichern Sie das Formular zum Schluss ab. Es erscheint in der Übersicht.



7.2 Newsanzeige im Self Service Portal

Der Newsbeitrag kann an zwei verschiedenen Stellen im Self Service Portal angezeigt werden: vor dem Login oder danach.

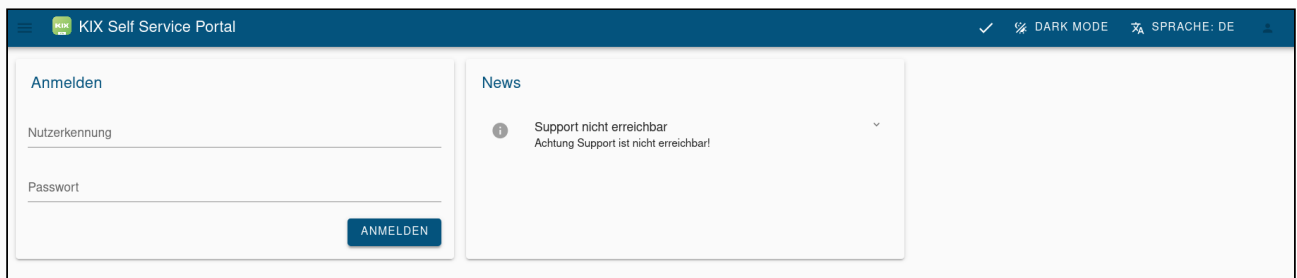


Abb.: Newsbeitrag im Self Service Portal vor dem Login

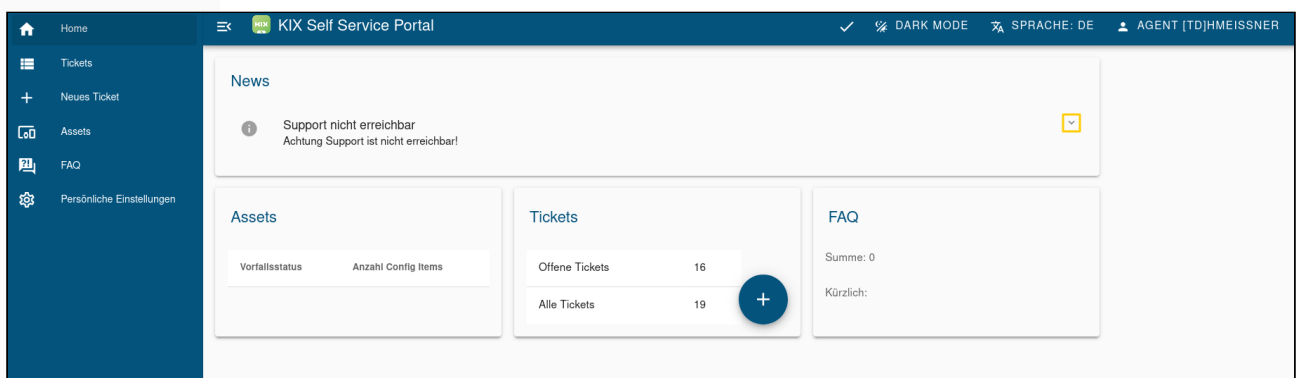


Abb.: Newsbeitrag im Self Service Portal nach dem Login

7.3 Newsanzeige im Agentenportal

Der Newsbeitrag kann an zwei verschiedenen Stellen im Agentenportal angezeigt werden: vor dem Login oder danach.

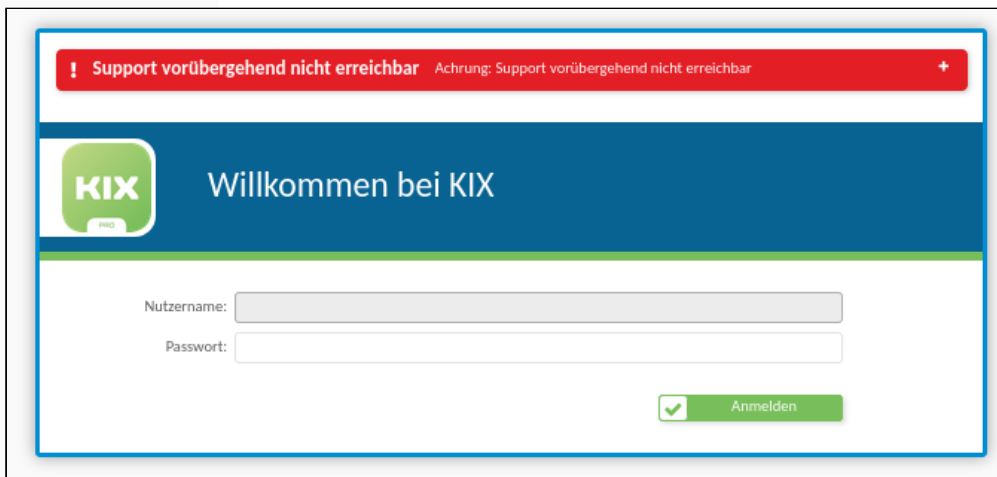


Abb.: Newsbeitrag im Agentenportal vor dem Login

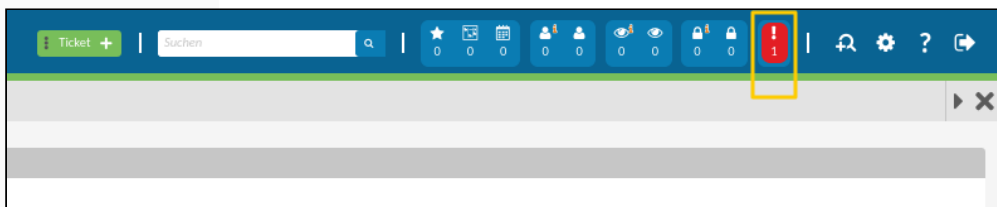


Abb.: Position Newsbeitrag im Agentenportal nach dem Login

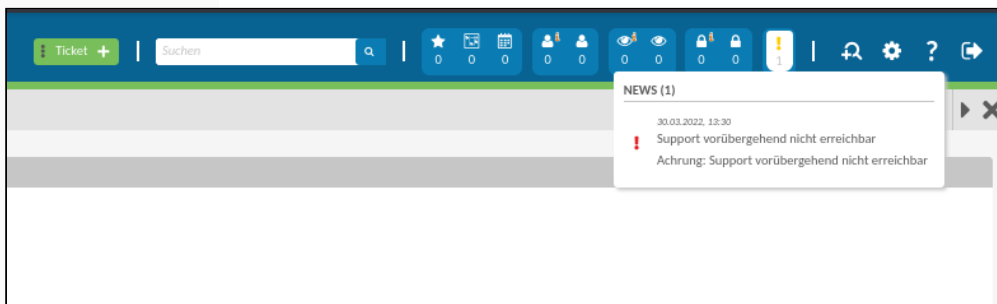


Abb.: Newsbeitrag im Agentenportal nach dem Login

Die Art des Icons sowie die hinterlegte Farbe kennzeichnen die Wichtigkeit der Nachricht:

- Ausrufzeichen/rot - Wichtig
- Ausrufzeichen im Dreieck/orange - Warnung
- Ausrufzeichen/blau - Information
- Textlegende/blau - Vorschlag



8 Haftungsausschluss KIX Pro

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

9 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Pro im medizinischen 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.