



KIX Start

KIX 17 Administration

Stand: 13.02.2024



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	8
2	Installation von KIX	10
2.1	Allgemeine Hinweise zur Installation	12
2.1.1	Verwendung KIX mit SELinux.....	12
2.2	Debian/Ubuntu	13
2.2.1	Installationsanleitung	13
2.3	CentOS Stream.....	17
2.3.1	Installationsanleitung	17
2.4	Rocky Linux / AlmaLinux	20
2.4.1	Installationsanleitung	20
2.5	Red Hat Enterprises Linux	23
2.5.1	Red Hat Enterprise Linux 9 (RHEL)	24
2.5.1.1	Installationsanleitung	24
2.5.2	Red Hat Enterprise Linux 8.5 (RHEL)	27
2.5.2.1	Installationsanleitung	27
2.6	SUSE Linux Enterprise Server.....	30
2.6.1	SUSE Linux Enterprise Server 15.4 (SLES).....	31
2.6.1.1	Installationsanleitung	31
2.6.2	SUSE Linux Enterprise Server 15.3 (SLES).....	34
2.6.2.1	Installationsanleitung	34
2.6.3	SUSE Linux Enterprise Server 12.5 (SLES).....	37
2.6.3.1	Installationsanleitung	37
2.7	Konfiguration WebServer	40
2.7.1	Vermeiden von Google Phishing Warnung.....	40
2.7.2	Weitere Maßnahmen zur Absicherung des Servers	40
2.8	Migration	41
2.8.1	Migration von der (OTRS) Community Edition zu KIX Start	41
2.8.2	Migration von KIX 16 zu KIX 17.....	41
2.8.2.1	Voraussetzungen.....	42
2.8.2.2	Vorgehen	42
3	Allgemeine Hinweise	44
3.1	Manuelle Konfiguration von Cronjobs	44
3.2	Verlinkung.....	44

3.3	Kundenfrontend	45
4	Der allgemeine Aufbau des Admin-Bereiches	46
4.1	Übergreifende Einstellungen	47
4.1.1	Einstellungen zu Übersichten und Listen	48
5	Agentenverwaltung	49
5.1	Berechtigungskonzept.....	50
5.1.1	Zusammenspiel von Agenten, Gruppen und Rollen.....	50
5.1.2	Berechtigungsarten	52
5.2	Gruppen erzeugen und verwalten	53
5.3	Agenten erzeugen und verwalten	55
5.4	Agenten zu Gruppen zuordnen.....	58
5.5	Rollen erzeugen und verwalten	61
5.6	Agenten zu Rollen zuordnen	63
5.7	Rollen zu Gruppen zuordnen	65
6	Kundenverwaltung	67
6.1	Ansprechpartner erzeugen und verwalten	68
6.1.1	Nutzung von mehreren Kundennummern an einem Ansprechpartner (MultipleCusotmerIDs)	70
6.2	Ansprechpartner zu Gruppen zuordnen	72
6.3	Adressbuch verwalten	75
6.4	Kunden erzeugen und verwalten.....	76
6.5	Ansprechpartner - Services	77
6.6	Kundenportalgruppen verwalten.....	78
7	Ticket-Einstellungen	80
7.1	Ticket-Typen erzeugen und verwalten.....	81
7.1.1	Einen neuen Tickettyp erzeugen	81
7.2	Ticket-Status erzeugen und verwalten	82
7.2.1	Einen neuen Ticket-Status hinzufügen	82
7.2.2	Statuswechsel erzeugen und verwalten.....	83
7.2.2.1	Statuswechsel hinzufügen	83
7.3	Ticket-Prioritäten erzeugen und verwalten	86
7.3.1	Eine neue Priorität erzeugen	86
7.4	Queue-Einstellungen.....	87

7.4.1	Queues erzeugen und verwalten.....	88
7.4.2	Textbausteine zu Queues zuordnen	94
7.4.3	Vorlagen zu Queues zuordnen	96
7.4.4	Automatische Antworten zu Queues zuordnen	98
7.4.5	Anhänge zu Vorlagen zuordnen	100
7.4.6	Signaturen erzeugen und verwalten	102
7.4.7	Queue-Rollen-Gruppen-Konzept exportieren.....	104
7.4.8	Vorlagen erzeugen und verwalten	105
7.4.8.1	Eine Vorlage erstellen	106
7.4.9	Vorlagen für automatische Antworten erzeugen und verwalten	112
7.4.9.1	Eine neue automatische Antwort erzeugen	113
7.4.10	Anlagen erzeugen und verwalten.....	115
7.4.10.1	Anlage hinzufügen	115
7.4.11	Anreden erzeugen und verwalten	116
7.4.11.1	Anrede hinzufügen.....	116
7.5	Services erzeugen und verwalten	118
7.5.1	Service erstellen.....	119
7.5.2	Service bearbeiten	120
7.6	Service-Level-Abkommen (SLAs) erzeugen und verwalten.....	121
7.7	Ticket-Vorlagen erzeugen und verwalten	124
7.8	Textbausteine erzeugen und verwalten.....	126
7.8.1	Erstellen und Verwalten von Textbaustein-Kategorien.....	129
7.9	Ticket-Benachrichtigungen erstellen und verwalten.....	130
7.9.1	Eine neue Benachrichtigung hinzufügen.....	130
7.10	ACLs konfigurieren und verwalten.....	137
7.10.1	Eine neue ACL erstellen.....	138
7.10.2	Eine ACL bearbeiten.....	138
7.10.3	Eine ACL ausführen	140
7.10.4	Eine ACL exportieren/importieren	140
7.11	Öffentliche Tickets.....	141
7.12	Farbliche Hervorhebung von Tickets erweitern	147
7.13	Tickets archivieren.....	149
7.14	Einstellungen in Ticket Detailansicht.....	150
8	Config-Item-Einstellungen	151
8.1	Definitionen für ConfigItems erstellen und verwalten	152
8.1.1	Eine Klassendefinition bearbeiten	152

8.1.2	Übersicht der Attribute für Config Item Klassen	153
8.1.2.1	Allgemeine Key / Values	153
8.1.2.2	Verfügbare Attributtypen	154
8.1.2.3	Vergleich der Kunden-/Ansprechpartner-/Agenten-Attributtypen	161
8.2	Geositionen anlegen und verwalten	163
8.2.1	CSV-Import bzw. -Export der Daten	165
8.2.2	Konfiguration.....	166
9	Systemverwaltung	167
9.1	Dynamische Felder erzeugen und verwalten	168
9.1.1	Ein neues dynamisches Feld erzeugen	168
9.1.2	Import und Export dynamischer Felder	171
9.1.3	Arten von Dynamischen Feldern	172
9.1.3.1	Text	173
9.1.3.2	Textfeld.....	174
9.1.3.3	Datum	175
9.1.3.4	Datum / Zeit	176
9.1.3.5	Einfachauswahl	177
9.1.3.6	Mehrfachauswahl	178
9.1.3.7	Kontrollkästchen.....	178
9.1.3.8	Objektreferenz.....	179
9.1.3.9	ITSM-CMDB Auswahl.....	179
9.1.3.10	DropdownGeneralCatalog	181
9.1.3.11	MultiselectGeneralCatalog.....	182
9.1.3.12	RemoteDB.....	182
9.1.4	Abhängige Dynamische Felder erzeugen und verwalten	185
9.1.4.1	Einen neuen Abhängigkeitenbaum erzeugen.....	185
9.1.4.2	Ein abhängiges dynamisches Feld einfügen.....	186
9.1.5	Dynamische Felder über ACLs anzeigen / ausblenden.....	187
9.1.5.1	Aus- und Einblenden von Feldern über den ACL-Admin-Bereich	187
9.1.5.2	Aus- und Einblenden von Feldern über DisabledDynamicFields.....	187
9.2	Prozesse verwalten.....	189
9.2.1	Einen neuen Prozess erstellen	190
9.2.2	Einen Prozess bearbeiten	191
9.2.3	Eine neue Aktivität erstellen	192
9.2.3.1	Einen neuen Aktivitäts-Dialog erstellen	193
9.2.4	Einen neuen Übergang erstellen	194
9.2.4.1	Eine neue Übergangs-Aktion erstellen.....	195
9.3	Verwaltung von event- oder zeitbasierten Aufgaben.....	196
9.3.1	Einen neuen Job hinzufügen	196

9.3.2	Exkurs :: Event auf "DynamicFieldFromCustomerUser"	197
9.3.2.1	Schritt 1: Ein relevantes dynamisches Feld erzeugen	198
9.3.2.2	Schritt 2: SysConfig-Schlüssel aktivieren und konfigurieren	199
9.3.2.3	Schritt 3: Anwendung im System	200
9.4	Webservices erzeugen und verwalten	201
9.4.1	Einen Webservice hinzufügen	203
9.4.1.1	KIX als Provider - HTTP::REST	205
9.4.1.2	KIX als Provider - HTTP::SOAP	208
9.4.1.3	KIX als Requester - HTTP::REST	211
9.4.1.4	KIX als Requester - HTTP::SOAP	214
9.5	Prioritäten verwalten	217
9.6	Importieren und Exportieren von Objekt-Informationen	218
9.6.1	Eine neue Vorlage für den Import / Export erstellen	219
9.6.2	Hinweise	221
9.7	SysConfig	224
9.7.1	Artikel-Flags für andere Agenten sichtbar machen	225
9.7.2	Browsertitel für Ticket-Nummer bzw. Ticket-Titel einstellen	227
9.7.3	Darstellung des BCC-Empfängers am Artikel	228
9.7.4	Dashboard-Widgets: Erweiterung der Vorsortierung	229
9.7.5	Einstellung Suchparameter für Volltextsuche	230
9.7.6	FAQ Eintrag aus Ticket erstellen	232
9.7.7	Fußzeile personalisieren	234
9.7.8	Hochladen großer Anhänge ermöglichen	235
9.7.9	Konfiguration der Übersichtslisten von Tickets	236
9.7.9.1	Darstellung der Artikel beim Öffnen	236
9.7.9.2	Abbildung von Tickets	236
9.7.10	Konfigurieren von eigenen Events	237
9.7.10.1	Events für Verknüpfungen definieren	237
9.7.11	Liste von Platzhaltern für Sammelaktion anlegen	238
9.7.12	Regionale Feiertage in Kalender eintragen	239
9.7.13	Sammelaktion für Ticketfunktion Beobachten	240
9.7.14	Versand von FollowUp-Benachrichtigung einstellen	241
9.7.15	Übersetzung	242
9.7.15.1	Übersetzungen in der Ticket-Informationen-Sidebar	242
9.8	System mit Softwarepaketen aktualisieren und erweitern	243
9.9	E-Mail-Einstellungen	244
9.9.1	POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten	245
9.9.1.1	OAuth2-Authentifizierung	247
9.9.2	Absendeadressen für dieses System verwalten	254



9.9.3	PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.....	255
9.9.4	Eingehende E-Mails filtern.....	257
9.9.4.1	Systemeigener Filter.....	258
9.9.4.2	PostMaster-Filter hinzufügen.....	258
9.9.5	S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.....	264
9.9.6	Mailversand.....	265
9.9.6.1	Hinweise zur OAuth2-Authentifizierung am Beispiel Office365.....	266
9.10	General-Katalog erstellen und verwalten.....	272
9.10.1	Einen Eintrag für eine Katalog-Klasse hinzufügen.....	273
9.10.2	Katalog-Klasse hinzufügen.....	274
9.11	Systemwartung.....	275
9.11.1	Benachrichtigungen an Agenten verschicken.....	275
9.11.2	Ergebnisse der Leistungsmessung ansehen.....	276
9.11.3	Neuigkeiten erstellen und verwalten.....	278
9.11.3.1	Eine Neuigkeit hinzufügen.....	278
9.11.4	Sitzungen verwalten.....	281
9.11.5	SQL-Befehle ausführen.....	282
9.11.6	Supportdaten verwalten.....	283
9.11.7	Systemprotokollnachrichten ansehen.....	284
9.11.8	Systemwartung planen.....	285
9.11.8.1	Neue Systemwartung planen.....	285
10	KIX Platzhalter	286
10.1	Owner - Bearbeiter.....	286
10.2	Responsible - Verantwortlicher.....	287
10.3	Current - aktuell angemeldeter Agent.....	288
10.4	Agent - letzter Artikel des Agenten.....	289
10.5	Ticket - Ticketdaten.....	290
10.6	Customer - Letzter Kundenartikel / Kundendaten.....	291
10.7	Customer Data - Kundendaten.....	293
10.8	Article - Artikeldaten.....	294
10.9	First - erster Artikel.....	295
10.10	Config - SysConfig-Option.....	296
10.11	Email - Maildaten.....	296
10.12	Quote - Zitat.....	296
11	Haftungsausschluss KIX Start	298



11.1	Haftung für Inhalte.....	298
11.2	Haftung für Links	298
11.3	Urheberrecht.....	299
12	Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich	30
	0	

1 Einleitung

KIX in der Version 17 ist ein browserbasiertes Open Source Service Management System für den IT-Service sowie für den Technischen Service.

KIX 17 gibt es als:

- KIX Start:
 - Quelloffenes, freies Produkt nach GNU
- KIX Pro:
 - Quelloffenes, kostenpflichtiges Produkt
 - mit erweiterten Funktionen für den professionellen IT-Service und Technischen Service
 - kann durch Zusatzmodule ergänzt werden

Als OpenSource-Unternehmen stellen wir für unsere Kunden und Interessenten neben dem Quellcode auch das DB-Schema für KIX 17 Start auf Github öffentlich. Informationen zum Aufbau der KIX-Datenbank finden Sie hier: http://git.intra.cape-it.de/Softwareentwicklung/KIX/KIX/-/merge_requests/1470 .

Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch behandelt das **Admin-Modul** von KIX in der Version 17 und richtet sich an alle Anwender, die mit der **Administration** von KIX 17 betraut wurden. Es soll ihnen als Nachschlagewerk bei ihrer täglichen Arbeit dienen und sie befähigen, die administrativen Aufgaben zu bewerkstelligen.

Das Handbuch ist unterteilt in die Bereiche "KIX Start" und "KIX Pro". Der Bereich "KIX Start" behandelt die Administration von KIX Start sowie dessen Grundfunktionen. Der Bereich "KIX Pro" versteht sich als Ergänzung zum Handbuch von KIX Start und beschreibt die Administration der in KIX Pro enthaltenen Zusatzfunktionen.

 Diese Ausgabe des Handbuchs bezieht sich auf den Releasestand KIX 17.22.

Für die **Anwender** von KIX 17 haben wir ein separates Handbuch erstellt, welches ebenfalls in die Bereiche "KIX Start" und "KIX Pro" gegliedert ist. Das Anwenderhandbuch richtet sich an alle Agenten und KIX-Nutzer, die mit der Serviceerbringung beauftragt sind.

Weitere Dokumentationen zu KIX 17 und KIX 18 finden Sie unter <https://docs.kixdesk.com/>.

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.



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.

Kontakt

Wir hoffen, Ihnen mit diesem Handbuch ausreichend Hilfestellung für die Administration von KIX 17 geben zu können. Sollten Sie dennoch Fragen haben, stellen Sie diese bitte in unserem Forum: <https://forum.kixdesk.com>. Dort finden Sie auch eine Reihe von Informationen, die Ihnen zur Beantwortung Ihrer Fragen weiterhelfen können.

Alternativ können Sie mit der KIX Service Software GmbH einen Servicevertrag abschließen und damit unseren kompetenten Supportservice in Anspruch nehmen. Kontaktieren Sie uns dazu bitte per E-Mail oder Telefon.

- E-Mail: info@kixdesk.com¹
- Telefon: 03 71/2 70 95-620

¹ <mailto:info@kixdesk.com>

2 Installation von KIX

Sollte auf Ihrem System bereits ein KIX 2016 installiert sein, befolgen Sie bitte trotzdem die jeweilige Installationsanleitung. Dies ist notwendig, da KIX 2017 "parallel" zum bestehenden KIX 2016 installiert wird, mit einer neuen Datenbank und neuem Applikationsverzeichnis.

Für die Nutzung von KIX Start müssen folgende Bibliotheken in Ihrem System hinterlegt sein:

- Apache::DBI
- Apache2::Reload
- Archive::Tar
- Archive::Zip
- Crypt::Eksblowfish::Bcrypt
- Crypt::SSLeay
- Date::Format
- DBI
- DBD::mysqlDBD::ODBC
- DBD::Oracle
- DBD::Pg
- Encode::HanExtra
- IO::Socket::SSL
- JSON::XS
- List::Util::XS
- LWP::UserAgent
- Mail::IMAPClient
- ModPerl::Util
- Net::DNS
- Net::LDAP
- Template
- Template::Stash::XS
- Text::CSV_XS
- Time::HiRes
- # perlcore
 - Time::Piece
 - XML::LibXML
 - XML::LibXSLT
 - XML::Parser
 - YAML::XS
- Data::Compare



i Info

Schlägt die Installation von KIX Start fehl, kann es an einer fehlenden Bibliothek liegen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Installationsanleitung für das jeweilige Betriebssystem.



2.1 Allgemeine Hinweise zur Installation

2.1.1 Verwendung KIX mit SELinux

Bevor Sie KIX installieren, muss SELinux in "`/etc/selinux/config`" deaktiviert werden. KIX prüft während der Installation, ob SELinux auf "disabled" gesetzt ist.

Eine Verwendung von "`setenforce 0`" ändert den Modus nur temporär auf "`permissive`". Dies ist keine direkte Deaktivierung von SELinux.

Wenn Sie KIX mit deaktiviertem SELinux ("`/etc/selinux/config`" -> "SELinux=disabled") installiert haben und dieses im Nachhinein aktivieren möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich mit dem User an, mit dem KIX installiert wurde.
2. Führen Sie "`./usr/share/kix/kix`" aus
3. Führen Sie "`setup_selinux`" aus.
4. Im Terminal erscheint die Meldung "selinux is active...creating policy".
5. Sobald dieser Vorgang abgeschlossen ist, kann KIX verwendet werden.

2.2 Debian/Ubuntu

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.2.1 Installationsanleitung

1. folgende Zeile zur `/etc/apt/sources.list` hinzufügen

```
deb [trusted=yes] https://packages.kixdesk.com/repository/debian kix2017 stable
```

2. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete importieren

```
wget -q0 - https://packages.kixdesk.com/repository/debian/PublicKey | apt-key add -
```

3. apt-Quellen erneuern

```
apt-get update
```

Hinweis

Das apt-key wird u.U. als veraltet angezeigt. Ein Update muss jedoch nicht zwingend ausgeführt werden.

Probleumlösung

Key holen:

```
wget -q0 - https://packages.kixdesk.com/repository/debian/PublicKey | gpg --  
dearmor > /usr/share/kix-archive-keyring.gpg
```

Repo hinzufügen:

```
echo deb [signed-by=/usr/share/kix-archive-keyring.gpg] https://  
packages.kixdesk.com/repository/debian kix2017 stable >> /etc/apt/sources.list
```

4. KIX installieren

mit PostgreSQL-Datenbank (Standard)

```
apt-get install kix
```

mit MySQL-Datenbank

Hier ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MySQL-Nutzer und die MySQL-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable `KIXMYSQL_USER` nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet.

```
export KIXMYSQL_USER=<MySQL admin user>  
export KIXMYSQL_PASSWORD=<MySQL admin password>  
apt-get install kix-mysql kix
```

Ist MySQL noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MySQL-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MySQL-Client mit installieren. Während der Installation von MySQL werden Sie zur Einrichtung des MySQL-Administrator-Passwortes aufgefordert. Das Passwort, welches Sie hier eingeben, muss zwingend identisch mit dem Passwort sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen `KIXMYSQL_PASSWORD` gesetzt haben.

Wichtiger Hinweis:

Ab der Server-Version von Debian 9 ist der MySQL-Server nicht mehr in den Standard Paketquellen des Betriebssystems enthalten, stattdessen werden MariaDB-Server sowie PostgreSQL-Server bereitgestellt. Für eine Installation von KIX mit MySQL-Server, muss dieser vorab über separate Paketquellen eingebunden und installiert werden. KIX unterstützt MySQL in den Versionen 5.5 bis 5.7. Für Debian 10 und Ubuntu 20.04 wird MySQL nicht mehr unterstützt.

Während der Installation muss KIX die MySQL-Variablen `„innodb_log_file_size“` auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable `„max_allowed_packet“` auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann. Falls Sie bereits einen MySQL-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte **VOR** der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMYSQL_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

- **mit MariaDB-Datenbank**

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable `KIXMARIADB_USER` nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable `KIXMARIADB_PASSWORD` muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root
export KIXMARIADB_PASSWORD=
apt-get install kix-mariadb kix
```

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen `KIXMARIADB_PASSWORD` gesetzt haben.

Wichtiger Hinweis

Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen `„innodb_log_file_size“` auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable `„max_allowed_packet“` auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann. Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```



5. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via installer.pl notwendig. Zugang erhält man durch den Aufruf der URL "<FQDN>/kix/index.pl" in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix²](#)). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer "root@localhost" (Passwort "root") bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL: "<FQDN>/kix/index.pl". Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über "<Servername>/kix/customer.pl" benutzbar.

² <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>

2.3 CentOS Stream

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.3.1 Installationsanleitung

1. EPEL-Repositories aktivieren (notwendig für benötigte Perl-Module)

```
yum install epel-release
```

2. Policycoreutils hinzufügen

```
yum install policycoreutils-python-utils
```

3. KIX-Repository hinzufügen (z.B. /etc/yum.repos.d/kix.repo)

```
echo -e "[kix]\nname=kix\nbaseurl=https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/kix2017/stable\nngpgcheck=1\nenabled=1\nngpgkey=" >> /etc/yum.repos.d/kix.repo
```

4. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete importieren

```
wget -q http://packages.kixdesk.com/repository/redhat/PublicKey  
rpm --import PublicKey  
rm PublicKey
```

i Prüfen Sie, ob Ihr System ggf. einen Proxy benötigt. Dies ist abhängig von der Konfiguration Ihrer Systemumgebung.

5. Powertools aktivieren

```
dnf config-manager --set-enabled powertools
```

6. Repository-Quellen aktualisieren

```
yum check-update
```



7. KIX installieren

mit PostgreSQL-Datenbank (Standard)

```
yum install kix-pg kix
sudo firewall-cmd --zone=public --add-port=80/tcp --permanent
sudo firewall-cmd --reload

systemctl enable httpd.service
systemctl enable postgresql.service
reboot
```

mit MySQL-Datenbank

wird nicht mehr unterstützt

mit MariaDB-Datenbank

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root
export KIXMARIADB_PASSWORD=
yum install kix-mariadb kix
sudo firewall-cmd --zone=public--add-port=80/tcp --permanent
sudo firewall-cmd-reload
systemctl enable httpd.service
systemctl enable mariadb.service
reboot
```

Wichtiger Hinweis

Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variable „*innodb_log_file_size*“ auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable „*max_allowed_packet*“ auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann. Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

8. Vorbereitungen zur Nutzung

Installation von Mail::IMAPClient:

```
yum install "perl(Mail::IMAPClient)"
```

Alternativ, wenn Perl nicht enthalten ist:

```
cpan install Mail::IMAPClient
```

9. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via *installer.pl* notwendig. Zugang erhält man durch den Aufruf der URL "*<URL>/kix/index.pl*" in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix³](#)). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer "*root@localhost*" (Passwort "*root*") bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL: "*<Servername>/kix/index.pl*". Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über "*<Servername>/kix/customer.pl*" benutzbar.

Hinweis zu Fehlermeldung im Log

Wenn Sie nach Abschluss der Installation Ihr Centos Stream mit KIX verbinden, kann folgende Fehlermeldung auftreten:

"Can't remove shm for log: Operation not permitted."

Diese können Sie vernachlässigen. Sie hat keine uns bekannten Auswirkungen auf das System.

³ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>

2.4 Rocky Linux / AlmaLinux

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.4.1 Installationsanleitung

1. EPEL-Repositories aktivieren (notwendig für benötigte Perl-Module)

Folgen Sie den Anweisungen auf der EPEL website zur Installation des passenden EPEL-Release Paketes zur korrespondierenden Rocky Linux Version. Installieren Sie zwingend das EPEL Release, welches zum laufenden Rocky Linux Release passt, das als Betriebssystem betrieben wird.

```
subscription-manager refresh
yum install https://dl.fedoraproject.org/pub/epel/epel-release-latest-9.noarch.rpm
yum install https://dl.fedoraproject.org/pub/epel/epel-next-release-latest-9.noarch.rpm
```

2. KIX-Repository hinzufügen (z.B. /etc/yum.repos.d/kix.repo)

```
[kix]
name=kix
baseurl=https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/kix2017/stable
gpgcheck=1
enabled=1
gpgkey=
proxy=_none_
```

3. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete importieren

```
wget -q https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/PublicKey
rpm --import PublicKey
rm PublicKey
```

4. Repository-Quellen aktualisieren

```
yum check-update
yum update
```



5. KIX installieren

- **mit PostgreSQL-Datenbank**

```
yum install kix-pg kix
```

- **mit MySQL-Datenbank**

Wird nicht unterstützt.

- **mit MariaDB-Datenbank**

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable KIXMARIADB_USER nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable KIXMARIADB_PASSWORD muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten.

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen KIXMARIADB_PASSWORD gesetzt haben.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root
export KIXMARIADB_PASSWORD=
yum install kix-mariadb kix
sudo firewall-cmd --zone=public --add-port=80/tcp --permanent
sudo firewall-cmd --reload
```

Wichtiger Hinweis



Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen `„innodb_log_file_size“` auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable `„max_allowed_packet“` auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann.

Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

6. System-Restart zur Aktivierung der SELinux-Policy

```
reboot
```

7. weitere benötigte Pakete installieren

```
cpan install Mail::IMAPClient
```

8. Dienste starten

Starten Sie den Webserver wie folgt:

```
service httpd start
```

(Beispiel Datenbankdienst: `systemctl start mariadb` (analog für Postgres))

9. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via `installer.pl` notwendig. Zugang erhält man durch den Aufruf der URL `"<FQDN>/kix/index.pl"` in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix](#)⁴). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer `"root@localhost"` (Passwort "root") bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL:

`"<Servername>/kix/index.pl"`.

Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über: `"<Servername>/kix/customer.pl"` benutzbar.

⁴ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>



2.5 Red Hat Enterprises Linux

In diesem Kapitel finden Sie die Installationsanleitungen zu folgende Versionen von RHEL:

- Red Hat Enterprise Linux 9 (RHEL)
- Red Hat Enterprise Linux 8.5 (RHEL)



2.5.1 Red Hat Enterprise Linux 9 (RHEL)

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.5.1.1 Installationsanleitung

1. EPEL-Repositories aktivieren (notwendig für benötigte Perl-Module)

Folgen Sie den Anweisungen auf der EPEL website zur Installation des passenden EPEL-Release Paketes zur korrespondierenden RHEL Version. Installieren Sie zwingend das EPEL Release, welches zum laufenden RHEL Release passt, das als Betriebssystem betrieben wird. (Siehe auch den Thread im Redhat Customer Portal)

```
subscription-manager refresh
yum install https://dl.fedoraproject.org/pub/epel/epel-release-latest-9.noarch.rpm
subscription-manager repos --enable codeready-builder-for-rhel-9-x86_64-rpms
```

2. KIX-Repository hinzufügen (z.B. /etc/yum.repos.d/kix.repo)

```
[kix]
name=kix
baseurl=https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/kix2017/stable
gpgcheck=1
enabled=1
gpgkey=
proxy=_none_
```

3. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete importieren

```
wget -q https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/PublicKey
rpm --import PublicKey
rm PublicKey
```

4. Repository-Quellen aktualisieren

```
yum check-update
```



5. KIX installieren

- **mit PostgreSQL-Datenbank**

```
yum install kix-pg kix
```

- **mit MySQL-Datenbank**

Wird nicht unterstützt.

- **mit MariaDB-Datenbank**

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable KIXMARIADB_USER nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable KIXMARIADB_PASSWORD muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten.

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen KIXMARIADB_PASSWORD gesetzt haben.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root
export KIXMARIADB_PASSWORD=
yum install kix-mariadb kix
sudo firewall-cmd --zone=public --add-port=80/tcp --permanent
sudo firewall-cmd --reload
```

Wichtiger Hinweis



Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen „*innodb_log_file_size*“ auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable „*max_allowed_packet*“ auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann.

Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

6. System-Restart zur Aktivierung der SELinux-Policy

```
reboot
```

7. weitere benötigte Pakete installieren

```
cpan install Mail::IMAPClient
```

8. Dienste starten

Starten Sie den Webserver wie folgt:

```
service httpd start
```

(Beispiel Datenbankdienst: `systemctl start mariadb` (analog für Postgres))

9. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via `installer.pl` notwendig. Zugang erhält man durch den Aufruf der URL "*<FQDN>/kix/index.pl*" in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix](#)⁵). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer "*root@localhost*" (Passwort "root") bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL:

"*<Servername>/kix/index.pl*".

Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über: "*<Servername>/kix/customer.pl*" benutzbar.

⁵ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>



2.5.2 Red Hat Enterprise Linux 8.5 (RHEL)

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.5.2.1 Installationsanleitung

1. EPEL-Repositories aktivieren (notwendig für benötigte Perl-Module)

Folgen Sie den Anweisungen auf der EPEL website zur Installation des passenden EPEL-Release Paketes zur korrespondierenden RHEL Version. Installieren Sie zwingend das EPEL Release, welches zum laufenden RHEL Release passt, das als Betriebssystem betrieben wird. (Siehe auch den Thread im Redhat Customer Portal)

```
subscription-manager refresh
yum install https://dl.fedoraproject.org/pub/epel/epel-release-latest-8.noarch.rpm
subscription-manager repos --enable codeready-builder-for-rhel-8-x86_64-rpms
```

2. KIX-Repository hinzufügen (z.B. /etc/yum.repos.d/kix.repo)

```
[kix]
name=kix
baseurl=https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/kix2017/stable
gpgcheck=1
enabled=1
gpgkey=
proxy=_none_
```

3. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete importieren

```
wget -q https://packages.kixdesk.com/repository/redhat/PublicKey
rpm --import PublicKey
rm PublicKey
```

4. Repository-Quellen aktualisieren

```
yum check-update
```



5. KIX installieren

- **mit PostgreSQL-Datenbank**

```
yum install kix-pg kix
```

- **mit MySQL-Datenbank**

Wird nicht unterstützt.

- **mit MariaDB-Datenbank**

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable KIXMARIADB_USER nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable KIXMARIADB_PASSWORD muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten.

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen KIXMARIADB_PASSWORD gesetzt haben.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root
export KIXMARIADB_PASSWORD=
yum install kix-mariadb kix
sudo firewall-cmd --zone=public --add-port=80/tcp --permanent
sudo firewall-cmd --reload
```

Wichtiger Hinweis



Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen „*innodb_log_file_size*“ auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable „*max_allowed_packet*“ auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann.

Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

6. System-Restart zur Aktivierung der SELinux-Policy

```
reboot
```

7. weitere benötigte Pakete installieren

```
cpan install Mail::IMAPClient
```

8. Dienste starten

Starten Sie den Webserver wie folgt:

```
service httpd start
```

(Beispiel Datenbankdienst: `systemctl start mariadb` (analog für Postgres))

9. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via `installer.pl` notwendig. Zugang erhält man durch den Aufruf der URL "*<FQDN>/kix/index.pl*" in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix](#)⁶). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer "*root@localhost*" (Passwort "root") bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL:

"*<Servername>/kix/index.pl*".

Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über: "*<Servername>/kix/customer.pl*" benutzbar.

⁶ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>



2.6 SUSE Linux Enterprise Server

In diesem Kapitel finden Sie die Installationsanleitungen zu folgende Versionen von SLES:

- SLES 15 SP4
- SLES 15 SP3
- SLES 12 SP5

2.6.1 SUSE Linux Enterprise Server 15.4 (SLES)

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.6.1.1 Installationsanleitung

1. Falls der Server NICHT mit einer GUI (Gnome,KDE,...) installiert wurde:

```
SUSEConnect -p sle-module-desktop-applications/15.4/x86_64
```

KIX-Repository hinzufügen

```
zypper -n ar https://packages.kixdesk.com/repository/suse/kix2017/stable kix
```

2. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete

```
wget -q http://packages.kixdesk.com/repository/suse/PublicKey  
rpm --import PublicKey  
rm PublicKey
```

3. Developer-Repository von OpenSUSE hinzufügen (notwendig für benötigte Perl-Module)

```
zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/devel:/languages:/perl/  
SLE_15_SP4/devel:languages:perl.repo
```

⚠ Die Datei 'perl-DBD-Pg-3.15.0-94.5.x86_64.rpm' ist nicht im Repository für SLES 15 SP4 enthalten. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie vorgehen:

- Installieren Sie die fehlende Datei separat (http://download.opensuse.org/repositories/devel:/languages:/perl/SLE_15_SP3/x86_64/perl-DBD-Pg-3.15.0-94.5.x86_64.rpm)
- Nutzen Sie das Repository von SLES 15 SP3.



4. Repository-Quellen aktualisieren

```
zypper refresh
```

5. KIX installieren

mit PostgreSQL-Datenbank (Standard)

```
zypper install kix-pg kix
```

mit MySQL-Datenbank

wird nicht unterstützt

mit MariaDB-Datenbank

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable *KIXMARIADB_USER* nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable *KIXMARIADB_PASSWORD* muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen *KIXMARIADB_PASSWORD* gesetzt haben.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root  
export KIXMARIADB_PASSWORD=  
zypper install kix-mariadb kix
```

Wichtiger Hinweis

Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen `„innodb_log_file_size“` auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable `„max_allowed_packet“` auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann. Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

6. Apache-Config anpassen

Die Default-Konfiguration des Apache-Webservers unter SLES verhindert das Folgen von symbolischen Links (SymLink) im Dateisystem. KIX legt jedoch einen solchen an (`/opt/kix`) und verwendet diesen in der Apache-Config. Damit der Webserver den SymLink akzeptiert, muss die Apache-Config entsprechend angepasst werden. Am einfachsten geht dies indem die folgende Stelle in `/etc/apache2/httpd.conf` angepasst wird:

```
# forbid access to the entire filesystem by default <Directory />  
Options None +FollowSymLinks
```

7. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via `installer.pl` notwendig.

Zugang erhält man durch den Aufruf der URL `"<Servername>/kix/index.pl"` in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix](#)⁷). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer `"root@localhost"` (Passwort `"root"`) bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL: `"<Servername>/kix/index.pl"`.

Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über `"<Servername>/kix/customer.pl"` benutzbar.

⁷ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>



2.6.2 SUSE Linux Enterprise Server 15.3 (SLES)

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.6.2.1 Installationsanleitung

1. Falls der Server NICHT mit einer GUI (Gnome,KDE,...) installiert wurde:

```
SUSEConnect -p sle-module-desktop-applications/15.3/x86_64
```

KIX-Repository hinzufügen

```
zypper -n ar https://packages.kixdesk.com/repository/suse/kix2017/stable kix
```

2. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete

```
wget -q http://packages.kixdesk.com/repository/suse/PublicKey  
rpm --import PublicKey  
rm PublicKey
```

3. Developer-Repository von OpenSUSE hinzufügen (notwendig für benötigte Perl-Module)

```
zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/devel:/languages:/perl/  
SLE_15_SP3/devel:languages:perl.repo
```

4. Repository-Quellen aktualisieren

```
zypper refresh
```



5. KIX installieren

mit PostgreSQL-Datenbank (Standard)

```
zypper install kix-pg kix
```

mit MySQL-Datenbank

wird nicht unterstützt

mit MariaDB-Datenbank

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable *KIXMARIADB_USER* nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable *KIXMARIADB_PASSWORD* muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen *KIXMARIADB_PASSWORD* gesetzt haben.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root  
export KIXMARIADB_PASSWORD=  
zypper install kix-mariadb kix
```

Wichtiger Hinweis

Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen `„innodb_log_file_size“` auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable `„max_allowed_packet“` auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann. Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```

6. Apache-Config anpassen

Die Default-Konfiguration des Apache-Webservers unter SLES verhindert das Folgen von symbolischen Links (SymLink) im Dateisystem. KIX legt jedoch einen solchen an (`/opt/kix`) und verwendet diesen in der Apache-Config. Damit der Webserver den SymLink akzeptiert, muss die Apache-Config entsprechend angepasst werden. Am einfachsten geht dies indem die folgende Stelle in `/etc/apache2/httpd.conf` angepasst wird:

```
# forbid access to the entire filesystem by default <Directory />  
Options None +FollowSymLinks
```

7. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via `installer.pl` notwendig.

Zugang erhält man durch den Aufruf der URL `"<Servername>/kix/index.pl"` in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix](#)⁸). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer `"root@localhost"` (Passwort `"root"`) bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL: `"<Servername>/kix/index.pl"`.

Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über `"<Servername>/kix/customer.pl"` benutzbar.

⁸ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>



2.6.3 SUSE Linux Enterprise Server 12.5 (SLES)

Bitte lesen Sie die Anleitung bis zum Ende durch und folgen Sie allen relevanten Schritten.

2.6.3.1 Installationsanleitung

1. KIX-Repository hinzufügen

```
zypper -n ar https://packages.kixdesk.com/repository/suse/kix2017/stable kix
```

2. den PublicKey von c.a.p.e. IT zur Authentisierung der Pakete

```
wget -q https://packages.kixdesk.com/repository/suse/PublicKey  
rpm --import PublicKey  
rm PublicKey  
zypper -n --gpg-auto-import-keys ref -s
```

3. Developer-Repository von OpenSUSE hinzufügen (notwendig für benötigte Perl-Module)

```
zypper -n ar https://download.opensuse.org/repositories/devel:languages:perl/  
SLE_12_SP4/devel:languages:perl.repo
```

4. Repository-Quellen aktualisieren

```
zypper refresh
```

5. KIX installieren

mit PostgreSQL-Datenbank (Standard)

```
zypper install kix-pg kix
```



mit MySQL-Datenbank

wird nicht unterstützt

mit MariaDB-Datenbank

Üblicherweise erfolgt die Installation unter dem root-Nutzer und eine Anmeldung an den MariaDB-Server ist für diesen Nutzer ohne Passwort möglich. In diesem Falle müssen keine Umgebungsvariablen gesetzt werden. Je nach vorhandener Systemumgebung ist eine Anmeldung ohne Passwort u.U. dennoch nicht möglich, z.B. weil bereits ein MariaDB-Server nach eigenen Sicherheitsvorgaben konfiguriert wurde. In diesem Falle ist es notwendig zwei Umgebungsvariablen vor der Installation zu setzen, damit KIX den MariaDB-Nutzer und die MariaDB-Datenbank anlegen kann.

Falls die Variable `KIXMARIADB_USER` nicht angegeben ist, wird „root“ verwendet. Die Variable `KIXMARIADB_PASSWORD` muss das Passwort des angegebenen MariaDB-Administrator-Nutzers enthalten.

Ist MariaDB noch nicht auf dem System installiert, wird der KIX-Installer den MariaDB-Server, die notwendigen Bibliotheken und den MariaDB-Client mit installieren. Falls Sie bei der Installation nach dem Passwort des Administrator-Nutzers gefragt werden, muss dieses Passwort identisch mit dem sein, welches Sie in der Umgebungsvariablen `KIXMARIADB_PASSWORD` gesetzt haben.

Beispiel für das Neuinstallieren des DBMS

```
export KIXMARIADB_USER=root
export KIXMARIADB_PASSWORD=
zypper install kix-mariadb kix
```

Wichtiger Hinweis

Während der Installation muss KIX die MariaDB-Variablen `„innodb_log_file_size“` auf eine Größe von 150MB, sowie die Variable `„max_allowed_packet“` auf 30MB anpassen, damit die Installation durchgeführt werden kann. Falls Sie bereits einen MariaDB-Server nach Ihren Vorgaben konfiguriert haben und keine Anpassung wünschen, setzen Sie bitte VOR der Installation von KIX noch folgende Umgebungsvariable:

```
export KIXMARIADB_NO_CONFIG_CHANGE=1
```



6. Apache-Config anpassen

Die Default-Konfiguration des Apache-Webserver unter SLES verhindert das Folgen von symbolischen Links (SymLink) im Dateisystem. KIX legt jedoch einen solchen an (/opt/kix) und verwendet diesen in der Apache-Config. Damit der Webserver den SymLink akzeptiert, muss die Apache-Config entsprechend angepasst werden. Am einfachsten geht dies indem die folgende Stelle in /etc/apache2/httpd.conf angepasst wird:

```
# forbid access to the entire filesystem by default <Directory />  
Options None +FollowSymLinks
```

7. KIX nutzen

KIX ist nach der Installation sofort einsetzbar. Es ist keine Datenbankinstallation via installer.pl notwendig.

Zugang erhält man durch den Aufruf der URL "<Servername>/kix/index.pl" in einem der unterstützten Browser (siehe [Kompatibilitätsmatrix](#)⁹). Für die erste Anmeldung steht der vorkonfigurierte Administrator-Nutzer "root@localhost" (Passwort "root") bereit.

Die Arbeitsoberfläche für Service-Mitarbeiter erreichen Sie nach der Installation über folgende URL: "<Servername>/kix/index.pl".

Das SelfService-Portal für Anwender und Kunden ist über "<Servername>/kix/customer.pl" benutzbar.

⁹ <https://www.kixdesk.com/support/kompatibilitaeten/>

2.7 Konfiguration WebServer

Dieses Kapitel stellt Einstellungen am Webserver vor, die bestimmte Probleme beheben können.

2.7.1 Vermeiden von Google Phishing Warnung

Zur Vermeidung von Google Phishing Warnungen für Ihre Domain wegen möglichen Cross-Site-Scriptings durch nicht gesetzte Header, empfiehlt es sich, folgende Ergänzungen in der security.conf von Apache vorzunehmen:

- Header set X-Frame-Options SAMEORIGIN
- Header set X-XSS-Protection 1;mode=block
- Header set X-Content-Type-Options nosniff
- Header always set Strict-Transport-Security "max-age=63072000; includeSubDomains"

2.7.2 Weitere Maßnahmen zur Absicherung des Servers

Als weitere Maßnahmen zur Absicherung des WebServers wird empfohlen:

- Directory Listing deaktivieren
- Http-TRACE Methode deaktivieren
- Versionsnummer des Servers verbergen

2.8 Migration

Der Prozess der Softwaremigration bezeichnet die Umstellung von einer bisher genutzten zu einer neuen technologischen Umgebung. Er geht über eine einfache Aktualisierung bzw. ein Upgrade hinaus. Die Migration wurde so entworfen, dass sie ohne Datenverlust beliebig oft wiederholt werden kann, falls Probleme auftreten sollten.

Dazu wird unter anderem die Datenbank des Quellsystems exportiert und in das neue System importiert und entsprechend angepasst. Hierfür benötigt das Dateisystem ausreichend Platz, zum einen in dem Verzeichnis welches bei der Migration als Zielverzeichnis für temporäre Dateien angegeben wird und zum anderen auf der Festplatte wohin die Datenbank importiert wird. Bitte stellen Sie daher sicher, dass ausreichend Platz im jeweiligen Filesystem vorhanden ist. Andernfalls wird die Migration fehlschlagen.

! Das hier beschriebene Vorgehen ist nicht 1:1 auf KIX Pro übertragbar, da gegenüber KIX Start zusätzliche Komponenten installiert sind.

2.8.1 Migration von der (OTRS) Community Edition zu KIX Start

Um von einer klassischen (OTRS) Community Edition auf das Service System KIX Start zu wechseln, müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

- Das (OTRS) Community Edition-System läuft auf der(OTRS) Community Edition Version 5.
- Das (OTRS) Community Edition-System nutzt das gleiche Datenbank Management System wie KIX.
- Die folgenden Pakete müssen im (OTRS) Community Edition installiert sein:
 - FAQ
 - GeneralCatalog
 - ImportExport
 - ITSMCore
 - ITSMConfigurationManagement
 - ITSMIncidentProblemManagement

Die Migration selbst wird durch ein entsprechendes Migrationsskript (`/opt/kix/scripts/migrate_otrs2kix.sh`) automatisch durchgeführt.

Die konkrete Beschreibung der Migrationsschritte und das Vorgehen ist nach der Installation von KIX in der Datei `/opt/kix/MIGRATING_OTRS.md` nachzulesen. Folgen Sie den Anweisungen.

2.8.2 Migration von KIX 16 zu KIX 17

Mit jeder Version von KIX wird eine entsprechende Anleitung in der Datei `"/opt/kix/MIGRATING.md"` auf dem Filesystem mit ausgeliefert.

Für die Migration von KIX 16 auf KIX 17 sieht die Beschreibung wie folgt aus. Es ist zwingend notwendig, die Voraussetzungen zu erfüllen und die Schritte einzuhalten.

2.8.2.1 Voraussetzungen

- Das KIX 16 System verwendet das gleiche DBMS wie KIX 17 (PostgreSQL, MariaDB oder MySQL).
- KIX 16 ist auf der aktuellsten Version (16.1.0).
- Die KIX-Datenbank ist lokal installiert.

2.8.2.2 Vorgehen

- Daemon in KIX 2016 System stoppen
 - `sudo -u www-data <KIX2016-Home>/bin/otrs.Daemon.pl stop`
- Cronjobs in KIX 2016 System stoppen
 - `<KIX2016-Home>/bin/Cron.sh stop <Apache-Nutzer>`
- Apache stoppen
- ins KIX 2017 Verzeichnis wechseln
 - `cd/opt/kix`
- Migrationsscript ausführen
 - `scripts/migrate_kix16.sh`
Instruktionen folgen
warten...
- spezielle Konfigurationen aus der alten Config.pm in die neue Config.pm von KIX übertragen
 - die alte SystemID in das SystemID-Config-Attribut der KIX Config.pm kopieren
 - nicht die restliche bestehende KIX-Konfiguration überschreiben!
- mod_perl deaktivieren
 - nur notwendig, falls man parallel in KIX 2016 und KIX 2017 arbeiten will
- Apache starten
- abschließend die übrigen installierten Pakete im Paket-Manager auf der Console re-installieren
 - `sudo -u <apache user> /opt/kix/bin/kix.Console.pl
Admin::Package::Reinstall --force <package name>`
- die Artikel-Attachments im Dateisystem von der alten KIX-Installation nach KIX 2017 kopieren
 - `cp -rvp <KIX2016-Home>/var/article /opt/kix/var`
- falls vorhanden, die CI-Bilder im Dateisystem von der alten KIX-Installation nach KIX 2017 kopieren
 - `cp -rvp <KIX2016-Home>/var/ITSMConfigItem /opt/kix/var`
- falls vorhanden, die CI-Attribute-Attachments im Dateisystem von der alten KIX-Installation nach KIX kopieren
 - `cp -rvp <KIX2016-Home>/var/attachments /opt/kix/var`
- Config rebuild
- Caches löschen
- Apache reload
- Cronjobs in KIX 2017 System prüfen
 - spezielle Cronjobs übertragen und Konfiguration prüfen und ggf. anpassen

- Cronjobs in KIX 2017 System starten
 - `/opt/kix/bin/Cron.sh start <Apache-Nutzer>`
- Daemon in KIX 2017 System starten
 - `sudo -u www-data /opt/kix/bin/kix.Daemon.pl start`

Fehler, die keine "echten" Fehler sind

Bei der Migration von KIX16 zu KIX17 werden Fehlermeldungen im Log vermerkt. Diese müssen bei Bedarf genau angeschaut werden. Nicht jeder als Fehler gekennzeichnete Logeintrag erfordert eine Handlung.

Beispiel: Die Einspielung Postgresql-Dump liefert bspw ' `psql:/tmp/KIX17_migration/KIX16_DB.dmp:29: ERROR: must be owner of extension plpgsql', oder 'psql:/tmp/KIX17_migration/KIX16_DB.dmp:17821: WARNING: no privileges could be revoked for "public"` . Diese Meldungen werden als Fehler angezeigt, können aber ignoriert werden.

3 Allgemeine Hinweise

3.1 Manuelle Konfiguration von Cronjobs

Wenn Sie planen eigene Cronjobs anzulegen, welche Sie direkt in die Crontab des Webservernutzers eintragen, ist der folgende Ablauf zwingend notwendig.

- Der KIX-Cron (unter /otp/kix/bin) liest nach einem Neustart die relevanten Cron-Files neu ein. Diese befinden sich unter /opt/kix/var/cron.
- Alle Dateien in dem Verzeichnis, ohne Endung .dist, werden dabei betrachtet und eingelesen.
- Wenn Sie eigene Jobs erweitern wollen, müssen Sie eine neue Datei erstellen und dort die relevanten Einträge hinterlegen. Nur so gewährleisten Sie Sicherheit beim Update.
- Danach korrigieren Sie noch die Rechte auf dem Webservernutzer und starten den Cron neu.

 **Achtung:** Gehen Sie nicht so vor, sind nach einem Reboot alle Einstellungen weg.

3.2 Verlinkung

Um Verlinkungen in der SysConfig per Event automatisch anlegen zu lassen, müssen Eventnamen korrekt gebildet werden. Diese sind nicht standardmäßig im KIX hinterlegt.

Mögliche Prefixes dafür sind

- 'TicketMasterLinkAdd',
- 'TicketMasterLinkDelete',
- 'TicketSlaveLinkAdd' und
- 'TicketSlaveLinkDelete'.

An das relevante Prefix wird nun der Verknüpfungstyp angehängen ( der Typ und nicht die ausgewählte Verknüpfung).

Die Verknüpfungstypen sind in der SysConfig mit Einträgen der Form 'LinkObject::Type###...' hinterlegt. Sie finden sie in die Gruppe *Framework* und dort in die Untergruppe *Core::LinkObject*.

Beispiel

Für die Verknüpfung Eltern <-> Kind heißt der Typ 'ParentChild'. Ein verfügbares Event wäre beispielsweise 'TicketSlaveLinkAddParentChild'

3.3 Kundenfrontend

Das KIX Kunden-Frontend ist die grafische Benutzeroberfläche (GUI) für Ansprechpartner bzw. für Agenten in der Rolle eines Kunden. Sie erreichen das Kunden-Frontend indem Sie am Ende Ihrer KIX-URL "customer.pl" anstatt "index.pl" schreiben.

Damit Agenten unkompliziert zwischen Agenten- und Kundenfrontend wechseln können, gibt es den

"Wechselbutton"  innerhalb der Sonderfunktionen, siehe Kapitel "Das Kunden-Frontend" im Anwenderhandbuch KIX 17.

Folgende Einstellungen müssen dafür vorgenommen werden:

- Der Login für Agent und Kundenportalnutzer (Ansprechpartner) müssen analog sein.
- Der Agent benötigt Rechte auf den "Wechselbutton" (SwitchButton). Diese stellen Sie ein unter *Admin-Modul > Agenten < - > Gruppen > Zuordnungen von Agent und Gruppe verwalten*.



4 Der allgemeine Aufbau des Admin-Bereiches

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen über die Einstellungen im Adminbereich von KIX.

Agenten-Verwaltung		Kundenverwaltung		E-Mail-Einstellungen	
Agenten Agents erzeugen und verwalten. Agenten <-> Gruppen Agenten zu Gruppen zuordnen. Agenten <-> Rollen Agenten zu Rollen zuordnen.	Gruppen Gruppen erzeugen und verwalten. Rollen Rollen erzeugen und verwalten. Rollen <-> Gruppen Rollen zu Gruppen zuordnen.	Ansprechpartner Ansprechpartner erzeugen und verwalten. Ansprechpartner <-> Gruppen Ansprechpartner zu Gruppen zuordnen. Adressbuch Adressbuch verwalten.	Kunden Kunden erzeugen und verwalten. Ansprechpartner <-> Services Ansprechpartner zu Services zuordnen. Kundenportalgruppen Kundenportalgruppen verwalten.	PostMaster-E-Mail-Konten POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten. E-Mail-Adressen Absendeadressen für dieses System verwalten. PGP-Schlüssel PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.	PostMaster-Filter Eingehende E-Mails filtern. SMIME-Zertifikate SMIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.
Queue-Einstellungen		Ticket-Einstellungen		Systemverwaltung	
Queues Queues erzeugen und verwalten. Text-Baustein-Kategorien Erstellen und Verwalten von Textbaustein-Kategorien. Text-Bausteine <-> Queues Textbausteine zu Queues zuordnen. Vorlagen <-> Queues Vorlagen zu Queues zuordnen. Auto Antworten <-> Queues Automatische Antworten zu Queues zuordnen. Anhänge <-> Vorlagen Anhänge zu Vorlagen zuordnen. Signaturen Signaturen erzeugen und verwalten.	Queues <-> Gruppen <-> Rollen Importieren, exportieren und anzeigen des Queues-Gruppen-Rollen Konzepts Text-Bausteine Erstellen und verwalten von Textbausteinen. Vorlagen Vorlagen erzeugen und verwalten. Automatische Antworten Vorlagen für automatische Antworten erzeugen und verwalten. Anlagen Anlagen erzeugen und verwalten. Anreden Anreden erzeugen und verwalten.	Ticket-Benachrichtigungen Ticket-Benachrichtigungen erstellen und verwalten. Config Items Erstellen und verwalten Sie die Definitionen für Configuration Items. Access Control Lists (ACL) ACLs konfigurieren und verwalten. Statuswechsel Statuswechsel erzeugen und verwalten. Services Services erzeugen und verwalten. Service-Level-Vereinbarungen Service-Level-Abkommen (SLAs) erzeugen und verwalten. Ticket-Vorlagen-Konfigurator Quick-Ticket-Vorlagen erzeugen und verwalten.	General-Katalog General-Katalog erstellen und verwalten. Typen Ticket-Typen erzeugen und verwalten. Status Ticket-Status erzeugen und verwalten. Prioritäten Ticket-Prioritäten erzeugen und verwalten. Dynamische Felder Dynamische Felder erzeugen und verwalten. Abhängige Dynamische Felder Abhängige Dynamische Felder erzeugen und verwalten.	GenericAgent Verwaltung von event- oder zeitbasierten Aufgaben. Admin-Benachrichtigung Benachrichtigungen an Agenten verschicken. Sitzungsverwaltung Sitzungen verwalten. Performance Log Ergebnisse der Leistungsmessung ansehen. SQL Box SQL-Befehle ausführen. Prozess-Management Prozesse verwalten. Webservices Webservices erzeugen und verwalten. Neuigkeiten Erstellt und verwaltet Neuigkeiten.	Support Data Collector Verwaltet die Supportdaten. Kritikalität <-> Auswirkung <-> Priorität Manage priority matrix. Systemwartung Systemwartung planen Systemprotokoll Systemprotokollnachrichten ansehen. Import/Export Importieren und Exportieren von Objekt-Informationen. SysConfig Systemeinstellungen bearbeiten. Paket-Verwaltung System mit Softwarepaketen aktualisieren und erweitern.

Abbildung: KIX Admin-Bereich

Zu den Themenbereichen, die verwaltet und bearbeitet werden können, zählen:

- Agentenverwaltung
- Kundenverwaltung
- E-Mail-Einstellungen
- Queue-Einstellungen
- Ticket-Einstellungen
- Systemverwaltung

In den folgenden Kapiteln soll auf die einzelnen Themenkomplexe näher eingegangen werden. Die Zuordnung kann sich dort aber von der Zuordnung in der Übersicht unterscheiden, welche historisch gewachsen ist.



4.1 Übergreifende Einstellungen

Einstellmöglichkeiten, die sich keinem Themenkomplex an sich zuordnen lassen oder übergreifend über mehrere Funktionen im KIX hinterlegbar sind, sollen Thema dieses Kapitels sein.

4.1.1 Einstellungen zu Übersichten und Listen

Limit der dargestellten Zeichen anpassen

Sind Werte in Darstellungen zu lang, so werden sie mit ... abgekürzt.

Queue-Ansicht: Meine Queues

Alle Tickets 830 Verfügbar Tickets 692

Sammelaktion Neue Flächenstörung

1-25 von 692 - Seite: 1 2 3 4 5 >> > S M L

<input type="checkbox"/>	TICKET#	▲ ALTER	VON / BETREFF	TITEL	DYNAMISCHES FELD MIT LANGEM INHALT	STATUS
<input type="checkbox"/>	2020061817000011	21 d 23 h	Albert Einstein Fehler im Kopano beim Erste...	Fehler im Kopano beim Erste...	Das ist ein ziele[...]	neu
<input type="checkbox"/>	2020061817000039	21 d 21 h	Nirgendwo Ansprechpartner Update verinice in der Mess... TicketID: 123	Update verinice in der Mess...	ABCDEFGHIJKLMNO[...]	neu

Die Länge der Werte, ab der das vorgenommen wird, liegt im Standard bei 20 Zeichen. Das können Sie anpassen, indem Sie in der SysConfig den Schlüssel "Frontend::OverrideQDataDisplayLimits" für allgemeine Felder oder "Frontend::OverrideDynamicFieldDisplayLimits" für dynamische Felder anpassen. Dabei sollte der zugehörige Outputfilter aktiv sein und das jeweilige Modul enthalten, für welches die Feldlänge angepasst werden soll.

Spalten in Tabellen vergrößern

Die Längenbeschränkung der Spalten in der Artikelübersichtstabelle der Ticketansicht ist bei Bedarf anpassbar. Um als Agent die Spaltenbreite über die Kopfspalten verändern zu können, muss das System entsprechend konfiguriert werden:

- SysConfig-Schlüssel: Frontend::Agent::Ticket::ViewTicketZoomTabArticle
 - Änderung der Tabellenzellen
 - Ergänzung der Klasse "resizeable"
- Anpassung der JS "Core.Agent.TicketZoom"
 - Die Berechnung der Spaltenbreite muss dabei die Werte aus der User-Präferenz berücksichtigen.
 - Das Event muss entsprechend angepasst werden, damit die Ergänzung, welche das "resizeable" definiert, diese bei Änderung(en) als User-Präferenz speichert.
- Das CSS für die Artikelstabelle muss ergänzt werden, damit die Zelleninhalte nicht größer als die Zelle dargestellt werden. Gleiches gilt für das CSS für die visuelle Anzeige beim Verschieben der Spaltenbreite.

Als Ergebnis passen sich beim Verändern einer Spaltenbreite die anderen Spalten automatisch an im Rahmen der maximalen Tabellenbreite. Die minimale Spaltenbreite unterschreitet dabei den Inhalt der Kopfspalte nicht. Die vom Agenten eingestellte Spaltenbreite wird für den jeweiligen Agent gespeichert.

5 Agentenverwaltung

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Berechtigungskonzept
- Agenten erzeugen und verwalten
- Agenten zu Gruppen zuordnen
- Agenten zu Rollen zuordnen
- Gruppen erzeugen und verwalten
- Rollen erzeugen und verwalten
- Rollen zu Gruppen zuordnen

Agentenverwaltung	
Agenten Agents erzeugen und verwalten.	Gruppen Gruppen erzeugen und verwalten.
Agenten <-> Gruppen Agenten zu Gruppen zuordnen.	Rollen Rollen erzeugen und verwalten.
Agenten <-> Rollen Agenten zu Rollen zuordnen.	Rollen <-> Gruppen Rollen zu Gruppen zuordnen.

Abbildung: Agentenverwaltung

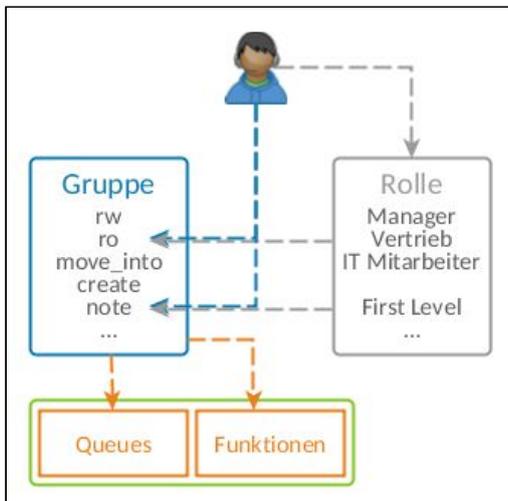
5.1 Berechtigungskonzept

Im Berechtigungskonzept wird beschrieben, welche Zugriffsregeln für einzelne Benutzer oder Benutzergruppen auf die Daten des IT-Systems gelten.

Es weist jedem Nutzer/Agenten eine Anzahl an Rechten zu, die er tatsächlich nutzen darf, oder umgekehrt jedem Recht eine Liste der jeweils zugelassenen Benutzer. Dabei kann noch die Art der Berechtigung spezifiziert werden, beispielsweise lesen, verändern, löschen und/oder verwenden.

Ein Konzept welches über Rollen und Benutzergruppen abgebildet wird ist übersichtlich und erleichtert dem Administrator das Tagesgeschäft.

5.1.1 Zusammenspiel von Agenten, Gruppen und Rollen



Agent:

Personen, die intern im KIX arbeiten, bezeichnet man als Agent. Jeder Agent meldet sich über sein eigenes passwortgeschütztes "Konto" am System an.

Gruppen:

Agenten werden Gruppen zugeordnet und erhalten darüber ihre Berechtigungen, welche Ressource sie auf welche Art und Weise bearbeiten dürfen. Der Admin muss dem Agenten hierbei jede einzelne Berechtigung jeder Gruppe zuweisen. Gruppen werden zudem Queues oder Funktionsbereichen zugeteilt.

Rollen:

Agenten können auch Rollen zugeordnet werden. In dieser Rolle wird eine Kombination aus Gruppen und Berechtigungen zusammengefasst. Rollen definieren de facto eine Sammlung von Gruppenberechtigungen. Eine Rolle kann mehreren Agenten zugewiesen werden.

i Beispiel

Als Admin der Firma teilen Sie jedem einzelnen Mitarbeiter seine notwendigen Rechte im KIX zu. Über die Gruppenzuordnung können Sie jedes Recht einzeln vergeben. Innerhalb einer Abteilung sind die Aufgaben und notwendigen Arbeitsberechtigungen oft gleich. Dafür empfiehlt sich die Verwendung von Rollen. Damit lassen sich Berechtigungen zusammenfassen, beispielsweise alle Berechtigungen, die Mitarbeiter in der Personalbuchhaltung benötigen, wie es sich aus den dortigen Geschäftsprozessen ergibt. Jedem Mitarbeiter, der nun konkret in der Personalbuchhaltung arbeitet, wird diese Rolle zugeordnet. Zudem sind Rollen und Berechtigungen über die Gruppen miteinander kombinierbar, Agenten können sowohl Rollen zugewiesen bekommen, als auch direkte Berechtigungen über die Gruppe. Berechtigungen summieren sich auf diese Weise auf. Weder Rolle noch Gruppe haben hier den Vorrang, Sie haben immer die Gesamtheit der Berechtigungen. Ein Mitarbeiter kann auch durchaus mehrere Rollen haben, wenn er mehrere Funktionen bekleidet. Auf diese Weise wird erreicht, dass sowohl Veränderungen in den Zuständigkeiten der einzelnen Mitarbeiter, als auch Veränderungen im Geschäftsprozess, nur an jeweils einer Stelle im Berechtigungskonzept nachvollzogen werden müssen und dieses konsistent und überschaubar bleibt. Der Pflegeaufwand verringert sich.

5.1.2 Berechtigungsarten

Folgende Berechtigungsarten stehen in KIX bereit:

Berechtigung	Kürzel	Bedeutung/Auswirkung
create	CR	Agent kann Tickets in Gruppe/Queue erstellen.
move_into	MO	Agent kann Tickets in Gruppe/Queue verschieben.
note	NO	Agent kann Tickets in Gruppe/Queue mit Notiz versehen.
owner	OW	Agent kann in Gruppe/Queue als Bearbeiter gesetzt werden.
priority	PR	Agent kann Ticketpriorität in Gruppe/Queue ändern.
ro	RO	Agent kann Tickets in Gruppe/Queue sehen.
rw	RW	Volle Berechtigung auf Tickets in Gruppe/Queue.

Jede dieser Berechtigungen kann einzeln einem Agenten, einer Gruppe oder einer Rolle zugeordnet werden.

5.2 Gruppen erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Gruppen erstellen, um Berechtigungen für verschiedene Agenten zu realisieren. In der Liste sind alle im System angelegten Gruppen gelistet.

Gruppen-Verwaltung

Aktionen

+ Gruppe hinzufügen

Filter

Gültigkeit:

alle

Aktualisieren

Hinweis

Die 'admin'-Gruppe wird für den Admin-Bereich benötigt, die 'stats'-Gruppe für den Statistik-Bereich.

Erstellen Sie neue Gruppen, um unterschiedliche Berechtigungen für verschiedene Agentengruppen zu realisieren (z. B. Einkauf, Produktion, Verkauf, ...).

Das ist nützlich für ASP-Lösungen.

Liste (9 gesamt)

NAME	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
SwitchButton	created by SwitchButton installer	gültig	28.04.2016 10:21	28.04.2016 10:21
admin	Group of all administrators.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
faq	faq database users	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
faq_admin	faq admin users	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
faq_approval	faq approval users	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
itsm-configitem	Group for ITSM Configitem mask access in the agent interface.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
itsm-service	Group for ITSM Service mask access in the agent interface.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
stats	Group for statistics access.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
users	Group for default access.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20

Abbildung: Gruppen-Verwaltung

Die Gruppe "admin" wird für den Admin-Bereich benötigt.

Die Gruppe "stats" wird für die Bereiche "KPI-Dashboard" und "Statistiken" benötigt.

Im Menü am linken Bildrand finden Sie einen Filter. Mit diesem kann die Übersichtliste der vorhandenen Gruppen auf Gültigkeit gefiltert werden.

Folgende Filterungen sind möglich:

- Alle
- Gültig
- Ungültig
- Temporär-Ungültig

Diese Einstellung ist temporär und gilt solange Sie sich in dem jeweiligem Bereich befinden. Als Standard ist „Alle“ eingestellt. Es werden alle vorhandenen Einträge ohne Einschränkung angezeigt.

Der Filter berücksichtigt auch bereits durchgeführte Suchen.

In der SysConfig kann für den Filter ein Standard gesetzt werden, der initial den Filter festlegt und die Liste dementsprechend eingeschränkt darstellt. Gehen Sie dazu in der SysConfig zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Frontend::Admin::ViewGroup*.

Eine neue Gruppe hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Gruppen hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:



The screenshot shows a web interface for group management. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' (containing a 'Zur Übersicht gehen' button) and 'Hinweis' (containing text about admin and stats groups). The main area is titled 'Gruppe hinzufügen' and contains a form with the following fields: a required text input for '* Name:', a dropdown menu for 'Gültigkeit:' set to 'gültig', and a text input for 'Kommentar:'. At the bottom of the form are two buttons: 'Übermitteln' and 'Abbrechen'.

Abbildung: Gruppen - Verwaltung - Gruppe hinzufügen

Vergeben Sie einen Namen für die Gruppe und ggf. einen Kommentar. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

5.3 Agenten erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Agenten erzeugen/verwalten und auf einen Agenten bezogene Einstellungen vornehmen.

! Initial gibt es einen Agenten dessen Benutzername lautet root@localhost. Dieses Konto ist ein Superuser-Konto, welches mit verschiedenen Systemprozessen verknüpft ist. Setzen Sie dieses Konto nicht auf "ungültig", da diese Prozesse dann nicht mehr ordentlich arbeiten.

1. Weisen Sie diesem Superuser-Konto ein neues Passwort zu.
2. Erstellen Sie ein eigenes Superuser-Konto mit dem Sie im System arbeiten.

Agentenverwaltung

Aktionen

Platzhalter wie * sind erlaubt.

Filter

Gültigkeit:

Hinweis

Agenten werden für die Verarbeitung von Tickets benötigt.

Achtung: Vergessen Sie nicht, einen neuen Agenten zu Gruppen und/oder Rollen hinzuzufügen!

Liste (6 insgesamt)

BENUTZERNAME	NAME	E-MAIL	LETZTE ANMELDUNG	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
hmueeller	Hans Müller	fake@fake.com	15.04.2021 14:29	gültig	11.02.2021 09:05	01.11.2016 11:51
hofmanmichael	Michael Hofman	hofman@beispiel.de	31.01.2017 16:29	gültig	31.01.2017 16:29	31.01.2017 16:16
jsmith	John Smith	john.smith@myfirm.com	18.02.2021 11:43	gültig	27.01.2021 08:22	27.01.2021 08:22
mmustermann	Max Mustermann	max.muster@mustermann.com	16.02.2021 11:18	gültig	27.01.2021 08:23	16.10.2020 12:05
root@localhost	Admin KIX	root@localhost	11.02.2021 09:04	gültig	28.04.2016 10:22	28.04.2016 10:20
t.fröhlich	Thomas Fröhlich	tf@meinefirma.de	28.04.2020 13:28	gültig	11.02.2021 09:05	27.04.2020 08:03

Abbildung: Agentenverwaltung

Im Menü am linken Bildrand finden Sie einen Filter. Mit diesem kann die Übersichtsliste der vorhandenen Agenten auf Gültigkeit gefiltert werden.

Folgende Filterungen sind möglich:

- Alle
- Gültig
- Ungültig
- Temporär-Ungültig

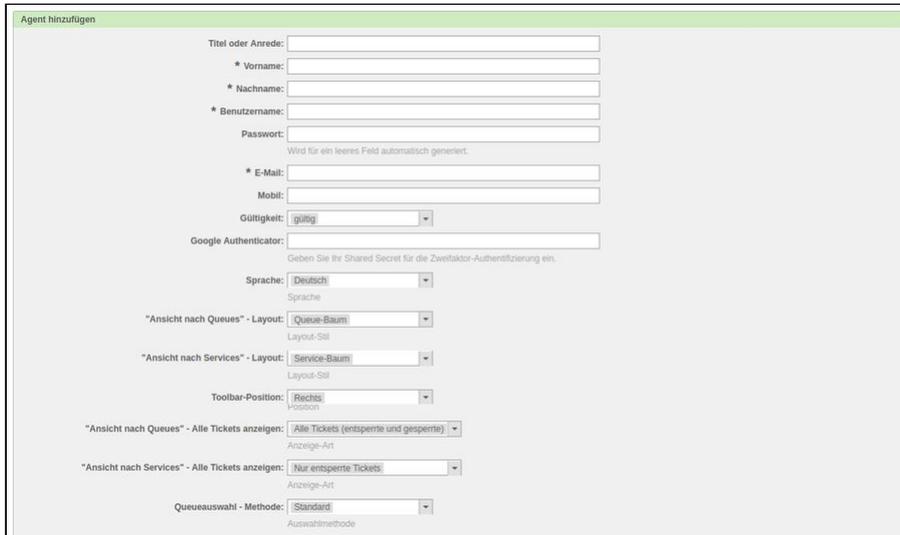
Diese Einstellung ist temporär und gilt solange Sie sich in dem jeweiligem Bereich befinden. Als Standard ist „Alle“ eingestellt. Es werden alle vorhandenen Einträge ohne Einschränkung angezeigt.

Der Filter berücksichtigt auch bereits durchgeführte Suchen.

In der SysConfig kann für den Filter ein Standard gesetzt werden, der initial den Filter festlegt und die Liste dementsprechend eingeschränkt darstellt. Gehen Sie dazu in der SysConfig zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Frontend::Admin::ViewUser*.

Einen neuen Agent hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Agent hinzufügen". Es öffnet sich ein neuer Dialog mit Eingabefeldern.



The screenshot shows a dialog box titled "Agent hinzufügen" with the following fields and options:

- Titel oder Anrede:
- * Vorname:
- * Nachname:
- * Benutzername:
- Passwort: (Note: Wird für ein leeres Feld automatisch generiert.)
- * E-Mail:
- Mobil:
- Gültigkeit: (Dropdown menu showing "gültig")
- Google Authenticator: (Note: Geben Sie Ihr Shared Secret für die Zweifaktor-Authentifizierung ein.)
- Sprache: (Dropdown menu showing "Deutsch")
- "Ansicht nach Queues" - Layout: (Dropdown menu showing "Queue-Baum")
- "Ansicht nach Services" - Layout: (Dropdown menu showing "Service-Baum")
- Toolbar-Position: (Dropdown menu showing "Rechts")
- "Ansicht nach Queues" - Alle Tickets anzeigen: (Dropdown menu showing "Alle Tickets (entsperre und gesperrte)")
- "Ansicht nach Services" - Alle Tickets anzeigen: (Dropdown menu showing "Nur entsperre Tickets")
- Queueauswahl - Methode: (Dropdown menu showing "Standard")

Abbildung: Dialog "Agent hinzufügen"

Vergeben Sie Name, Vorname und Benutzername und die E-Mail-Adresse und legen Sie die Einstellungen für den Agenten fest. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Sie gelangen nach dem Übermitteln der Daten automatisch in den Bereich "Zuordnungen von Agenten und Gruppe verwalten".

i Hinweis

Bitte beachten: Das Passwort muss den Kriterien für das Passwort entsprechen. Im KIX Standard lauten die Kriterien:

- Minimale Größe: 8 Zeichen
- Maximale Größe 16 Zeichen
- muss aus mindestens 3 Zeichengruppen bestehen aus: Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Zahlen oder Sonderzeichen
- nicht benutzbar: Login-Name, Vorname, Nachname
- mindestens ein Sonderzeichen aus:][+*:_=#,\$
- Nicht aus den Sonderzeichen: Leerzeichen,\,^
- Passwortdauer: 90 Tage

Wenn Sie die Kriterien für das Agenten-Passwort ändern möchten, müssen Sie die Einstellungen in SysConfig: *Framework* → *Frontend::Agent::Preferences* → *PreferencesGroups###Passwort* ändern. Wird die Nutzerauthentifizierung mittels LDAP/AD durchgeführt, hat die KIX-Password-Policy keine Auswirkung.

Im Standard liegt die Anzahl der möglichen Anmeldeversuche bei 3. Danach wird der Agent-Login gesperrt. Um einen gesperrten Agenten wieder zu entsperren, müssen sie im Widget "Agent bearbeiten" im Feld "Login blockieren" wieder den Wert "Nein" auswählen.

⚠ Die Funktion 'Passwort vergessen' im Agenten- und Kundenfrontend wird deaktiviert ausgeliefert, um die Angriffsfläche zu minimieren.

Wenn Sie die Funktion aktivieren möchten, müssen Sie die Einstellung in der SysConfig ändern:

- *Framework* → *Frontend::Customer* → *CustomerPanelLostPassword*
- *Framework* → *Frontend::Agent* → *LostPassword*

Achtung: Bei Nutzung eines LDAP ist diese Funktion nicht wirksam.

5.4 Agenten zu Gruppen zuordnen

In diesem Bereich können Sie die Zuordnung von Agenten zu Gruppen verwalten und für einen Agenten die Rechte in einer Gruppe setzen. Im Widget "Übersicht" sehen Sie alle im KIX-System vorhandenen Agenten und Gruppen.

Über die Schaltfläche "Agenten hinzufügen" können Sie einen neuen Agenten hinzufügen und gelangen von dort automatisch zur Zuordnung der Gruppen.

Über die Schaltfläche "Gruppe hinzufügen" können Sie eine Gruppe hinzufügen.



Abbildung: Zuordnungen von Agent und Gruppe verwalten

Agentenzuordnungen für eine Gruppe

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf einen Gruppennamen. Es öffnet sich folgendes Widget:



Abbildung: Agentenzuordnungen zu einer Gruppe

Legen Sie hier die einzelnen Rechte eines Agenten für diese Gruppe fest. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Referenz

ro - Nur-Lesen-Zugriff auf Tickets in diesen Gruppen/Queues

Verschieben in - Rechte, um Tickets in eine Gruppe/Queue zu verschieben

Erstellen - Rechte, um in einer Gruppe/Queue Tickets zu erstellen

Notiz - Berechtigung zum Hinzufügen von Notizen zu Tickets dieser Gruppe/Queue, in ich nicht der Bearbeiter bin

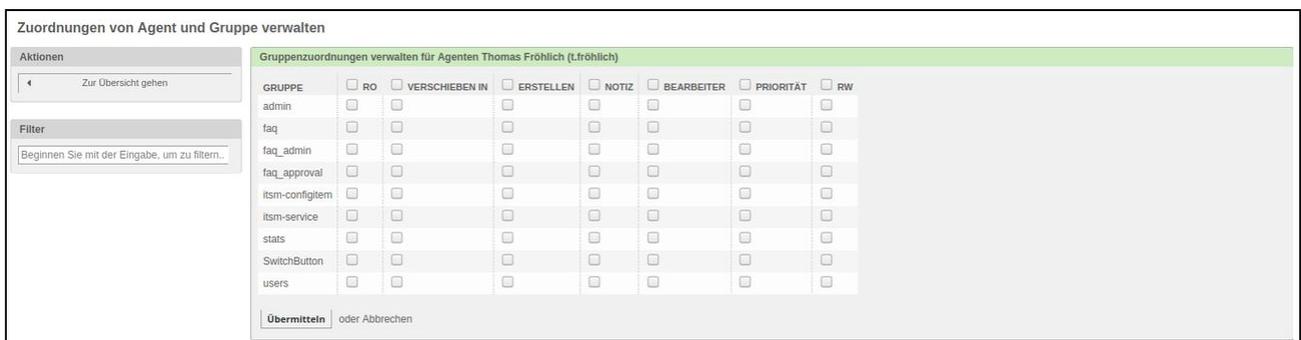
Bearbeiter - Berechtigung zum Ändern des Bearbeiters von Tickets dieser Gruppe/Queue

Priorität - Rechte, um die Priorität eines Tickets in einer Gruppe/Queue zu ändern

rw - Voller Schreib- und Lesezugriff auf Tickets in der Queue/Gruppe

Gruppenzuordnungen für einen Agenten

Klicken Sie im Widget *"Übersicht"* auf einen Agentennamen. Es öffnet sich folgendes Widget:



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

Abbildung: Gruppenzuordnungen zu einem Agenten

Legen Sie hier die Rechte für den gewählten Agenten für die jeweilige Gruppe fest. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Referenz

ro - Nur-Lesen-Zugriff auf Tickets in diesen Gruppen/Queues

Verschieben in - Rechte, um Tickets in eine Gruppe/Queue zu verschieben

Erstellen - Rechte, um in einer Gruppe/Queue Tickets zu erstellen

Notiz - Berechtigung zum Hinzufügen von Notizen zu Tickets dieser Gruppe/Queue

Bearbeiter - Berechtigung zum Ändern des Bearbeiters von Tickets dieser Gruppe/Queue

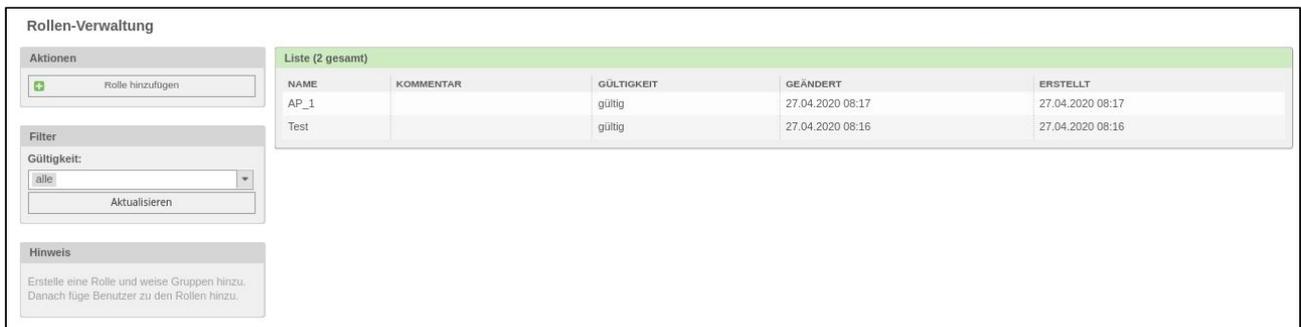


Priorität - Rechte, um die Priorität eines Tickets in einer Gruppe/Queue zu ändern

rw - Voller Schreib- und Lesezugriff auf Tickets in der Queue/Gruppe

5.5 Rollen erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Rollen erzeugen und bestehende Rollen verwalten. In der Liste sind alle im System angelegten Rollen aufgelistet.



The screenshot shows the 'Rollen-Verwaltung' interface. On the left, there is a sidebar with three sections: 'Aktionen' containing a 'Rolle hinzufügen' button, 'Filter' with a 'Gültigkeit:' dropdown menu set to 'alle' and an 'Aktualisieren' button, and 'Hinweis' with a text instruction. The main area displays a table titled 'Liste (2 gesamt)' with the following data:

NAME	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
AP_1		gültig	27.04.2020 08:17	27.04.2020 08:17
Test		gültig	27.04.2020 08:16	27.04.2020 08:16

Abbildung: Rollen-Verwaltung

Im Menü am linken Bildrand finden Sie einen Filter. Mit diesem kann die Übersichtliste der vorhandenen Rollen auf Gültigkeit gefiltert werden.

Folgende Filterungen sind möglich:

- Alle
- Gültig
- Ungültig
- Temporär-Ungültig

Diese Einstellung ist temporär und gilt solange Sie sich in dem jeweiligem Bereich befinden. Als Standard ist „Alle“ eingestellt. Es werden alle vorhandenen Einträge ohne Einschränkung angezeigt.

Der Filter berücksichtigt auch bereits durchgeführte Suchen.

In der SysConfig kann für den Filter ein Standard gesetzt werden, der initial den Filter festlegt und die Liste dementsprechend eingeschränkt darstellt. Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Frontend::Admin::ViewRole*.

Eine neue Rolle hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Rolle hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:



The screenshot shows the 'Rolle hinzufügen' form. It includes a sidebar with 'Aktionen' (containing 'Zur Übersicht gehen') and 'Hinweis'. The main form area has the following fields: '* Name:' (text input), 'Gültigkeit:' (dropdown menu set to 'gültig'), and 'Kommentar:' (text input). At the bottom, there are buttons for 'Übermitteln' and 'Abbrechen'.

Abbildung: Rolle hinzufügen



Vergeben Sie einen Namen für die Rolle und ggf. einen Kommentar. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

5.6 Agenten zu Rollen zuordnen

In diesem Bereich können Sie die Zuordnungen von Agenten zu Rollen verwalten. Im Widget "Übersicht" sehen Sie die im KIX-System angelegten Agenten und Rollen.

Über die Schaltfläche "Agent hinzufügen" können Sie einen neuen Agenten hinzufügen.

Über die Schaltfläche "Rolle hinzufügen" können Sie eine neue Rolle hinzufügen.

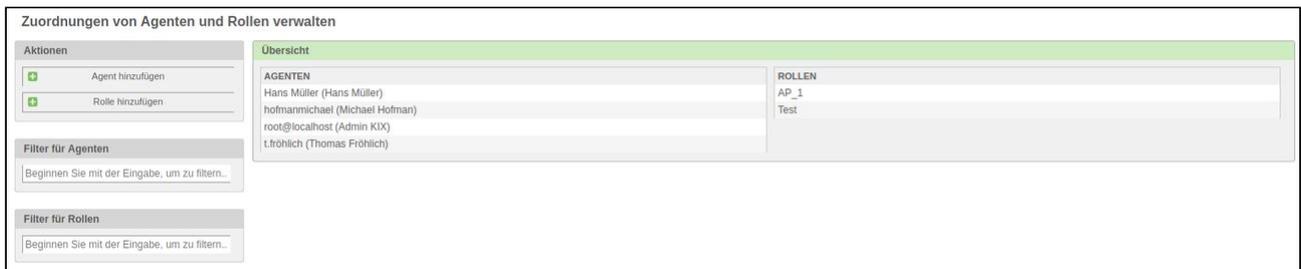


Abbildung: Übersicht Agenten und Rollen

Agenten zu einer Rolle zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf den Namen der Rolle. Es öffnet sich folgendes Widget:



Abbildung: Agentenzuordnungen für eine Rolle

Markieren Sie die Agenten, die Sie der Rolle zuordnen möchten. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Rollen zu einem Agenten zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf den Namen des Agenten. Es öffnet sich folgendes Widget:



ROLE	AKTIV
AP_1	<input type="checkbox"/>
Test	<input type="checkbox"/>

Abbildung: Rollenzuordnungen zu einem Agenten

Markieren Sie die Rolle(n), die Sie dem Agenten zuordnen möchten. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

5.7 Rollen zu Gruppen zuordnen

In diesem Bereich können Sie die Zuordnungen von Rollen zu Gruppen oder Gruppen zu Rollen verwalten. Im Widget "Übersicht" sind alle im KIX-System angelegten Rollen und Gruppen aufgelistet.

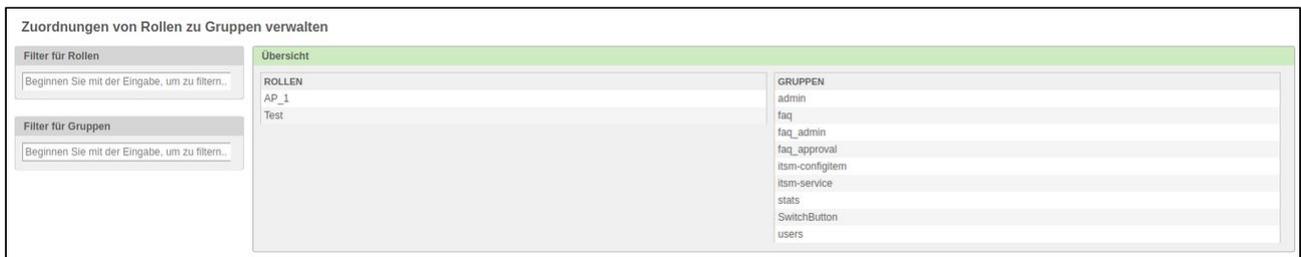


Abbildung: Zuordnungen Rollen < - > Gruppen, Übersicht

Gruppenzuordnungen zu einer Rolle

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf den Namen einer Rolle. Es erscheint folgendes Widget:

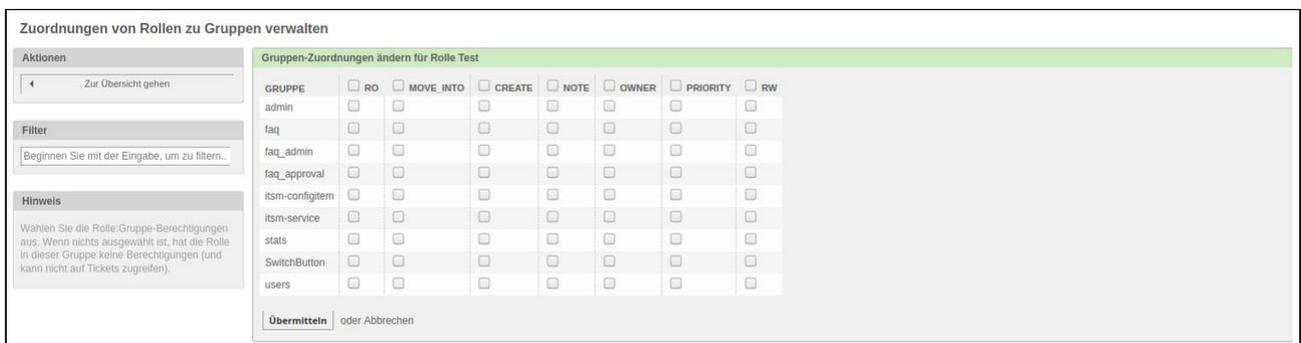


Abbildung: Gruppenzuordnungen für eine Rolle

Markieren Sie nun für die Rolle die einzelnen Rechte für eine Gruppe. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Referenz

ro - Nur-Lesen-Zugriff auf Tickets in diesen Gruppen/Queues

Verschieben in - Rechte, um Tickets in eine Gruppe/Queue zu verschieben

Erstellen - Rechte, um in einer Gruppe/Queue Tickets zu erstellen

Notiz - Berechtigung zum Hinzufügen von Notizen zu Tickets dieser Gruppe/Queue, in ich nicht der Bearbeiter bin

Bearbeiter - Berechtigung zum Ändern des Bearbeiters von Tickets dieser Gruppe/Queue

Priorität - Rechte, um die Priorität eines Tickets in einer Gruppe/Queue zu ändern

rw - Voller Schreib- und Lesezugriff auf Tickets in der Queue/Gruppe

Rollenzuordnungen für eine Gruppe

Klicken Sie im "Übersicht" auf eine Gruppe. Es öffnet sich folgendes Widget:



ROLE	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
AP_1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Test	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung: Rollenzuordnungen für eine Gruppe

Markieren Sie nun für die Gruppe die einzelnen Rechte für eine Rolle. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Referenz

ro - Nur-Lesen-Zugriff auf Tickets in diesen Gruppen/Queues

Verschieben in - Rechte, um Tickets in eine Gruppe/Queue zu verschieben

Erstellen - Rechte, um in einer Gruppe/Queue Tickets zu erstellen

Notiz - Berechtigung zum Hinzufügen von Notizen zu Tickets dieser Gruppe/Queue

Bearbeiter - Berechtigung zum Ändern des Bearbeiters von Tickets dieser Gruppe/Queue

Priorität - Rechte, um die Priorität eines Tickets in einer Gruppe/Queue zu ändern

rw - Voller Schreib- und Lesezugriff auf Tickets in der Queue/Gruppe

6 Kundenverwaltung

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

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

Kundenverwaltung	
Ansprechpartner Ansprechpartner erzeugen und verwalten.	Kunden Kunden erzeugen und verwalten.
Ansprechpartner <-> Gruppen Ansprechpartner zu Gruppen zuordnen.	Kunden <-> Services <-> SLAs Services zu Kunden mit Angabe von SLA zuordnen
Adressbuch Adressbuch verwalten.	Kundenportalgruppen Kundenportalgruppen verwalten.

Abbildung: Kundenverwaltung

6.1 Ansprechpartner erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Ansprechpartner erzeugen und verwalten. Es ist auch möglich, Ansprechpartner via CSV zu exportieren oder importieren. In der Liste sind alle im System angelegten Ansprechpartner gelistet.

Ansprechpartnerverwaltung						
Aktionen		Liste (5 insgesamt)				
BENUTZERNAME	NAME	E-MAIL	KUNDENNUMMER	LETZTE ANMELDUNG	GÜLTIGKEIT	
Hans Müller	Herr Max Muster	fake@fake.com	123456789	24.04.2020 06:07	gültig	
hmustermann	Hans Mustermann	hmustermann@musterweit.de	hamu		gültig	
jochenk	Jochen Krämer	jochenk@abc.de	0423		gültig	
kevinschmidt	Herr Kevin Schmidt	kevinschmidt@fake.com	987654321	01.02.2017 13:30	gültig	
t.fröhlich	Thomas Fröhlich	tf@meinefirma.de	4711		gültig	

Abbildung: Ansprechpartnerverwaltung

Einen neuen Ansprechpartner hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Ansprechpartner hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

Ansprechpartnerverwaltung	
Aktionen	Ansprechpartner hinzufügen
<p>Zur Übersicht gehen</p> <p>Zurück zum Suchergebnis</p>	<p>Titel oder Anrede: <input type="text"/></p> <p>* Vorname: <input type="text"/></p> <p>* Nachname: <input type="text"/></p> <p>* Benutzername: <input type="text"/></p> <p>Passwort: <input type="password"/></p> <p>* E-Mail: <input type="text"/></p> <p>* Kundennummer: <input type="text"/></p> <p>Telefon: <input type="text"/></p> <p>Fax: <input type="text"/></p> <p>Mobil: <input type="text"/></p> <p>Strasse: <input type="text"/></p> <p>PLZ: <input type="text"/></p> <p>Stadt: <input type="text"/></p> <p>Land: <input type="text"/></p> <p>Kommentar: <input type="text"/></p> <p>* Gültig: <input type="text" value="gültig"/></p> <p>Sprache Benutzeroberfläche: <input type="text" value="Deutsch"/></p> <p>Sprache: <input type="text"/></p> <p>Standard-Tickettyp für Ticketerstellung: <input type="text" value="IS"/></p> <p>Ihr Standard-Tickettyp: <input type="text"/></p> <p>Standard-Queue für Ticketerstellung: <input type="text" value="IS"/></p> <p>Ihre Standard-Queue: <input type="text"/></p> <p>Standard-Service für Ticketerstellung: <input type="text" value="IS"/></p> <p>Ihr Standard-Service: <input type="text"/></p> <p>Ticket-Übersicht: <input type="text" value="IS"/></p> <p>Aktualisierungsintervall: <input type="text"/></p> <p>Anzahl der angezeigten Tickets: <input type="text" value="25"/></p> <p>Tickets pro Seite: <input type="text"/></p> <p>Google Authenticator: <input type="text"/></p> <p>Gemeinsames Geheimnis: <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Übermitteln"/> oder <input type="button" value="Abbrechen"/></p>
<p>Hinweis</p> <p>Ansprechpartner werden für die Bereitstellung einer Kundenhistorie und für die Anmeldung über den Kundenzugang benötigt.</p>	

Abbildung: Ansprechpartner hinzufügen

Füllen Sie die Eingabefelder aus und legen Sie die Einstellungen für diesen Ansprechpartner fest. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

i Hinweis

Bitte beachten: Das Passwort muss den Kriterien für das Passwort entsprechen. Im KIX Standard lauten die Kriterien:

- Minimale Größe: 8 Zeichen
- Maximale Größe 16 Zeichen
- muss aus mindestens 3 Zeichengruppen bestehen aus: Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Zahlen oder
- Sonderzeichen
- nicht benutzbar: Login-Name, Vorname, Nachname
- mindestens ein Sonderzeichen aus:] [+*:_=#,\$
- Nicht aus den Sonderzeichen: Leerzeichen, \, ^
- Passwortdauer: 90 Tage

Wenn Sie die Kriterien für das Agenten-Passwort ändern möchten, müssen Sie die Einstellungen in SysConfig: Framework -> Frontend::Agent::Preferences -> PreferencesGroups###Passwort ändern.

Wird die Nutzerauthentifizierung mittels LDAP/AD durchgeführt hat die KIX-Password-Policy keine Auswirkung.

Im Standard liegt die Anzahl der möglichen Anmeldeversuche bei 3. Danach wird der Ansprechpartner-Login gesperrt. Um einen gesperrten Ansprechpartner wieder zu entsperren, müssen sie im Widget "Ansprechpartner bearbeiten" im Feld "Login blockieren" wieder den Wert "Nein" auswählen.

6.1.1 Nutzung von mehreren Kundennummern an einem Ansprechpartner (MultipleCustomerIDs)

Es ist möglich, einem Ansprechpartner mehrere Kundennummern zuzuordnen. Dafür benötigt es folgende Anpassungen im System:

Schritt 1: Tabelle erweitern

Um mehrere Kundennummern für einen Ansprechpartner verfügbar zu machen, muss die Ansprechpartner Tabelle um die entsprechende Spalte erweitert werden:

```
ALTER TABLE customer_user ADD customer_ids VARCHAR(250);
```

Schritt 2: Übernahme des Mappings in die Config.pm

Der Config-Block für das Mapping der Tabellen muss in die Config.pm übernommen werden.

Der Config-Block befindet sich in der Defaults.pm (opt/kix/Kernel/Config/Defaults.pm).

Schritt 3: Anpassung des Mappings

Nun muss das Mapping angepasst werden, um die Unterstützung mehrerer Kundennummern zu aktivieren.

Setzen Sie hierfür den CustomerCompanySupport auf 1:

```
CustomerCompanySupport => 1,
```

Anschließend muss die Spalte für UserCustomerIDs im Mapping einkommentiert werden:

```
[ 'UserCustomerID', Translatable('CustomerID'), 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],  
[ 'UserCustomerIDs', Translatable('CustomerIDs'), 'customer_ids', 1, 0, 'array', '',  
0 ],
```

 **Tipp:** Ändern Sie den storage_type in „array“, um eine Mehrfachauswahlliste für die Kundennummern zu erhalten.



Schritt 4: Cache löschen, Config Rebuild und Webservice Neustart

Nun müssen Sie noch die Caches löschen, die Konfiguration neu aufbauen und einen Neustart des Webservices durchführen, um die Änderungen wirksam zu machen:

```
sudo -u <WebUser> /opt/kix/bin/kix.Console.pl Maint::Cache::Delete  
sudo -u <WebUser> /opt/kix/bin/kix.Console.pl Maint::Loader::CacheCleanup  
sudo -u <WebUser> /opt/kix/bin/kix.Console.pl Maint::Config::Rebuild  
service <WebService>restart
```

6.2 Ansprechpartner zu Gruppen zuordnen

In diesem Bereich können Sie die Zuordnung von Ansprechpartnern (Kunden) zu Gruppen verwalten. Das Feature ist standardmäßig inaktiv und muss über die SysConfig aktiviert werden.



Abbildung: Kunden - Gruppen - Zuordnungen verwalten

Klicken Sie zum Aktivieren des Features auf die Schaltfläche "Hier aktivieren". Sie gelangen in die SysConfig. Setzen Sie bei "CustomerGroupSupport" den Wert "Ja" und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Aktualisieren".

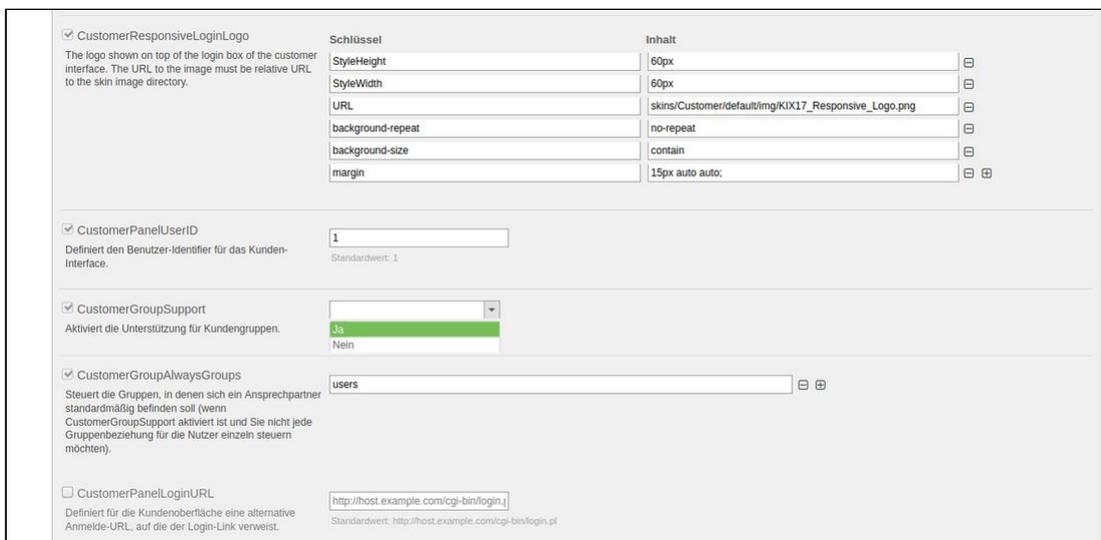


Abbildung: SysConfig - Konfigurationseinstellungen in Framework - Frontend::Customer bearbeiten

Wenn das Feature aktiv ist, sehen Sie das Widget "Suchergebnisse". Hier sehen Sie alle Ansprechpartner (Kunden) und Gruppen, die über die Suche im Widget "Aktionen" gefunden wurden. Die Suchergebnisse

ergeben sich aus der initial ausgeführten Suche nach allen Ansprechpartnern (Kunden) über das Jokerzeichen "*" im Widget "Aktionen".

Im Widget "Standard-Kundengruppen" sehen Sie die Standard-Kundengruppen. In Auslieferungszustand gibt es hier nur die Gruppe "Users".



Abbildung: Kunden-Gruppen-Zuordnung verwalten

Gruppen zu einem Ansprechpartner (Kunden) zuordnen

Klicken Sie im Widget "Suchergebnisse" auf einen Eintrag in Spalte "Kunden".

Wählen Sie in den Spalten "RO" und "RW" auf welche Gruppe(n) der Ansprechpartner (Kunden) Lese und/oder Schreibrechte besitzen darf.

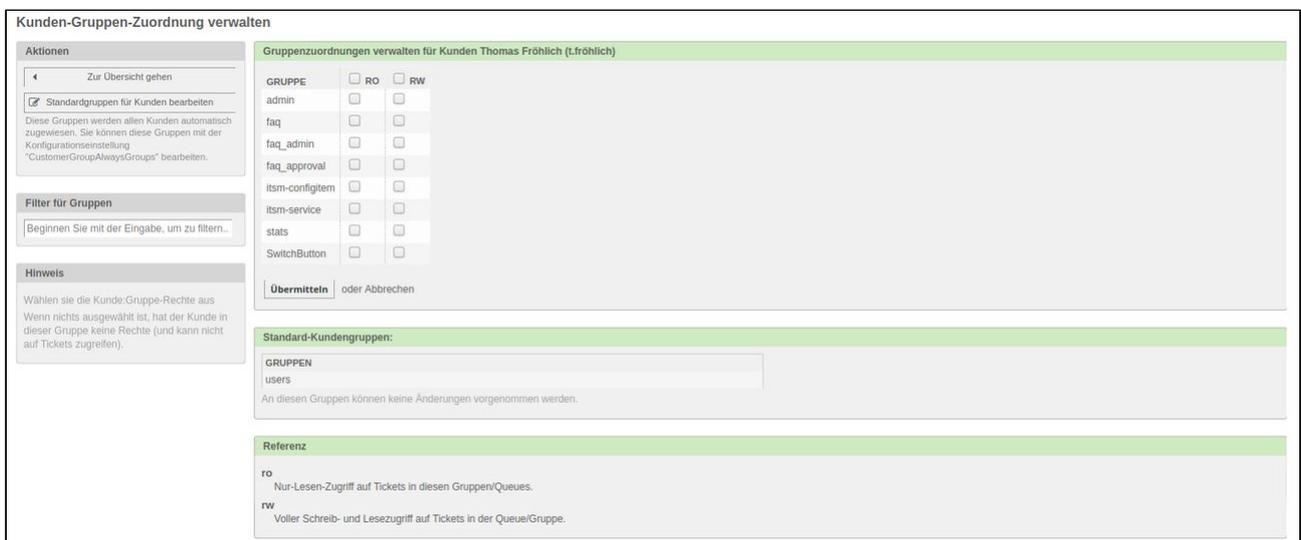


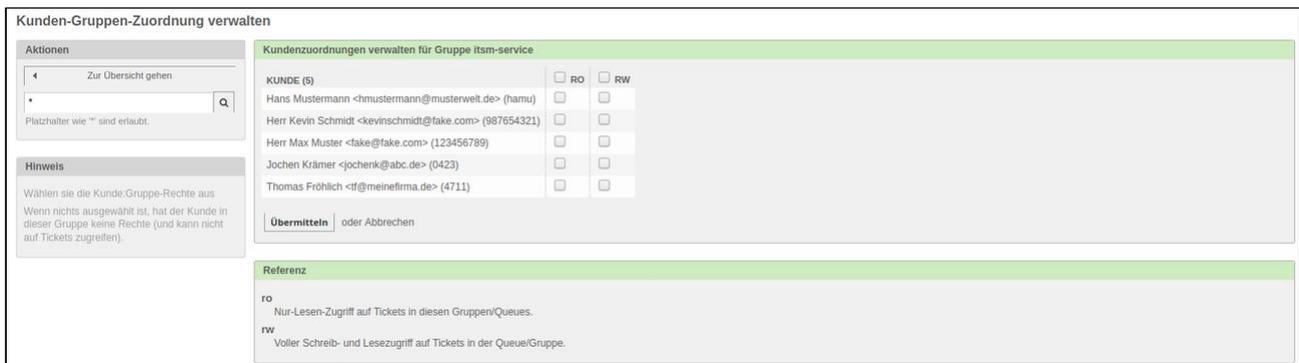
Abbildung: Gruppenzuordnungen für einen Kunden

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" und die Zuordnungen werden für diesen Ansprechpartner (Kunden) gespeichert.

Ansprechpartner (Kunden) zu einer Gruppe zuordnen

Klicken Sie im Widget "Suchergebnisse" auf einen Eintrag in Spalte "Gruppen".

Wählen Sie in den Spalten "RO" und "RW" die Lese-/Schreibrechte für die gewählte Gruppe, auf die der Ansprechpartner (Kunde) zugreifen darf.



KUNDE (S)	RO	RW
Hans Mustermann <hnmustermann@musterwelt.de> (hamu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Herr Kevin Schmidt <kevinschmidt@fake.com> (987654321)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Herr Max Muster <fake@fake.com> (123456789)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jochen Krämer <jochenk@abc.de> (0423)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thomas Fröhlich <tf@meinefirma.de> (4711)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Referenz

ro
Nur-Lesen-Zugriff auf Tickets in diesen Gruppen/Queues.

rw
Voller Schreib- und Leseszugriff auf Tickets in der Queue/Gruppe.

Abbildung: Kundenzuordnungen für eine Gruppe

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" und die Zuordnungen werden für diese Gruppe gespeichert.

Eine neue Standardkundengruppe hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Standardgruppen für Kunden bearbeiten" . Sie gelangen in die SysConfig *Konfigurationseinstellungen in Framework* → *Frontend::Customer bearbeiten*.

Klicken Sie auf die Schaltfläche  und geben Sie in das Eingabefeld die Bezeichnung für die Kundengruppe ein.



 CustomerGroupAlwaysGroups

Steuert die Gruppen, in denen sich ein Ansprechpartner standardmäßig befinden soll (wenn CustomerGroupSupport aktiviert ist und Sie nicht jede Gruppenbeziehung für die Nutzer einzeln steuern möchten).

users 

users_service 

Abbildung: SysConfig-Einstellung für Standardkundengruppen

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Aktualisieren"

6.3 Adressbuch verwalten

Im Bereich "Adressbuchverwaltung" können Sie die E-Mail Adressen aus KIX verwalten. So können bspw. nicht mehr genutzte E-Mail Adressen bei Bedarf gelöscht werden.

Das Adressbuch wird automatisch befüllt, wenn eine Mailadresse nicht in einem der Daten-Backends vorhanden ist.



Abbildung: Adressbuchverwaltung

6.4 Kunden erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Kunden erzeugen und verwalten. In der Liste sind alle im System angelegten Kunden aufgelistet.

Kundenverwaltung						
Liste (3 insgesamt)						
KUNDENUMMER	NAME	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEANDERT	ERSTELLT	
123456789	Muster G.m.b.H		gültig	24.04.2020 07:34	01.11.2016 12:51	
987654321	Fake G.m.b.H.		gültig	15.11.2016 10:36	15.11.2016 10:36	
hamu	Hans Mustermann		gültig	16.04.2020 07:51	16.04.2020 07:51	

Abbildung: Kundenverwaltung

Einen neuen Kunden hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Kunden hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

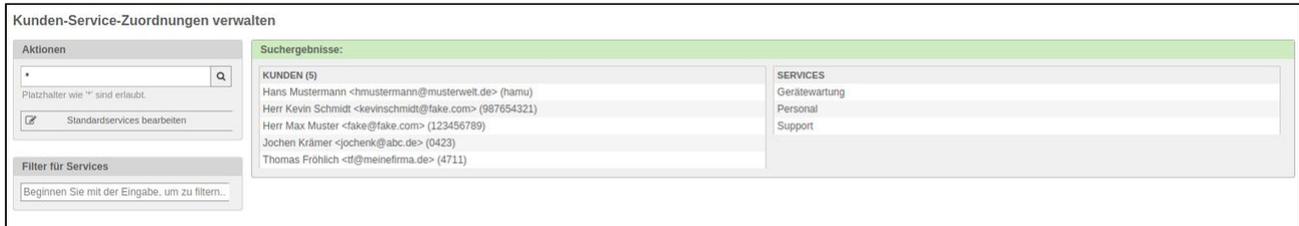
Kundenverwaltung	
Add Customer	
<p>Aktionen</p> <p>← Zur Übersicht gehen</p>	<p>* Kundennummer: <input type="text"/></p> <p>* Kunde: <input type="text"/></p> <p>Strasse: <input type="text"/></p> <p>PLZ: <input type="text"/></p> <p>Stadt: <input type="text"/></p> <p>Land: <input type="text"/></p> <p>URL: <input type="text"/></p> <p>Kommentar: <input type="text"/></p> <p>* Gültig: <input type="text" value="gültig"/></p> <p><input type="button" value="Übermitteln"/> oder <input type="button" value="Abbrechen"/></p>

Abbildung: Kundenverwaltung - Kunde hinzufügen

Vergeben Sie eine Kundennummer und eine Bezeichnung für den Kunden und füllen Sie ggf. die Adresdaten aus. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

6.5 Ansprechpartner - Services

Hier haben Sie die Möglichkeit einem Ansprechpartner einen Service zuzuordnen.



The screenshot shows the 'Kunden-Service-Zuordnungen verwalten' interface. On the left, there are 'Aktionen' (Actions) and 'Filter für Services' (Filter for Services). The main area is titled 'Suchergebnisse:' (Search results) and is divided into two columns: 'KUNDEN (5)' (Customers) and 'SERVICES'. The 'KUNDEN' column lists five customers with their names, email addresses, and phone numbers. The 'SERVICES' column lists three services: 'Gerätewartung' (Device maintenance), 'Personal', and 'Support'.

Abbildung: Kunden-Service-Zuordnungen verwalten

Services zuordnen an Kunden

Klicken Sie im Widget "Suchergebnisse" auf einen Kunden. Es öffnet sich folgendes Widget:



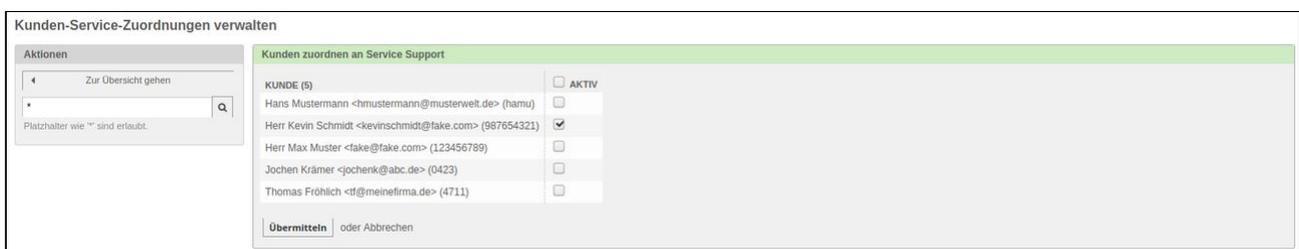
The screenshot shows the 'Kunden-Service-Zuordnungen verwalten' interface with a dialog box titled 'Services zuordnen an Kunden Thomas Fröhlich (t.froehlich)'. The dialog has a 'SERVICE' column with three rows: 'Gerätewartung', 'Personal', and 'Support'. Each row has a checkbox labeled 'AKTIV'. At the bottom of the dialog, there are buttons for 'Übermitteln' (Submit) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abbildung: Kunden einen Service zuordnen

- Markieren Sie die Services, die Sie mit dem Kunde verknüpfen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Kunden zuordnen an Service

Klicken Sie im Widget "Suchergebnisse" auf einen Service. Es öffnet sich folgendes Widget:



The screenshot shows the 'Kunden-Service-Zuordnungen verwalten' interface with a dialog box titled 'Kunden zuordnen an Service Support'. The dialog has a 'KUNDE (5)' (Customer) column with five rows, each representing a customer. Each row has a checkbox labeled 'AKTIV'. The checkbox for 'Herr Kevin Schmidt' is checked. At the bottom of the dialog, there are buttons for 'Übermitteln' (Submit) and 'Abbrechen' (Cancel).

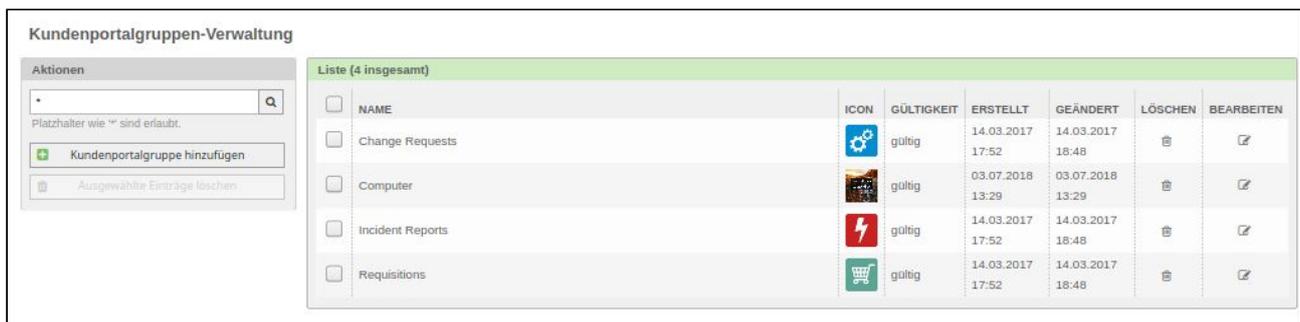
Abbildung: Service an Kunden zuordnen

- Markieren Sie den/die Kunden, die Sie mit dem Service verknüpfen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".

6.6 Kundenportalgruppen verwalten

Kundenportalgruppen bieten die Möglichkeit, dem Kunden auf dem Kundenfrontend (Self Service Portal) Ticketvorlagen, Template Workflows und Prozessvorlagen zur Verfügung zu stellen.

In diesem Bereich können Sie Kundenportalgruppen erzeugen und verwalten. Dabei besteht auch die Möglichkeit, unterschiedliche Icons für unterschiedliche Kundenportalgruppen zu vergeben.



Kundenportalgruppen-Verwaltung									
Aktionen		Liste (4 insgesamt)							
<input type="text"/> <input type="button" value="q"/> Platzhalter wie "*" sind erlaubt.		<input type="checkbox"/>	NAME	ICON	GÜLTIGKEIT	ERSTELLT	GEÄNDERT	LÖSCHEN	BEARBEITEN
<input type="button" value="Kundenportalgruppe hinzufügen"/> <input type="button" value="Ausgewählte Einträge löschen"/>		<input type="checkbox"/>	Change Requests		gültig	14.03.2017 17:52	14.03.2017 18:48		
		<input type="checkbox"/>	Computer		gültig	03.07.2018 13:29	03.07.2018 13:29		
		<input type="checkbox"/>	Incident Reports		gültig	14.03.2017 17:52	14.03.2017 18:48		
		<input type="checkbox"/>	Requisitions		gültig	14.03.2017 17:52	14.03.2017 18:48		

Abbildung: Kundenportalgruppen-Verwaltung

⚠ Bitte beachten: Um das Menüverhalten im Kundenfrontend analog zum Agentenfrontend zu steuern, steht Ihnen der SysConfig-Schlüssel `'CustomerOpenMainMenuOnHover'` zur Verfügung. Per default wird dieser Schlüssel mit dem Wert `'Nein'` ausgeliefert. Das heißt, ein Menüpunkt muss angeklickt werden, um das Untermenü zu öffnen. Ändern Sie den Wert auf `'Ja'`, öffnet sich das Untermenü sobald die Maus über dem Menüpunkt bewegt wird. Klickt man den Menüpunkt jetzt an, wird ein hinterlegter Link aufgerufen (zumeist die Übersichtsseite des zugehörigen Menübereiches).

Kundenportalgruppe hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Kundenportalgruppe hinzufügen". Vergeben Sie

- einen Namen
- eventuell eine Untergruppe
- eine Sortierung
- eine Beschreibung
- ein Icon
- und eine Gültigkeit

für die Kundenportalgruppe.

Dabei ist folgendes zu beachten:

- Die Untergruppen beinhalten alle Kundenportalgruppen, die bereits angelegt wurden.

- Die Sortierung sollte einen alphanumerischen Wert enthalten, nach dem dann in der Anzeige die Reihenfolge der Objekte sortiert wird. Beispiele sind hier '001' vor 'A27'. Ist kein Wert hinterlegt worden, so wird '999' angenommen.



The screenshot shows a web interface for managing customer portal groups. The main heading is 'Kundenportalgruppen-Verwaltung'. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' and a button 'Zur Übersicht gehen'. The main content area is titled 'Kundenportalgruppe hinzufügen' and contains the following fields:

- Name:** A text input field.
- Unter-Gruppe von:** A dropdown menu.
- Sortierung:** A text input field with a note: 'Legt die Sortierung von Gruppen, Ticketvorlagen, Prozessen und Ticketworkflows im Kundenportal fest. Die Sortierung erfolgt alphanumerisch basierend auf dem angegebenen Wert und verwendet ansonsten "999".'
- Beschreibung:** A text input field with a note: 'Maximal können 150 Zeichen für die Beschreibung genutzt werden.'
- Icon:** A file selection button labeled 'Durchsuchen...' with the text 'Keine Datei ausgewählt.' and a note: '(Das Icon sollte eine Größe von 64x64 Pixel haben. Andernfalls wird es automatisch skaliert.)'
- Gültig:** A dropdown menu.
- Übermitteln:** A button at the bottom of the form.

Abbildung: Kundenportalgruppe hinzufügen

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Die Zuordnung der einzelnen Funktionalitäten zu einer Kundenportalgruppe wird in diesen Kapiteln beschrieben:

- Ticketvorlagen - Konfigurator
- Ticket-Vorlagen Workflows
- Prozessmanagement



7 Ticket-Einstellungen

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Ticket-Typen erzeugen und verwalten
- Ticket-Status erzeugen und verwalten (mit Statuswechseln)
- Ticket-Prioritäten erzeugen und verwalten
- Queue-Einstellungen (mit Anlagen und Signaturen)
- Services erzeugen und verwalten
- Service-Level-Abkommen (SLAs) erzeugen und verwalten
- Textbausteine erzeugen und verwalten (mit Kategorien)
- Ticketvorlagen erzeugen und verwalten
- Ticket-Benachrichtigungen erstellen und verwalten
- Access Control Lists (ACLs) konfigurieren und verwalten
- Öffentliche Tickets
- Farbliche Hervorhebung von Tickets erweitern
- Tickets archivieren

7.1 Ticket-Typen erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Ticket-Typen erstellen und verwalten. In der Liste sehen Sie alle im System angelegten Ticket-Typen.

Typ-Verwaltung			
Aktionen			
<input type="button" value="Ticket-Typ hinzufügen"/>			
Liste			
NAME	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
Incident	gültig	05.10.2016 10:29	28.04.2016 10:20
Incident:Major	gültig	05.10.2016 10:28	28.04.2016 10:20
Problem	gültig	05.10.2016 10:28	28.04.2016 10:20
ServiceRequest	gültig	05.10.2016 10:28	28.04.2016 10:20
Unclassified	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20

Abbildung: Typ-Verwaltung

7.1.1 Einen neuen Tickettyp erzeugen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Ticket-Typ hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

Typ-Verwaltung	
Aktionen	
<input type="button" value="Zur Übersicht gehen"/>	
Typ hinzufügen	
* Name:	<input type="text"/>
* Gültigkeit:	<input type="text" value="gültig"/>
<input type="button" value="Übermitteln"/> oder <input type="button" value="Abbrechen"/>	

Abbildung: Typ hinzufügen

Vergeben Sie einen Namen für den neuen Tickettyp und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

7.2 Ticket-Status erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Ticket-Status erzeugen und verwalten.

Status-Verwaltung

Aktionen

[+ Status hinzufügen](#)

Hinweis

Achtung: Bitte aktualisieren Sie auch die Status in der SysConfig dort, wo es erforderlich ist.

NAME	TYP	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
closed successful	geschlossen	Ticket is closed ...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
closed unsuccessful	geschlossen	Ticket is closed ...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
closed with workaround	geschlossen	ticket is closed ...	gültig	05.10.2016 10:28	28.04.2016 10:20
merged	zusammengefasst	State for merged ...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
new	neu	New ticket create...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
open	offen	Open tickets.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
pending auto close+	warten auf	Ticket is pending...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
pending auto close-	warten auf	Ticket is pending...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
pending auto reopen	warten auf	Ticket is pending...	gültig	28.04.2016 10:21	28.04.2016 10:21
pending reminder	warten zur Erinnerung	Ticket is pending...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
removed	entfernt	Customer removed ...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20

Abbildung: Status-Verwaltung

7.2.1 Einen neuen Ticket-Status hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Status hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

Status-Verwaltung

Aktionen

[← Zur Übersicht gehen](#)

Hinweis

Achtung: Bitte aktualisieren Sie auch die Status in der SysConfig dort, wo es erforderlich ist.

Status hinzufügen

* Name:

* Status-Typ:

* Gültigkeit:

Kommentar:

oder

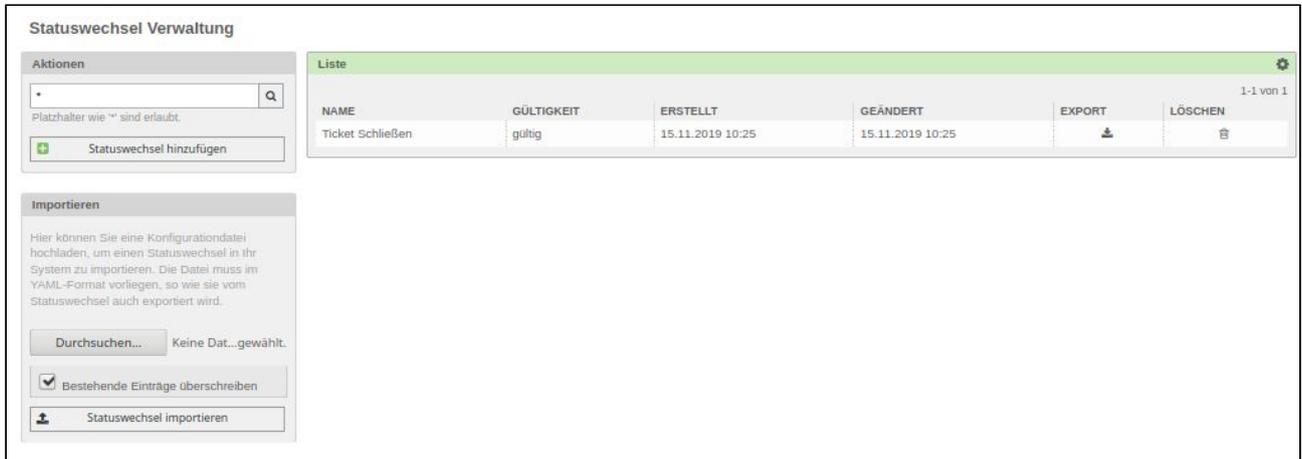
Abbildung: Status hinzufügen

Vergeben Sie einen Namen und wählen Sie einen Status-Typ (*entfernt / geschlossen / neu / offen / warten auf / Warten zur Erinnerung*).

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

7.2.2 Statuswechsel erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Statuswechsel erzeugen und verwalten.



Statuswechsel Verwaltung

Aktionen

Platzhalter wie "*" sind erlaubt.

Statuswechsel hinzufügen

Importieren

Hier können Sie eine Konfigurationsdatei hochladen, um einen Statuswechsel in ihr System zu importieren. Die Datei muss im YAML-Format vorliegen, so wie sie vom Statuswechsel auch exportiert wird.

Durchsuchen... Keine Dat...gewählt.

Bestehende Einträge überschreiben

Statuswechsel importieren

Liste 1-1 von 1

NAME	GÜLTIGKEIT	ERSTELLT	GEÄNDERT	EXPORT	LÖSCHEN
Ticket Schließen	gültig	15.11.2019 10:25	15.11.2019 10:25	EXPORT	LÖSCHEN

Abbildung: Statuswechsel Verwaltung

Initial enthält das System den Statuswechsel "Ticket schließen". Sollte der Status "erfolgreich geschlossen" im System nicht existieren, wird kein Eintrag im Dropdown-Menü angezeigt.

7.2.2.1 Statuswechsel hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Statuswechsel hinzufügen". Es erscheint folgendes Widget:

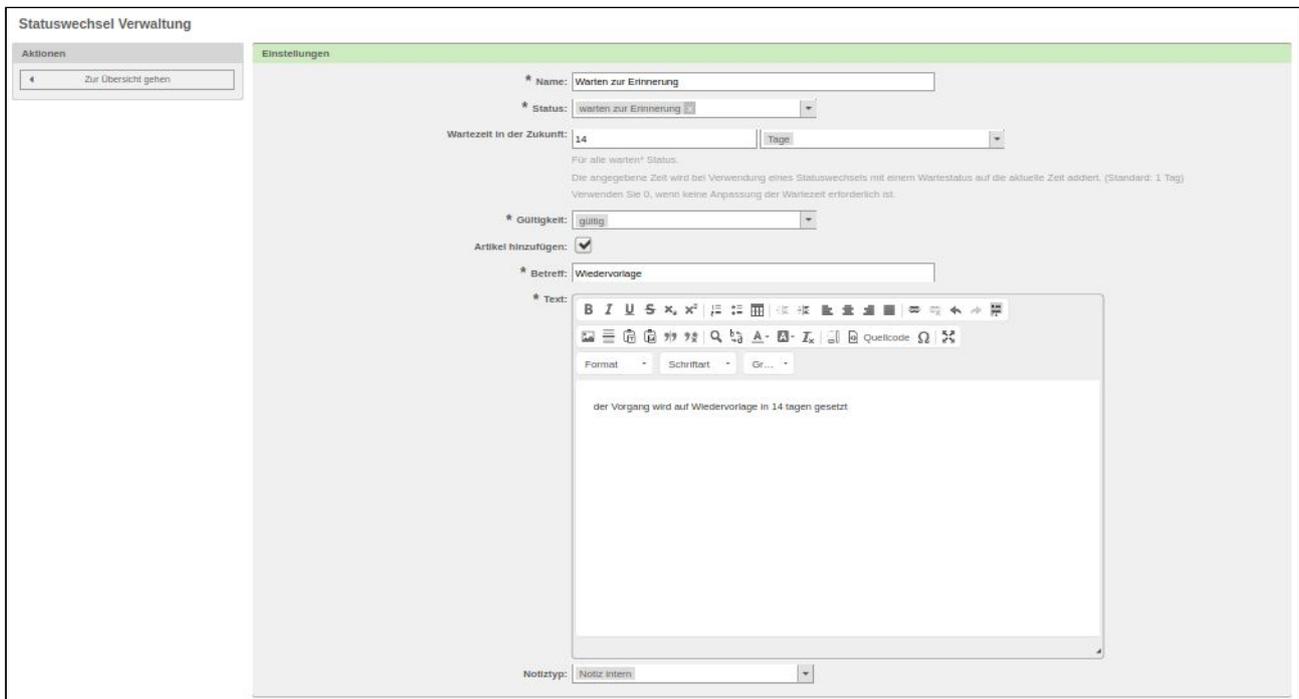


Abbildung: Neuen Statuswechsel erstellen (Beispiel: Warten zur Erinnerung)

Vergeben Sie einen Namen für den Wechsel und wählen Sie den Status aus, auf den sich der Wechsel beziehen soll.

Legen Sie die Gültigkeit fest.

Optional können Sie einen Artikel hinzufügen. Es sind Platzhalter möglich, die im Bereich "Tag-Referenz" gelistet sind.

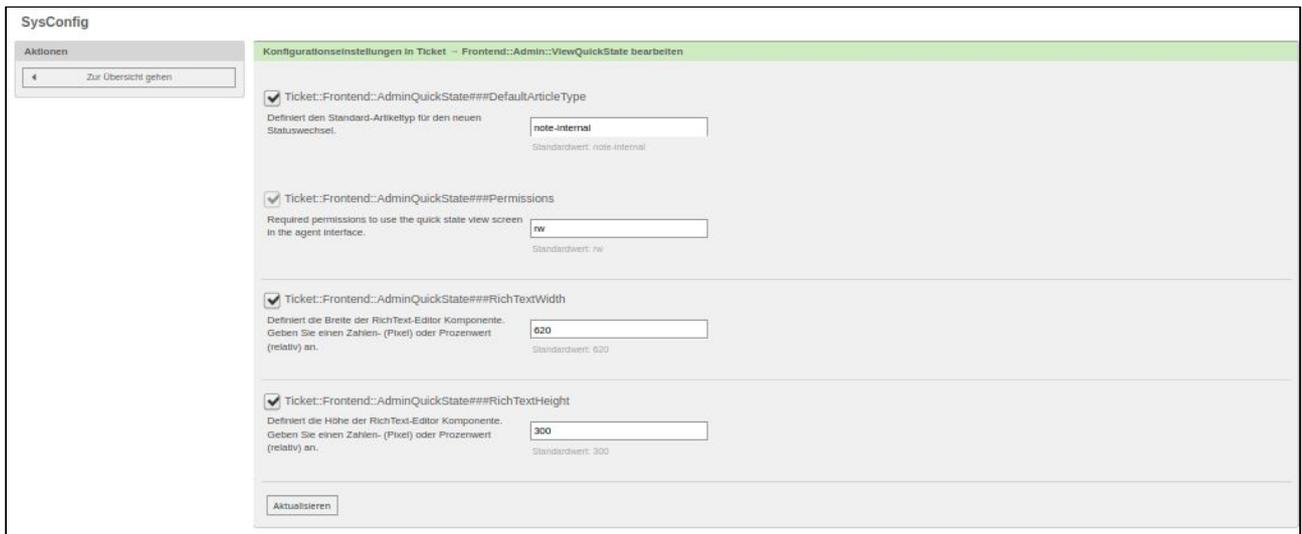
Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

 Wenn ein Ticketstatus-Workflow konfiguriert ist, dann kann der Status per QuickState nur gesetzt werden, wenn der Workflow diesen Status auch entsprechend vorsieht.

Konfiguration im Agentenfrontend

In der SysConfig können Sie über die Untergruppe *Frontend::Admin::ViewQuickState* Einstellungen für den Statuswechsel im Agentenfrontend vornehmen.

Der Schlüssel *Ticket::Frontend::AdminQuickState###Permissions* ermöglicht es, die Berechtigungen festzulegen, die der Agent benötigt, um den Statuswechsel zu sehen und zu benutzen.



The screenshot shows the SysConfig interface for editing the configuration of the 'ViewQuickState' view in the agent interface. The configuration is organized into four sections, each with a checked checkbox and a text input field:

- Ticket::Frontend::AdminQuickState###DefaultArticleType**: Defines the default article type for the new status change. The input field contains 'note-internal' and the standard value is 'note-internal'.
- Ticket::Frontend::AdminQuickState###Permissions**: Required permissions to use the quick state view screen in the agent interface. The input field contains 'rw' and the standard value is 'rw'.
- Ticket::Frontend::AdminQuickState###RichTextWidth**: Defines the width of the RichText-Editor component. The input field contains '620' and the standard value is '620'.
- Ticket::Frontend::AdminQuickState###RichTextHeight**: Defines the height of the RichText-Editor component. The input field contains '300' and the standard value is '300'.

At the bottom of the configuration area, there is an 'Aktualisieren' (Update) button. On the left side of the interface, there is a sidebar with the title 'Aktionen' and a button labeled 'Zur Übersicht gehen'.

Abbildung: Konfiguration Statuswechsel in SysConfig

7.3 Ticket-Prioritäten erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Ticket-Prioritäten erstellen.

Prioritäten-Verwaltung			
Liste			
NAME	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
1 very low	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
2 low	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
3 normal	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
4 high	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
5 very high	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20

Abbildung: Prioritäten-Verwaltung

7.3.1 Eine neue Priorität erzeugen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Priorität hinzufügen" im Widget "Aktionen". Es öffnet sich folgendes Widget:

Prioritäten-Verwaltung	
<p>Aktionen</p> <p>← Zur Übersicht gehen</p>	<p>Priorität hinzufügen</p> <p>* Name: <input type="text"/></p> <p>* Gültigkeit: <input type="text" value="gültig"/></p> <p><input type="button" value="Übermitteln"/> oder <input type="button" value="Abbrechen"/></p>

Abbildung: Priorität hinzufügen

Vergeben Sie einen Namen für die Priorität und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

⚠ Bitte beachten: Zu einer Priorität muss eine Farbdefinition in der css-Klasse `Core.Default.css` existieren, sonst wird keine Farbe angezeigt. Passen Sie dazu die css-Datei `Core.Default.css` an.

7.4 Queue-Einstellungen

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Queues erzeugen und verwalten
- Erstellen und Verwalten von Textbaustein-Kategorien
- Textbausteine zu Queues zuordnen
- Vorlagen zu Queues zuordnen
- Automatische Antworten zu Queues zuordnen
- Anhänge zu Vorlagen zuordnen
- Signaturen erzeugen und verwalten
- Importieren, exportieren und anzeigen des Queue-Gruppen-Rollen-Konzepts
- Erstellen und Verwalten von Textbausteinen
- Vorlagen erzeugen und verwalten
- Vorlagen für automatische Antworten erzeugen und verwalten
- Anlagen erzeugen und verwalten
- Anreden erzeugen und verwalten

Queue-Einstellungen	
Queues Queues erzeugen und verwalten.	Queues <-> Gruppen <-> Rollen Importieren, exportieren und anzeigen des Queues-Gruppen-Rollen Konzepts
Text-Baustein-Kategorien Erstellen und Verwalten von Textbaustein-Kategorien.	Text-Bausteine Erstellen und verwalten von Textbausteinen.
Text-Bausteine <-> Queues Textbausteine zu Queues zuordnen.	Vorlagen Vorlagen erzeugen und verwalten.
Vorlagen <-> Queues Vorlagen zu Queues zuordnen.	Automatische Antworten Vorlagen für automatische Antworten erzeugen und verwalten.
Auto Antworten <-> Queues Automatische Antworten zu Queues zuordnen.	Anlagen Anlagen erzeugen und verwalten.
Anhänge <-> Vorlagen Anhänge zu Vorlagen zuordnen.	Anreden Anreden erzeugen und verwalten.
Signaturen Signaturen erzeugen und verwalten.	

Abbildung: Queue-Einstellungen

7.4.1 Queues erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Queues erzeugen und die bestehenden verwalten.

Queue-Verwaltung																																																								
Aktionen <input type="button" value="Queue hinzufügen"/>		Liste																																																						
Filter Gültigkeit: <input type="text" value="alle"/> <input type="button" value="Aktualisieren"/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>NAME</th> <th>GRUPPE</th> <th>KOMMENTAR</th> <th>GÜLTIGKEIT</th> <th>GEÄNDERT</th> <th>ERSTELLT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Junk</td> <td>users</td> <td>All junk tickets.</td> <td>gültig</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td>28.04.2016 10:20</td> </tr> <tr> <td>Misc</td> <td>users</td> <td>All misc tickets.</td> <td>gültig</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td>28.04.2016 10:20</td> </tr> <tr> <td>Misc:Unterqueue1</td> <td>users</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>24.11.2016 12:52</td> <td>24.11.2016 12:52</td> </tr> <tr> <td>Misc:Unterqueue1:Unter-unterqueue1</td> <td>users</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>24.11.2016 13:25</td> <td>24.11.2016 13:23</td> </tr> <tr> <td>Misc:Unterqueue2</td> <td>users</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>24.11.2016 12:55</td> <td>24.11.2016 12:55</td> </tr> <tr> <td>Misc:Unterqueue2:Unter-unterqueue2</td> <td>users</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>24.11.2016 13:28</td> <td>24.11.2016 13:28</td> </tr> <tr> <td>Postmaster</td> <td>users</td> <td>Postmaster queue.</td> <td>gültig</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td>28.04.2016 10:20</td> </tr> <tr> <td>Raw</td> <td>users</td> <td>All default incoming ti...</td> <td>gültig</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td>28.04.2016 10:20</td> </tr> </tbody> </table>	NAME	GRUPPE	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	Junk	users	All junk tickets.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	Misc	users	All misc tickets.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	Misc:Unterqueue1	users		gültig	24.11.2016 12:52	24.11.2016 12:52	Misc:Unterqueue1:Unter-unterqueue1	users		gültig	24.11.2016 13:25	24.11.2016 13:23	Misc:Unterqueue2	users		gültig	24.11.2016 12:55	24.11.2016 12:55	Misc:Unterqueue2:Unter-unterqueue2	users		gültig	24.11.2016 13:28	24.11.2016 13:28	Postmaster	users	Postmaster queue.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	Raw	users	All default incoming ti...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20
NAME	GRUPPE	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT																																																			
Junk	users	All junk tickets.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20																																																			
Misc	users	All misc tickets.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20																																																			
Misc:Unterqueue1	users		gültig	24.11.2016 12:52	24.11.2016 12:52																																																			
Misc:Unterqueue1:Unter-unterqueue1	users		gültig	24.11.2016 13:25	24.11.2016 13:23																																																			
Misc:Unterqueue2	users		gültig	24.11.2016 12:55	24.11.2016 12:55																																																			
Misc:Unterqueue2:Unter-unterqueue2	users		gültig	24.11.2016 13:28	24.11.2016 13:28																																																			
Postmaster	users	Postmaster queue.	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20																																																			
Raw	users	All default incoming ti...	gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20																																																			

Abbildung: Queue-Verwaltung

Im Menü am linken Bildrand finden Sie einen Filter. Mit diesem kann die Übersichtliste der vorhandenen Queues auf Gültigkeit gefiltert werden.

Folgende Filterungen sind möglich:

- Alle
- Gültig
- Ungültig
- Temporär-Ungültig

Diese Einstellung ist temporär und gilt solange Sie sich in dem jeweiligem Bereich befinden. Als Standard ist „Alle“ eingestellt. Es werden alle vorhandenen Einträge ohne Einschränkung angezeigt.

Der Filter berücksichtigt auch bereits durchgeführte Suchen.

In der SysConfig kann für den Filter ein Standard gesetzt werden, der initial den Filter festlegt und die Liste dementsprechend eingeschränkt darstellt. Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Admin::ViewQueue*.

Eine neue Queue hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Queue hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

Queue-Verwaltung

Aktionen

← Zur Übersicht gehen

Queue hinzufügen

*** Name:**

Unter-Queue von:

*** Gruppe:**

Freigabe-Zeitintervall Minuten:

0 = keine Freigabe - 24 Stunden = 1440 Minuten - Nur Geschäftszeiten werden berücksichtigt.
Wenn ein Agent ein Ticket sperrt und es vor der Entsperrzeit nicht schließt, wird es entsperrt und wieder für andere Agenten verfügbar gemacht.

Eskalation - Zeit für erste Reaktion (Minuten): (Benachrichtigung durch)

0 = keine Eskalation - 24 Stunden = 1440 Minuten - Nur Geschäftszeiten werden berücksichtigt.
Wenn vor der definierten Zeit keine Kundenreaktion erfolgt (email-external oder phone), eskaliert das Ticket.

Eskalation - Aktualisierungszeit (Minuten): (Benachrichtigung durch)

0 = keine Eskalation - 24 Stunden = 1440 Minuten - Nur Geschäftszeiten werden berücksichtigt.
Wenn ein Artikel vom Kunden hinzugefügt wird, wird die Eskalationszeit zurückgesetzt. Wenn vor der definierten Zeit keine Kundenreaktion erfolgt, eskaliert das Ticket.

Eskalation - Lösungszeit (Minuten): (Benachrichtigung durch)

0 = keine Eskalation - 24 Stunden = 1440 Minuten - Nur Geschäftszeiten werden berücksichtigt.
Wenn ein Ticket nicht vor der definierten Zeit geschlossen wird, eskaliert es.

*** Nachfrage-Option:**

Gibt an, ob eine Rückmeldung zu einem geschlossenen Ticket diese Ticket erneut öffnet, abgelehnt wird oder zu einem neuen Ticket führt.

*** Ticket sperren nach einer Rückmeldung:**

Wenn ein Ticket geschlossen wird und der Kunde eine Rückmeldung schickt, wird es für den letzten Bearbeiter gesperrt.

*** Systemadresse:**

Absenderadresse für E-Mails aus dieser Queue.

Standardschlüssel zum Signieren ():

*** Anrede:**

Die Anrede für E-Mail-Antworten.

*** Signatur:**

Die Signatur für E-Mail-Antworten.

Kalender:

*** Gültigkeit:**

Kommentar:

oder

Abbildung: Queue hinzufügen

Legen Sie die Einstellungen für diese Queue fest.

Es ist dabei möglich, den Zugriff auf die ausgewählte Gruppe zu beschränken. Die Gruppe erstellt einen Berechtigungs-Link zwischen der Queue und einem Agenten oder einem Kundenbenutzer.

Beispiel

Im Berechtigungskonzept gibt es zwei Gruppen: Gruppe A und Gruppe B.

- Gruppe A sieht die Queues '1', '2' und '3'.
- Gruppe B soll nur die Queues '1' und '2' sehen.

Dafür gibt es zwei verschiedene Lösungsansätze.

Ansatz 1:

- Erstellen Sie für jede Queue eine eigene Gruppe.
- Ordnen Sie jedem Agenten die entsprechende Gruppe zu.

Ansatz 2:

- Erstellen Sie für jede Queue eine eigene Gruppe.
- Legen Sie für jede Gruppe eine entsprechende Berechtigungsrolle an.
- Weisen Sie den Agenten die entsprechenden Rollen zu.

Der erste Ansatz ist einfacher umzusetzen und zu pflegen als der Zweite.

Die zweite Variante hat den Vorteil, dass Rollen auch mehreren Gruppen zugerechnet werden können und somit recht unkompliziert eine größere Unternehmensstruktur abgedeckt werden kann.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Weiterleitungsqueues erzeugen

Einige Queues können als „Weiterleitungs-Queues“ konfiguriert werden. Jeder muss dabei die E-Mail-Adresse eines externen Lieferanten zugewiesen werden.

 Es gibt auch einige Artikeltypen, die als relevant konfiguriert sind für die Weiterleitung an externe Lieferanten (zunächst nur "note-supplier-external" und "note-supplier-internal").

Wird ein neues Ticket in einer Weiterleitungsqueue erstellt oder ein neuer Artikel des entsprechenden Typs einem Ticket in einer Weiterleitungsqueue hinzugefügt, sendet das System automatisch eine Nachricht an die E-Mail-Adresse des externen Lieferanten, der dieser bestimmten Queue zugeordnet ist. Zudem wird ein neuer Artikel mit dem Inhalt der versendeten E-Mail dem Ticket hinzugefügt.

Die weitergeleitete Mail ist PGP-verschlüsselt, wenn ein Schlüssel für die Ziel-Mailadresse konfiguriert.

Die weitergeleiteten Informationen (automatisch generierter Artikel) bestehen aus drei Abschnitten:

- **PROBLEMBESCHREIBUNG:** Dieser Abschnitt enthält den Text des ersten Artikels aus der Ticketerstellung oder den Text des hinzugefügten Artikels (bei einem neuen Artikel des relevanter Typs).

- **KUNDENDATEN:** Dieser Abschnitt enthält Kundendaten basierend auf Kunden Attributen, die in der Kunden-Backend-Konfiguration definiert sind. Es besteht die Möglichkeit, einige der in der Kunden-Backend-Zuordnung konfigurierten Attribute auszuschließen.
- **ZUGEHÖRIGE OBJEKTDATEN:** Dieser Abschnitt enthält Informationen zu verwandten Objekte (verknüpfte Konfigurationselemente). Es ist dabei konfigurierbar, welche CI-Klassen und CI Attribute relevant sind und in den weitergeleiteten E-Mails enthalten sein sollen.

Die folgenden Tabellen geben einen Überblick über die verfügbaren Konfigurationsoptionen in der Sys Config.

Sie finden diese in der *SysConfig*, in der Gruppe *Framework* und dort in den Untergruppen *Core* bzw. *Core::Ticket* und *Core::PostMaster* sowie *Core::Frontend*.

1. Tickets aus der Weiterleitungsqueue automatisch weiterleiten

SysConfig Schlüssel	Beschreibung
ExternalSupplierForwarding::ForwardQueues	Definiert die Zuordnung von weiterzuleitenden Warteschlangen und entsprechenden E-Mail-Adressen.
ExternalSupplierForwarding::RelevantForwardArticleTypes	Definiert Artikeltypen, die weitergeleitet werden, wenn sie zu Tickets in Weiterleitungsqueue hinzugefügt werden.
Ticket::EventModulePost###999-ExternalSupplierForwarding	Workflow-Modul, welches den ersten Artikel des Ticket und die zugehörigen CIs weiterleitet.
ExternalSupplierForwarding::BCC	Definiert BCC-Mailadresse für externe Lieferanten-Weiterleitungs-Einreichungen, bietet dabei aber keine separate Verschlüsselung für BCC-Empfänger an.
PostMaster::PreFilterModule###000-PGPInlineDecrypt	Modul zum Entschlüsseln von PGP-verschlüsselten Mails. Dieser Schritt findet vor allen weiteren Prozessen statt.
ExternalSupplierForwarding::ForwardEmailPGPKeys	Definiert PGP-Schlüssel für Mailadressen, die <u>nicht</u> im Schlüssel eingetragen sind.
ExternalSupplierForwarding::ArticleType	Definiert den Artikeltyp für die generierte Nachricht. Verwenden Sie keine Artikelarten, die selbst eine externe Lieferantenweiterleitung auslösen. Dies führt zu einer endlos Schleife.

2. Inhalt der weitergeleiteten E-Mails

SysConfig Schlüssel	Beschreibung
ExternalSupplierForwarding::ForwardObjectClasses	Definiert die Klassen verlinkter Objekte, welche für die Weiterleitung relevant sind.
ExternalSupplierForwarding::CustomerUserAttrBlacklist	Definiert Kundenbenutzerattribute, die in den weitergeleiteten Dokumenten <u>nicht</u> angezeigt werden sollen.
FwdLinkedObjectData::OnlyCIAttributeKeys	Definiert nur CI-Attribute für CI-Klassen, die weitergeleitet werden.
FwdLinkedObjectData::ExcludedCIAttributeKeys	Definiert CI-Attribute für CI-Klassen, die <u>nicht</u> weitergeleitet werden.

3. Ticketaktion „Weiterleitungsfax drucken“

SysConfig Schlüssel	Beschreibung
Ticket::Frontend::MenuModule###210-PrintForwardFax	Modul zum Anzeigen des Fax-Links zum Drucken der Faxweiterleitung im Menü.
Frontend::Module###AgentTicketPrintForwardFax	Frontend-Modulregistrierung für das AgentTicketPrintForwardFax-Objekt in der Agentenoberfläche.
ExternalSupplierForwarding::ForwardFaxQueues	Definiert die Zuordnung der zu faxenden Queue und der entsprechenden Faxnummern.
ExternalSupplierForwarding::PDFOutputTicketDynamicFields	Definiert, welche dynamischen Ticketfelder weitergeleitet werden.
OrganizationHotline1	Erweiterte Organisationsbeschreibung
OrganizationHotline2	Erweiterte Organisationsbeschreibung



SysConfig Schlüssel	Beschreibung
OrganizationLong	Erweiterte Organisationsbeschreibung
Ticket::Acl::Module###500-ExternalSupplierForwarding	Ticket-ACL zum Ein-/Ausblenden der Ticketaktion AgentTicketPrintForwardFax .
Ticket::Frontend::AgentTicketPrintForwardFax###ShownArticleAttributes	Definiert, welche Artikeldatenparameter angezeigt werden.

7.4.2 Textbausteine zu Queues zuordnen

In diesem Bereich können Sie erstellte Textbausteine zu bestimmten Queues zuordnen. Im Widget "Übersicht" sind alle Text-Bausteine und Queues aufgelistet.



Abbildung: Text-Bausteine Queue Verwaltung

Textbausteine zu einer Queue zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf die Queue. Markieren Sie im folgenden Widget alle Textbausteine, die Sie dieser Queue zuordnen möchten und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".



Abbildung: Textbaustein-Zuordnung zu einer Queue ändern

Queues zu einem Textbaustein zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf einen Textbaustein. Markieren Sie im folgenden Widget alle Queues, die Sie diesem Textbaustein zuordnen möchten und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

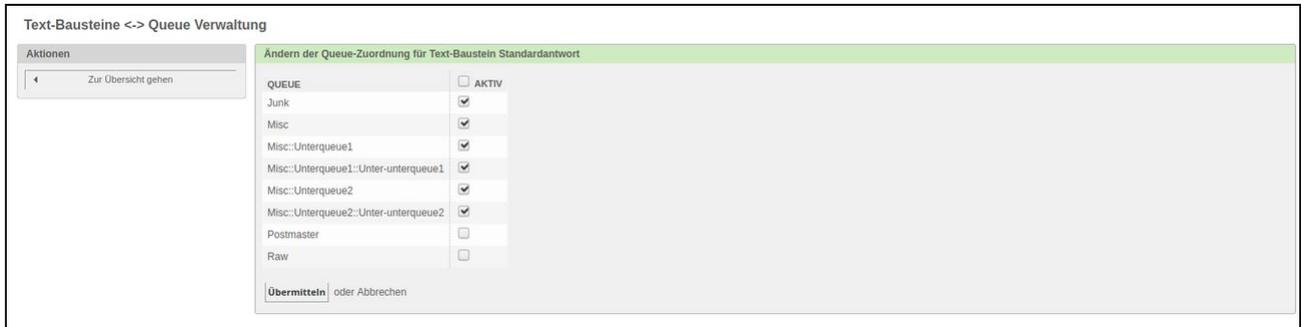


Abbildung: Queue-Zuordnung zu einem Textbaustein ändern

7.4.3 Vorlagen zu Queues zuordnen

In diesem Bereich können Sie die Zuordnung von Vorlagen zu Queues verwalten. Mit den Widgets "Filter für Vorlagen" und "Filter für Queues" können Sie die angezeigte Übersicht filtern.



Abbildung: Zuordnung von Vorlagen zu Queues verwalten

Queues einer Vorlage zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf den Namen einer Vorlage. Es erscheint folgendes Widget:

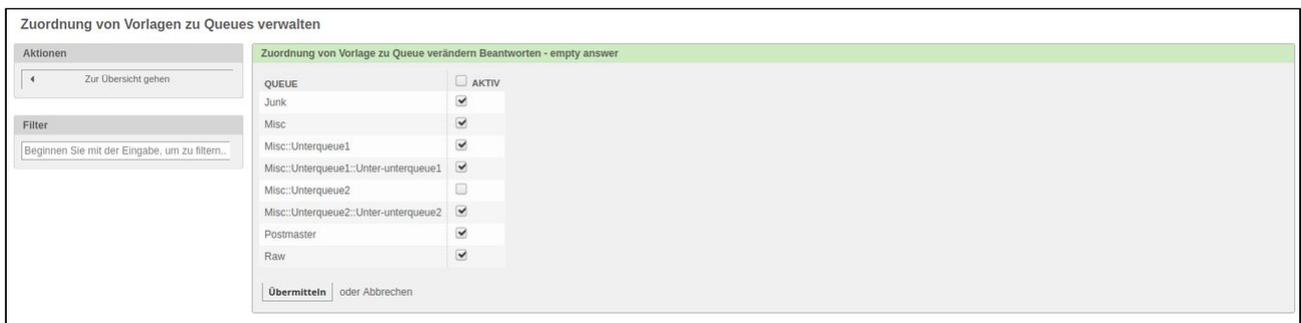


Abbildung: Queues zu einer Vorlage zuordnen

Markieren Sie die Queues, die Sie der Vorlage zuordnen möchten und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Vorlagen einer Queue zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf den Namen einer Queue. Es erscheint folgendes Widget:

Zuordnung von Vorlagen zu Queues verwalten

Aktionen

← Zur Übersicht gehen

Filter

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern...

Vorlagen-Zuordnungen für Queue verändern Antrag

TICKET-VORLAGE	AKTIV
Beantworten - empty answer	<input type="checkbox"/>
Beantworten - test answer	<input checked="" type="checkbox"/>
Beantworten - Vorlage Typ Beantworten	<input checked="" type="checkbox"/>
E-Mail - Vorlage Typ E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Erstellen - Vorlage Typ Erstellen	<input checked="" type="checkbox"/>
Notiz - Vorlage Typ Notiz	<input checked="" type="checkbox"/>
PhoneCall - Vorlage Typ Telefonanruf	<input checked="" type="checkbox"/>
Weiterleiten - Vorlage Typ Weiterleiten	<input type="checkbox"/>

Übermitteln oder Abbrechen

Abbildung: Vorlagen zu einer Queue zuordnen

Markieren Sie die Vorlage, die Sie der Queue zuordnen möchten und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

7.4.4 Automatische Antworten zu Queues zuordnen

In diesem Bereich können Sie die Zuordnungen von automatischen Antworten zu Queues verwalten. Im Widget "Übersicht" sind die Queues und die automatischen Antworten gelistet.

Im Widget "Aktionen" können Sie sich über die Schaltflächen "Queues ohne automatische Antworten" alle Queues ohne automatische Antworten anzeigen lassen.

Zuordnung von Queues und automatischen Antworten verwalten

Aktionen

Queues ohne automatische Antworten

Filter für Queues

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern...

Filter für automatische Antworten

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern...

Übersicht

QUEUES
Junk
Misc
Misc::Unterqueue1
Misc::Unterqueue1::Unter-unterqueue1
Misc::Unterqueue2
Misc::Unterqueue2::Unter-unterqueue2
Postmaster
Raw

AUTOMATISCHE ANTWORTEN

- Standardantwort (nachdem eine Antwort auf ein Ticket eingegangen ist) (auto follow up)
- Standardablehnung (nachdem eine Antwort auf ein geschlossenes Ticket eingegangen und diese abgelehnt wurde) (auto reject)
- Standardablehnung/Neues Ticket erstellt (nachdem eine Antwort auf ein geschlossenes Ticket eingegangen ist und ein neues Ticket erstellt wurde) (auto reply/new ticket)
- Standardantwort (nachdem ein neues Ticket erstellt wurde) (auto reply)

Abbildung: Zuordnung von automatischen Antwortvorlagen zu Queues verwalten

Automatische Antworten einer Queue zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf die Queue, der Sie automatische Antworten zuordnen möchte. Es öffnet sich folgendes Widget:



Abbildung: Widget Auto-Antwort-Zuordnungen für eine Queue

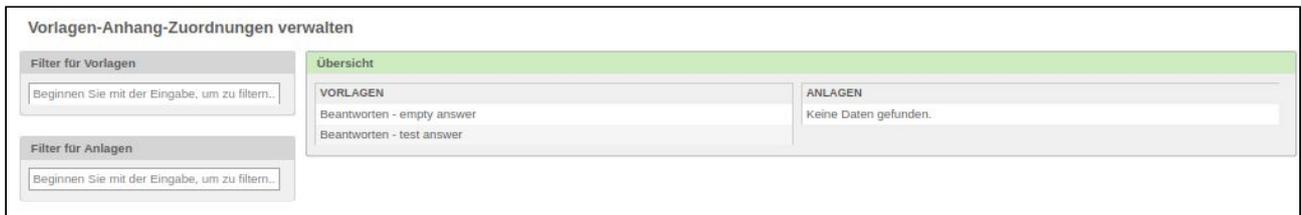
Wählen Sie die automatische Antwort für den Antworttyp aus der Dropdown-Liste und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Automatische Antwort ändern

Wenn Sie im Widget "Übersicht" auf eine automatische Antwort klicken, können Sie diese Antwort bearbeiten.

7.4.5 Anhänge zu Vorlagen zuordnen

In diesem Bereich können Sie Anhänge zu Antwortvorlagen zuordnen. Im Widget "Übersicht" sind alle im System definierten Antwortvorlagen und Anhänge aufgelistet.

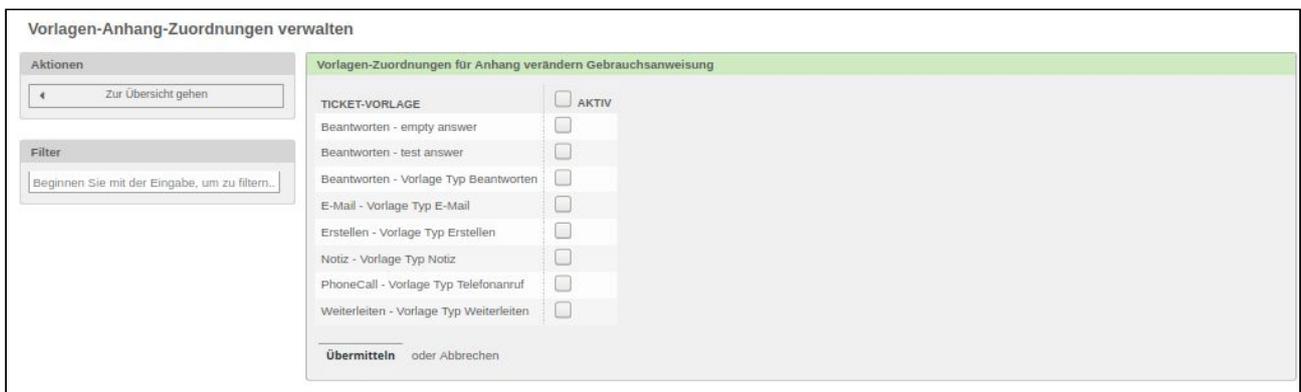


The screenshot shows the 'Vorlagen-Anhang-Zuordnungen verwalten' interface. It features two filter sections on the left: 'Filter für Vorlagen' and 'Filter für Anlagen', both with input fields for filtering. The main area is titled 'Übersicht' and is divided into two columns: 'VORLAGEN' and 'ANLAGEN'. The 'VORLAGEN' column lists two items: 'Beantworten - empty answer' and 'Beantworten - test answer'. The 'ANLAGEN' column shows 'Keine Daten gefunden.' (No data found).

Abbildung: Vorlagen-Anhang-Zuordnungen verwalten

Antwortvorlagen zu einem Anhang zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf einen Anhang. Es öffnet sich folgendes Widget:



The screenshot shows the 'Vorlagen-Anhang-Zuordnungen verwalten' interface with a sub-header 'Vorlagen-Zuordnungen für Anhang verändern Gebrauchsanweisung'. On the left, there is an 'Aktionen' section with a button 'Zur Übersicht gehen' and a 'Filter' section with an input field. The main area contains a table of 'TICKET-VORLAGE' items, each with an 'AKTIV' checkbox. The items are: 'Beantworten - empty answer', 'Beantworten - test answer', 'Beantworten - Vorlage Typ Beantworten', 'E-Mail - Vorlage Typ E-Mail', 'Erstellen - Vorlage Typ Erstellen', 'Notiz - Vorlage Typ Notiz', 'PhoneCall - Vorlage Typ Telefonanruf', and 'Weiterleiten - Vorlage Typ Weiterleiten'. At the bottom, there are buttons for 'Übermitteln' and 'Abbrechen'.

Abbildung: Vorlagen zum Anhang zuordnen

Wählen Sie die Antwortvorlage(n) aus, die Sie dem Anhang zuordnen möchten und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Anhänge zu einer Vorlage zuordnen

Klicken Sie im Widget "Übersicht" auf eine Antwortvorlage. Es öffnet sich folgendes Widget:



ANLAGE	AKTIV
Anwenderhandbuch (KIX Professional 2017.2 Anwenderhandbuch.pdf)	<input type="checkbox"/>
Gebrauchsanweisung (KIX2017 Administratorhandbuch.pdf)	<input type="checkbox"/>

Abbildung: Anhänge zur Antwortvorlage zuordnen

Wählen Sie den Anhang bzw. die Anhänge aus, die Sie der Antwortvorlage zuordnen möchten und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".



Sie Platzhalter (Tags) verwenden.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

Eine Signatur bearbeiten

Wenn Sie im Widget "*Liste*" auf eine Signatur klicken, können Sie diese bearbeiten.

7.4.7 Queue-Rollen-Gruppen-Konzept exportieren

In diesem Bereich können Sie das Queue-Gruppen-Rollen Konzept als csv-Datei exportieren oder ein Queue-Gruppen-Rollen Konzept importieren.

Queues-Gruppen-Rollen Verwaltung

Anzeigen

Anzeigen

Achtung: Abhängig von der Anzahl der Queues, Gruppen und Rollen kann dieser Vorgang einige Minuten dauern!

Herunterladen

Herunterladen

Hochladen

Durchsuchen... Keine Datei ausgewählt.

Hochladen

Aktuelles Queues-Gruppen-Rollen Konzept

QUEUE	GRUPPE	SALUTATIONID	SIGNATUREID	FOLLOWUPID	FOLLOWUPLOCK	UNLOCKTIMEOUT	FIRSTRESPONSETIME
Junk	users	1	1	1	0	0	0
Misc	users	1	1	1	0	0	0
Misc::Unterqueue1	users	1	1	1	0	0	0
Misc::Unterqueue1:Unter-unterqueue1	users	1	1	1	0	0	0
Misc::Unterqueue2	users	1	1	1	0	0	0
Misc::Unterqueue2:Unter-unterqueue2	users	1	1	1	0	0	0
Postmaster	users	1	1	1	0	0	0
Raw	users	1	1	1	0	0	0
	admin						
	faq						
	faq_admin						
	faq_approval						
	itsm-configitem						
	itsm-service						
	stats						
	SwitchButton						

Abbildung: Queues-Gruppen-Rollen-Verwaltung

- ✓ Durch Anklicken der Queue im Widget "Aktuelles Queues-Gruppen-Rollen Konzept" können Sie diese bearbeiten.

7.4.8 Vorlagen erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Vorlagen mit Standardtexten verwalten. Die Vorlagen können auch Anhänge enthalten. Eine Vorlage kann mit einer oder mehreren Queues oder umgekehrt verknüpft werden.

Vorlagen verwalten																																																																															
Aktionen <input type="button" value="Vorlage hinzufügen"/>		Liste																																																																													
Filter <input type="text" value="Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern..."/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>TYP</th> <th>NAME</th> <th>ANLAGEN</th> <th>KOMMENTAR</th> <th>GÜLTIGKEIT</th> <th>GEÄNDERT</th> <th>ERSTELLT</th> <th>LÖSCHEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beantworten</td> <td>Vorlage Typ Beantworten</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>02.11.2017 16:48</td> <td>02.11.2017 16:48</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Beantworten</td> <td>empty answer</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Beantworten</td> <td>test answer</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td>28.04.2016 10:20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Erstellen</td> <td>Vorlage Typ Erstellen</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>02.11.2017 16:49</td> <td>02.11.2017 16:49</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E-Mail</td> <td>Vorlage Typ E-Mail</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>02.11.2017 16:48</td> <td>02.11.2017 16:48</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Weiterleiten</td> <td>Vorlage Typ Weiterleiten</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>02.11.2017 16:50</td> <td>02.11.2017 16:50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Notiz</td> <td>Vorlage Typ Notiz</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>02.11.2017 16:49</td> <td>02.11.2017 16:49</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PhoneCall</td> <td>Vorlage Typ Telefonanruf</td> <td>0</td> <td></td> <td>gültig</td> <td>02.11.2017 16:49</td> <td>02.11.2017 16:49</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						TYP	NAME	ANLAGEN	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	LÖSCHEN	Beantworten	Vorlage Typ Beantworten	0		gültig	02.11.2017 16:48	02.11.2017 16:48		Beantworten	empty answer	0		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20		Beantworten	test answer	0		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20		Erstellen	Vorlage Typ Erstellen	0		gültig	02.11.2017 16:49	02.11.2017 16:49		E-Mail	Vorlage Typ E-Mail	0		gültig	02.11.2017 16:48	02.11.2017 16:48		Weiterleiten	Vorlage Typ Weiterleiten	0		gültig	02.11.2017 16:50	02.11.2017 16:50		Notiz	Vorlage Typ Notiz	0		gültig	02.11.2017 16:49	02.11.2017 16:49		PhoneCall	Vorlage Typ Telefonanruf	0		gültig	02.11.2017 16:49	02.11.2017 16:49	
TYP	NAME	ANLAGEN	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	LÖSCHEN																																																																								
Beantworten	Vorlage Typ Beantworten	0		gültig	02.11.2017 16:48	02.11.2017 16:48																																																																									
Beantworten	empty answer	0		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20																																																																									
Beantworten	test answer	0		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20																																																																									
Erstellen	Vorlage Typ Erstellen	0		gültig	02.11.2017 16:49	02.11.2017 16:49																																																																									
E-Mail	Vorlage Typ E-Mail	0		gültig	02.11.2017 16:48	02.11.2017 16:48																																																																									
Weiterleiten	Vorlage Typ Weiterleiten	0		gültig	02.11.2017 16:50	02.11.2017 16:50																																																																									
Notiz	Vorlage Typ Notiz	0		gültig	02.11.2017 16:49	02.11.2017 16:49																																																																									
PhoneCall	Vorlage Typ Telefonanruf	0		gültig	02.11.2017 16:49	02.11.2017 16:49																																																																									
Hinweis Eine Vorlage ist ein Standardtext, der Ihren Agenten helfen kann, Tickets schneller zu erstellen, beantworten oder weiterzuleiten. Achtung: Vergessen Sie nicht, Vorlagen den Queues zuzuordnen.																																																																															

Abbildung: Vorlagen verwalten

Es gibt unterschiedliche Typen von Vorlagen, die auf unterschiedliche Weise genutzt werden können:

- Erstellen
- Weiterleiten
- Notiz
- E-Mail
- Telefonanruf

7.4.8.1 Eine Vorlage erstellen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Vorlage hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

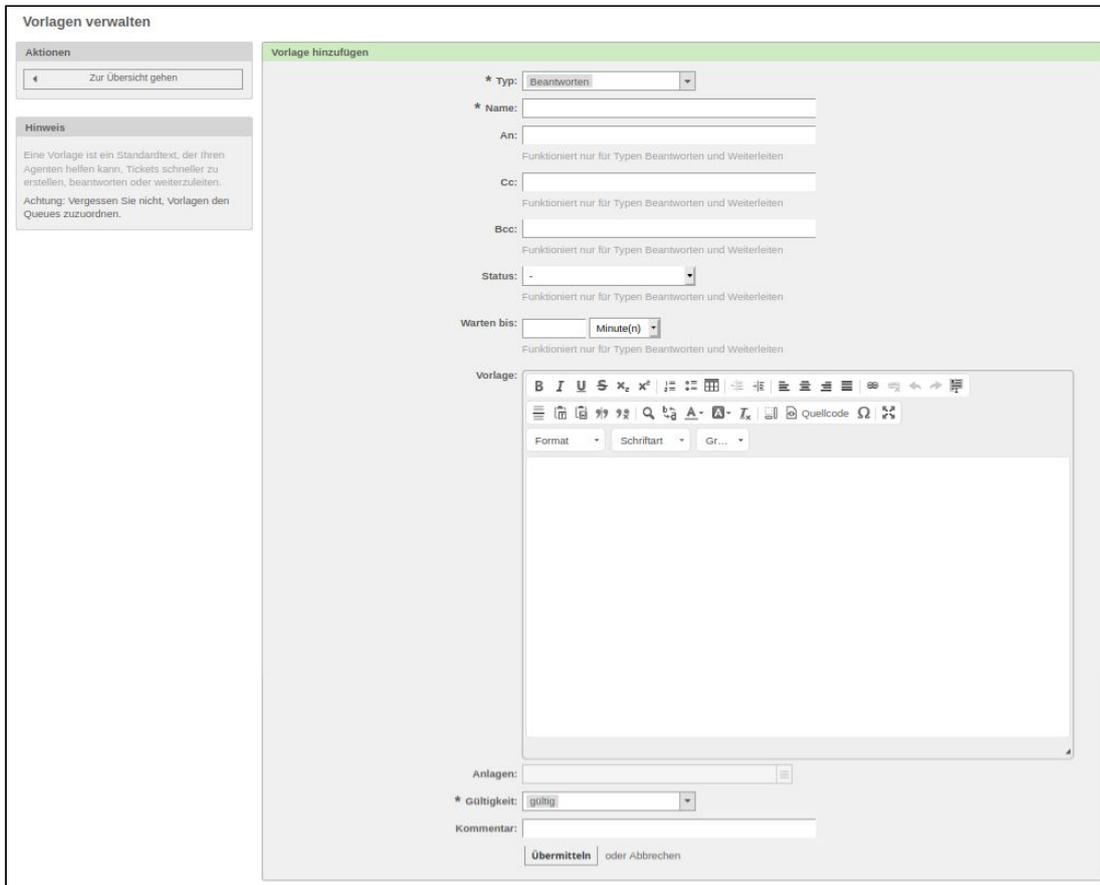


Abbildung: Widget "Vorlage hinzufügen"

Wählen Sie bei "Typ" den Vorlagentyp und vergeben Sie bei "Name" eine Vorlagenbezeichnung. Bei Vorlagen des Typs "Beantworten" und "Weiterleiten" ist es möglich, eine durch Komma getrennte Empfängerliste in die Felder "An", "Cc" und "Bcc" einzufügen. Zudem können Sie den anschließenden Ticketstatus definieren. Sollte dieser Status einen ausstehenden Wartezeitraum enthalten ist es außerdem möglich, den zu wartenden Zeitraum anzugeben.

Bitte beachten: Wenn Sie der Vorlage eine Anlage hinzufügen möchten, dann muss die Anlage vorher im Bereich "Anlagen erzeugen und verwalten" definiert werden, damit die Anlage in diesem Formular zur Verfügung steht.

Bevor eine Vorlage verfügbar ist, muss die Vorlage im Bereich "Vorlagen zu Queues zuordnen" einer oder mehreren Queues zugeordnet werden. Im Text der Vorlage können Tags genutzt werden. Im Widget "Referenz" sind die möglichen Tags gelistet.

Referenz

Die folgenden Tags können benutzt werden:

- <KIX_OWNER_*>
Attribute des Ticket-Bearbeiters (z. B. <KIX_OWNER_UserFirstname>).
- <KIX_RESPONSIBLE_*>
Attribute des Ticket-Verantwortlichen (z. B. <KIX_RESPONSIBLE_UserFirstname>).
- <KIX_CURRENT_*>
Attribute des aktuellen Benutzers, der die Aktion angefordert hat (z. B. <KIX_CURRENT_UserFirstname>).
- <KIX_TICKET_*>
Attribute der Ticketdaten (z. B. <KIX_TICKET_TicketNumber>, <KIX_TICKET_TicketID>, <KIX_TICKET_Queue>, <KIX_TICKET_State>).
- <KIX_TICKET_DynamicField_*>
Interne Werte der DynamicFields von Tickets (z. B. <KIX_TICKET_DynamicField_TestField>, <KIX_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).
- <KIX_TICKET_DynamicField_*_Value>
Angezeigte Werte der DynamicFields von Tickets, nutzbar mit Dropdown und Multiselect (z. B. <KIX_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <KIX_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).
- <KIX_CUSTOMER_DATA_*>
Attribute des aktuellen Ansprechpartner (z. B. <KIX_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).
- <KIX_CONFIG_*>
Konfigurationseinstellungen (z. B. <KIX_CONFIG_HttpType>).

Notiz: Vorlagen für das Erstellen unterstützen nur diese "smart tags": <KIX_CURRENT_*> und <KIX_CONFIG_*>

Beispielvorlage:

Der aktuelle Ticket-Status ist: "<KIX_TICKET_State>"

Ihre E-Mail-Adresse ist: "<KIX_CUSTOMER_UserEmail>"

Abbildung: Widget "Referenz"

Des weiteren kann in der Vorlage Text zitiert werden. Verwenden Sie hierfür die Platzhalter KIX_QUOTE_Start und KIX_QUOTE_End in Kombination. Der so zitierte Text entspricht im Layout komplett dem Vorlageartikel und wird ergänzt um Zitatmarkierungen.

i Beispiel

Beginnen Sie das Zitat mit KIX_QUOTE_Start und beenden Sie es mit KIX_QUOTE_End. Möchten Sie bspw. den Inhalt eines Artikels hinterlegen, sieht das folgendermaßen aus:

"Sie schrieben: <KIX_QUOTE_Start><KIX_ARTICLE_Body[100]><KIX_QUOTE_End>' Dazu kann ich Ihnen folgendes Angebot machen"

Hinweis: Beim Inhalt des Artikels muss man immer eine Zeilenanzahl mitgeben, beispielsweise '<KIX_ARTICLE_Body[100]>'.

i Hinweis

Wenn Sie eine Vorlage erstellen, in der Sie die Queue als fixierten Wert hinterlegen, ist dieser gesetzt. Das sorgt dafür, dass die ausgewählte Queue nicht an der Vorlage geändert werden kann.

Hat nun ein Nutzer, aufgrund der Einstellung seiner Berechtigungen, keinen Zugriff auf diese Queue, kann er die Vorlage zur Ticketerstellung nicht verwenden.

Sie haben zudem die Möglichkeit dem Agenten in einer Vorlage dynamische Felder, die mit Platzhaltern vom Typ "CustomerUser" und "CustomerCompany" vorgefüllt werden, mitzugeben.

Gehen Sie wie folgt vor:

- Legen Sie eine Antwortvorlage "VorlageXYZ" an, welche den Platzhalter "<KIX_CUSTOMER_DATA_DynamicField_SomeTextDF>" verwendet.
- Ordnen Sie diese Antwortvorlage allen Queues zu.
- Legen Sie nun ein dynamisches Feld an, welches den Namen "SomeTextDF" erhält, zum einen für das Objekt "CustomerUser" und zum anderen in der Maske "AdminCustomerUser".
- Weiterhin legen Sie den Ansprechpartner "Mustermann" an, der das Dynamische Feld "SomeTextDF" mit einem beliebigen Wert "XYZ" füllt.
- Erstellt der Agent nun ein neues Ticket mit dem Kundenkontakt "Mustermann", steht ihm bspw. bei einer Antwort auf eine E-Mail die Antwortvorlage "VorlageXYZ" zur Verfügung.

Vorlagentypen

Typ "E-Mail"

Vorlagen dieses Typs sind verfügbar bei der Ticketaktion "Ausgehende E-Mail".

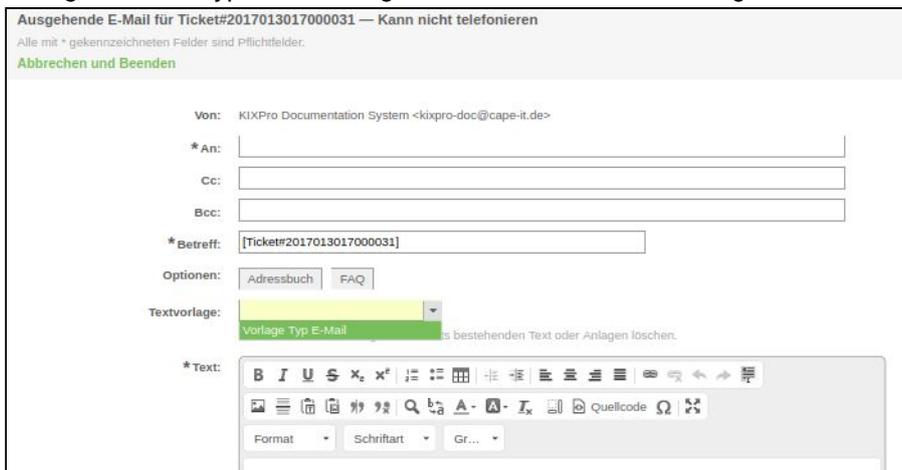


Abbildung: Vorlagenauswahl bei Ticketaktion "Ausgehende E-Mail"

Typ "Erstellen"

Eine Vorlage dieses Typs ist verfügbar, wenn Sie ein neues Ticket (Menü "Tickets → Neues Ticket") erstellen. Die Vorlage ist im Popup "Neues Ticket" auswählbar.

Typ "Notiz"

Eine Vorlage dieses Typs ist verfügbar, wenn Sie einem Ticket einen Artikel vom Typ "Notiz" hinzufügen möchten.

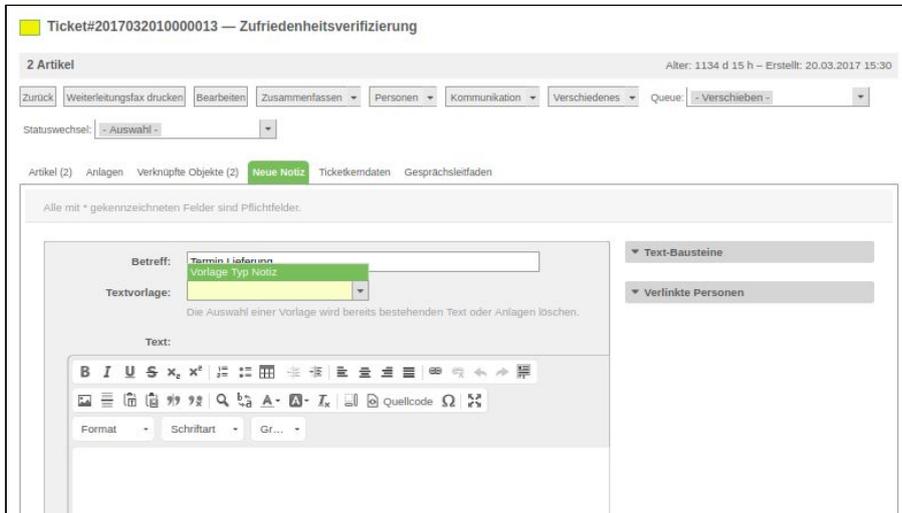


Abbildung: Vorlagenauswahl bei Ticketaktion "Notiz"

Typ "Telefonanruf"

Vorlagen dieses Typs sind verfügbar bei den Ticketaktionen "Ausgehender Telefonanruf" und "Eingehender Telefonanruf".

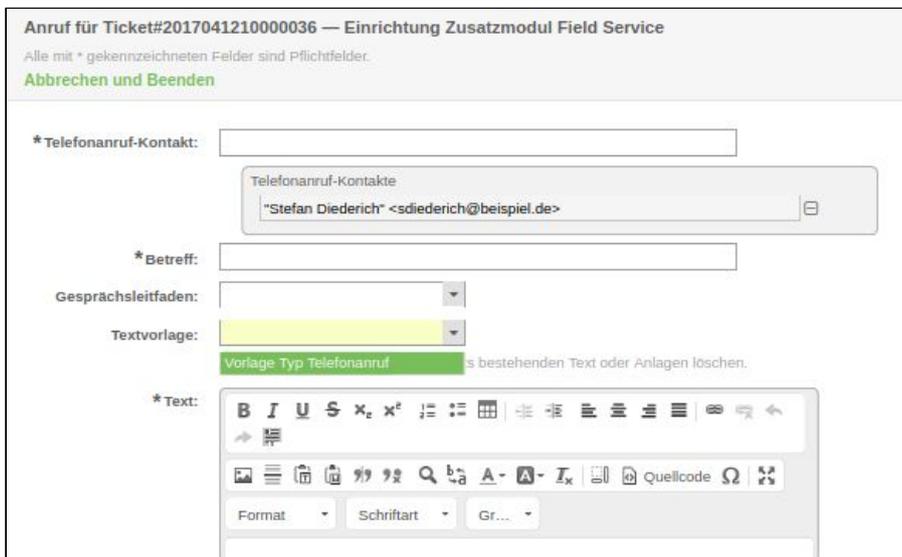
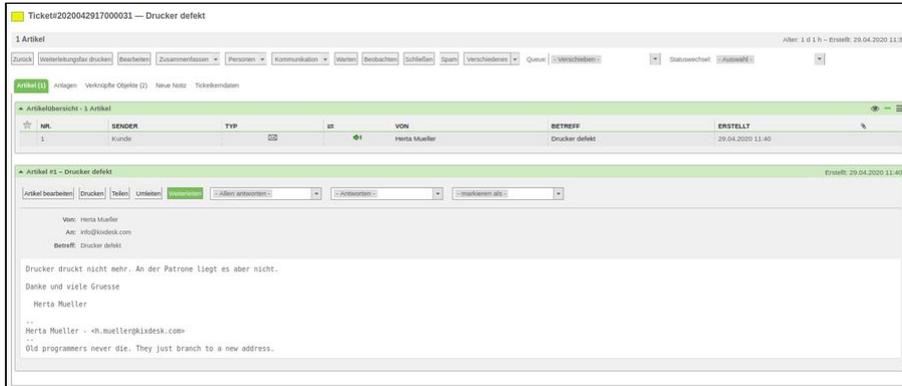


Abbildung: Vorlagenauswahl bei Ticketaktion "Telefonanruf"

Typ "Weiterleiten"

Eine Vorlage dieses Typs ist verfügbar, wenn durch eine eingehende E-Mail ein neues Ticket erzeugt wurde.

Sie finden die Vorlage als Artikelaktionen bei Artikeln, die durch eingehende E-Mails erzeugt werden.



The screenshot shows the KIX ticket management interface for a ticket titled "Drucker defekt" (Printer defective). The ticket is created on 29.04.2020 at 11:40. The sender is "Kunde" and the sender's email is "info@kixdesk.com". The ticket is assigned to "Herta Mueller".

The "Artikelübersicht" (Article overview) table shows the following data:

Nr.	SENDER	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT
1	Kunde		Herta Mueller	Drucker defekt	29.04.2020 11:40

The "Artikel #1 - Drucker defekt" section shows the ticket details and the "Weiterleiten" (Forward) action. The "Weiterleiten" button is highlighted in green. The "Weiterleiten" dropdown menu is open, showing the "Weiterleiten" option selected.

The ticket content is as follows:

Von: Herta Mueller
An: info@kixdesk.com
Betreff: Drucker defekt

Drucker druckt nicht mehr, An der Patrone liegt es aber nicht.
Danke und viele Gruesse
Herta Mueller

Herta Mueller - h.mueller@kixdesk.com
...
Old programmers never die. They just branch to a new address.

Abbildung: Vorlagenauswahl bei Ticketaktion "Weiterleiten"

7.4.9 Vorlagen für automatische Antworten erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie automatische Antworten für das Auftreten bestimmter Ereignisse an einem Ticket erzeugen und verwalten.

Verwaltung automatischer Antworten						
Aktionen <input type="button" value="Automatische Antwort hinzufügen"/>		Liste				
NAME	TYP	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	
default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	automatische Rückfrage		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	
default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	automatische Ablehnung		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	
default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	automatische Antwort / neues Ticket		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	
default reply (after new ticket has been created)	automatische Antwort		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20	

Abbildung: Verwaltung automatischer Antworten

In der KIX Standardinstallation gibt es folgende Ereignisse:

- Automatische Ablehnung - Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein Ticket vom KIX-System zurückgewiesen wird.
- Automatische Antwort - Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein neues Ticket in einer Queue angelegt wird.
- Automatische Antwort/neues Ticket - Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein Kunde eine Antwort an ein bereits geschlossenes Ticket sendet und dadurch ein neues Ticket erzeugt wird.
- Automatische Rückfrage - Dieses Ereignis tritt ein, wenn ein Follow up für ein bereits vorhandenes Ticket eintrifft.

7.4.9.1 Eine neue automatische Antwort erzeugen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Automatische Antwort hinzufügen". Es erscheint folgendes Widget:

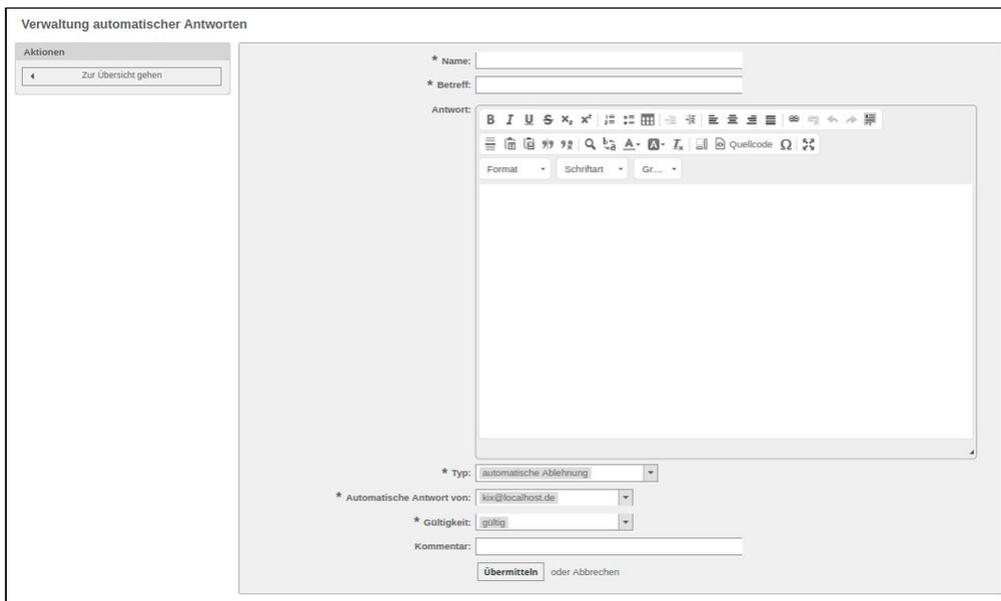


Abbildung: Automatische Antwort erstellen

Vergeben Sie einen Namen für die neue automatische Antwort. Der Betreff und der Antworttext kann wie bei Signaturen oder Anreden mit Hilfe von Platzhaltern dynamisch erzeugt werden. Im Bereich "Referenz" sind die Platzhalter gelistet, die zur Verfügung stehen.

Referenz

Die folgenden Tags können benutzt werden:

<KIX_CUSTOMER_SUBJECT[20]>
Die ersten 20 Zeichen des Betreffs

<KIX_CUSTOMER_EMAIL[5]>
Die ersten fünf Zeilen der Nachricht

<KIX_CUSTOMER_REALNAME>
To get the name of the ticket's contact (if given).

<KIX_CUSTOMER_*>
Die Artikel-Attribute (z. B. <KIX_CUSTOMER_From>, <KIX_CUSTOMER_To>, <KIX_CUSTOMER_Cc>, <KIX_CUSTOMER_Subject>, <KIX_CUSTOMER_Body>).

<KIX_CUSTOMER_DATA_*>
Attribute des aktuellen Ansprechpartners (z. B. <KIX_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<KIX_OWNER_*>
Attribute des Ticket-Bearbeiters (z. B. <KIX_OWNER_UserFirstname>).

<KIX_RESPONSIBLE_*>
Attribute des Ticket-Verantwortlichen (z. B. <KIX_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<KIX_CURRENT_*>
Attribute des aktuellen Benutzers, der die Aktion angefordert hat (z. B. <KIX_CURRENT_UserFirstname>).

<KIX_TICKET_*>
Attribute der Ticketdaten (z. B. <KIX_TICKET_TicketNumber>, <KIX_TICKET_TicketID>, <KIX_TICKET_Queue>, <KIX_TICKET_State>).

<KIX_TICKET_DynamicField_*>
Interne Werte der DynamicFields von Tickets (z. B. <KIX_TICKET_DynamicField_TestField>, <KIX_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>).

<KIX_TICKET_DynamicField_* Value>
Angezeigte Werte der DynamicFields von Tickets, nutzbar mit Dropdown und Multiselect (z. B. <KIX_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <KIX_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>).

<KIX_CONFIG_*>
Konfigurationseinstellungen (z. B. <KIX_CONFIG_HttpType>).

Beispielantwort:
Thanks for your email.

You wrote:
<snip>
<KIX_CUSTOMER_EMAIL[6]>
</snip>

Abbildung: Referenz

Automatische Antworten können nicht gelöscht, sondern nur deaktiviert werden, wenn sie auf "ungültig" gesetzt werden.

Die automatischen Antworten können Sie im Bereich "Automatische Antworten zu Queues zuordnen" einer oder mehreren Queues zuweisen.

7.4.10 Anlagen erzeugen und verwalten

In dem Bereich können Sie Anlagen erzeugen und verwalten. Im Widget "Liste" werden die im System bereits integrierten Anlagen dargestellt.

Wenn Sie auf den Dateinamen einer Anlage klicken, wird diese Datei geöffnet. Wenn Sie auf den Namen einer Anlage klicken, können Sie Anlage ändern.



Anlagenverwaltung								
Aktionen		Liste						
<input type="button" value="Anlage hinzufügen"/>		NAME	DATEINAME	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	LÖSCHEN
		Anwenderhandbuch	KIX Professional 2017.2 Anw...	KIX Professional	gültig	08.11.2017 13:24	08.11.2017 13:24	
		Gebrauchsanweisung	KIX2017 Administratorhandbu...		gültig	07.11.2017 11:55	07.11.2017 11:55	

Abbildung: Anlagenverwaltung

7.4.10.1 Anlage hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Anlage hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:



Anlagenverwaltung

Aktionen

Anhang hinzufügen

* Name:

* Anlage: Keine Datei ausgewählt.

* Gültigkeit:

Kommentar:

oder

Abbildung: Anlage hinzufügen

Hier können Sie nun den Namen der Anlage vergeben, die Anlage auswählen, eine Anlage ggf. auf "gültig" / "ungültig" setzen und bei Bedarf einen Kommentar verfassen. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".



Vergeben Sie einen Namen für die Anrede und geben Sie den Anredetext ein. Für den Anredetext können Sie Platzhalter verwenden. Hinweise dazu finden Sie unterhalb des Dialogs.
Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

7.5 Services erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie neue Services erzeugen oder bestehende bearbeiten.

- Klicken Sie auf den Menüpunkt "Admin" in der Menüleiste.
- Wählen Sie im Bereich "Ticket-Einstellungen" den Punkt "Services erzeugen und verwalten".

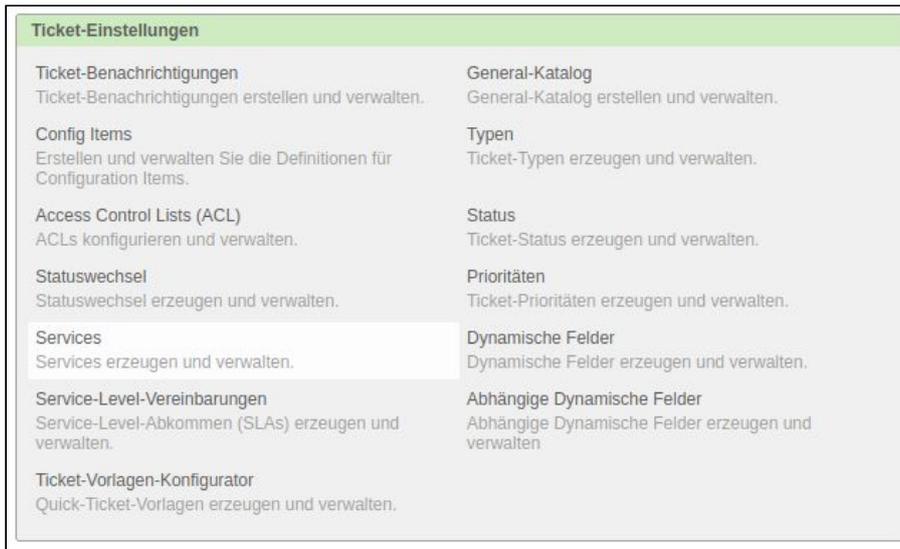


Abbildung: Admin-Bereich, Ticketeinstellungen

Der Bereich Service-Verwaltung wird dargestellt.



Abbildung: Widget Service-Verwaltung

7.5.1 Service erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Service hinzufügen"
- Das Widget "Service hinzufügen" wird dargestellt.



Abbildung: Widget Service hinzufügen

- **Service:** Geben Sie hier einen Namen für den Service ein.
- **Unterservice von:** Wählen Sie ggf. den übergeordneten Service.
- **Typ:** Wählen Sie hier einen Servicetyp aus der Liste.
- **Kritikalität:** Legen Sie die Kritikalität fest.
- **Gültig:** Legen Sie die Gültigkeit des Services fest.
- **Kommentar:** Tragen Sie hier ggf. einen Kommentar ein.
- **Zugewiesene Queue:** Wählen Sie hier die Queue für den Service.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Ihre Einstellungen werden gespeichert und der erstellte Service ist in der Liste sichtbar.

Bitte beachten: Wenn ein Service einmal im System angelegt wurde, kann man den Service nicht löschen. Es bietet sich aber die Möglichkeit, Services auf "ungültig" zu setzen.

7.5.2 Service bearbeiten

- Klicken Sie in der Service-Verwaltung auf den Service, den Sie bearbeiten möchten.



The screenshot shows the 'Service-Verwaltung' interface. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' (containing a 'Zur Übersicht gehen' button) and 'Filter für Services'. The main area is titled 'Service bearbeiten : Gerätewartung'. It contains the following fields:

- Service: Gerätewartung
- Unterservice von: [dropdown]
- Typ: IT Betrieb
- Kritikalität: 1 sehr niedrig
- Gültigkeit: gültig
- Kommentar: [text input]
- Zugewiesene Queue: Misc [dropdown]

Below the 'Zugewiesene Queue' field, there is a note: 'Diesem Service eine Queue zuordnen.' and a button labeled 'Übermitteln' followed by 'oder Abbrechen'.

Abbildung: Widget Service bearbeiten

- Es werden die gleichen Felder angezeigt wie im Widget "Service hinzufügen"
- Ändern Sie die gewünschten Werte und klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln"
- Ihre Änderungen werden gespeichert und der aktualisierte Service ist in der Liste sichtbar.

7.6 Service-Level-Abkommen (SLAs) erzeugen und verwalten

In dem Bereich können Sie neue Service-Level-Abkommen (SLA) erzeugen und bestehende bearbeiten.

- Klicken Sie auf den Menüpunkt "Admin" in der Menüleiste.
- Wählen Sie im Bereich "Ticket-Einstellungen" den Punkt "Service-Level-Vereinbarungen erzeugen und verwalten".

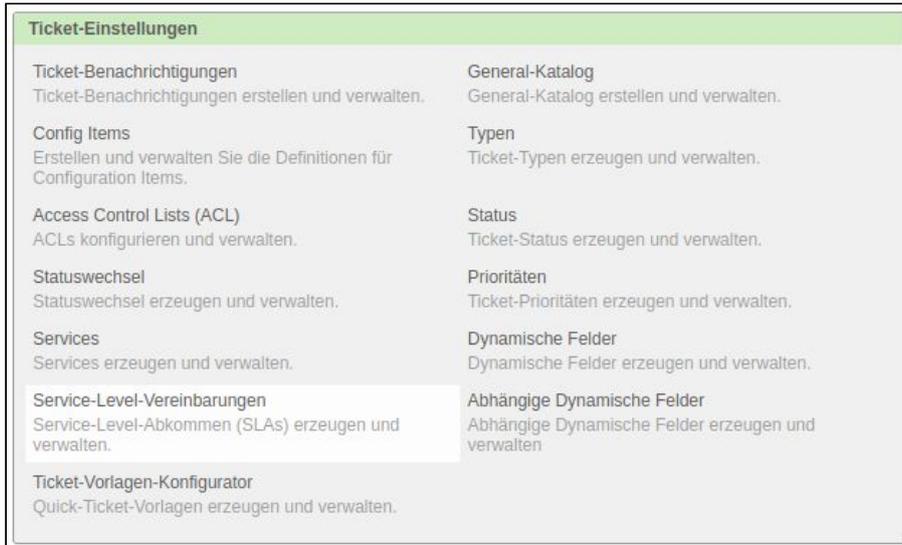


Abbildung: Admin-Bereich SLA Vereinbarungen

Der Bereich "SLA-Verwaltung" wird dargestellt. In der Liste sehen Sie alle im System angelegten SLA.



Abbildung: SLA-Verwaltung

SLA hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "SLA hinzufügen".
- Das Widget "SLA hinzufügen" wird dargestellt.

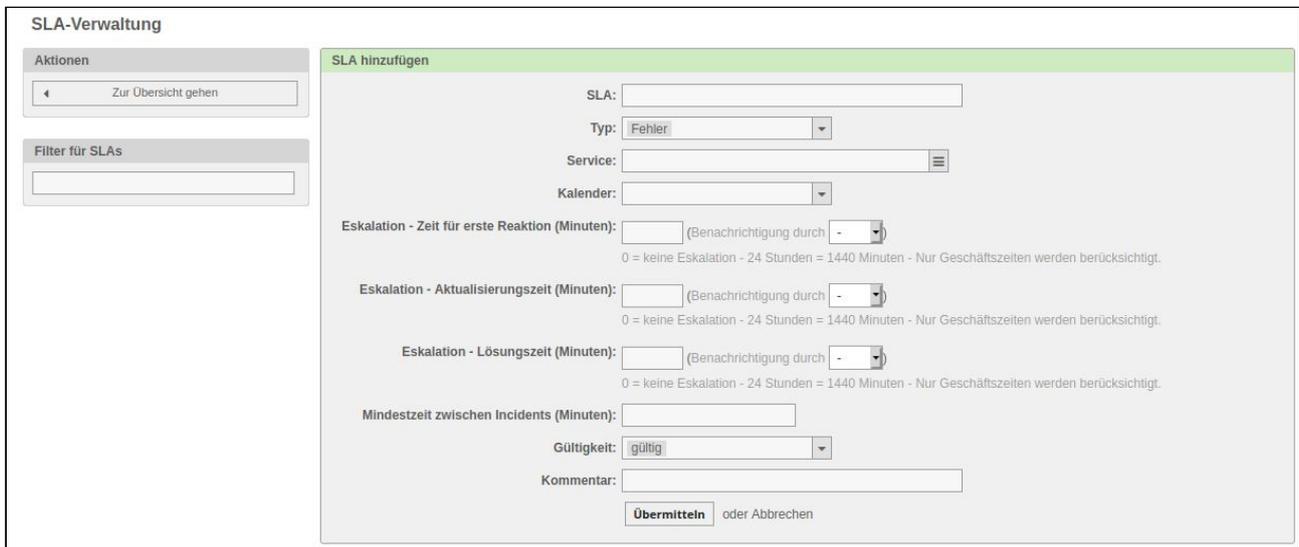


Abbildung: SLA hinzufügen

- **SLA:** Tragen Sie hier den Namen des SLAs ein.
- **Typ:** Wählen Sie einen Typ aus der Liste.
- **Service:** Wählen Sie hier die Services, die mit dem SLA verknüpft werden sollen.
- **Kalender:** Wählen Sie einen Kalender aus.
- **Escalation - Zeit für erste Reaktion:** Definieren Sie die Zeitspanne, innerhalb der auf ein Ticket das erste Mal reagiert werden muss (FirstResponseTime).
 - **Benachrichtigung durch:** Definieren Sie, wie viel Prozent der definierten Zeitspanne abgelaufen sein muss, damit Sie eine Benachrichtigung erhalten
- **Escalation - Aktualisierungszeit:** Definieren Sie die Zeitspanne, innerhalb der ein Update (E-Mail extern) am Ticket passieren muss.
 - **Benachrichtigung durch:** Definieren Sie, wie viel Prozent der definierten Zeitspanne abgelaufen sein muss, damit Sie eine Benachrichtigung erhalten
- **Escalation - Lösungszeit:** Definieren Sie die Zeitspanne, innerhalb der das Ticket (erfolgreich) geschlossen werden muss.
 - **Benachrichtigung durch:** Definieren Sie, wie viel Prozent der definierten Zeitspanne abgelaufen sein muss, damit Sie eine Benachrichtigung erhalten
- **Mindestzeit zwischen Incidents:** Legen Sie die minimale Zeitspanne zwischen dem letzten Vorfall und erneutem Auftreten eines Vorfalls fest.
- **Gültig:** Legen Sie die Gültigkeit des SLAs fest.
- **Kommentar:** Geben Sie ggf. einen Kommentar ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln".
- Ihre Einstellungen werden gespeichert und der erstellte SLA ist in der Liste sichtbar.

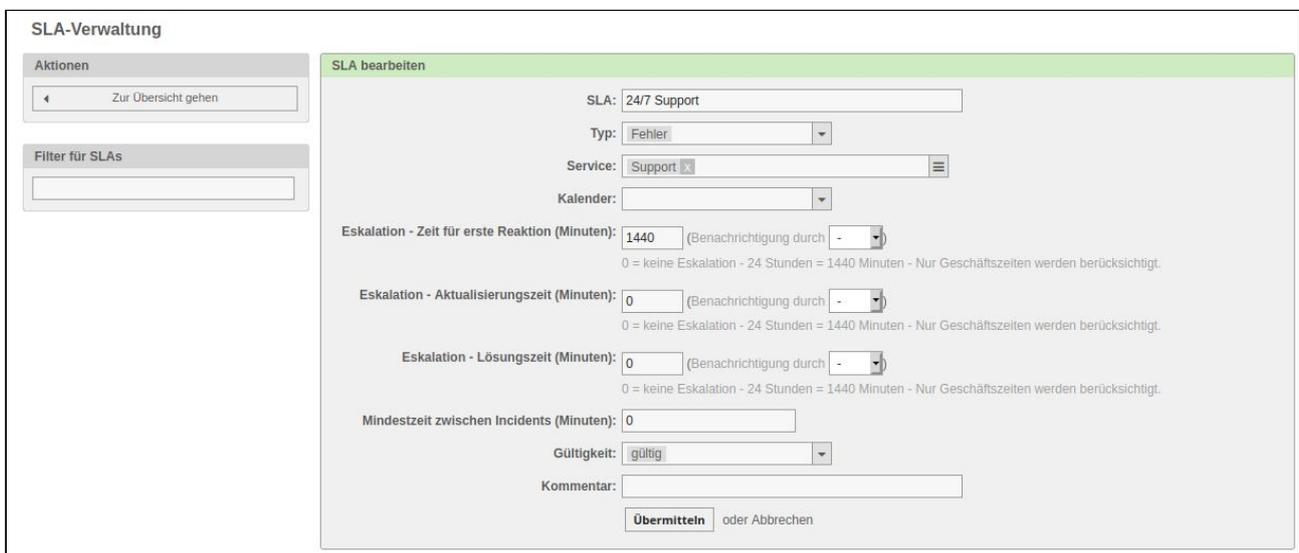
Bitte beachten: Wenn ein SLA einmal im System angelegt wurde, kann man den SLA nicht löschen. Es bietet sich aber die Möglichkeit, SLA auf "ungültig" zu setzen.

Hinweis

Die Eskalationszeiten beziehen sich auf die im ausgewählten Kalender definierten Arbeitszeiten. Nur innerhalb dieser definierten Arbeitszeiten werden die Werte berechnet. Weitere Informationen zum Kalender finden Sie im KIX-Admin-Handbuch.

SLA bearbeiten

- klicken Sie in der SLA-Verwaltung auf den SLA, den Sie bearbeiten möchten.



The screenshot shows the 'SLA-Verwaltung' interface. On the left, there are sections for 'Aktionen' (with a 'Zur Übersicht gehen' button) and 'Filter für SLAs'. The main area is titled 'SLA bearbeiten' and contains the following fields:

- SLA: 24/7 Support
- Typ: Fehler
- Service: Support
- Kalender: (dropdown menu)
- Eskalation - Zeit für erste Reaktion (Minuten): 1440 (Benachrichtigung durch: dropdown)
- Eskalation - Aktualisierungszeit (Minuten): 0 (Benachrichtigung durch: dropdown)
- Eskalation - Lösungszeit (Minuten): 0 (Benachrichtigung durch: dropdown)
- Mindestzeit zwischen Incidents (Minuten): 0
- Gültigkeit: gültig
- Kommentar: (text input)
- Buttons: Übermitteln or Abbrechen

Abbildung: Widget SLA bearbeiten

- Es werden die gleichen Felder angezeigt wie im Widget "SLA hinzufügen"
- Ändern Sie die gewünschten Werte und klicken Sie auf die Schaltfläche "Übermitteln"
- Ihre Änderungen werden gespeichert und der aktualisierte SLA ist in der Liste sichtbar.

7.7 Ticket-Vorlagen erzeugen und verwalten

In dem Bereich können Sie Ticketvorlagen erzeugen und verwalten. Die Ticketvorlagen können im Agenten- und Kundenfrontend verfügbar gemacht werden.

In der Liste sehen Sie alle im System definierten Ticketvorlagen, auf welcher Oberfläche (Agenten-Frontend / Kunden-Frontend) und in welcher Kundenportalgruppe die Ticketvorlage verfügbar ist.

Ticketvorlagen Konfigurator

Ticketvorlage hinzufügen

Alle Ticketvorlagen herunterladen

Ticketvorlagen hochladen

 Keine Datei ausgewählt.

Liste				
NAME	OBERFLÄCHE	KUNDENPORTALGRUPPE	LÖSCHEN	BEARBEITEN
Bedarfsanforderung	A/C	Bedarfsanforderungen	Löschen	Bearbeiten
Störungsmeldung	A/C	Störungsmeldungen	Löschen	Bearbeiten
Änderungsanforderung	A/C	Änderungsanforderungen	Löschen	Bearbeiten

Abbildung: Ticketvorlagen-Konfigurator

Eine neue Ticketvorlage hinzufügen

Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche "Ticketvorlage hinzufügen" . Es öffnet sich folgendes Widget:

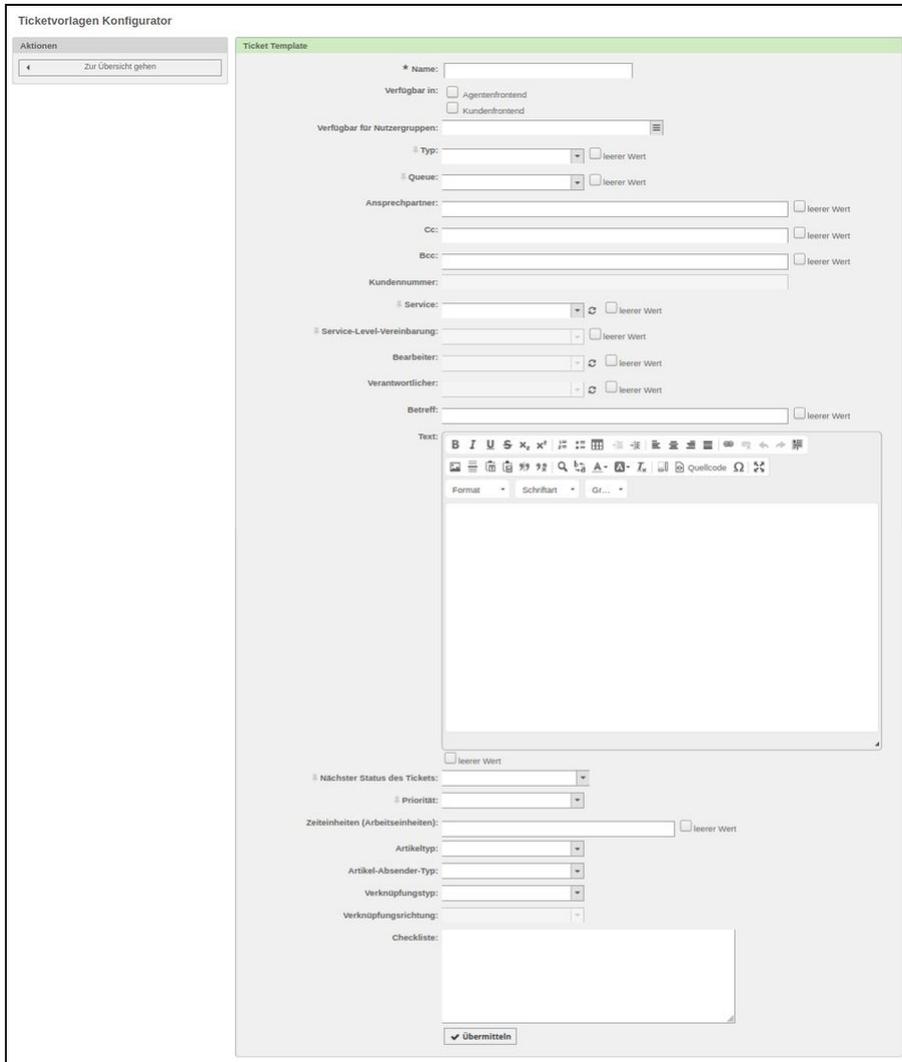


Abbildung: Ticket Template erzeugen

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

7.8 Textbausteine erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Textbausteine erstellen und zuordnen zu bestimmten Queues, Kategorien, Tickettypen oder Ticketstatus. Textbausteine können als CSV-Datei exportiert/importiert werden. Im Widget "Übersicht einschränken" können Sie die Liste mit den Textbausteinen nach Name, Sprache, Gültigkeit und Anzahl filtern.

Verwaltung Textbausteine

Übersicht einschränken

Name:

Sprache:

Gültig:

Anzahl limitieren:

Textbaustein anlegen

Kategorienauswahl

Alle zuklappen | Alle aufklappen

- ALLE (1)
- NICHT ZUGEWIESEN (0)
- Standardantwort (0, 1)

Alle Textbausteine herunterladen

Textbausteine hochladen

Keine Datei ausgewählt.

Liste für Kategorie: ALLE

NAME	OBERFLÄCHE	SPRACHE	GÜLTIG	LÖSCHEN	BEARBEITEN
Standardantwort	A	de	gültig	Löschen	Bearbeiten

Abbildung: Verwaltung Textbausteine

Textbaustein erstellen

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Textbausteins die Schaltfläche "Textbaustein anlegen" .

Referenz

Die folgenden Tags können benutzt werden:

- <KIX_OWNER *>**
Attribute des Ticket-Bearbeiters (z. B. <KIX_OWNER_UserFirstname>).
- <KIX_RESPONSIBLE *>**
Attribute des Ticket-Verantwortlichen (z. B. <KIX_RESPONSIBLE_UserFirstname>).
- <KIX_CURRENT *>**
Attribute des aktuellen Benutzers, der die Aktion angefordert hat (z. B. <KIX_CURRENT_UserFirstname>).
- <KIX_TICKET *>**
Attribute der Ticketdaten (z. B. <KIX_TICKET_TicketNumber>, <KIX_TICKET_TicketID>, <KIX_TICKET_Queue>, <KIX_TICKET_State>).
- <KIX_CUSTOMER_DATA *>**
Attribute des aktuellen Ansprechpartner (z. B. <KIX_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).
- <KIX_CONFIG *>**
Konfigurationseinstellungen (z. B. <KIX_CONFIG_HttpType>).

Beispiel:

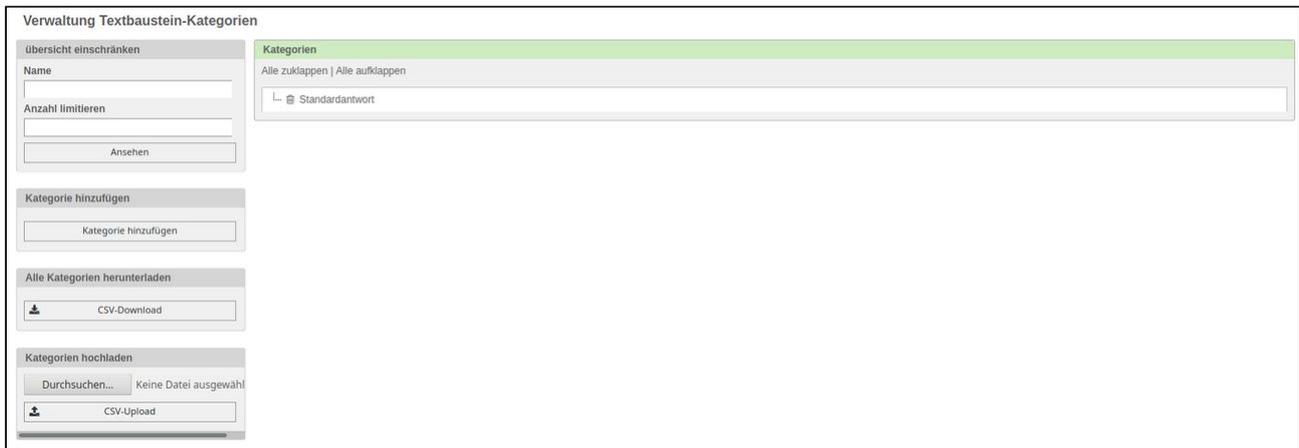
Betreff: Just an example with <KIX_CUSTOMER_SUBJECT[18]>

Text: Hi <KIX_CUSTOMER_FROM>,
your ticket was classified and assigned to "<KIX_TICKET_Queue>"!
Greetings,
<KIX_CURRENT_UserFirstname>

Abbildung: Referenz

7.8.1 Erstellen und Verwalten von Textbaustein-Kategorien

In diesem Bereich können Sie die Kategorien für Textbausteine erstellen und bestehende Kategorien verwalten. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Textbaustein-Kategorien als CSV-Datei zu exportieren oder importieren.



The screenshot shows the 'Verwaltung Textbaustein-Kategorien' interface. On the left, there are several control panels: 'übersicht einschränken' with 'Name' and 'Anzahl limitieren' fields and an 'Ansehen' button; 'Kategorie hinzufügen' with a 'Kategorie hinzufügen' button; 'Alle Kategorien herunterladen' with a 'CSV-Download' button; and 'Kategorien hochladen' with a 'Durchsuchen...' button, a 'Keine Datei ausgewählt' message, and a 'CSV-Upload' button. The main area on the right is titled 'Kategorien' and contains a list with one entry: 'Standardantwort'.

Abbildung: Erstellen und Verwaltung von Textbaustein-Kategorien

Textbaustein-Kategorie hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Kategorie hinzufügen" auf die Schaltfläche "Kategorie hinzufügen". Im folgenden Widget können Sie eine neue Textbaustein-Kategorie erstellen und sie ggf. einer übergeordneten Kategorie zuordnen.



The screenshot shows the 'Textbaustein-Kategorie erstellen' form. On the left, there is an 'Aktionen' panel with a 'Zur Übersicht gehen' button. The main form area is titled 'Textmodulkategorie' and contains a '* Name:' text input field, an 'Übergeordnete Kategorie:' dropdown menu, and an 'Übermitteln' button.

Abbildung: Textbaustein-Kategorie erstellen

7.9 Ticket-Benachrichtigungen erstellen und verwalten

In diesem Bereich können Sie durch Ereignisse gesteuerte Ticket-Benachrichtigungen erstellen und verwalten. Im Widget "Liste" sehen Sie alle im System vorhandenen Benachrichtigungen.

Verwaltung von Ticket-Benachrichtigungen

Aktionen

 Benachrichtigung hinzufügen

 Benachrichtigungen exportieren

Konfigurationsimport

Hier können Sie eine Konfigurationsdatei hochladen, mit der Ticket-Benachrichtigungen im System importiert werden können. Die Datei muss im .yaml-Format vorliegen, so wie sie auch vom Ticket-Benachrichtigungsmodul exportiert wird.

Keine Dat...gewählt.

Bestehende Benachrichtigungen überschreiben?

 Benachrichtigungs-Konfiguration importieren

NAME	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	EXPORT	KOPIEREN	LÖSCHEN
Linked Person Notification (3rd Person)		gültig	05.10.2016 10:30	28.04.2016 10:21			
Linked Person Notification (Agent)		gültig	05.10.2016 10:30	28.04.2016 10:21			
Linked Person Notification (Customer)		gültig	05.10.2016 10:30	28.04.2016 10:21			
Benachrichtigung über neues Ticket		gültig	15.11.2019 10:25	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über erfolgte Ticket Eskalation		gültig	15.11.2019 10:25	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über baldige Ticket Eskalation		gültig	15.11.2019 10:25	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Folgeaktionen (gesperrtes Ticket)		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Folgeaktionen (entsperrtes Ticket)		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Mitteilung bei Überschreiten der Sperrzeit		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über neue Notiz		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Änderung des Ticket-Bearbeiters		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Erreichen der Erinnerungszeit (gesperrtes Ticket)		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Erreichen der Erinnerungszeit (entsperrtes Ticket)		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Änderung der Queue		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Änderung des Ticket Verantwortlichen		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			
Benachrichtigung über Änderung des Services		gültig	28.04.2016 10:20	28.04.2016 10:20			

Abbildung: Verwaltung von Ticket-Benachrichtigungen

7.9.1 Eine neue Benachrichtigung hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Übermitteln". Vergeben Sie im Bereich "Benachrichtigung hinzufügen" einen Namen für die Benachrichtigung und vergeben Sie ggf. einen Kommentar.

Die Option "In Agenteneinstellungen anzeigen" legt fest, ob diese Benachrichtigung in den persönlichen Einstellungen ( in der Toolbar) eines Agenten angezeigt werden soll.

Verwaltung von Ticket-Benachrichtigungen

Aktionen
← Zur Übersicht gehen

Benachrichtigung hinzufügen

* Name:

Kommentar:

In Agenten-Einstellungen anzeigen:

Kurzinfo für die persönlichen Agenten-Einstellungen:
Diese Nachricht wird als Kurzinfo für diese Benachrichtigung im Einstellungsbildschirm der Agenten-Einstellungen angezeigt.

Gültigkeit:

▼ Ereignisse

▼ Ticketfilter

▼ Artikelfilter (Nur für die Events ArticleCreate und ArticleSend)

▼ Empfänger

▼ Benachrichtigungsoptionen

▼ Benachrichtigungstext

Änderungen speichern

oder Abbrechen

▼ Tag-Referenz

Abbildung: Ticket-Benachrichtigungen hinzufügen

Im Bereich "Ereignisse" legen Sie fest, welche Ereignisse die Benachrichtigung auslösen.

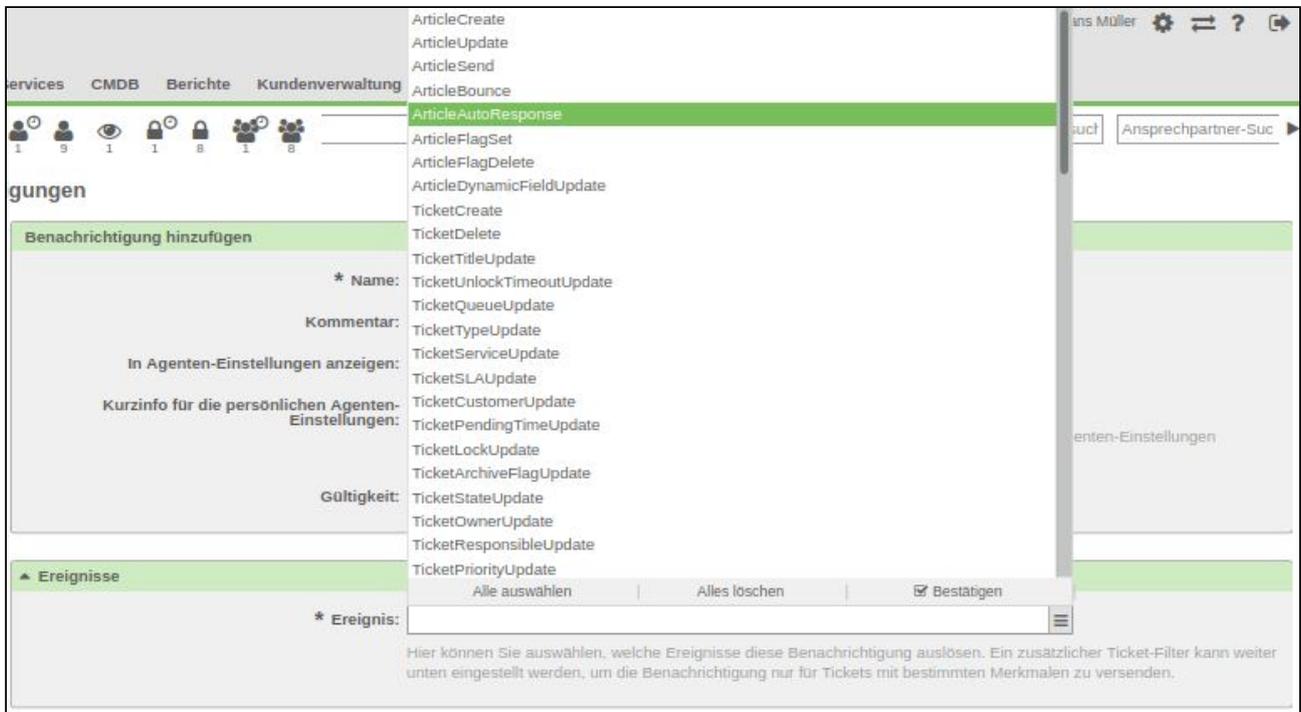
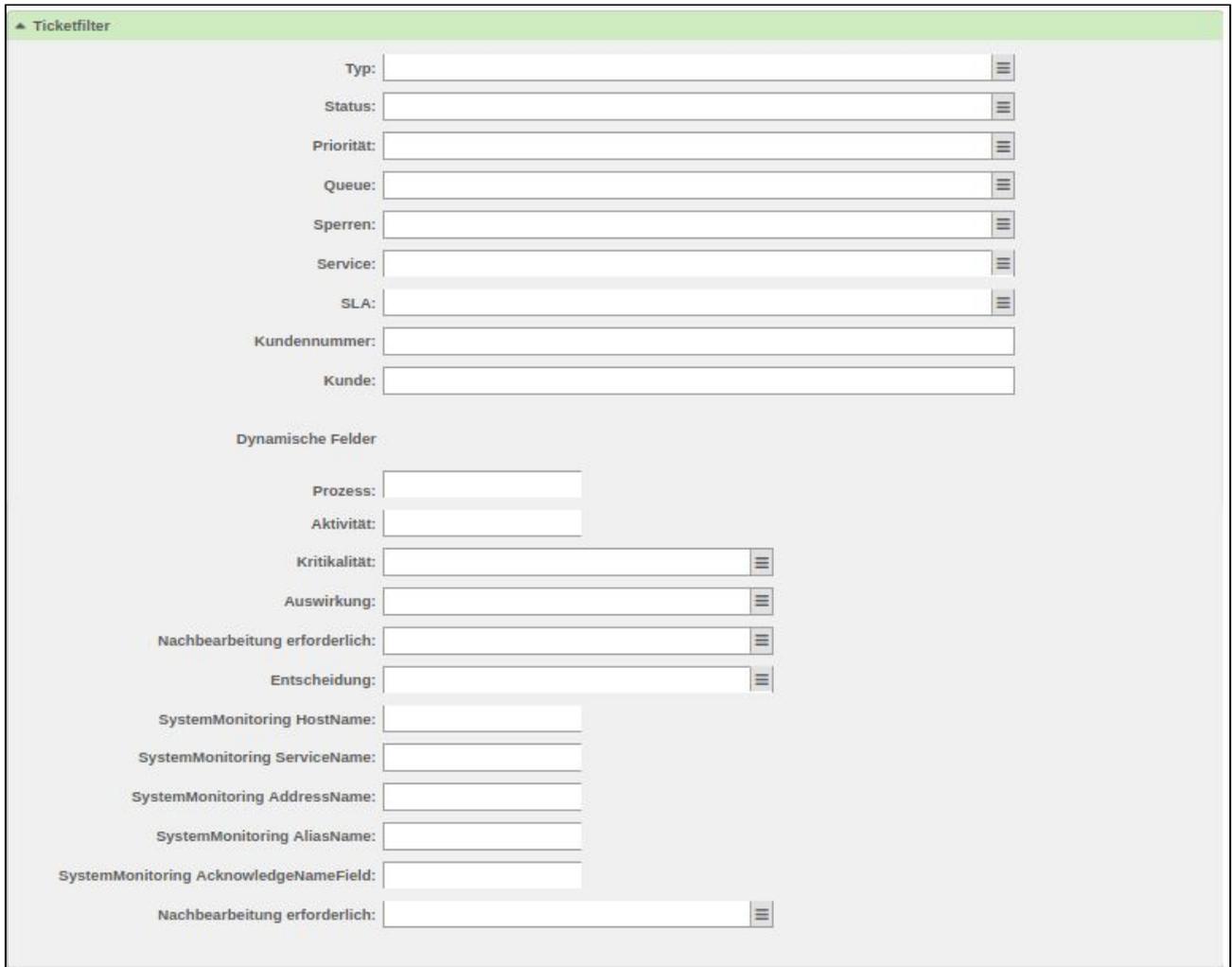


Abbildung: Auswahl des Ereignisses

Im Bereich "Ticketfilter" können Sie über Ticketattribute oder Dynamische Felder einschränken, welche Tickets eine Benachrichtigung auslösen sollen.



The screenshot shows the "Ticketfilter" configuration interface. It features a list of filter criteria, each with a text input field and a menu icon (three horizontal lines) on the right. The criteria are:

- Typ: [input field]
- Status: [input field]
- Priorität: [input field]
- Queue: [input field]
- Sperren: [input field]
- Service: [input field]
- SLA: [input field]
- Kundennummer: [input field]
- Kunde: [input field]

Below these is a section titled "Dynamische Felder" (Dynamic Fields) containing:

- Prozess: [input field]
- Aktivität: [input field]
- Kritikalität: [input field]
- Auswirkung: [input field]
- Nachbearbeitung erforderlich: [input field]
- Entscheidung: [input field]
- SystemMonitoring HostName: [input field]
- SystemMonitoring ServiceName: [input field]
- SystemMonitoring AddressName: [input field]
- SystemMonitoring AliasName: [input field]
- SystemMonitoring AcknowledgeNameField: [input field]
- Nachbearbeitung erforderlich: [input field]

Abbildung: Ticketfilter

Im Bereich "Artikelfilter" können Sie für die Ereignistypen "ArtikelCreate" und "ArticleSend" die Artikel nach Artikeltyp, Artikel-Absender-Typ oder Suchbegriffen einschränken. Zudem stehen Ihnen in diesem Abschnitt alle im System konfigurierten und gültigen Dynamischen Felder zu Artikeln zur Verfügung.

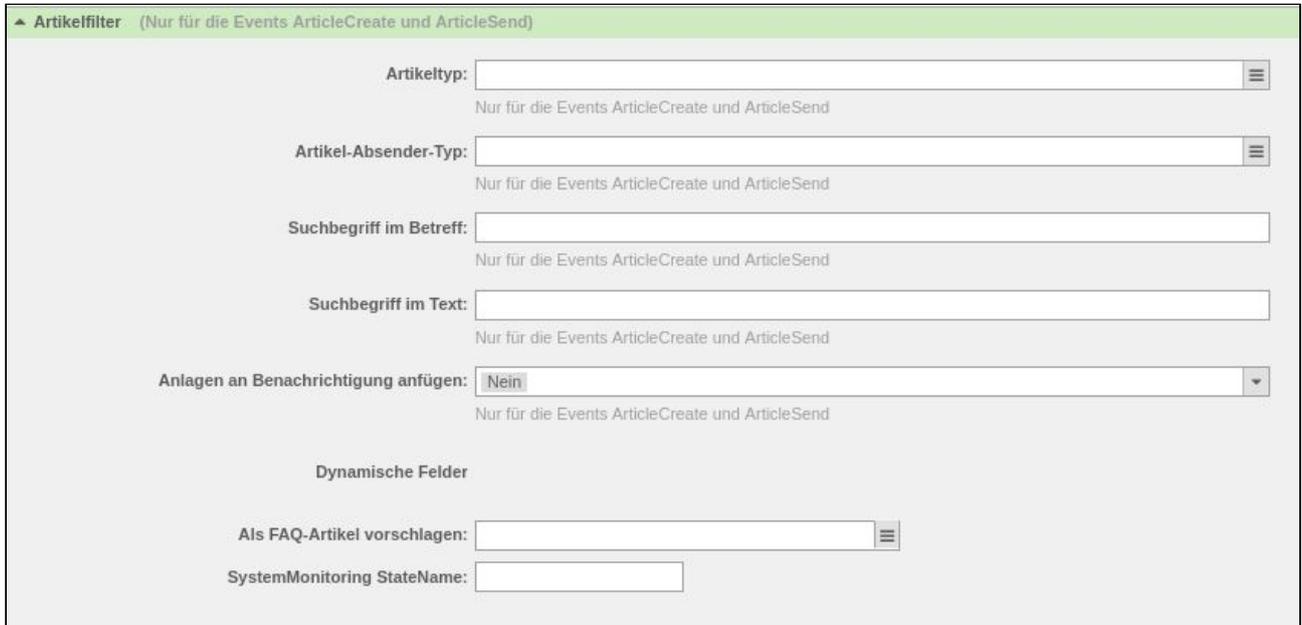


Abbildung: Artikelfilter

Im Bereich "Empfänger" können Sie bei Bedarf einschränken, wer die Benachrichtigungen erhalten soll.

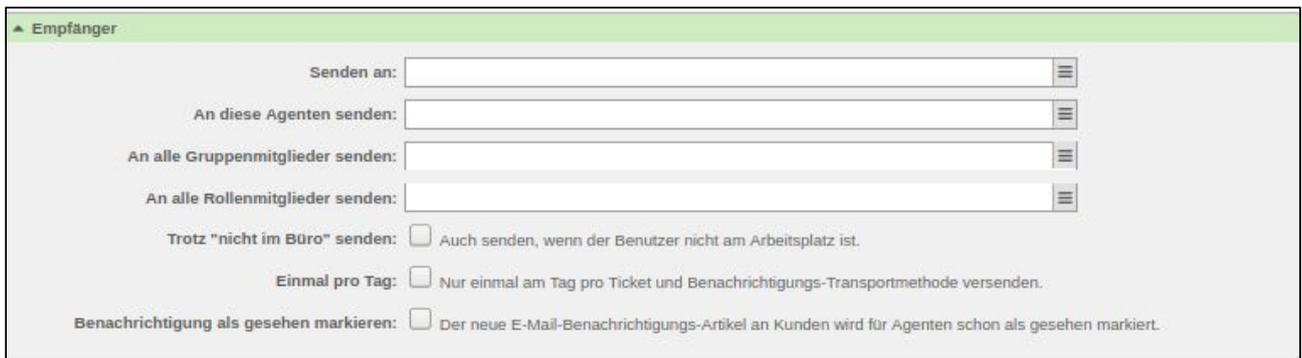


Abbildung: Empfänger

Im Bereich "Benachrichtigungsoptionen" können Sie die Methode für den Versand der Benachrichtigung (E-Mail oder Agent Notification) auswählen. Es muss mindestens eine Methode ausgewählt werden.

Benachrichtigungsoptionen

Dies sind die verfügbaren Methoden für den Versand der Benachrichtigungen an jeden Empfänger. Bitte wählen Sie mindestens eine Methode aus.

Email

Diese Benachrichtigungsart aktivieren:

Zusätzliche Empfänger-E-Mail-Adressen:

Dynamische Felder: AcknowledgeName, Ereignisstartzeit, ITSMCriticality, ITSMDecisionDate

Dynamische Felder Kunde: AcknowledgeName, Ereignisendzeit, Ereignisstartzeit, ITSMCriticality, ITSMDecisionDate

Betreff: Mit Ticketnummer

Artikeltyp der Benachrichtigung: Email-Benachrichtigung (sichtbar für Kunde)

E-Mail-Vorlage: Default

E-Mail-Sicherheit aktivieren:

E-Mail-Sicherheitsstufe:

Wenn Schlüssel/Zertifikat zum Signieren fehlen: Benachrichtigungs-Zustellung überspringen

Wenn Schlüssel/Zertifikat zum Verschlüsseln fehlen: Benachrichtigungs-Zustellung überspringen

Agent Notification (Popup/Dashboard)

Diese Benachrichtigungsart aktivieren:

Verfallszeit: 1440

Geschäftszeit:

Popup:

Betreff: Mit Ticketnummer

Abbildung: Benachrichtigungsoptionen

Im Bereich "Benachrichtigungstext" können Sie den Text zur Benachrichtigung eingeben.

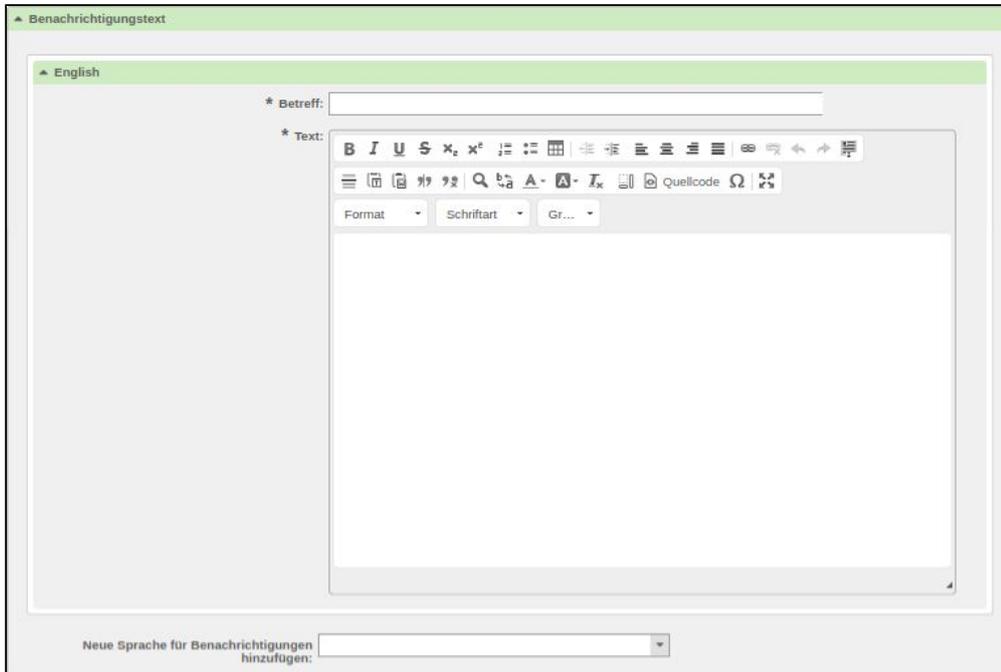


Abbildung: Benachrichtigungstext

Es sind Platzhalter möglich, die im Bereich "Referenz" gelistet sind. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

7.10 ACLs konfigurieren und verwalten

In diesem Bereich können Sie Access Control Lists (ACLs) konfigurieren und verwalten. Mit ACLs können Sie nach bestimmten Objekten und Attributen in der Datenbank filtern und auf die Filterergebnisse bestimmte Aktionen und Wertänderungen einschränken oder verhindern. In der Liste sind alle definierten ACLs aufgelistet.

ACL-Verwaltung

Filter für ACLs

Aktionen

Neue ACL erstellen

ACLs in Betrieb nehmen

ACLs exportieren

Konfiguration importieren

Hier können Sie über eine Konfigurationsdatei ACLs ins System importieren. Diese Datei muss das vom ACL Editor verwendete .ymf Format haben.

Keine Dat...gewählt.

Existierende ACLs überschreiben?

ACL-Konfiguration(en) importieren

Beschreibung

Wenn Sie eine ACL erstellen möchten, können Sie sie von einem anderen System importieren oder eine ganz neue erstellen.

Änderungen an den ACLs wirken sich erst aus, wenn sie die Konfiguration in Betrieb nehmen. Dabei werden die Änderungen in der Konfiguration gespeichert.

ACLs

Hinweis: Diese Tabelle stellt die Ausführungsreihenfolge der ACLs dar. Wenn Sie die Reihenfolge ändern möchten, ändern Sie bitte die Namen der betroffenen ACLs.

ACL-NAME	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	EXPORT	KOPIEREN
Keine Daten gefunden.				

Abbildung: ACL-Verwaltung

7.10.1 Eine neue ACL erstellen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Neue ACL erstellen". Es erscheint folgendes Widget:

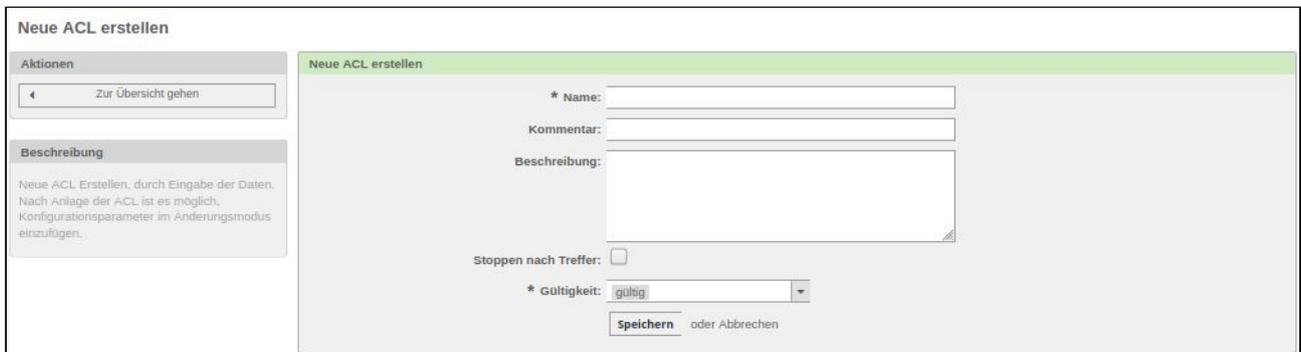


Abbildung: Neue ACL erstellen

Vergeben Sie einen Namen, optional einen Kommentar und Beschreibung. Die Option "Stoppen nach Treffer" legt fest, ob die ACL nach einem Treffer in der Suche weiter ausgeführt wird. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

7.10.2 Eine ACL bearbeiten

Klicken Sie in der Liste auf die ACL, die Sie bearbeiten möchten. Es erscheint folgendes Widget:

ACL 500_TicketTypeMaintenance_ActionAgentTicketX bearbeiten

Aktionen

Zur Übersicht gehen

Beschreibung

Filterbedingungen: Stellt die Filterbedingungen dieser ACL ein. Verwenden Sie 'Properties' um den Wert aus dem aktuellen Bildschirm zu prüfen oder 'PropertiesDatabase' für den Wert des Tickets, wie es in der Datenbank gespeichert ist.

Wertänderungen: Stellt die Wertänderungen ein für den Fall, dass die Filterbedingungen zutreffen. Hierbei ist 'Possible' eine Positivliste und 'PossibleNot' eine Negativliste.

Prüfen Sie die offizielle Dokumentation.

ACL-Information bearbeiten

* Name: 500_TicketTypeMaintenance_ActionAgentTicketX

Kommentar: for maintenance actions

Beschreibung: If it is a maintenance ticket, hide several ticket actions

Stoppen nach Treffer:

* Gültigkeit: gültig

ACL-Struktur bearbeiten

Filterbedingungen

▼ Properties

▼ Ticket

Type:

Maintenance

Wertänderungen

▼ PossibleNot

▼ Action

AgentTicketClose

AgentTicketFreeText

AgentTicketMerge

AgentTicketMergeToCustomer

AgentTicketMove

AgentTicketPending

AgentTicketMasterSlave

AgentLinkObject

AgentTicketEmailOutbound

AgentTicketPhoneOutbound

AgentTicketPhoneInbound

AgentTicketCustomer

AgentTicketZoomTabActionCommon

▼ Possible

Save ACL

oder oder

Abbildung: ACL-Struktur bearbeiten

Im Bereich "Filterbedingungen" werden die Objekte und Objekt-Attribute definiert, nach denen in der Datenbank gefiltert werden soll.

"Properties": Überprüft den Wert eines Attributes aus dem aktuellen Bildschirm.

"Properties Database": Überprüft den Wert eines Attributes, so wie es in der Datenbank gespeichert ist.

Sie können nach folgenden Bedingungen filtern:

- CustomerUser - Die ACL bezieht sich auf den/die angegebenen Ansprechpartner.
- DynamicField - Die ACL bezieht sich auf die angegebenen dynamischen Felder.
- Frontend - Die ACL bezieht sich auf die angegebenen Aktionen im Frontend.
- Owner - Die ACL bezieht sich auf den Besitzer eines Tickets.
- Priority - Die ACL bezieht sich auf die Priorität eines Tickets.

- Process - Die ACL bezieht sich auf einen Prozess.
- Queue - Die ACL bezieht sich auf eine Queue.
- Responsible - Die ACL bezieht sich auf den Verantwortlichen eines Tickets.
- Service - Die ACL bezieht sich auf einen Service.
- SLA - Die ACL bezieht sich auf einen SLA.
- Ticket - Die ACL bezieht sich auf Ticketattribute.
- Type - Die ACL bezieht sich auf den Tickettyp.
- User - Die ACL bezieht sich auf einen Nutzer.

Im Bereich "Wertänderungen" können Sie die Einschränkungen angeben.

Possible: Diese Wertänderungen, Aktionen oder Prozesse sind möglich (Positiv-Liste).

PossibleNot: Diese Wertänderungen, Aktionen oder Prozesse sind nicht möglich (Negativ-Liste).

PossibleAdd: fügt fehlende Elemente hinzu, die in anderen ACLs reduziert wurden. "PossibleAdd" wird nur zusammen mit anderen ACLs verwendet, die über "Possible" oder "PossibleNot"-Abschnitte verfügen.

Um die Bearbeitung wirksam zu machen, klicken Sie "Speichern" oder "Speichern und Abschließen".

7.10.3 Eine ACL ausführen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "ACLs in Betrieb nehmen". Die ACLs werden nun in alphanumerischer Reihenfolge, wie in der Liste dargestellt, ausgeführt. Wenn Sie möchten, dass eine ACL zu einem anderen Zeitpunkt ausgeführt wird, müssen Sie den Namen der ACL entsprechend ändern.

7.10.4 Eine ACL exportieren/importieren

Die ACLs können im .yaml-Format exportiert und importiert werden.

7.11 Öffentliche Tickets

Diese Funktionalität erweitert das öffentliche Frontend so, dass unregistrierte / unbekannte Kunden Tickets wie im Kunden-Frontend erzeugen können und Zugriff via automatisch erzeugtem Token haben können.

Um die Einstellungen für diese Funktion zu konfigurieren, wählen Sie in der SysConfig die Gruppe "KIX Professional". Nachdem die Seite neu geladen wurde, wählen Sie eine der Untergruppen:

Frontend::Public::Ticket::ViewNew oder *Frontend::Public::Ticket::ViewZoom*.

Bildschirm nach Erstellen eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###NextScreenAfterNewTicket*

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welcher Bildschirm nach einer Ticketerstellung im öffentlichen Frontend angezeigt wird.

 **Bitte beachten:** Diese Einstellung ist notwendig. Der Standardwert ist "*PublicTicketZoom*".

Ticketattribut: Priorität eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###Priority*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, die Ticket-Priorität im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Nein".

Ticketattribut: Standard-Priorität eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###PriorityDefault*

Diese Einstellung legt die Standard-Priorität eines neuen Ticket im öffentlichen Frontend fest. Der Standardwert ist "3 normal".

Ticketattribut: Queue eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###Queue*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, die Ticket-Queue für ein neues Ticket im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Ja".

 **Bitte beachten:** Wenn diese Einstellung auf "Nein" gesetzt ist, sollte die Einstellung "*Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###QueueDefault*" konfiguriert werden.

Ticketattribut: Standard-Queue eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###QueueDefault*

Diese Einstellung definiert die Standard-Queue für neue Tickets im öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "Postmaster".

Ticketattribut: Tickettyp eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###TicketType*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, den Ticket-Typ für ein neues Ticket im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Nein".

 **Bitte beachten:** Wenn diese Einstellung auf "Nein" gesetzt ist, sollte die Einstellung "*Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###TicketTypeDefault*" konfiguriert werden.

Ticketattribut: Standard-Tickettyp eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###TicketTypeDefault*

Diese Einstellung definiert den Standard-Tickettyp für neue Tickets im öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "Incident".

Ticketattribut: Service eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###Service*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, den Ticket-Service für ein neues Ticket im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Nein".

Ticketattribut: SLA eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###SLA*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, den SLA für ein neues Ticket im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Nein".

Ticketattribut: Service als Pflichtattribut eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###ServiceMandatory*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, dann muss das Ticketattribut "Service" gesetzt werden (Pflichtfeld). Der Standardwert ist "Nein".

Ticketattribut: SLA als Pflichtattribut eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###SLAMandatory*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, dann muss das Ticketattribut "SLA" gesetzt werden (Pflichtfeld). Der Standardwert ist "Nein."

Ticketattribut: Standard-Status eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###StateDefault*

Diese Einstellung definiert den Standard-Status für ein neues Ticket im öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "new".

Ticketattribut: Artikeltyp eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###ArticleType*

Diese Einstellung definiert den Standard-Typ für ein neues Ticket im öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "webrequest".

Ticketattribut: Absendertyp eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###SenderType*

Mit dieser Einstellung legen Sie den Absendertyp für neue Tickets im öffentlichen Frontend fest. Der Standardwert ist "customer".

Ticketattribut: Standard-Historientyp eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###HistoryType*

Mit dieser Einstellung legen Sie den Standard-Historientyp für neue Tickets im öffentlichen Frontend fest. Der Standardwert ist "WebRequestCustomer".

Ticketattribut: Kommentar für Historieeinträge eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###HistoryComment*

Mit dieser Einstellung legen Sie den Kommentar für neue Historieeinträge eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend fest.

Ticketattribut: Dynamische Felder eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketMessage###DynamicField*

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, ob und welche dynamischen Felder beim Erstellen eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend zur Verfügung stehen.

Mögliche Werte im Feld "Inhalt" sind:

- 0 = deaktiviert
- 1 = aktiviert
- 2 = aktiviert und Pflicht

 Wenn die eingetragenen dynamischen Felder auch im Ticketinhalt sichtbar sein sollen, müssen sie auch in der Einstellung: "*PublicTicketZoom###DynamicField*" angegeben sein.

Empfänger-Ziel im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *PublicPanelSelectionType*

Mit dieser Einstellung legen Sie das Empfangsziel eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend fest. "*Queue*" zeigt alle Queues. "*SystemAdress*" zeigt alle Systemadressen. Der Standardwert ist "*Queue*".

Darstellung des Empfängers im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *PublicPanelSelectionString*

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, wie der Empfänger eines neuen Tickets im öffentlichen Frontend dargestellt wird. Bei der Auswahl der Option "*Queue*" in "*PublicPanelSelectionType*" wird mit "<>" der Name der Queue angezeigt. Bei der Auswahl der Option "*Queue*" in "*PublicPanelSelectionType*" wird mit "<>" der Name und die E-Mail-Adresse des Empfängers (System-E-Mail-Adresse) angezeigt.

 **Bitte beachten:** Diese Einstellung ist notwendig. Der Standardwert ist "*Queue*".

Auswählbare Queues im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *PublicPanelOwnSelection*

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welche Queues für Ticket-Empfänger im öffentlichen Frontend gültig sind. Der Eintrag im Feld "*Schlüssel*" ist die Queue. Der Eintrag im Feld "*Inhalt*" der angezeigte Name der Queue.

 **Bitte beachten:** Diese Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

Antwortfunktion für öffentliche Tickets

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###FollowUp*

Mit dieser Einstellung aktivieren/deaktivieren Sie die Möglichkeit im öffentlichen Frontend auf ein Ticket zu antworten. Der Standardwert ist "Ja".

Bildschirm nach Antwort im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###NextScreenAfterFollowUp*

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welcher Bildschirm nach einer Antwort auf ein Ticket im öffentlichen Frontend erscheint. Der Standardwert ist "PublicTicketZoom".

Antwort im öffentlichen Frontend - Ticketattribute setzen: Priorität

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###Priority*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, die Ticketpriorität im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Nein".

Antwort im öffentlichen Frontend - Ticketattribute setzen: Priorität - Standard

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###PriorityDefault*

Mit dieser Einstellung definieren Sie die Standard-Priorität von Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "3 normal".

Antwort im öffentlichen Frontend - Ticketattribute setzen: Status

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###State*

Wenn diese Einstellung auf "Ja" gesetzt wird, hat der Kunde die Möglichkeit, den Ticketstatus im öffentlichen Frontend zu setzen. Der Standardwert ist "Nein".

Antwort im öffentlichen Frontend - Ticketattribute setzen: Status - Standard

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###StateDefault*

Mit dieser Einstellung definieren Sie den Standard-Folgestatus für Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "open".

Antwort im öffentlichen Frontend - Ticketattribute setzen: Dynamische Felder

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###DynamicField*

Mit dieser Einstellung können Sie dynamische Felder definieren, die in der Ticket-Detailansicht im öffentlichen Frontend angezeigt werden sollen.

Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend: ArticleType

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###ArticleType*

Mit dieser Einstellung definieren Sie den Standard-Typ für Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "webrequest".

Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend: Absendertyp

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###SenderType*

Mit dieser Einstellung definieren Sie den Absendertyp für Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "customer".

Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend: Historientyp

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###HistoryType*

Mit dieser Einstellung definieren Sie den Standard-Historientyp für Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend. Der Standardwert ist "FollowUp".

Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend: Historienkommentar

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###HistoryComment*

Mit dieser Einstellung legen Sie den Kommentar für neue Historieneinträge für Ticketnotizen aus dem öffentlichen Frontend fest.

Angezeigte Attribute in der Ticket-Detailansicht im öffentlichen Frontend

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###AttributesView*

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welche Ticketattribute in der Ticketdetailansicht im öffentlichen Frontend angezeigt werden. Der Eintrag im Feld "Schlüssel" ist das Attribut. Der Eintrag im Feld "Inhalt" ist: 0 = deaktiviert / 1 = aktiviert.

7.12 Farbliche Hervorhebung von Tickets erweitern

Tickets können in Abhängigkeit von Tickettyp und -status verschiedenfarbig in Übersichten dargestellt werden. Bei Bedarf (Anlegen neuer Tickettypen bzw neuer Ticketstatus) können Sie weitere Farben im System zuordnen.

Gehen Sie dazu in der SysConfig zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Core::Web*.

KIX4OTRSTicketOverviewSmallHighlightMapping
Konfiguriert welches Ticket welchen Style erhalten soll, es gibt hierfür zwei Möglichkeiten. Die erste ist eine Abhängigkeit nach Attributen wie Service, SLA, Type, State ... Mehr anzeigen

Schlüssel	Inhalt
900##State::new UserSkin:::dark	color: #38BD38; <input type="text"/>
901##State::closed successful UserSkin:::dark	color: #A9A9A9; <input type="text"/>
902##State::closed unsuccessful UserSkin:::dark	color: #A9A9A9; <input type="text"/>
903##State::pending auto close+ UserSkin:::dark	color: #1A1A84; <input type="text"/>
904##State::pending auto close- UserSkin:::dark	color: #1A1A84; <input type="text"/>
905##State::pending reminder UserSkin:::dark	color: #1A1A84; <input type="text"/>
closed successful	color: darkgrey; <input type="text"/>
closed unsuccessful	color: darkgrey; <input type="text"/>
new	color: darkgreen; <input type="text"/>
pending auto close+	color: darkblue; <input type="text"/>
pending auto close-	color: darkblue; <input type="text"/>
pending reminder	color: darkblue; <input type="text"/>

KIX4OTRSTicketOverviewLargeHighlightMapping
Konfiguriert welches Ticket welchen Style erhalten soll, es gibt hierfür zwei Möglichkeiten. Die erste ist eine Abhängigkeit nach Attributen wie Service, SLA, Type, State ... Mehr anzeigen

Schlüssel	Inhalt
closed successful	background-color: darkgrey; <input type="text"/>
closed unsuccessful	background-color: lightgrey; <input type="text"/>
new	background-color: lightgreen; <input type="text"/>
pending auto close+	background-color: lightblue; <input type="text"/>
pending auto close-	background-color: lightblue; <input type="text"/>
pending reminder	background-color: lightblue; <input type="text"/>

Abb.: Beispielkonfiguration farblicher Hervorhebung unter Berücksichtigung des genutzten Skins

- KIX4OTRSTicketOverviewSmallHighlightMapping
- KIX4OTRSTicketOverviewLargeHighlightMapping

Diese Einstellung legt fest, welcher Ticketstatus (Schlüssel) welches Aussehen (Inhalt) erhalten soll.

Die Konfiguration der Farben über den Schlüssel "KIX4OTRSTicketOverviewSmallHighlightMapping" wird angewendet für die Ansicht "Small", für die KIXSidebar "TicketWorkflow", für die Dashlets "TicketGeneric" sowie für die Widgets "LinkObject::Ticket".

Die Konfiguration der Farben über den Schlüssel "KIX4OTRSTicketOverviewLargeHighlightMapping" findet Anwendung in der Ansicht "Medium" sowie in der "Preview" Ansicht.



Für den Eintrag in der Spalte "Schlüssel" gibt es zwei Möglichkeiten.

- Die erste Möglichkeit ist eine Abhängigkeit nach Attributen wie Service, SLA, Type, State oder Priority und dessen Wertname herzustellen. Der Schlüssel besteht dabei aus 000###Attribut::Wertname oder als Kombination mit mehreren Attributen 000###Attribut::Wertname|||Attribut2::Wertname (||| ist ein logisches UND). Die Zahl am Anfang legt dabei, die Priorität der Abarbeitung fest. Zu jedem Attribut können mehrere Werte (durch Semikolon separiert) betrachtet werden. Des weiterem können Prüfungen mit dem Wert "EMPTY" nach Leerwerten oder mit "[regexp]" über reguläre Ausdrücke durchgeführt werden.
- Die zweite Möglichkeit besteht darin, den gewünschten Ticketstatus als Schlüssel zu hinterlegen.

Für den Eintrag in der Spalte "Inhalt" kann jeder mögliche CSS-Ausdruck verwendet werden. Dabei kann nicht nur die Farbe hinterlegt werden, sondern auch ob der Inhalt fett gedruckt werden soll oder das Feld eine Hintergrundfarbe hat.

7.13 Tickets archivieren

Um Ihr System aktuell und schnell zu halten, gibt es die Möglichkeit, Tickets zu archivieren. Auf diese Tickets wird dann nicht mehr zugegriffen, wenn ein Agent eine reguläre Ticketsuche durchführt oder einen Generic Agent Job ausführt. Ihr System muss folglich nicht so große Mengen von Tickets verarbeiten.

So verwenden Sie die Archivfunktion:

- Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::Ticket*. Aktivieren Sie den Schlüssel *,Ticket::ArchiveSystem'*, welcher standardmäßig auf "Nein" steht.
- Legen Sie nun über den Generic Agent einen Job an.
 - Geben Sie im Abschnitt *Job-Einstellungen* einen Namen ein und wählen Sie die richtigen Optionen, um diesen Job zu planen.
 - Definieren Sie die Ticket-Filter im Abschnitt *Tickets selektieren*.
 - Setzen Sie im Abschnitt *Ticket-Attribute aktualisieren/hinzufügen* das Feld *Ausgewählte Tickets archivieren* auf *Tickets archivieren*.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Führen Sie den Job aus. Das System zeigt alle Tickets an, die beim Ausführen des Generic-Agent-Jobs archiviert werden sollen.

7.14 Einstellungen in Ticket Detailansicht

Um bei Tickets mit vielen Artikeln die Zugriffszeiten deutlich zu verkürzen, besteht die Möglichkeit die Pagination (den Seitenverlauf) einzustellen.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom*.

Gehen Sie zum Schlüssel "*Ticket::Frontend::MaxArticlesPerPage*". Dieser steht standardmäßig auf dem Wert "1000" und gibt die maximale Anzahl von Artikeln an, welche auf einer Seite in der Ticket Detailansicht angezeigt werden.

Ändern Sie den Wert des Schlüssels auf eine kleinere Anzahl, z. B. 50 und speichern dies ab. Nach dem Aktualisieren lädt das Ticket auf diese Weise schneller.



NR.	SENDER	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT
2	Kunde		838@example.com	Good morning!	07.11.2022 11:59
1	Kunde		414@slow-company-example-sales.com	What a wonderful day!	07.11.2022 11:59

Ebenfalls in der *SysConfig*, Gruppe *Ticket*, Untergruppe *Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom* finden Sie den Schlüssel *Ticket::Frontend::ZoomExpandSort*. Dieser gibt die Reihenfolge an, in der die Artikel sortiert sind. Standardwert ist "umgekehrt", das heißt jüngster Artikel zuerst, ältester Artikel zuletzt. Alternative ist die "normale" Anzeige, das heißt ältester Artikel zuerst, jüngster Artikel zuletzt.

Ein weiterer Schlüssel zur Einstellung der Ticket Detailansicht heißt *Ticket::Frontend::TicketArticleFilter*. Darüber können Sie verschiedene Artikelfilter in der Detailansicht aktivieren. Der Standardwert des Schlüssels ist "Nein", heißt initial steht keine Filterfunktion zur Verfügung.



8 Config-Item-Einstellungen

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Definitionen für Config Items erzeugen und verwalten
- Geositionen anlegen und verwalten

8.1 Definitionen für ConfigItems erstellen und verwalten

In diesem Bereich können Sie die Definitionen für die ConfigItem-Klassen erstellen und verwalten. Im Widget "Liste" sehen Sie alle im System definierten ConfigItem-Klassen.

Im Admin-Bereich "General Katalog" können Sie bei Bedarf neue ConfigItem-Klassen erstellen. Wählen Sie dazu die Katalog-Klasse "ITSM::ConfigItem::Class" und fügen Sie die gewünschte Klasse als neuen Katalogeintrag für diese Klasse hinzu.

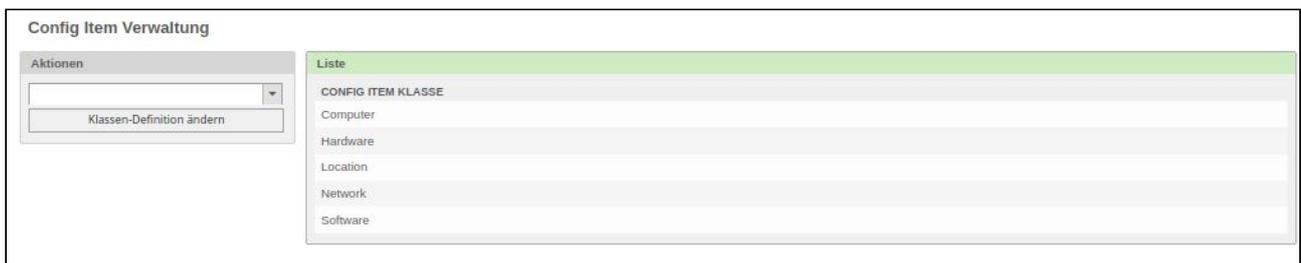


Abbildung: ConfigItem-Verwaltung

8.1.1 Eine Klassendefinition bearbeiten

Klicken Sie zuerst in der Liste auf die ConfigItem-Klasse, die Sie bearbeiten möchten. Klicken Sie danach auf den Button "Klassen-Definition ändern" im Widget "Aktionen".

Es öffnet sich ein neues Widget mit der Klassendefinition.

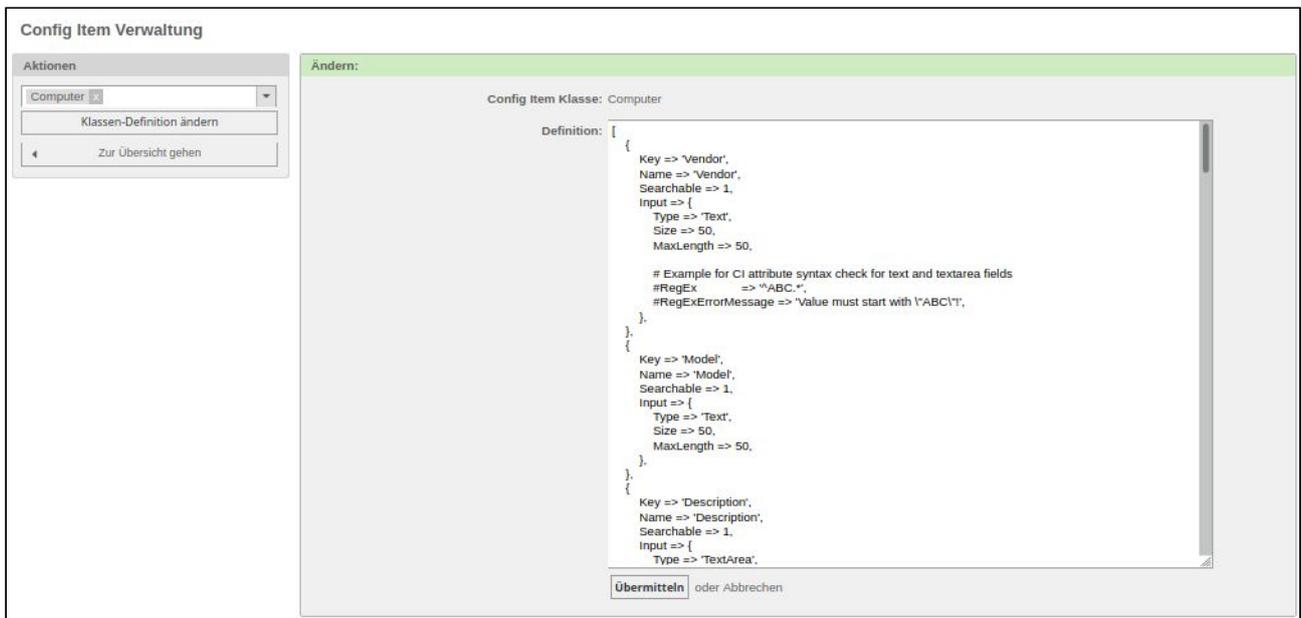


Abbildung: Klassendefinition bearbeiten

Editieren Sie die Klasse im Textfeld "Definition" und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

✓ Zur Anpassung der Klassendefinitionen empfehlen wir einen externen Perl-Editor, weil Strukturfehler deutlicher sichtbar sind.

8.1.2 Übersicht der Attribute für Config Item Klassen

8.1.2.1 Allgemeine Key / Values

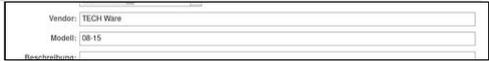
Die in den einzelnen Attributtypen verwendeten allgemeinen Keys und ihre zugehörigen Values werden hier erklärt. Spezielle dann weiter unten in der Übersicht über die CI-Attributtypen.

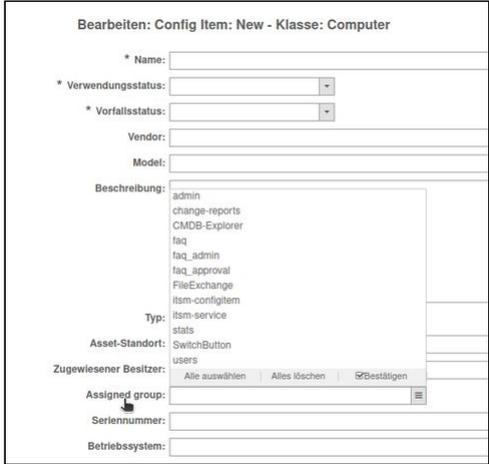
Schlüssel (Key)	Wert (Value)	Beispiel	Erklärung
Key	String alphanumerisch	Key => 'Model',	interner Key
Name	String	Name => 'Model',	angezeigter Wert
Searchable	0 1	Searchable => 1,	verfügbar in der CI-Suche
CustomerViewable	0 1	CustomerViewable => 1,	angezeigt im Kundenfrontend
CountMin	0..n	CountMin => 0,	Mindestanzahl Eingabefelder von diesem Typ
CountMax	0..n	CountMax => 1,	Maximalanzahl Eingabefelder von diesem Typ
CountDefault	0..n	CountDefault => 0,	Anzahl Eingabefelder von diesem Typ initial

Schlüssel (Key)	Wert (Value)	Beispiel	Erklärung
SuppressVersionAdd	UpdateLastVersion Ignore	SuppressVersionAdd => 'UpdateLastVersion',	Unterdrückt das Erstellen einer neuen Version <ul style="list-style-type: none"> • UpdateLastVersion: Wenn dieser Wert gesetzt ist und kein anderes Attribut geändert wurde, wird der Wert in der aktuellen Version angepasst ohne eine neue Version zu erstellen • Ignore: Wenn dieser Wert gesetzt ist und kein anderes Attribut geändert wurde, passiert nichts. Es wird auch keine neue Version erzeugt.
Input	Hash	Input => { }	Definition der Parameter für das Eingabefeld
Input → Type	String ohne Leer-/ Sonderzeichen	Type => 'Text',	siehe Tabelle unten stehend
Input → Size	1...n	Size => 50,	Größe des Eingabefeldes
Input → MaxLength	1...n	MaxLength => 50,	maximale Länge des Eintrages
Input → Translation	0 1	Translation => 1,	Wertübersetzung (geht nur bei Feldern, mit vorgelegten Werten)
Input → Required	0 1	Required => 1,	Pflichtfeld
Sub	Array of Hashes	Sub => [{ }]	Sub kennzeichnet einen Block mit weiteren untergeordneten Attributen

8.1.2.2 Verfügbare Attributtypen

Nachfolgend finden Sie eine Auswahl an Attributtypen:

Attribut	Paket	Verwendung	Anmerkung									
Text	KIX	<pre> { Key => 'Model', Name => 'Model', Input => { Type => 'Text', Size => 50, MaxLength => 50, RegEx => '^ABC.*', RegExErrorMessage => 'Value must start with \"ABC\"!', }, }, </pre>	<p>Eingabe von Text mit der Möglichkeit, die Eingabe via Regexp zu prüfen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Key</th> <th>Value</th> <th>Hinweise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RegEx</td> <td>String</td> <td>valider regulärer Ausdruck</td> </tr> <tr> <td>RegExErrorMessage</td> <td>String</td> <td>Fehlermeldung, wenn der Ausdruck nicht zutrifft</td> </tr> </tbody> </table> 	Key	Value	Hinweise	RegEx	String	valider regulärer Ausdruck	RegExErrorMessage	String	Fehlermeldung, wenn der Ausdruck nicht zutrifft
Key	Value	Hinweise										
RegEx	String	valider regulärer Ausdruck										
RegExErrorMessage	String	Fehlermeldung, wenn der Ausdruck nicht zutrifft										
TextArea	KIX	<pre> { Key => 'Description', Name => 'Description', Searchable => 1, Input => { Type => 'TextArea', }, }, </pre>	<p>Eingabe von mehrzeiligem Text (kein HTML)</p> 									

Attribut	Paket	Verwendung	Anmerkung						
GeneralCatalog	KIX	<pre>{ Key => 'Type', Name => 'Type', Input => { Type => 'GeneralCatalog', Class => 'ITSM::ConfigItem::Comp uter::Type', }, },</pre>	<p>Einbinden von Werten aus dem General Catalog</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Key</th> <th>Value</th> <th>Hinweis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Class</td> <td>String</td> <td>valide General Catalog-Klasse</td> </tr> </tbody> </table> 	Key	Value	Hinweis	Class	String	valide General Catalog-Klasse
Key	Value	Hinweis							
Class	String	valide General Catalog-Klasse							
CIGroupAccess	KIX	<pre>{ Key => 'AccessGroup', Name => 'Access Group', Input => { Type => 'CIGroupAccess', }, },</pre>	<p>Stellt eine Auswahl bereit, welche Gruppe als Agent erforderlich ist, um ConfigItems in der Übersicht und als Detailansicht zu betrachten</p> 						

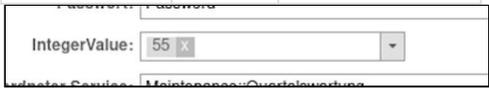


Attribut	Paket	Verwendung	Anmerkung
Customer	KIX	<pre>{ Key => 'Owner', Name => 'Assigned owner', Input => { Type => 'Customer', }, },</pre>	<p>Einbinden von Ansprechpartnern</p> <p>Zugewiesener Besitzer: "Karl-Theodor Friedrich August Götthard von Waldhausen-Kleinbungen-Lahn" <thorname@gmail.de></p>
CustomerCompany	KIX	<pre>{ Key => 'CustomerCompany', Name => 'Customer Company', Input => { Type => 'CustomerCompany', }, },</pre>	<p>Einbinden von Kunden / Firmen</p> <p>Kunden-Firma: 1001 Muttermann & Sohn KG Kundennummer:</p> <p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dropdown mit Kunden/Firmen• Gesucht wird nach dem Namen des Kunden• Beim Export/Import wird die ID verwendet• Nutzung in den Berichten möglich

Attribut	Paket	Verwendung	Anmerkung									
DateTime	KIX	<pre>{ Key => 'LdmsLastScanDate', Name => 'LDMS Last Scan', Input => { Type => 'DateTime', YearPeriodPast => 20, YearPeriodFuture => 10, }, },</pre>	<p>Eingabe eines Datums mit Zeitangabe</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Key</th> <th>Value</th> <th>Hinweise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>YearPeriodPast</td> <td>positiver Integer</td> <td>Wie viele Jahre sind vom aktuellen Jahr in die Vergangenheit auswählbar</td> </tr> <tr> <td>YearPeriodFuture</td> <td>positiver Integer</td> <td>Wie viele Jahre sind vom aktuellen Jahr in die Zukunft auswählbar</td> </tr> </tbody> </table> 	Key	Value	Hinweise	YearPeriodPast	positiver Integer	Wie viele Jahre sind vom aktuellen Jahr in die Vergangenheit auswählbar	YearPeriodFuture	positiver Integer	Wie viele Jahre sind vom aktuellen Jahr in die Zukunft auswählbar
Key	Value	Hinweise										
YearPeriodPast	positiver Integer	Wie viele Jahre sind vom aktuellen Jahr in die Vergangenheit auswählbar										
YearPeriodFuture	positiver Integer	Wie viele Jahre sind vom aktuellen Jahr in die Zukunft auswählbar										
Date	KIX	<pre>{ Key => 'WarrantyExpirationDate', Name => 'Garantieende', Input => { Type => 'Date', YearPeriodPast => 20, YearPeriodFuture => 10, }, },</pre>	<p>Eingabe eines Datums</p> 									

Attribut	Paket	Verwendung	Anmerkung												
GeoCoordinate	KIX	<pre data-bbox="507 398 906 963"> { Key => 'ExampleCoordinate', Name => 'ExampleCoordinate', Input => { Type => 'GeoCoordinate', DisplayFormat => 'Degree', InputFormat => 'Degree', ExportFormat => 'Degree', }, }, </pre>	<p data-bbox="944 376 1353 448">Eingabe von Geokoordinaten (siehe Seite 163)</p> <table border="1" data-bbox="944 483 1423 1120"> <thead> <tr> <th>Key</th> <th>Value</th> <th>Hinweise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DisplayFormat</td> <td>DecimalDegree Degree</td> <td>Anzeigeformat</td> </tr> <tr> <td>InputFormat</td> <td>DecimalDegree Degree</td> <td>Eingabeformat</td> </tr> <tr> <td>ExportFormat</td> <td>DecimalDegree Degree</td> <td>Exportformat</td> </tr> </tbody> </table> <div data-bbox="944 1124 1433 1249"> <p>ExampleCoordinate: Latitude: <input type="text" value="+00"/> <input type="text" value="000000"/> ° Longitude: <input type="text" value="+000"/> <input type="text" value="000000"/> °</p> </div> <div data-bbox="944 1272 1433 1397"> <p>ExampleCoordinate2: Latitude: <input type="text" value="+00"/> ° <input type="text" value="00"/> ' <input type="text" value="00"/> . <input type="text" value="000"/> '' Longitude: <input type="text" value="+000"/> ° <input type="text" value="00"/> ' <input type="text" value="00"/> . <input type="text" value="000"/> ''</p> </div>	Key	Value	Hinweise	DisplayFormat	DecimalDegree Degree	Anzeigeformat	InputFormat	DecimalDegree Degree	Eingabeformat	ExportFormat	DecimalDegree Degree	Exportformat
Key	Value	Hinweise													
DisplayFormat	DecimalDegree Degree	Anzeigeformat													
InputFormat	DecimalDegree Degree	Eingabeformat													
ExportFormat	DecimalDegree Degree	Exportformat													



Attribut	Paket	Verwendung	Anmerkung												
Integer	KIX	<pre>{ Key => 'IntegerValue', Name => 'IntegerValue', Input => { Type => 'Integer', ValueMin => 0, ValueMax => 120, ValueDefault => 55, }, },</pre>	<p>Auswahlfeld mit Ganzzahlwerten</p> <table border="1"><thead><tr><th>Key</th><th>Value</th><th>Hinweise</th></tr></thead><tbody><tr><td>ValueMin</td><td>0..n</td><td>kleinste Zahl</td></tr><tr><td>ValueMax</td><td>0..n</td><td>größte Zahl</td></tr><tr><td>ValueDefault</td><td>0..n</td><td>vorausgewählte Zahl</td></tr></tbody></table> 	Key	Value	Hinweise	ValueMin	0..n	kleinste Zahl	ValueMax	0..n	größte Zahl	ValueDefault	0..n	vorausgewählte Zahl
Key	Value	Hinweise													
ValueMin	0..n	kleinste Zahl													
ValueMax	0..n	größte Zahl													
ValueDefault	0..n	vorausgewählte Zahl													

Die verfügbaren Attributtypen für KIX Pro wie z. B. CIClassReference oder TicketReference entnehmen Sie bitte dem [KIX Pro Handbuch](#) (siehe Seite 152).

8.1.2.3 Vergleich der Kunden-/Ansprechpartner-/Agenten-Attributtypen

```
{
  Key => 'Customer',
  Name => 'Customer',
  Input => {
    Type => 'Customer',
  },
},
{
  Key => 'CustomerCompany',
  Name => 'CustomerCompany',
  Input => {
    Type => 'CustomerCompany',
  },
},
{
  Key      => 'User',
  Name     => 'User',
  Input => {
    Type => 'User',
  },
},
{
  Key      => 'CustomerUserCompany',
  Name     => 'CustomerUserCompany',
  Input => {
    Type => 'CustomerUserCompany',
  },
},
{
  Key      => 'CIACCustomerCompany',
  Name     => 'CIACCustomerCompany',
  Input => {
    Type => 'CIACCustomerCompany',
  },
},
},
```



Bearbeitungsansicht

Kunde:	max.mustermann@example1.com
Kunden-Firma:	capeIT c.a.p.e. IT GmbH
Benutzer:	"Test Agent" <test.agent@cape-it.de>
CustomerUserCompany:	capeIT c.a.p.e. IT GmbH
CIACustomerCompany:	c.a.p.e. IT GmbH Germany Chemnitz Schönherrstr. 8

Ausgabe / Detailansicht

Kunde:	"Max Mustermann" <mustermann@cape-it.de>
Kunden-Firma:	c.a.p.e. IT GmbH
Benutzer:	"Test Agent" <test.agent@cape-it.de>
CustomerUserCompany:	capeIT
CIACustomerCompany:	c.a.p.e. IT GmbH Germany Chemnitz Schönherrstr. 8

8.2 Geopositionen anlegen und verwalten

Um ein Config Item genauer zu bestimmen, können ihm über die Benutzeroberfläche oder per CSV-Import Geopositionen zugeordnet werden. Diese geografischen Standorte werden über Config Item Attribute realisiert und können entweder in Dezimalgrad oder in Grad und Dezimalminuten angegeben werden.

Gehen Sie hierfür im Admin-Modul im Bereich Ticket-Einstellungen auf "Config Items".

Gehen Sie zur gewünschten Config Item Klasse und klicken Sie den Button "Klassen-Definition ändern". Fügen Sie folgenden Codeblock in die bestehende Definition ein:

```
{
  Key => 'ExampleCoordinate',
  Name => 'ExampleCoordinate',
  Searchable => 1,
  Input => {
    Type => 'GeoCoordinate',
    DisplayFormat => 'Degree',
    InputFormat => 'Degree',
    ExportFormat => 'Degree',
  },
  CountMin => 0,
  CountMax => 2,
  CountDefault => 0,
},
```

Abbildung: Beispiel für Codeblock zum Einfügen in die Klassendefinition

Sie können hierbei einstellen, ob die Anzeige in Dezimalgrad (DecimalDegree) oder in Grad und Dezimalminuten (Degree) angegeben werden sollen. Auch Mischformen innerhalb der Formate sind möglich (z. B. DisplayFormat => 'Degree', InputFormat => 'DecimalDegree', ExportFormat => 'Degree',). Standardmäßig ist hier die Angabe in Dezimalgrad hinterlegt.

Tipp

Die geographische Breite (Latitude) wird vom Äquator aus nach Norden (0° bis 90° Nord am Nordpol) und Süden (0° bis 90° Süd am Südpol) gemessen. Nördliche Breiten werden positiv und südliche Breiten negativ angegeben.

Die geographische Länge (Longitude) wird vom Nullmeridian (verläuft durch die Meridianebene der Londoner Sternwarte Greenwich) aus von 0° bis 180° gegen Osten und von 0° bis 180° gegen Westen gemessen. Östliche Längen sind positiv und westliche Längen sind negativ.

Klicken Sie "Übermitteln" zum Speichern der Änderung.

Beispiel

```

{
  Key => 'ExampleCoordinate',
  Name => 'ExampleCoordinate',
  Searchable => 1,
  Input => {
    Type => 'GeoCoordinate',
    DisplayFormat => 'Degree',
    InputFormat => 'DecimalDegree',

    # Link to OpenstreetMap
    Link => 'http://www.openstreetmap.org/?mlat=<LATITUDE>&mlon=<LONGITUDE>&zoom=15&layers=M'

  },
  CountMin => 0,
  CountMax => 2,
  CountDefault => 0,
},
{
  Key => 'ExampleCoordinate2',
  Name => 'ExampleCoordinate2',
  Searchable => 1,
  Input => {
    Type => 'GeoCoordinate',
    DisplayFormat => 'DecimalDegree',
    InputFormat => 'Degree',
    ExportFormat => 'Degree',

  },
  CountMin => 0,
  CountMax => 2,
  CountDefault => 0,
},
},

```

Hier werden zwei Felder vom Typ Geoposition eingefügt.

- Im ersten Feld gibt der Agent die Position per Dezimalgrad an und der hinterlegte Wert kann nach dem Abspeichern durch Anklicken in einem neuen Fenster per OpenStreetMap visualisiert werden. Es ist kein bestimmtes Export Format vorgegeben.
- Im zweiten Feld gibt der Agent die Position in Grad und Dezimalminuten an. Der Export der Daten erfolgt im gleichen Format. Hier ist keine Verlinkung zu einem Kartendienst hinterlegt.

Optional besteht die Möglichkeit, die referenzierte Position in einem Kartendienst (z. B. OpenStreetMap, Google Maps oder Bing Maps) darzustellen.

```

# Link to OpenstreetMap
Link => 'http://www.openstreetmap.org/?
mlat=<LATITUDE>&mlon=<LONGITUDE>&zoom=15&layers=M'

# Link to GoogleMaps
Link => 'http://maps.google.com/maps?z=17&t=m&q=loc:<LATITUDE>,<LONGITUDE>'

# Link to BingMaps
Link => 'https://www.bing.com/maps?where1=<LATITUDE> <LONGITUDE>'

```

Abbildung: Verlinkungen für jeweiligen Kartendienst

Integrieren Sie bei Bedarf einen Link in den oben dargestellten Codeblock. Möchten Sie einen anderen Kartendienst als hier dargestellt nutzen, dienen für die Wertesetzung der Latitude und Longitude folgende Platzhalter: `<LATITUDE>` und `<LONGITUDE>` .

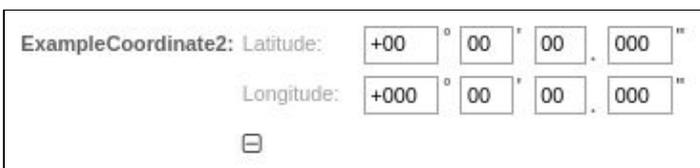
Klicken Sie "Übermitteln" zum Speichern der Änderung.

Der Agent sieht nun beim Anlegen oder Bearbeiten eines CIs folgende Felder:



The screenshot shows a form titled 'ExampleCoordinate'. It contains two rows of input fields. The first row is for 'Latitude' and the second for 'Longitude'. Each row has a sign field (e.g., '+00'), a decimal separator (.), and a magnitude field (e.g., '000000'). A degree symbol (°) is positioned to the right of each magnitude field. Below the fields is a submit button with a right-pointing arrow.

Abbildung: "Geopositionen" im Format Dezimalgrad beim Anlegen eines neuen CIs



The screenshot shows a form titled 'ExampleCoordinate2'. It contains two rows of input fields. The first row is for 'Latitude' and the second for 'Longitude'. Each row has a sign field (e.g., '+00'), followed by three fields for degrees (°), minutes ('), and seconds ("). A degree symbol (°) is positioned to the right of the final seconds field. Below the fields is a submit button with a right-pointing arrow.

Abbildung: "Geopositionen" im Format Grad und Dezimalminuten beim Anlegen eines neuen CIs

8.2.1 CSV-Import bzw. -Export der Daten

Beim Import bzw. Export der Daten via CSV muss vorher das Mapping angepasst werden.

Beim CSV-Import werden die unterstützten Formate mittels regulären Ausdrucks gegen die eingehenden Formate geprüft. Zulässige Formate sind hierbei

`+dd°dd"dd.ddd' +ddd°dd"dd.ddd' oder +dd° dd" dd.ddd' +ddd° dd" dd.ddd'`
`+ddd.dddddd +ddd.dddddd`

Wird ein Format nicht erkannt, so wird dieser Wert nicht gespeichert und im Log eine Fehlermeldung angezeigt.

Für den CSV-Export können folgende Formate, die zur Eingabe und Anzeige der Werte dienen definiert werden:

- DisplayFormat
- InputFormat
- ExportFormat

Ist sowohl am Attribut als auch in der SysConfig kein Format für die Ausgabe definiert, wird das Standardformat genutzt.

8.2.2 Konfiguration

Es gibt zwei Möglichkeiten einen Link und die Formate zu konfigurieren:

- Die Inhalte werden über das CI Attribut bestimmt, indem sie dort hinterlegt werden.
- Sind am CI Attribut keine Angaben hinterlegt, können Sie die Einstellungen in der SysConfig vornehmen:
 - ITSMConfigItem::GeoCoordinate###InputFormat
 - Standard: DecimalDegree
 - Auslieferungszustand inaktiv
 - ITSMConfigItem::GeoCoordinate###DisplayFormat
 - Standard: DecimalDegree
 - Auslieferungszustand inaktiv
 - ITSMConfigItem::GeoCoordinate###ExportFormat
 - Standard: DecimalDegree
 - Auslieferungszustand inaktiv
 - ITSMConfigItem::GeoCoordinate###Link
 - Standard: <http://maps.google.com/maps?z=17&t=m&q=loc:<LATITUDE><LONGITUDE>>
 - Auslieferungszustand inaktiv

Sind weder Angaben in den CI Attributen hinterlegt noch die genannten SysConfig-Schlüssel aktiviert, greift die Standardeinstellung des Systems (Fallback).

9 Systemverwaltung

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Dynamische Felder erzeugen und verwalten
- Prozesse verwalten
- Verwaltung von event- oder zeitbasierten Aufgaben
- Webservices erzeugen und verwalten
- Prioritätenmatrix verwalten
- Importieren und Exportieren von Objekt-Informationen
- SysConfig
- System mit Softwarepaketen aktualisieren und erweitern
- E-Mail Einstellungen
- General Catalog erstellen und verwalten
- Systemwartung

9.1 Dynamische Felder erzeugen und verwalten

In diesem Bereich können Sie dynamische Felder erzeugen und verwalten. Dynamische Felder sind spezielle Eingabefelder, um die an einem Ticket oder Artikel speicherbaren Informationen zu erweitern. Sie können festlegen, in welchen Oberflächen ein dynamisches Feld angezeigt werden soll. In der Liste werden die definierten dynamischen Felder angezeigt. Sie können für folgende Objekte dynamische Felder erzeugen:

- Ticket
- Artikel
- FAQ

Verwaltung dynamischer Felder - Übersicht

Aktionen

Ticket

Neues Feld hinzufügen für Objekt: Ticket

Artikel

Neues Feld hinzufügen für Objekt: Artikel

FAQ

Neues Feld hinzufügen für Objekt: FAQ

Import/Export

Export DynamicFields

Here you can upload a configuration file to import DynamicFields to your system. The file needs to be in .yaml format as exported by this module.

Durchsuchen... Keine Datei ausgewählt.

Import DynamicFields

Hinweis

Um ein neues Feld hinzuzufügen, wählen Sie den Feld-Typ aus der Liste der verfügbaren Typen für das jeweilige Objekt aus. Die Objekt-Auswahl ist bindend und kann nicht nachträglich verändert werden.

Liste der dynamischen Felder

NAME	BESCHRIFTUNG	SORTIERUNG	TYP	OBJEKT	GÜLTIGKEIT	EXPORT	LÖSCHEN
KIXFAQEntry	Als FAQ-Artikel vorschlagen	1	Einfachauswahl	Artikel	gültig		
ProcessManagementProcessID	Prozess	2	ProcessID	Ticket	gültig		
ProcessManagementActivityID	Aktivität	3	ActivityID	Ticket	gültig		
ITSMCriticality	Kritikalität	4	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMImpact	Auswirkung	5	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMReviewRequired	Nachbearbeitung erforderlich	6	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMDecisionResult	Entscheidung	7	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMRepairStartTime	Reparatur Startzeit	8	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
ITSMRecoveryStartTime	Wiederherstellung Startzeit	9	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
ITSMDecisionDate	Entscheidung	10	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
ITSMDueDate	Fälligkeitsdatum	11	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
SysMonXHost	SystemMonitoring HostName	12	Text	Ticket	gültig		
SysMonXService	SystemMonitoring ServiceName	13	Text	Ticket	gültig		
SysMonXAddress	SystemMonitoring AddressName	14	Text	Ticket	gültig		
SysMonXAlias	SystemMonitoring AliasName	15	Text	Ticket	gültig		
SysMonXState	SystemMonitoring StateName	16	Text	Artikel	gültig		
AcknowledgeName	SystemMonitoring AcknowledgeNameField	17	Text	Ticket	gültig		
Ereignisstartzeit	Ereignisstartzeit	18	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
Ereignisendzeit	Ereignisendzeit	19	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
Nachbearbeitung	Nachbearbeitung erforderlich	20	Kontrollkästchen	Ticket	gültig		
CustomerSatisfactionStatus	Survey Status	21	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
CustomerSatisfactionGrade	Satisfaction Grade	22	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
CustomerSatisfactionRemark	Satisfaction Remark	23	Textfeld	Ticket	gültig		
CSPMProcessID	CSPMProcessID	24	Text	Ticket	gültig		
CSPMActivityID	CSPMActivityID	25	Text	Ticket	gültig		

Abbildung: Verwaltung dynamischer Felder

9.1.1 Ein neues dynamisches Feld erzeugen

Wählen Sie im Widget "Aktionen" das Objekt aus, für das Sie ein dynamisches Feld erstellen wollen. (Als Beispiel in den Screenshots dient hier Aktion: Ticket, Dropdownliste: Datum/Zeit.)

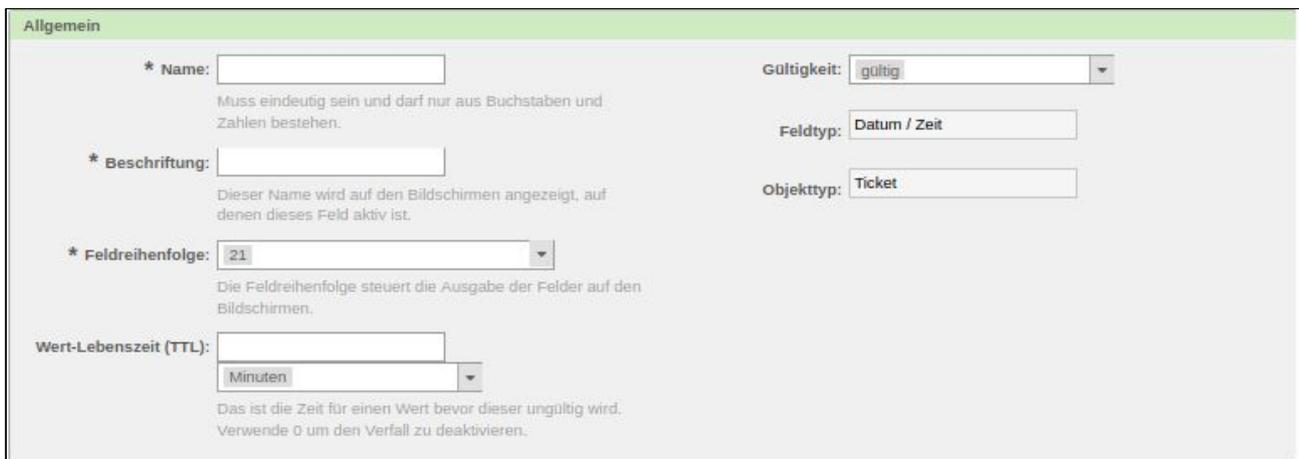
Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Feldtyp des dynamischen Feldes aus.

Vergeben Sie im Widget "Allgemein" einen Namen und eine Beschriftung und legen Sie die Reihenfolge fest, in der das dynamische Feld angezeigt wird.

Im Feld "Value TTL" können Sie bei Bedarf angeben, wie lange ein Wert in einem dynamischen Feld gelten soll. Nach Ablauf der der Zeit wird der Wert im dynamischen Feld durch einen Cronjob automatisch gelöscht.

Der Zeitpunkt des Löschens hängt vom konfigurierten Zeitintervall in der SysConfig-Einstellung: "Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###DynamicFieldTTLCheck" ab.

⚠ Bitte beachten: Der TTL-Wert wird nicht aktualisiert, wenn der Wert eines dynamischen Feldes aktualisiert wird. Eine Aktualisierung bei Konfigurationsänderung der TTL ist über *DynamicField::EventModulePost###000-DFTTLUpdate* konfigurierbar.

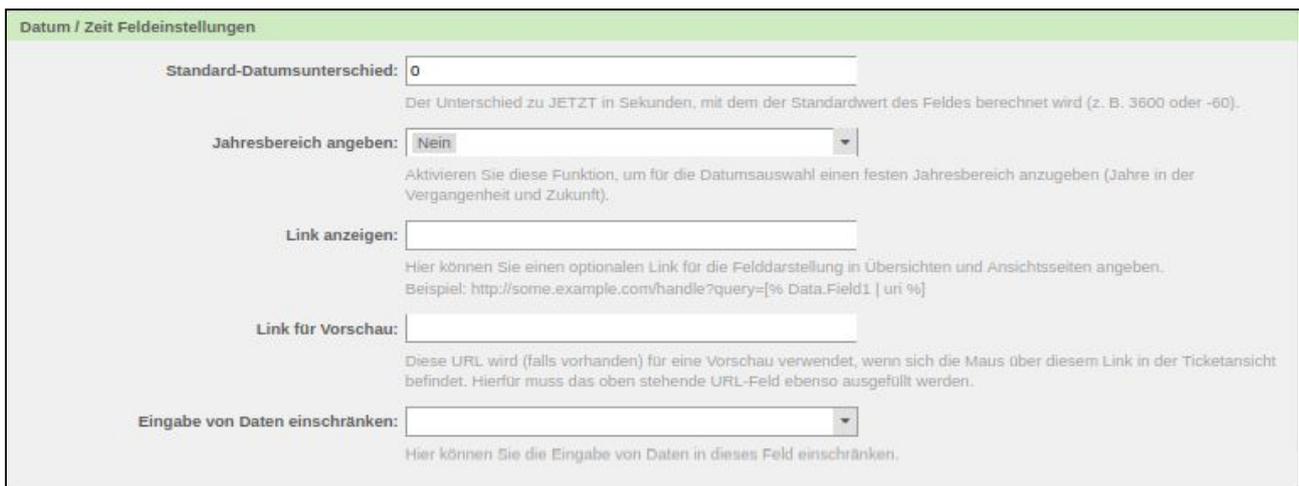


The screenshot shows the 'Allgemein' (General) configuration page for a dynamic field. It includes the following fields and options:

- Name:** A text input field with a note: "Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen."
- Beschriftung:** A text input field with a note: "Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist."
- Feldreihenfolge:** A dropdown menu currently set to '21'. Note: "Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen."
- Wert-Lebenszeit (TTL):** A text input field and a dropdown menu set to 'Minuten'. Note: "Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren."
- Gültigkeit:** A dropdown menu set to 'gültig'.
- Feldtyp:** A text input field containing 'Datum / Zeit'.
- Objekttyp:** A text input field containing 'Ticket'.

Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - Allgemeine Angaben

Im Bereich "Feldeinstellungen" legen Sie die Einstellungen für die Werte des dynamischen Feldes fest. Die möglichen Einstellungen unterscheiden sich nach dem Typ des dynamischen Feldes.



The screenshot shows the 'Datum / Zeit Feldeinstellungen' (Date/Time Field Settings) configuration page. It includes the following fields and options:

- Standard-Datumsunterschied:** A text input field set to '0'. Note: "Der Unterschied zu JETZT in Sekunden, mit dem der Standardwert des Feldes berechnet wird (z. B. 3600 oder -60)."
- Jahresbereich angeben:** A dropdown menu set to 'Nein'. Note: "Aktivieren Sie diese Funktion, um für die Datumsauswahl einen festen Jahresbereich anzugeben (Jahre in der Vergangenheit und Zukunft)."
- Link anzeigen:** A text input field. Note: "Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben. Beispiel: http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]"
- Link für Vorschau:** A text input field. Note: "Diese URL wird (falls vorhanden) für eine Vorschau verwendet, wenn sich die Maus über diesem Link in der Ticketansicht befindet. Hierfür muss das oben stehende URL-Feld ebenso ausgefüllt werden."
- Eingabe von Daten einschränken:** A dropdown menu. Note: "Hier können Sie die Eingabe von Daten in dieses Feld einschränken."

Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - Feldeinstellungen

Im Bereich "SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld" legen Sie fest, in welchen Frontend-Modulen das dynamische Feld angezeigt werden soll und wo es ggf. ein Pflichtfeld sein soll. Markieren Sie einen oder mehrere Einträge in der Liste. Lassen Sie für die Auswahl mehrerer Werte die linke Maustaste gedrückt.

SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld

Das Dynamische Feld wird in diesen Frontendmodulen angezeigt :
(Bitte wählen Sie alle Frontendmodule, in denen das Dynamische Feld angezeigt werden soll.)

AdminQuickTicketConfigurator
AgentArticleEdit
AgentTicketAddtlTSMField
AgentTicketClose
AgentTicketCompose
AgentTicketDecision
AgentTicketEmail
AgentTicketEmailOutbound
AgentTicketForward
AgentTicketFree Text

Pflichtfeld in diesen Frontendmodulen :
(Bitte wählen Sie alle Frontendmodule, in denen das Dynamische Feld Pflichtfeld sein soll.)

--

Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - SysConfig Einstellungen

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

9.1.2 Import und Export dynamischer Felder

Es besteht die Möglichkeit dynamische Felder zu importieren und zu exportieren.

Verwaltung dynamischer Felder - Übersicht

Aktionen

Ticket

Neues Feld hinzufügen für Objekt: Ticket

Artikel

Neues Feld hinzufügen für Objekt: Artikel

FAQ

Neues Feld hinzufügen für Objekt: FAQ

Import/Export

 Export DynamicFields

Here you can upload a configuration file to import DynamicFields to your system. The file needs to be in .yaml format as exported by this module.

Keine Datei ausgewählt.

 Import DynamicFields

Hinweis

Um ein neues Feld hinzuzufügen, wählen Sie den Feld-Typ aus der Liste der verfügbaren Typen für das jeweilige Objekt aus. Die Objekt-Auswahl ist bindend und kann nicht nachträglich verändert werden.

Liste der dynamischen Felder

NAME	BESCHRIFTUNG	SORTIERUNG	TYP	OBJEKT	GÜLTIGKEIT	EXPORT	LÖSCHEN
KIXFAQEntry	Als FAQ-Artikel vorschlagen	1	Einfachauswahl	Artikel	gültig		
ProcessManagementProcessID	Prozess	2	ProcessID	Ticket	gültig		
ProcessManagementActivityID	Aktivität	3	ActivityID	Ticket	gültig		
ITSMCriticality	Kritikalität	4	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMImpact	Auswirkung	5	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMReviewRequired	Nachbearbeitung erforderlich	6	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMDecisionResult	Entscheidung	7	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
ITSMRepairStartTime	Reparatur Startzeit	8	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
ITSMRecoveryStartTime	Wiederherstellung Startzeit	9	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
ITSMDecisionDate	Entscheidung	10	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
ITSMDueDate	Fälligkeitsdatum	11	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
SysMonXHost	SystemMonitoring HostName	12	Text	Ticket	gültig		
SysMonXService	SystemMonitoring ServiceName	13	Text	Ticket	gültig		
SysMonXAddress	SystemMonitoring AddressName	14	Text	Ticket	gültig		
SysMonXAlias	SystemMonitoring AliasName	15	Text	Ticket	gültig		
SysMonXState	SystemMonitoring StateName	16	Text	Artikel	gültig		
AcknowledgeName	SystemMonitoring AcknowledgeNameField	17	Text	Ticket	gültig		
Ereignisstartzeit	Ereignisstartzeit	18	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
Ereignisendzeit	Ereignisendzeit	19	Datum / Zeit	Ticket	gültig		
Nachbearbeitung	Nachbearbeitung erforderlich	20	Kontrollkästchen	Ticket	gültig		
CustomerSatisfactionStatus	Survey Status	21	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
CustomerSatisfactionGrade	Satisfaction Grade	22	Einfachauswahl	Ticket	gültig		
CustomerSatisfactionRemark	Satisfaction Remark	23	Textfeld	Ticket	gültig		
CSPMProcessID	CSPMProcessID	24	Text	Ticket	gültig		
CSPMActivityID	CSPMActivityID	25	Text	Ticket	gültig		

Abbildung: Möglichkeiten dynamische Felder zu im- und exportieren

Über das Import/Export-Widget auf der linken Seite können Sie ein dynamisches Feld importieren. Laden Sie es über "Durchsuchen" und danach anklicken von "Import Dynamisches Feld" ins System. Die Datei muss im .yaml-Format vorliegen,

Durch Anklicken des Buttons "Export Dynamische Felder" exportieren Sie alle vorhandenen dynamischen Felder in einer Datei im .yaml-Format.

Zudem ist es möglich, einzelne dynamische Felder über Anklicken des Download-Buttons in der relevanten Zeile zu exportieren.

9.1.3 Arten von Dynamischen Feldern

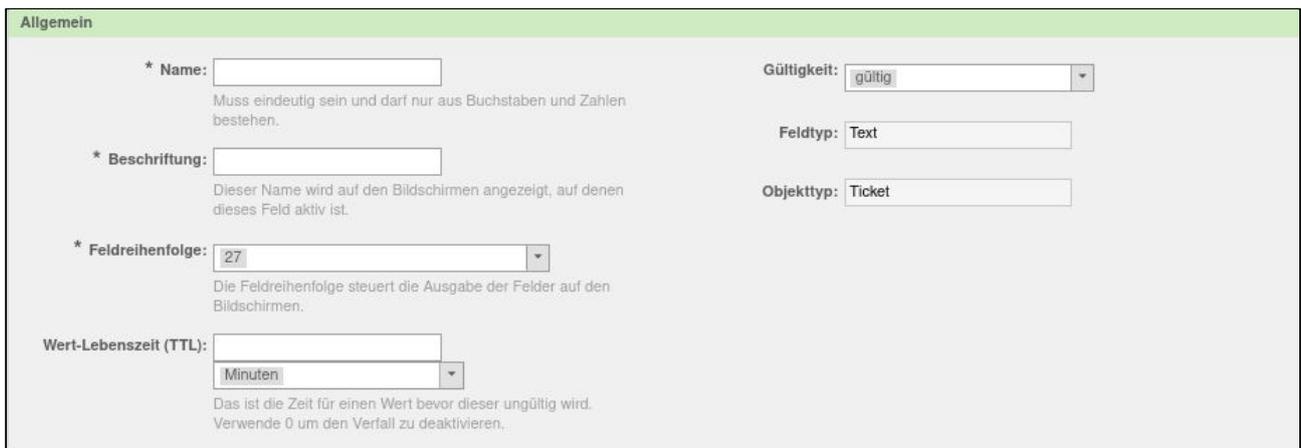
Ein dynamisches Feld wird nicht im System verankert und ist nur in bestimmten Oberflächen sichtbar. Seine Darstellung innerhalb der verschiedenen Oberflächen ist abhängig vom Feldtyp, der während der Erstellung ausgewählt wird.

Die folgenden dynamischen Feldtypen finden in KIX Anwendung:

- Text
- Textfeld
- Datum
- Datum / Zeit
- Einfachauswahl
- Mehrfachauswahl
- Kontrollkästchen
- Objektreferenz
- ITSM-CMDB Auswahl
- DropdownGeneralCatalog
- MultiselectGeneralCatalog
- RemoteDB

Nach Auswahl des gewünschten Feldtyps öffnet sich ein neues Formular. Dieses Formular ist in drei Bereiche aufgeteilt: Allgemein, Feldtypspezifische Eingaben und SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld.

Der erste Bereich *"Allgemein"* ist bei jedem Feldtyp gleich. Hier legen Sie folgendes fest: Name, Beschriftung, Feldreihenfolge, Wert-Lebenszeit, Gültigkeit. Der Feldtyp ist vorausgewählt, ebenso der Objekttyp.



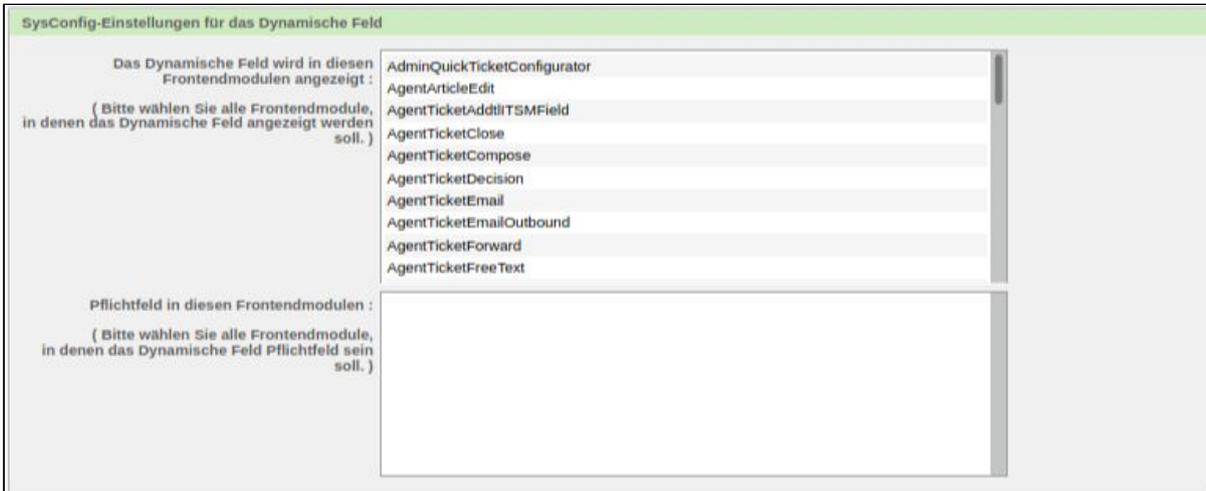
The screenshot shows the 'Allgemein' (General) configuration form for a dynamic field. It contains the following fields and options:

- * Name:** A text input field with a note: "Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen." (Must be unique and consist only of letters and numbers.)
- * Beschriftung:** A text input field with a note: "Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist." (This name is displayed on the screens where this field is active.)
- * Feldreihenfolge:** A dropdown menu with the value '27'. Note: "Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen." (The field order controls the output of the fields on the screens.)
- Wert-Lebenszeit (TTL):** A text input field with a dropdown menu set to 'Minuten' (Minutes). Note: "Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren." (This is the time for a value before it becomes invalid. Use 0 to deactivate expiration.)
- Gültigkeit:** A dropdown menu set to 'gültig' (valid).
- Feldtyp:** A text input field containing 'Text'.
- Objekttyp:** A text input field containing 'Ticket'.

Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - Allgemeine Einstellungen

Der dritte Bereich *"SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld"* ist bei jedem Feldtyp gleich. Hier legen Sie fest, in welchen Frontend-Modulen das dynamische Feld angezeigt werden soll und wo es ggf. ein

Pflichtfeld sein soll. Markieren Sie einen oder mehrere Einträge in der Liste. Lassen Sie für die Auswahl mehrerer Werte die linke Maustaste gedrückt.



SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld

Das Dynamische Feld wird in diesen Frontendmodulen angezeigt :
(Bitte wählen Sie alle Frontendmodule, in denen das Dynamische Feld angezeigt werden soll.)

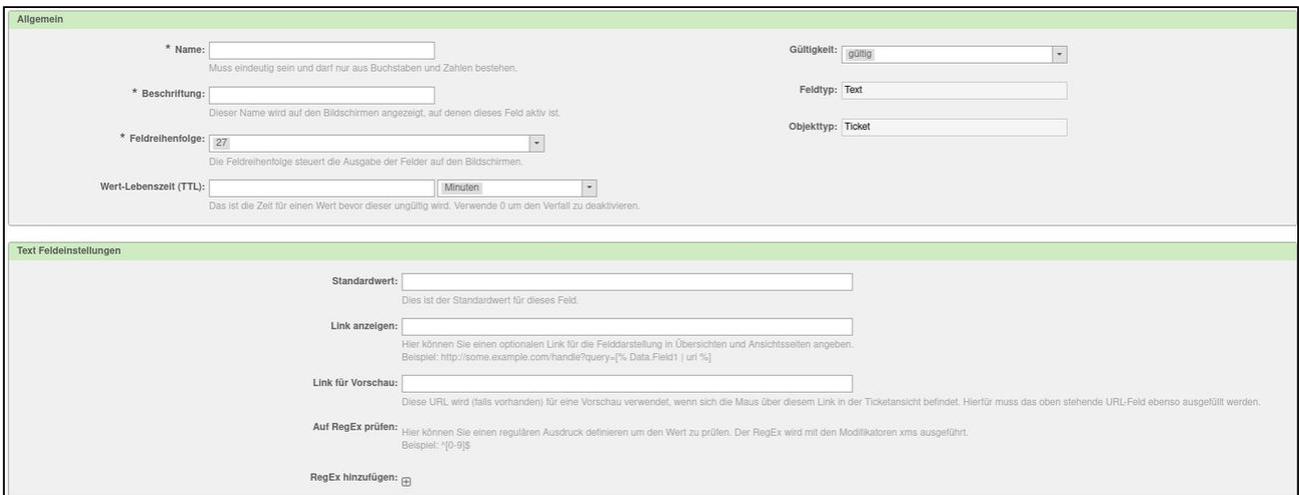
- AdminQuickTicketConfigurator
- AgentArticleEdit
- AgentTicketAddtlTSMField
- AgentTicketClose
- AgentTicketCompose
- AgentTicketDecision
- AgentTicketEmail
- AgentTicketEmailOutbound
- AgentTicketForward
- AgentTicketFreeText

Pflichtfeld in diesen Frontendmodulen :
(Bitte wählen Sie alle Frontendmodule, in denen das Dynamische Feld Pflichtfeld sein soll.)

Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - SysConfig Einstellungen

9.1.3.1 Text

Der dynamische Feldtyp Text wird benutzt, um einzelne Zeilen zu speichern.



Allgemein

* Name:
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

Gültigkeit:

* Beschriftung:
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

Feldtyp:

* Freireihenfolge:
Die Freireihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Objekttyp:

Wert-Lebenszeit (TTL):
Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Text Feldeinstellungen

Standardwert:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Link anzeigen:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: http://some.example.com/handle?query={% Data.Field1 | uri %}

Link für Vorschau:
Diese URL wird (falls vorhanden) für eine Vorschau verwendet, wenn sich die Maus über diesem Link in der Ticketansicht befindet. Hierfür muss das oben stehende URL-Feld ebenso ausgefüllt werden.

Auf RegEx prüfen:
Hier können Sie einen regulären Ausdruck definieren um den Wert zu prüfen. Der RegEx wird mit den Modifikatoren xms ausgeführt.
Beispiel: *[0-9]*

RegEx hinzufügen:

9.1.3.2 Textfeld

Der dynamische Feldtyp Textfeld wird benutzt, um Mehrzeiler zu speichern.

Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):

Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Textfeld Feldeinstellungen

Anzahl der Zeilen:
Gibt die Anzahl der Zeilen für dieses Feld im Bearbeitungsmodus an.

Anzahl der Spalten:
Gibt die Breite in Zeichen für dieses Feld im Bearbeitungsmodus an.

Standardwert:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Auf RegEx prüfen: Hier können Sie einen regulären Ausdruck definieren um den Wert zu prüfen. Der RegEx wird mit den Modifikatoren xms ausgeführt.
Beispiel: '[0-9]'

RegEx hinzufügen:

9.1.3.3 Datum

Der dynamische Feldtyp Datum wird benutzt, um das Datum zu speichern.

Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):

Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Datum Feldeinstellungen

Standard-Datumsunterschied:
Der Unterschied zu JETZT in Sekunden, mit dem der Standardwert des Feldes berechnet wird (z. B. 3600 oder -60).

Jahresbereich angeben:
Aktivieren Sie diese Funktion, um für die Datumsauswahl einen festen Jahresbereich anzugeben (Jahre in der Vergangenheit und Zukunft).

Link anzeigen:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: `http://some.example.com/handle?query=[% Data.Field1 | uri %]`

Link für Vorschau:
Diese URL wird (falls vorhanden) für eine Vorschau verwendet, wenn sich die Maus über diesem Link in der Ticketansicht befindet. Hierfür muss das oben stehende URL-Feld ebenso ausgefüllt werden.

Eingabe von Daten einschränken:
Hier können Sie die Eingabe von Daten in dieses Feld einschränken.

9.1.3.4 Datum / Zeit

Der dynamische Feldtyp Datum / Zeit wird benutzt, um Datum und Zeit zu speichern.

Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:** Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):
 Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Datum / Zeit Feldeinstellungen

Standard-Datumsunterschied:
Der Unterschied zu JETZT in Sekunden, mit dem der Standardwert des Feldes berechnet wird (z. B. 3600 oder -60).

Jahresbereich angeben: Aktivieren Sie diese Funktion, um für die Datumsauswahl einen festen Jahresbereich anzugeben (Jahre in der Vergangenheit und Zukunft).

Link anzeigen:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: <http://some.example.com/handle?query={!% Data.Field1 | uri %}>

Link für Vorschau:
Diese URL wird (falls vorhanden) für eine Vorschau verwendet, wenn sich die Maus über diesem Link in der Ticketansicht befindet. Hierfür muss das oben stehende URL-Feld ebenso ausgefüllt werden.

Eingabe von Daten einschränken: Hier können Sie die Eingabe von Daten in dieses Feld einschränken.

Tip

Im Standard KIX gibt es nach einer Zustandsauswahl in allen Masken immer ein Datum/Uhrzeit-Feld, welches für die Ticketbearbeitung verwendet wird. Grundlegend ist die Datumsauswahl nur dann notwendig, wenn der Statustyp „Anstehende Erinnerung“ oder „Ausstehende automatische Erinnerung“ angewendet wird. Es ist möglich, das Datums-/Uhrzeitfeld auszublenden und es nur anzuzeigen, wenn ein Status der beiden genannten Typen ausgewählt wird.

Gehen Sie zuerst in die *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::AgentModule*.

- SysConfig-Schlüssel: `Frontend::Output::FilterElementPost###HidePendingTimeInput`

Hier erfolgt die Registrierung und Sie können konfigurieren, in welchen Masken und Ticketaktionen die Funktionalität aktiv sein soll. Vergessen Sie nicht, diese Konfiguration zu aktualisieren, wenn Sie die Statusauswahl zu neuen Ticketaktionen hinzufügen!

Gehen Sie danach in die *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Agent::ModuleRegistration*.

- SysConfig-Schlüssel: `HidePendingTimelInput###StateTypes`

Hier können Sie Zustandstypen konfigurieren, für die das Datums-/Uhrzeitfeld angezeigt werden soll. Die Standardzustustypen sind "Ausstehende Erinnerung" und "Ausstehende automatische Erinnerung".

9.1.3.5 Einfachauswahl

Der dynamische Feldtyp Einfachauswahl wird benutzt, um einen einfachen Wert aus einer Liste zu speichern.

Allgemein

*** Name:**

Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**

Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**

Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL): **Minuten**

Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Einfachauswahl Feldeinstellungen

Mögliche Werte:

Wert hinzufügen:

Standardwert:

Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Leeren Wert hinzufügen:

Aktivieren Sie diese Einstellung, um einen leeren Auswahlwert zu erzeugen.

Baumansicht:

Aktivieren Sie diese Option um die Werte als Baum anzuzeigen.

Wertübersetzung:

Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, werden die Werte in die Sprache des Benutzers übersetzt.
Notiz: Sie müssen die Übersetzungen manuell zu den Übersetzungsdateien hinzufügen.

Link anzeigen:

Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: `http://some.example.com/handle?query=%[Data.Field1] | url %[`

Link für Vorschau:

Diese URL wird (falls vorhanden) für eine Vorschau verwendet, wenn sich die Maus über diesem Link in der Ticketansicht befindet. Hierfür muss das oben stehende URL-Feld ebenso ausgefüllt werden.

9.1.3.6 Mehrfachauswahl

Der dynamische Feldtyp Mehrfachauswahl wird benutzt, um mehrere Werte aus einer Liste zu speichern.

Allgemein

* Name:
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

* Beschriftung:
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

* Feldreihenfolge:
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):
Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Mehrfachauswahl Feldeinstellungen

Mögliche Werte:

Wert hinzufügen:

Standardwert:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Leeren Wert hinzufügen:
Aktivieren Sie diese Einstellung, um einen leeren Auswahlwert zu erzeugen.

Baumansicht:
Aktivieren Sie diese Option um die Werte als Baum anzuzeigen.

Wertübersetzung:
Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, werden die Werte in die Sprache des Benutzers übersetzt.
Notiz: Sie müssen die Übersetzungen manuell zu den Übersetzungsdateien hinzufügen.

9.1.3.7 Kontrollkästchen

Der dynamische Feldtyp Kontrollkästchen wird benutzt, um wahre Werte, abgebildet durch ein angehaktes oder leeres Kontrollkästchen, zu speichern.

Allgemein

* Name:
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

* Beschriftung:
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

* Feldreihenfolge:
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):
Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Kontrollkästchen Feldeinstellungen

Standardwert:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

9.1.3.8 Objektreferenz

Der dynamische Feldtyp Objektreferenz wird benutzt, um auf ein anderes Objekt (Agent, Kontakt, Kunden-Firma) in KIX Bezug zu nehmen.

Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):
Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Wert zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

Objektreferenz Feideinstellungen

Object Reference:
Select an object reference.

Field Type:
Select a field type.

Standardwert:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Leeren Wert hinzufügen:
Aktivieren Sie diese Einstellung, um einen leeren Auswahlwert zu erzeugen.

Link anzeigen:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: http://some.example.com/handle?query={% Data.Field1 | uri %}

Alternative Anzeige:
Hier können Sie eine Alternative für die Darstellung angeben, unter Nutzung von Platzhaltern für Variablen. Falls nichts angegeben ist, wird der Standard genutzt.
Beispiel: <UserFirstname> <UserLastname> (<UserEmail>)

9.1.3.9 ITSM-CMDB Auswahl

Der dynamische Feldtyp ITSM-CMDB Auswahl wird benutzt, um den Bezug zu einem ConfigItem herzustellen.

Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):
Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

ITSM-CMDB Auswahl Feldeinstellungen

Config Item Klassen:
Relevante Config Item Klassen auswählen.

Verwendungsstatus:
Relevante Verwendungsstatus auswählen.

Einschränkungen:
Einschränkungen für die CI-Suche angeben. [CI-Attribut]:-[Objekt]:-[Attribut/Wert]:-[Pflichtattribut].

Berechtigungsprüfung:
Aktiviert die Berechtigungsprüfung der Klassen für das relevante Interface.

Anzeigevorlage:
Vorlage für die Anzeige angeben. Folgende Platzhalter können verwendet werden:
<CI_Name> <CI_Number> <CI_ConfigItemID>
<CI_Class> <CI_ClassID>
<CI_VersionID> <CI_LastVersionID> <CI_DefinitionID>
<CI_DeplState> <CI_DeplStateType> <CI_DeplStateID>
<CI_CurDeplState> <CI_CurDeplStateType> <CI_CurDeplStateID>
<CI_InciState> <CI_InciStateType> <CI_InciStateID>
<CI_CurInciState> <CI_CurInciStateType> <CI_CurInciStateID>
<CI_CreateTime> <CI_CreateBy>

*** Anzahl Einträge:**
Gibt die maximale Anzahl möglicher Einträge an.

Anzeigetrenner:
Gibt den Trenner für die angezeigten Werte an.

Standardwerte:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Link anzeigen für Agent:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: http://some.example.com/index.pl?Action=AgentITSMConfigItemZoom;ConfigItemID=<CI_ConfigItemID>
Gleiche Platzhalter wie für Anzeigevorlage verfügbar. Zusätzlich verfügbar: <SessionID>

Link anzeigen für Kunde:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben.
Beispiel: http://some.example.com/index.pl?Action=AgentITSMConfigItemZoom;ConfigItemID=<CI_ConfigItemID>
Gleiche Platzhalter wie für Anzeigevorlage verfügbar. Zusätzlich verfügbar: <SessionID>

Mindeste Querylänge:
Gibt die Mindestzahl von Zeichen an, bevor die Autovervollständigung aktiv wird. 0 deaktiviert die Autovervollständigung.

Queryverzögerung:
Gibt die Verzögerung für die Autovervollständigung an

Maximale Queryergebnisse:
Gibt die Maximalzahl an Vorschlägen für die Autovervollständigung an.

i Ausfüllhilfe

Wenn Sie Einschränkungen zur CI-Suche angeben, muss diese dem Muster [CI-Attribut]::[Object]::[Attribute/Value]::[Mandatory] folgen.

- CI-Attribut - Attribut Schlüssel stammt aus der ConfigItemdefinition. Für Unterattribute gilt nur dieser Schlüssel, nicht der ganze Pfad.
- Objekt
 - Konfiguration - Wert für Einschränkung wird fest konfiguriert, [Attribut/Wert] wird direkt übernommen.
 - Ticket - Für die Einschränkung wird der aktuelle Formularwert des gegebenen Ticketattributes oder der am Ticket hinterlegte Attributwert verwendet.
 - CustomerUser - Für die Einschränkung wird der in den Kundendaten hinterlegte Attributwert verwendet.
- Pflichtfeld
 - 0 - Wenn kein Attributwert für das Objekt hinterlegt ist, wird die Regel ignoriert.
 - 1 - Wenn kein Attributwert für das Object hinterlegt ist, wird die Suche unterbunden.

9.1.3.10 DropdownGeneralCatalog

Der dynamische Feldtyp DropdownGeneralCatalog wird benutzt, um eine Dropdown-Liste aller General Catalog Klassen anzuzeigen, aus welcher genau eine Klasse ausgewählt und gespeichert werden kann.



The screenshot shows the configuration page for a 'DropdownGeneralCatalog' field. It is divided into two main sections:

- Allgemein (General):**
 - Name:** A text input field with a note: 'Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.'
 - Beschreibung:** A text input field with a note: 'Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.'
 - Feldreihenfolge:** A dropdown menu with a note: 'Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.'
 - Wert-Lebenszeit (TTL):** Two input fields for 'Minuten' and 'Sekunden' with a note: 'Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.'
 - Objekttyp:** A dropdown menu set to 'Ticket'.
- DropdownGeneralCatalog Feldeinstellungen (DropdownGeneralCatalog Field Settings):**
 - General Catalog Class:** A dropdown menu with a note: 'Wählen Sie eine General Catalog Klasse.'
 - Standardwert:** A text input field with a note: 'Dies ist der Standardwert für dieses Feld.'
 - Leeren Wert hinzufügen:** A dropdown menu set to 'Nein' with a note: 'Aktivieren Sie diese Einstellung, um einen leeren Auswahlwert zu erzeugen.'
 - Wertübersetzung:** A dropdown menu set to 'Nein' with a note: 'Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, werden die Werte in die Sprache des Benutzers übersetzt. Hinweis: Sie müssen die Übersetzungen manuell zu den Übersetzungsdateien hinzufügen.'

9.1.3.11 MultiselectGeneralCatalog

Der dynamische Feldtyp MultiselectGeneralCatalog wird benutzt, um eine Dropdown-Liste aller General Catalog Klassen anzuzeigen, aus welcher mehrere Klasse ausgewählt und gespeichert werden können.

Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):
Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Wert zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

MultiselectGeneralCatalog Feideinstellungen

General Catalog Class:
Wählen Sie eine General Catalog Klasse.

Standardwert:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Leeren Wert hinzufügen:
Aktivieren Sie diese Einstellung, um einen leeren Auswahlwert zu erzeugen.

Wertübersetzung:
Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, werden die Werte in die Sprache des Benutzers übersetzt.
Hinweis: Sie müssen die Übersetzungen manuell zu den Übersetzungsdateien hinzufügen.

9.1.3.12 RemoteDB

Der dynamische Feldtyp RemoteDB wird benutzt, um die Abfrage einer Datenbank zu ermöglichen entweder im eigenen System oder extern.



Allgemein

*** Name:**
Muss eindeutig sein und darf nur aus Buchstaben und Zahlen bestehen.

*** Beschriftung:**
Dieser Name wird auf den Bildschirmen angezeigt, auf denen dieses Feld aktiv ist.

*** Feldreihenfolge:**
Die Feldreihenfolge steuert die Ausgabe der Felder auf den Bildschirmen.

Wert-Lebenszeit (TTL):

Das ist die Zeit für einen Wert bevor dieser ungültig wird. Verwende 0 um den Verfall zu deaktivieren.

Gültigkeit:

Feldtyp:

Objekttyp:

RemoteDB Feldeinstellungen

*** Datenbank DSN:**
Gibt die DSN der Datenbank an. Beispiel: DBI:mysql:database=kix:host=localhost;

*** Datenbank Benutzer:**
Gibt den Benutzer der Datenbank an.

Datenbank Passwort:
Gibt das Passwort der Datenbank an.

DatabaseType:
Specify the type of used database. Needed for ODBC connections. Supported are mysql, mysqli, oracle and postgresql.

*** Datenbank Tabelle:**
Gibt die Tabelle der Datenbank an.

*** Datenbank Schlüsselspalte:**
Gibt die Schlüsselspalte in der Datenbank an.

Datenbank Wertspalte:
Gibt die Wertspalte in der Datenbank an. Nutzt die Schlüsselspalte wenn nichts angegeben ist.

Datenbank Suchspalte:
Gibt die Suchspalte in der Datenbank an. Mehrere Suchspalten können kommasspariert angegeben werden. Nutzt die Schlüsselspalte wenn nichts angegeben ist.

Suchprefix:
Gib ein Prefix für die Suche an.

Suchsuffix:
Gib ein Suffix für die Suche an.

CacheTTL:
Gibt die Zeit in Sekunden an, welche Datenbankabfragen gecached werden. 0 deaktiviert den Cache.

Cache für mögliche Werte:
Mögliche Werte der Datenbank werden gecached.
Warnung: Wenn aktiv, kann die Verwendung von Werten, welche kürzlich zur Datenbank hinzugefügt wurden, Fehler verursachen.

*** Anzahl Einträge:**
Gibt die maximale Anzahl möglicher Einträge an.

Anzeigetrenner:
Gibt den Trenner für die angezeigten Werte an.

Zeige Schlüssel in Tooltip:
Gibt an, ob der Schlüssel im HTML-Attribut title angefügt wird.

Link anzeigen für Agent:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben. Verwendet im Agentenfrontend.
Beispiel: http://some.example.com/handle?query=<RDB_Value>
Folgende Platzhalter können verwendet werden:
<RDB_Key> <RDB_Value> <RDB_Title>
<SessionID>

Link anzeigen für Kunde:
Hier können Sie einen optionalen Link für die Felddarstellung in Übersichten und Ansichtsseiten angeben. Verwendet im Kundenfrontend.
Beispiel: http://some.example.com/handle?query=<RDB_Value>
Gleiche Platzhalter wie für Agentenlink verfügbar.

Einschränkungen:
Gibt Einschränkungen für Suchanfragen an. [Tabellenspalte];[Objekt];[Attribut|Wert];[Pflichtfeld]

Mindeste Querylänge:
Gibt die Mindestzahl von Zeichen an, bevor die Autovervollständigung aktiv wird. 0 deaktiviert die Autovervollständigung.

Queryverzögerung:
Gibt die Verzögerung für die Autovervollständigung an

Maximale Queryergebnisse:
Gibt die Maximalzahl an Vorschlägen für die Autovervollständigung an.

CaseSensitive:
Soll die Suche "Case Sensitive" sein? Manche Datenbanksysteme unterstützen dies nicht. (Beispielsweise MySQL mit Standardkonfiguration)

Standardwerte:
Dies ist der Standardwert für dieses Feld.

Ausfüllhilfe

In das Feld Datenbank DSN (Data Source Name) geben Sie die Adresse der abzufragenden Datenbank ein.

In den Folgefelder geben Sie zu dieser Datenbank ein:

- den relevanten Benutzer
- mit dem entsprechenden Passwort (ACHTUNG: Das Passwort wird im Klartext in der Datenbank hinterlegt!)
- die Art der Datenbank
- und welche Tabelle abgefragt werden soll
 - zu dieser Tabelle hinterlegen Sie Schlüssel-, Wert- und Suchspalte (dies sind nur Deklarationen, womit das dynamische Feld arbeitet, um Datensätze zu identifizieren, Anzeigewerte zu erhalten und suchen zu können)
 - Suchprefix und Suffix sind Angaben, die vor bzw. nach dem eingegebenen Suchmuster angehängt werden (z. B. Prefix "*" / Suffix "*" → Suchstring im dynamischen Feld lautet *Suchbegriff*)

Wenn Sie Einschränkungen für die Suchanfragen verwenden, sind diese durch Zeilenumbruch von einander zu trennen. Einschränkungen haben das Format: [Tabellenspalte>::[Objekt>::[Attribut/Wert>::[Pflichtfeld]

- Tabellenspalte - Spalte in der Tabelle, welche für die Einschränkung verwendet werden soll
- Objekt
 - Configuration - Wert für Einschränkung wird fest konfiguriert, [Attribut/Wert] wird direkt übernommen.
 - Ticket - Für die Einschränkung wird der aktuelle Formularwert des gegebenen Ticketattributes oder der am Ticket hinterlegte Attributwert verwendet.
 - CustomerUser - Für die Einschränkung wird der in den Kundendaten hinterlegte Attributwert verwendet.
- Pflichtfeld
 - 0 - Wenn kein Attributwert für das Objekt hinterlegt ist, wird die Regel ignoriert.
 - 1 - Wenn kein Attributwert für das Object hinterlegt ist, wird die Suche unterbunden.

ACHTUNG: Pro Tabellenspalte ist immer nur eine Einschränkung wirksam. Die verwendete Einschränkung ist immer jene, welche zuletzt einen Wert für die Einschränkung liefert. Dieser Wert wird auch für definierte Pflichtfeldprüfungen verwendet.

9.1.4 Abhängige Dynamische Felder erzeugen und verwalten

In dem Bereich können Sie voneinander abhängige dynamische Felder erzeugen und verwalten. Die Abhängigkeiten bilden eine Baumstruktur.

Im Widget "Abhängige Dynamische Felder - Baumansicht" werden alle im System definierten Abhängigkeiten dargestellt. Die Abhängigkeiten lassen sich zwischen dynamischen Feldern des Typs Einfach- oder Mehrauswahl bilden.



Abbildung: Verwaltung - Abhängige Dynamische Felder

9.1.4.1 Einen neuen Abhängigkeitenbaum erzeugen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Abhängiges Feld hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget.



Abbildung: Abhängige Dynamische Felder hinzufügen

Vergeben Sie einen Namen und wählen Sie bei "Gewähltes Dynamisches Feld" ein Feld aus der Liste aus. Wählen Sie bei "Mögliche Werte" des Feldes die Werte aus, von denen ein anderes dynamisches Feld abhängig sein soll. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

 Im Feld "Name des Baums" dürfen keine ":" verwendet werden.

9.1.4.2 Ein abhängiges dynamisches Feld einfügen

Klicken Sie in der Baumansicht auf das dynamische Feld von dem das weitere dynamische Feld abhängig sein soll.

Es öffnet sich ein Widget zum Bearbeiten des dynamischen Feldes.



Abbildung: Abhängige Dynamische Felder bearbeiten

Wählen Sie bei "Verfügbare Zielfelder" das abhängige dynamische Feld aus und bei "Verfügbare Werte im Zielfeld" den oder die Werte, die von dem Wert des Quellfeldes abhängig sein sollen. Fügen Sie mit  ggf. weitere abhängige dynamische Felder hinzu. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "übermitteln" .

9.1.5 Dynamische Felder über ACLs anzeigen / ausblenden

Dynamische Felder können auf unterschiedliche Arten angezeigt, ausgeblendet oder beeinflusst werden.

9.1.5.1 Aus- und Einblenden von Feldern über den ACL-Admin-Bereich

Zur generellen Handhabung von ACLs lesen Sie bitte im Kapitel [ACLs konfigurieren und verwalten \(siehe Seite 137\)](#). In diesem Abschnitt soll auf die Besonderheiten bei der Anzeige und dem Ausblenden von Dynamischen Feldern über ACLs eingegangen werden.

- Um ein Dynamisches Feld anhand eines Wertes aus- oder einzublenden, wählen Sie zuerst unter 'Filterbedingung' den entsprechenden Wert. Im Beispiel im Bild unten wird das Feld anhand eines anderen Dynamischen Feldes eingeblenet.
- Bei 'Wertänderung' wählen Sie nun in der zweiten Ebene die Option 'Form'. Damit beeinflussen Sie den Inhalt der angezeigten Formulare.
- Geben Sie nun in der dritten Ebene den Namen des Dynamischen Feldes an, was ein- oder ausgeblendet werden soll.
- Wählen Sie nun 'Exact Match' und tragen sie für Ausblenden den Wert 0 oder für Anzeigen den Wert 1 ein.
- Möchten Sie mehrere Felder beeinflussen, so können sie weitere Felder auf Ebene drei ergänzen.

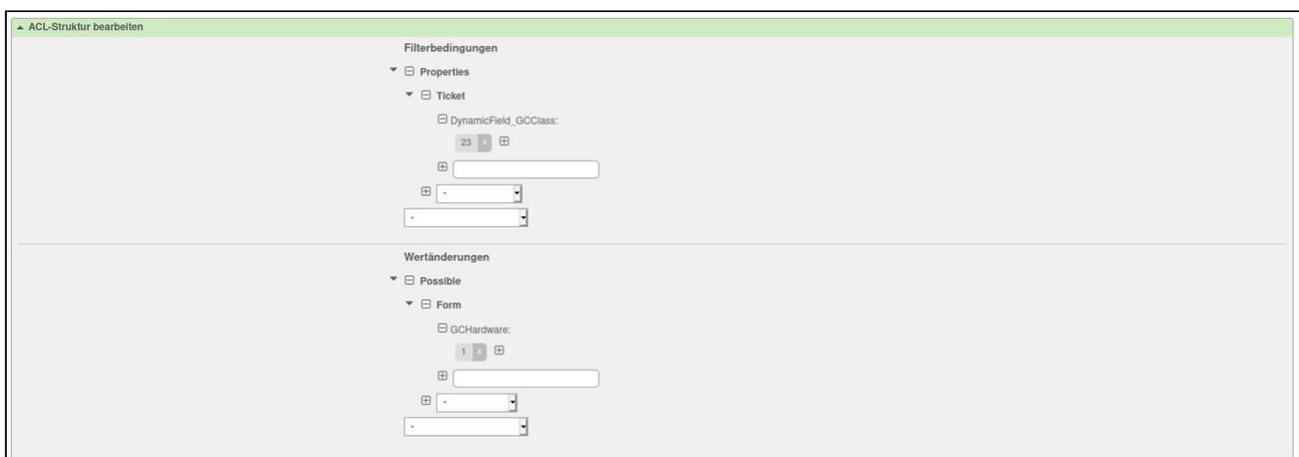


Abbildung: Konfiguration einer ACL zum anzeigen von dynamischen Feldern

9.1.5.2 Aus- und Einblenden von Feldern über DisabledDynamicFields

Eine weitere Möglichkeit, dynamische Felder zu beeinflussen, besteht über die SysConfig.

Aktivieren Sie dafür den Schlüssel 'Ticket::Acl::Module###991_DisabledDynamicField'.

Eintragungen nehmen Sie dann im Schlüssel 'Ticket::Frontend::DynamicField###DisabledDynamicFields' vor. Dieser legt fest, welche Dynamischen Felder ausgeblendet werden sollen abhängig vom genutzten Frontendmodul, Attributen wie Service, Typ, Status oder Priorität und ihrem jeweiligen Wert. Der Schlüssel

besteht dabei aus Frontendmodul:::Attribut:::Wert und Wert aus den zu verbergenden Dynamischen Felder. Diese können als RegExp angegeben werden. Falls Dynamische Felder bei leeren Werten ausgeblendet werden sollen, muss EMPTY in dieser Form genutzt werden: FrontendModule:::Attribute:::EMPTY. Beachten Sie den dreifachen Doppelpunkt als Trenner.



The screenshot shows a configuration window titled "Ticket::Frontend::DynamicField###DisabledDynamicFields". It contains a table with two columns: "Schlüssel" (Key) and "Inhalt" (Content). The table has one row with the key "AgentTicketPhone::State::open" and the content "(Software|Hardware)".

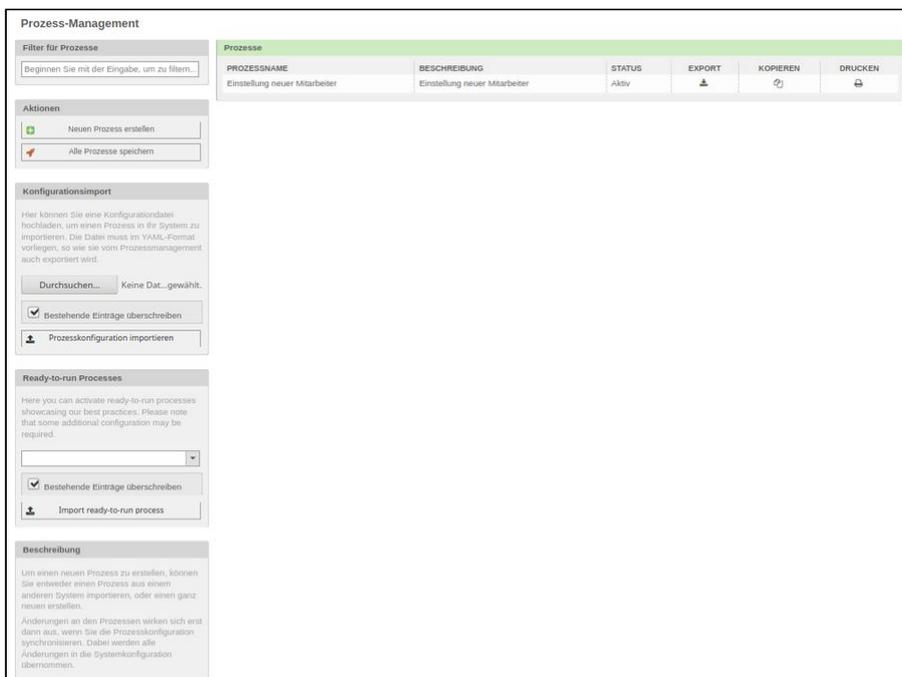
Schlüssel	Inhalt
AgentTicketPhone::State::open	(Software Hardware)

Abbildung: Ausblenden von Dynamischen Feldern über die SysConfig

9.2 Prozesse verwalten

In diesem Bereich können Sie wiederkehrende Prozesse (Workflows) definieren, verwalten und importieren. Die importierten Daten müssen im YAML-Format vorliegen. Mit dem grafischen Interface können Prozesse und Business-Logiken einfach konfiguriert werden. Mit Hilfe von Entscheidungsdialogen können Agenten und Ansprechpartner sicher durch einen Prozess geführt werden.

Im Widget "Prozesse" sehen Sie alle im System angelegten Prozesse aufgelistet.



The screenshot shows the 'Prozess-Management' interface. It features a sidebar on the left with sections for 'Aktionen', 'Konfigurationsimport', 'Ready-to-run Processes', and 'Beschreibung'. The main area contains a table of processes and a 'Filter für Prozesse' input field.

PROZESSNAME	BESCHREIBUNG	STATUS	EXPORT	KOPIEREN	DRUCKEN
Einstellung neuer Mitarbeiter	Einstellung neuer Mitarbeiter	Aktiv			

Abbildung: Prozess-Management

9.2.1 Einen neuen Prozess erstellen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Neuen Prozess erstellen". Es öffnet sich folgendes Widget:



The screenshot shows the 'Neuen Prozess erstellen' (Create New Process) widget. It features a left sidebar with two sections: 'Aktionen' (Actions) containing a 'Zur Übersicht gehen' (Go back to overview) button, and 'Beschreibung' (Description) containing instructions: 'Hier können Sie einen neuen Prozess erstellen. Um ihn für die Benutzer verfügbar zu machen, sollten Sie seinen Status auf "Aktiv" setzen und als Abschluss Ihrer Arbeit die Synchronisation durchführen.' (Here you can create a new process. To make it available to users, you should set its status to 'Active' and perform synchronization as the final step of your work.)

The main content area has a title bar 'Neuen Prozess erstellen' and contains the following form elements:

- * Prozessname: [Text input field]
- * Beschreibung: [Text area]
- Status: [Dropdown menu with 'inaktiv' selected]
- Buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel)

Abbildung: Neuen Prozess erstellen

Vergeben Sie einen Prozessname und eine Beschreibung. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Speichern". Der Prozess wird nun angelegt und kann anschließend bearbeitet werden.

9.2.2 Einen Prozess bearbeiten

Klicken Sie in der Liste auf den Prozess, den Sie bearbeiten möchten. Es öffnet sich folgendes Widget:

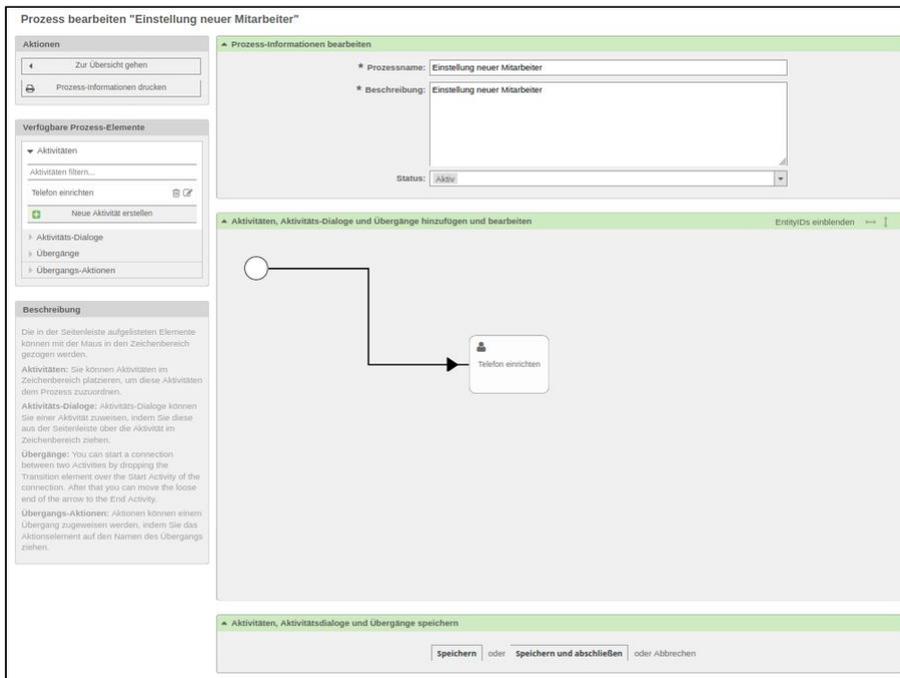


Abbildung: Prozess bearbeiten

Im Bereich "Aktivitäten, Aktivitäts-Dialoge und Übergänge hinzufügen und bearbeiten" wird der gesamte Prozess grafisch dargestellt. Im Widget "Verfügbare Prozess-Elemente" sind die verfügbaren Aktivitäten, Aktivitäts-Dialoge, Übergänge und Übergangs-Aktionen gelistet.

Wenn noch keine Prozess-Elemente definiert wurden, ist die Liste leer.

9.2.3 Eine neue Aktivität erstellen

Klicken Sie im Widget "Verfügbare Prozess-Elemente" auf die Schaltfläche "Neue Aktivität erstellen". Es öffnet sich folgendes Widget:

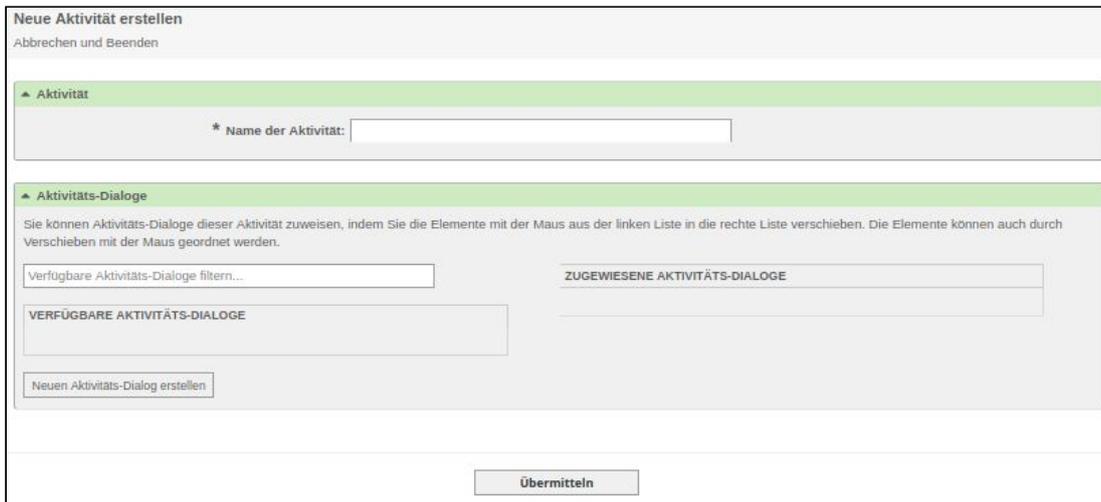


Abbildung: "Neue Aktivität erstellen"

Vergeben Sie einen Namen für die Aktivität. Im Widget "Aktivitäts-Dialoge" sind alle verfügbaren Aktivitäts-Dialoge gelistet. Platzieren Sie via Drag&Drop einen Aktivitäts-Dialog in den Bereich "Zugewiesene Aktivitäts-Dialoge".

Wenn noch keine Aktivitäts-Dialoge definiert wurden, können Sie über die Schaltfläche "Neuen Aktivitätsdialog erstellen" einen neuen Aktivitäts-Dialog erstellen. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

9.2.3.1 Einen neuen Aktivitäts-Dialog erstellen

Klicken Sie im Widget "Verfügbare Prozess-Elemente" auf die Schaltfläche "Neuen Aktivitätsdialog erstellen".
Es öffnet sich folgendes Widget:

Neuen Aktivitäts-Dialog erstellen
Zurück

Bitte beachten Sie, dass Ansprechpartner die folgenden Felder nicht sehen oder benutzen können: Bearbeiter (Owner), Verantwortlicher (Responsible), Sperre (Lock), Warten bis (PendingTime) und Kundennummer (CustomerID). Das Queue-Feld kann nur von Kunden ausgewählt werden, wenn diese ein neues Ticket erstellen.

▲ Aktivitäts-Dialog

* Name des Aktivitäts-Dialogs:

Verfügbar in:

* Beschreibung (kurz):

Beschreibung (lang):

Rechte:

Erforderliche Sperre:

Hinweistext beim Absenden:

Hinweistext für den Absendeknopf:

▲ Felder

Sie können diesem Aktivitäts-Dialog Felder zuweisen, indem Sie sie mit der Maus aus der rechten Liste in die linke Liste verschieben. Die Elemente können auch durch Verschieben mit der Maus geordnet werden.

Abbildung: Neuen Aktivitäts-Dialog erstellen

9.2.4 Einen neuen Übergang erstellen

Klicken Sie im Widget "Verfügbare Prozess-Elemente" auf die Schaltfläche "Neuen Übergang erstellen". Es öffnet sich folgendes Widget:

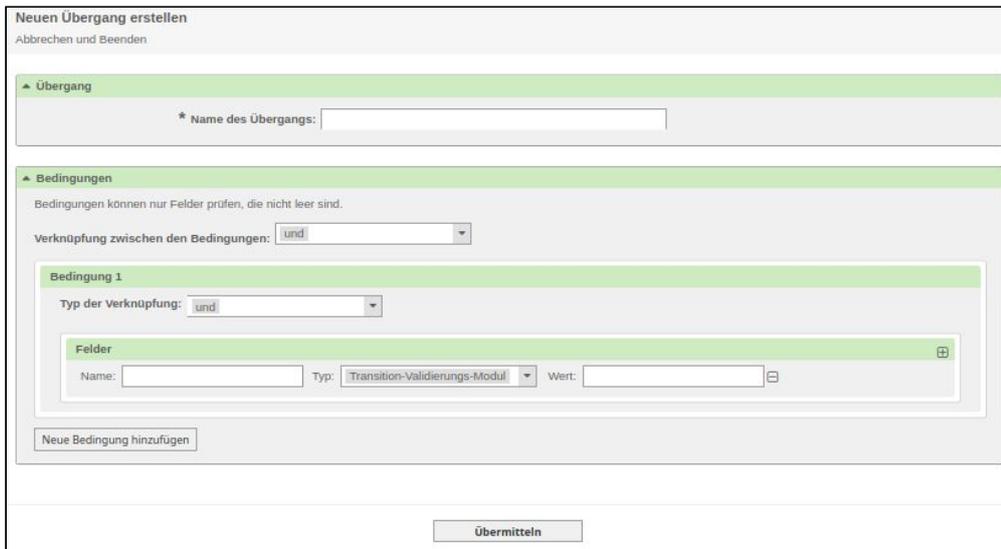


Abbildung: Neuen Übergang erstellen

Geben Sie dem Übergang eine Bezeichnung und fügen Sie im Bereich "Bedingungen" die Bedingungen für diesen Übergang hinzu. Zwischen den Bedingungen sind die Verknüpfungstypen UND, ODER und EXKLUSIV ODER möglich.

9.2.4.1 Eine neue Übergangs-Aktion erstellen

Klicken Sie im Widget "Verfügbare Prozess-Elemente" auf die Schaltfläche "Neue Übergangs-Aktion erstellen". Es öffnet sich folgendes Widget:



Abbildung: Neue Übergangs-Aktion erstellen

Geben Sie der Übergangs-Aktion eine Bezeichnung und wählen Sie das Übergangsaktionsmodul. Das Übergangsaktionsmodul beschreibt, was nach dem Erfüllen einer Bedingung gemacht werden soll, bspw. die Änderung eines Ticketattributs.

Geben Sie im Bereich "Konfigurationsparameter" im Feld "Schlüssel" / "Wert" das Attribut und den Wert an, der für das Attribut beim Übergang gesetzt werden soll.

9.3 Verwaltung von event- oder zeitbasierten Aufgaben

In diesem Bereich können Sie event- oder zeitbasierte Aufgaben wie bspw. das automatische Schließen von Tickets erstellen und verwalten.

In der Liste sind alle angelegten Aufgaben aufgelistet. Klicken Sie zum Ausführen auf die Schaltfläche "Diesen Job ausführen".

GenericAgent											
Aktionen	Liste										
<input type="button" value="Job hinzufügen"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NAME</th> <th>LETZTE AUSFÜHRUNG</th> <th>GÜLTIGKEIT</th> <th>LÖSCHEN</th> <th>JETZT AUSFÜHREN!</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ticket Anonymisierung</td> <td>20.03.2019 11:22:13</td> <td>gültig</td> <td></td> <td>Diesen Job ausführen</td> </tr> </tbody> </table>	NAME	LETZTE AUSFÜHRUNG	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	JETZT AUSFÜHREN!	Ticket Anonymisierung	20.03.2019 11:22:13	gültig		Diesen Job ausführen
NAME	LETZTE AUSFÜHRUNG	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	JETZT AUSFÜHREN!							
Ticket Anonymisierung	20.03.2019 11:22:13	gültig		Diesen Job ausführen							

Abbildung: Generic Agent

9.3.1 Einen neuen Job hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Job hinzufügen". Es erscheinen folgende Widgets:

GenericAgent	
Aktionen	Jobeinstellungen
<input type="button" value="Zur Übersicht gehen"/>	<p>* Jobname: <input type="text"/></p> <p>Gültigkeit: <input type="text" value="Ja"/></p>
	<input type="checkbox"/> Automatische Ausführung (mehrere Tickets)
	<input type="checkbox"/> Event-gesteuerte Ausführung (einzelnes Ticket)
	<input type="checkbox"/> Tickets selektieren
	<input type="checkbox"/> Ticket-Attribute aktualisieren/hinzufügen
	<input type="checkbox"/> Ticket-Attribute löschen/leeren
	<input type="checkbox"/> Notiz hinzufügen
	<input type="checkbox"/> Ticket-Befehle ausführen
	<input type="checkbox"/> Benutzerdefiniertes Modul ausführen
	<p>Änderungen speichern</p> <p><input type="button" value="Übermitteln"/> oder Abbrechen</p>

Abbildung: Job hinzufügen

- Vergeben Sie bei "Jobeinstellungen" eine Bezeichnung für die Aufgabe.
- Legen Sie bei "Automatische Ausführung (Mehrere Tickets)" den Zeitpunkt der Ausführung fest.

i Für die Ausführung des GenericAgents ist in der SysConfig ein Cronjob hinterlegt. Die Ausführungshäufigkeit des Cronjobs muss höher sein, als das gewünschte Ausführungsintervall der Aufgabe.

- Legen Sie bei *"Event-gesteuerte Ausführung (Einzelnes Ticket)"* ein Event fest, dass die Ausführung des Jobs auslösen soll.
- Bei *"Tickets selektieren"* können Sie einschränken, welche Tickets von der Ausführung des Jobs beeinflusst werden sollen.
- Im Widget *"Ticket-Attribute aktualisieren/hinzufügen"* können Sie nun angeben, welche Ticket-Attribute durch die Ausführung des Jobs geändert werden sollen.
- Im Widget *"Ticket-Attribute löschen/leeren"* können Sie definieren, ob mit dem ausgeführten Job Ticketattribute geleert oder Werte von Dynamischen Feldern gelöscht werden sollen. Es können nur die Ticket-Attribute *"Service"* und *"SLA"* geleert werden.

⚠ Bitte beachten: Das Leeren/Löschen von Attributen hat eine höhere Priorität als das Aktualisieren oder Hinzufügen von Attributen.

- Im Widget *"Notiz hinzufügen"* können Sie eine Notiz definieren, die an die gewählten Tickets als Artikel hinzugefügt werden soll.

i Bei der Durchführung eines GenericAgent Jobs werden Platzhalter aus den Feldern *"Betreff"* und *"Text"* des Widgets *"Notiz hinzufügen"* mit den entsprechenden Werten des relevanten Tickets ersetzt werden.

Folgende Platzhalter können genutzt werden:

- `<KIX_TICKET_...>`
- `<KIX_TICKET_OWNER_...>`
- `<KIX_TICKET_RESPONSIBLE_...>`
- `<KIX_TICKET_DynamicField_...>`
- `<KIX_TICKET_DynamicField_..._Value>`

- Im Widget *"Ticket-Befehle ausführen"* können Sie ein Modul angeben, dass an den gewählten Tickets ausgeführt werden soll.

9.3.2 Exkurs :: Event auf "DynamicFieldFromCustomerUser"

Um den Ablauf eines Events zu veranschaulichen, dient folgendes Beispiel: Im Ticket in der Sidebar Ticket-Informationen soll der Standort des Ansprechpartners ersichtlich sein. Wechselt der Ansprechpartner (Event), wird der Standort automatisch angepasst.

9.3.2.1 Schritt 1: Ein relevantes dynamisches Feld erzeugen

Gehen Sie im Adminmodul zur Kachel Ticket-Einstellungen und dort zum Punkt Dynamische Felder.

Wählen Sie im Widget "Aktionen" das Objekt "Ticket" und den Feldtyp "Text" für das zu erstellende dynamische Feld aus.

Vergeben Sie im Widget "Allgemein" einen Namen bestehend aus Buchstaben und Zahlen und eine Beschriftung, die dem Feldnamen im Frontend entspricht.

i Tipp: Wählen Sie den Namen entsprechend der Mapping ID aus dem SysConfig-Schlüssel. So ist es leichter, den Vorgang zuzuordnen.

Das Feld "Value TTL" darf leer bleiben.

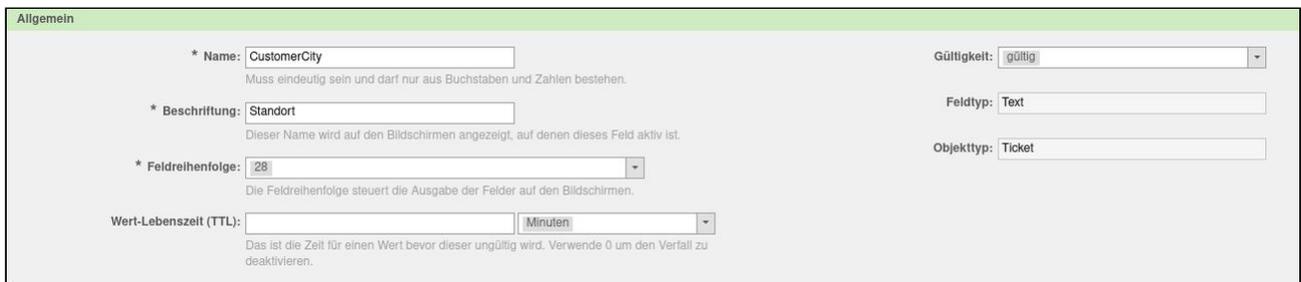


Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - Allgemeine Angaben

Der Bereich "Feldereinstellungen" darf leer bleiben.

Im Bereich "SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld" legen Sie fest, in welchen Frontend-Modulen das dynamische Feld angezeigt werden soll. Für unser Beispiel ist das "AgentTicketZoom".

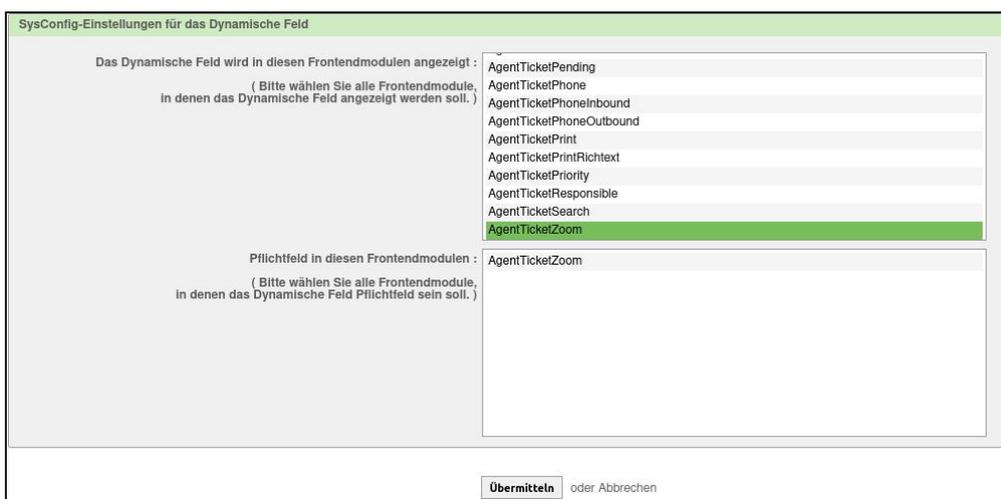
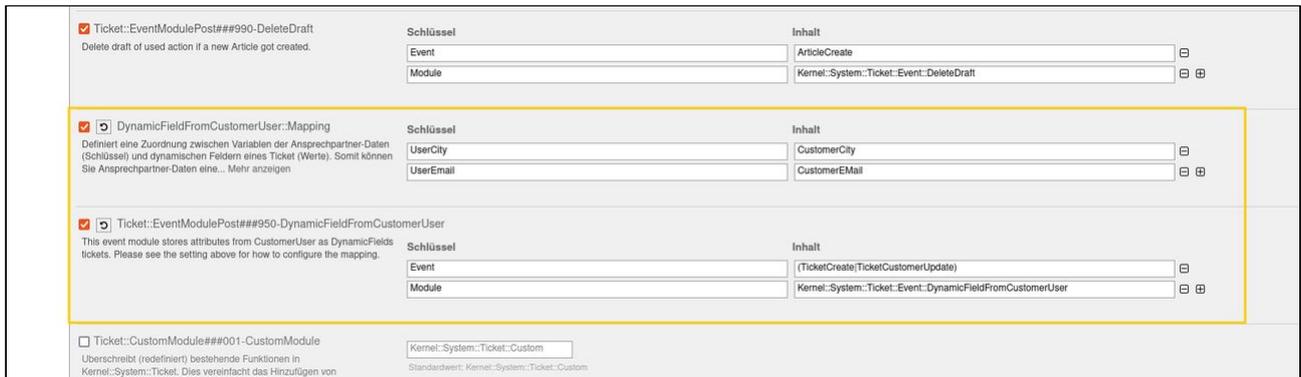


Abbildung: Dynamisches Feld erstellen - SysConfig Einstellungen

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln" .

9.3.2.2 Schritt 2: SysConfig-Schlüssel aktivieren und konfigurieren

Gehen Sie dazu in der SysConfig zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::Ticket*.



Key	Schlüssel	Inhalt
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket::EventModulePost###990-DeleteDraft Delete draft of used action if a new Article got created.	Event: ArticleCreate Module: Kernel::System::Ticket::Event::DeleteDraft	
<input checked="" type="checkbox"/> DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping Definiert eine Zuordnung zwischen Variablen der Ansprechpartner-Daten (Schlüssel) und dynamischen Feldern eines Ticket (Werte). Somit können Sie Ansprechpartner-Daten eines... Mehr anzeigen	UserCity: CustomerCity UserEmail: CustomerEmail	
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket::EventModulePost###950-DynamicFieldFromCustomerUser This event module stores attributes from CustomerUser as DynamicFields tickets. Please see the setting above for how to configure the mapping.	Event: (TicketCreate(TicketCustomerUpdate)) Module: Kernel::System::Ticket::Event::DynamicFieldFromCustomerUser	
<input type="checkbox"/> Ticket::CustomModule###001-CustomModule Überschreibt (redefiniert) bestehende Funktionen in Kernel::System::Ticket. Dies vereinfacht das Hinzufügen von	Kernel::System::Ticket::Custom	Standardwert: Kernel::System::Ticket::Custom

Abb.: Relevante SysConfig-Schlüssel

Für unser Beispiel ist im Mapping der Schlüssel UserCity mit dem Inhalt CustomerCity relevant.

- DynamicFieldFromCustomerUser::Mapping

Aktivieren Sie den Schlüssel durch anhängen.

Dieser Schlüssel definiert die Zuordnung zwischen den Variablen der Ansprechpartner-Daten (Eingabe: siehe Infobox unten) und den Werten des dynamischen Feldes eines Tickets (Eingabe: Name des Dynamischen Feldes). So können Sie Ansprechpartner-Daten eines Tickets in dynamische Felder speichern.

⚠ Sie dürfen nicht auf dynamische Felder des Typs AgentTicketPhone, AgentTicketEmail und AgentTicketCustomer angewandt werden. Wenn sie in diesen Masken aktiviert werden, überschreiben sie später automatisch gesetzte Werte.

- Ticket::EventModulePost###950-DynamicFieldFromCustomerUser

Aktivieren Sie den Schlüssel durch anhängen.

Dieses Eventmodul speichert Attribute von CustomerUser als DynamicFields-Tickets.

i Mögliche Variablen der Ansprechpartner

```

1280 # note: Login, Email and CustomerID needed!
1281 # var, frontend, storage, shown (1=always, 2=lite), required, storage-type, http-link, readonly, http-link-target, link class(es)
1282 [ 'UserTitle', Translatable('Title or salutation'), 'title', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1283 [ 'UserFirstname', Translatable('Firstname'), 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
1284 [ 'UserLastname', Translatable('Lastname'), 'last_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
1285 [ 'UserLogin', Translatable('Username'), 'login', 1, 1, 'var', '', 0 ],
1286 [ 'UserPassword', Translatable('Password'), 'pw', 0, 0, 'var', '', 0 ],
1287 [ 'UserEmail', Translatable('Email'), 'email', 1, 1, 'var', '', 0 ],
1288 # [ 'UserEmail', Translatable('Email'), 'email', 1, 1, 'var', "[% Env('CGIHandle') %]?Action=AgentTicketCompose;ResponseID=1;TicketID=[% Data.TicketID | uri %];ArticleID=[% D
1289 [ 'UserCustomerID', Translatable('CustomerID'), 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
1290 # [ 'UserCustomerIDs', Translatable('CustomerIDs'), 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1291 [ 'UserPhone', Translatable('Phone'), 'phone', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1292 [ 'UserFax', Translatable('Fax'), 'fax', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1293 [ 'UserMobile', Translatable('Mobile'), 'mobile', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1294 [ 'UserStreet', Translatable('Street'), 'street', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1295 [ 'UserZip', Translatable('Zip'), 'zip', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1296 [ 'UserCity', Translatable('City'), 'city', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1297 [ 'UserCountry', Translatable('Country'), 'country', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1298 [ 'UserComment', Translatable('Comment'), 'comments', 1, 0, 'var', '', 0 ],
1299 [ 'ValidID', Translatable('Valid'), 'valid_id', 0, 1, 'int', '', 0 ],
1300 ],
1301

```

9.3.2.3 Schritt 3: Anwendung im System

In bestehenden Tickets wird in der Sidebar Ticket-Informationen der Standort des Ansprechpartners beim Kunden angezeigt. Ändern Sie den Ansprechpartner des Kunden über Schaltfläche Personen - Kunde, aktualisiert sich der Standort in der Sidebar automatisch:

The image displays two screenshots of the KIX system interface, illustrating the process of changing a contact's location in a ticket.

Top Screenshot: Shows a ticket with the subject "Test Test" and status "offen". The contact information in the sidebar indicates the contact is "Hans Müller" with the location "Plauen". The "Artikel" section shows a dropdown menu with "Personen" selected, and "Kunde" is highlighted.

Bottom Screenshot: Shows the same ticket after the contact has been changed. The contact information in the sidebar now indicates the contact is "thawk@tf.com" with the location "Laguna Beach". The "Artikel" section shows the dropdown menu with "Kunde" selected.

A yellow arrow points from the "Kunde" button in the top screenshot to the "thawk@tf.com" contact in the bottom screenshot, indicating the change.

9.4 Webservices erzeugen und verwalten

Ein Webservice ist eine Kommunikationsmethode zwischen zwei Systemen. Er stellt somit eine Schnittstelle dar, über die z. B. zwei Anwendungen miteinander kommunizieren können. In seiner Konfiguration kann definiert werden, welche Aktionen der Webservice intern durchführen kann, welche Aktionen KIX ausführen kann, wie Daten von einem System in das andere konvertiert werden und über welches Protokoll die Kommunikation stattfindet.

In diesem Bereich können Sie Webservices erzeugen und verwalten.

GenericInterface-Webservice-Verwaltung - Übersicht

Sie sind hier: > Web Services

Aktionen		Webservice-Liste					
<input type="button" value="Webservice hinzufügen"/>		NAME	BESCHREIBUNG	REMOTE-SYSTEM	PROVIDER-TRANSPORT	REQUESTER-TRANSPORT	GÜLTIGKEIT
		BaramundiSync	Sync mobile devices and software from Baramundi	Baramundi with bConnect V1.0	-	HTTP::REST	ungültig
		CITest	-	-	-	HTTP::REST	gültig
		CreateConfigItem1	-	FUH-Mock	-	HTTP::REST	ungültig
		DataMigration	Webservice to transfer data from OTRS6 to KIX17	OTRS Framework 6	-	HTTP::REST	ungültig
		GenericCMDBConnectorREST	ITSM Configuration Management Connector	-	HTTP::REST	-	gültig
		GenericConfigItemConnector	-	-	HTTP::SOAP	-	ungültig
		GenericTicketConnectorREST	Ticket Connector REST Sample	-	HTTP::REST	-	gültig
		GenericTicketConnectorSOAP	Ticket Connector SOAP Sample	-	HTTP::SOAP	-	gültig
		KIX2JIRA	Connection from KIX to JIRA	JIRA	-	HTTP::REST	ungültig
		KIX2JIRA_Attachment	Connection from KIX to JIRA for Attachments	JIRA	-	HTTP::LWP	ungültig
		KIX2KIXProvider	Connection from KIX to KIX as Provider	KIX	HTTP::REST	-	ungültig
		KIX2KIXRequester	Connection from KIX to KIX as Requester	KIX	-	HTTP::REST	ungültig
		KIX2i-doit	Connection from KIX to i-doit	i-doit	-	HTTP::LWP	ungültig

Abbildung: GenericInterface-Webservice-Verwaltung - Übersicht

Für das Ansprechen eines Webservices in KIX werden in Ihrem KIX selbst Beispielkonfigurationen und "ready-to-play" Workspace für [Insomnia](https://insomnia.rest/download)¹⁰ bereit gestellt. Wir verzichten bewusst auf eine textuelle Beschreibung der Schnittstelle, da wir aktuelle und vollständige Komplettszenarien für effektiver halten.

Insomnia ist ein (kosten-)freies Tool zur Ansprache, Entwicklung, Test von Webservices-Schnittstellen. Verwenden Sie diese Konfiguration: [Insomnia_KIX-Sample.json](https://github.com/cape-it/kix17-start/blob/rel-17/doc/Insomnia_KIX-Sample.json)¹¹ um eine "Request Collection" anzulegen. Diese können Sie nach Anpassung des verwendeten "hostname" sowie Anmeldedaten verwenden um Tickets oder Config Items zu suchen, einzusehen, anzulegen oder zu ändern.

Sollten Sie andere Tools (z.B. Postman) bevorzugen wird die Beschreibung der Schnittstellen in den etablierten Formaten WSDL und WADL bereit gestellt. WADL kann beispielsweise zur automatischen Erstellung einer Postman-Umgebung verwendet werden. [Hier](https://learning.postman.com/docs/getting-started/importing-and-exporting-data/)¹² finden Sie eine entsprechende Anleitung dazu.

¹⁰ <https://insomnia.rest/download>

¹¹ https://github.com/cape-it/kix17-start/blob/rel-17/doc/Insomnia_KIX-Sample.json

¹² <https://learning.postman.com/docs/getting-started/importing-and-exporting-data/>



Um die dafür erforderlichen Endpunkte in Ihrem KIX einzurichten, verwenden Sie die bereit gestellten YML-Dateien ([GenericCMDBConnectorREST.yml](https://github.com/cape-it/kix17-start/blob/rel-17/doc/GenericCMDBConnectorREST.yml)¹³ oder [GenericTicketConnectorREST.yml](https://github.com/cape-it/kix17-start/blob/rel-17/doc/GenericTicketConnectorREST.yml)¹⁴). Eine Anleitung dazu finden Sie im Unterabschnitt "Einen Webservice hinzufügen".

¹³ <https://github.com/cape-it/kix17-start/blob/rel-17/doc/GenericCMDBConnectorREST.yml>

¹⁴ <https://github.com/cape-it/kix17-start/blob/rel-17/doc/GenericTicketConnectorREST.yml>

9.4.1 Einen Webservice hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Webservice hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

GenericInterface-Webservice-Verwaltung - Hinzufügen

Sie sind hier: > Web Services > New Web service

Aktionen

[Zur Übersicht gehen](#)

[Webservice importieren](#)

Hinweis

Nach dem Speichern der Konfiguration werden Sie wieder auf den Bearbeitungsbildschirm geleitet.
Wenn Sie zurück zur Übersicht möchten, verwenden Sie bitte den Knopf "Zurück zur Übersicht".

Allgemein

* Name: Debug-Level:

Beschreibung: Gültigkeit:

Remote-System:

KIX als Provider

Im Modus "Provider" bietet KIX Webservices an, die von entfernten Systemen genutzt werden.

Einstellungen

Netzwerk-Transport:

Operations

Operations sind einzelne Systemfunktionen, die entfernte Systeme aufrufen können.

NAME	BESCHREIBUNG	CONTROLLER	EINGEHENDES MAPPING	AUSGEHENDES MAPPING
Keine Daten gefunden.				

KIX als Requester

Im Modus "Requester" nutzt KIX selbst Webservices von entfernten Systemen.

Einstellungen

Netzwerk-Transport:

Invokers

Invoker bereiten Daten für eine Anfrage an einen entfernten Webservice auf und verarbeiten die Antwortdaten.

NAME	BESCHREIBUNG	CONTROLLER	EINGEHENDES MAPPING	AUSGEHENDES MAPPING
Keine Daten gefunden.				

Speichern

oder

Abbildung: Webservice hinzufügen



Füllen Sie die die allgemeinen Felder aus.

Name *	<p>Vergeben Sie einen Namen für den Webservice.</p> <p>In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.</p>
Beschreibung	<p>Hier kann ein längerer Text hinzugefügt werden, welcher den Service näher erläutert.</p>
Remote-System	<p>Hinterlegen Sie hier eine Gedankenstütze, welches das andere System ist. Diese Info taucht später in der Übersicht mit auf.</p>
Debug-Level	<p>Der Standardwert ist Fehlersuche.</p> <p>Debug-Level (niedrig → hoch):</p> <ul style="list-style-type: none">• Fehlersuche• Info• Bemerkung• Fehler
Gültigkeit	<p>Mit dieser Einstellung legen Sie die Gültigkeit des Webservices fest. Nur wenn dieses Feld auf gültig gesetzt ist.</p>

In den Widgets "KIX als Provider" oder "KIX als Requester" können Sie die Einstellungen für den benötigten Webservice festlegen. Im Modus "Provider" bietet KIX Webservices an, die von externen Systemen genutzt werden. Im Modus "Requester" nutzt KIX selbst Webservices von einem externen System.

- [KIX als Provider - HTTP::REST \(siehe Seite 205\)](#)
- [KIX als Provider - HTTP::SOAP \(siehe Seite 208\)](#)
- [KIX als Requester - HTTP::REST \(siehe Seite 211\)](#)
- [KIX als Requester - HTTP::SOAP \(siehe Seite 214\)](#)

9.4.1.1 KIX als Provider - HTTP::REST

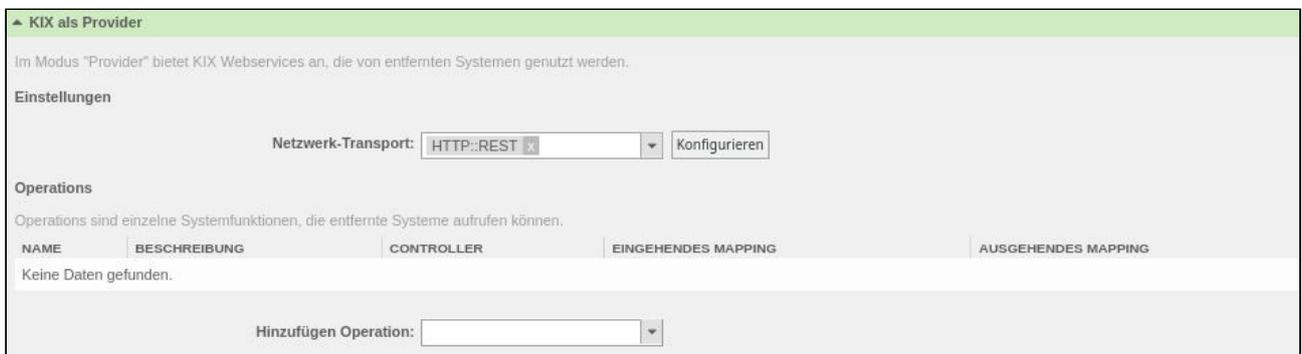


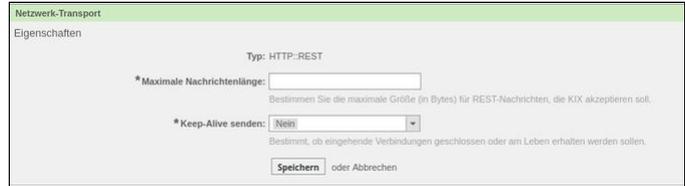
Abbildung: Webservice hinzufügen - KIX als Provider HTTP::REST

<p>Netzwerktransport</p>	<p>Wählen Sie aus, welchen Netzwerktransport Sie mit dem Web-Service verwenden möchten.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>ⓘ Hinweis</p> <p>Nach Auswahl der Transportmethode müssen Sie diese Konfiguration mit einem Klick auf "Speichern" bestätigen. Erst danach wird neben diesem Feld eine Schaltfläche "Konfiguration" angezeigt.</p> </div>
--------------------------	---

Konfiguration

(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)

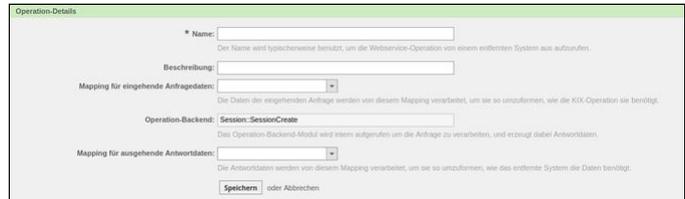
Wenn Sie "Konfiguration" anklicken, öffnet sich folgende Seite:



Hier können Sie die maximale Nachrichtenlänge einstellen sowie festlegen, ob eingehende Verbindungen geschlossen werden oder offen bleiben. Klicken Sie "Speichern" zum Bestätigen der Eingaben.

Hinzufügen Operation

Die Auswahl einer Operation öffnet eine neue Ansicht für deren Konfiguration (hier am Bsp. Session::SessionCreate).



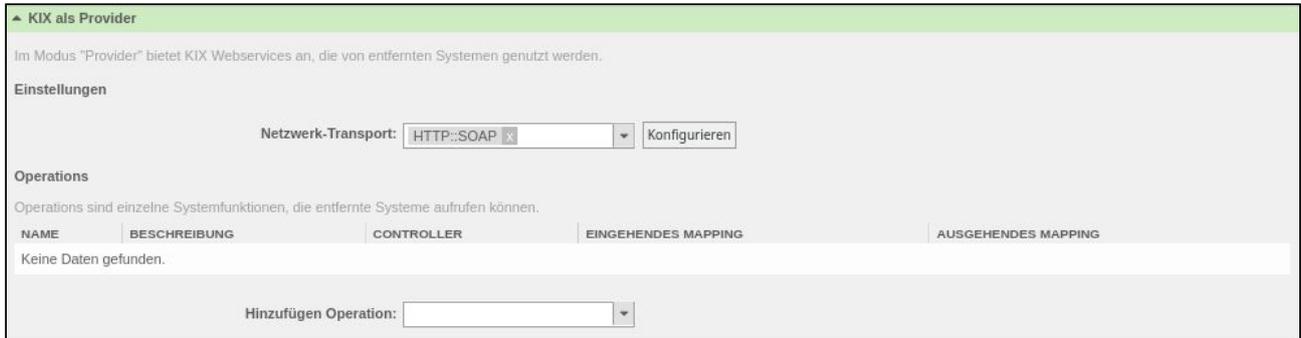
The screenshot shows a web form titled "Operation-Details" for configuring the "Session::SessionCreate" operation. It includes the following fields and options:

- Name:** A text input field with a red asterisk indicating it is required. Below it is a small explanatory text: "Der Name wird typischerweise benutzt, um die Webservice-Operation von einem entfernten System aus aufzurufen."
- Beschreibung:** A text area for providing a description of the operation.
- Mapping für eingehende Anfragedaten:** A dropdown menu with a downward arrow. Below it is a note: "Die Daten der eingehenden Anfrage werden von diesem Mapping verarbeitet, um sie so umzuformen, wie die KIX-Operation sie benötigt."
- Operation-Backend:** A text input field containing the value "Session::SessionCreate". Below it is a note: "Das Operation-Backend-Modul wird intern aufgerufen um die Anfrage zu verarbeiten, und erzeugt dabei Antwortdaten."
- Mapping für ausgehende Antwortdaten:** A dropdown menu with a downward arrow. Below it is a note: "Die Antwortdaten werden von diesem Mapping verarbeitet, um sie so umzuformen, wie das entfernte System die Daten benötigt."

At the bottom of the form, there are two buttons: "Speichern" (Save) and "Abbrechen" (Cancel).

- Tragen Sie den Namen der Operation ein. Über diesen Namen wird die Webservice-Operation von einem anderen System aus aufgerufen.
- In der Beschreibung kann ein längerer Text eingefügt werden, welcher die Operation näher erläutert.
- Für das Mapping für eingehende Anfragedaten stehen zur Auswahl: Einfach oder XSLT. Die Daten der eingehenden Anfrage werden je nach Auswahl verarbeitet, um sie so umzuformen, wie die KIX-Operation sie benötigt.
- Das Operation-Backend-Modul (vorausgewählt im Auswahlmenü auf dem vorhergehenden Dialog) wird intern aufgerufen um die Anfrage zu verarbeiten, und erzeugt dabei Antwortdaten. (hier am Bsp. Session::SessionCreate)
- Für das Mapping für ausgehende Antwortdaten stehen zur Auswahl: Einfach oder XSLT. Je nach Auswahl werden die Antwortdaten von diesem Mapping so verarbeitet und umgeformt, wie das andere System die Daten benötigt.
- Klicken Sie "Speichern" zum Bestätigen der Eingaben.

9.4.1.2 KIX als Provider - HTTP::SOAP



← KIX als Provider

Im Modus "Provider" bietet KIX Webservices an, die von entfernten Systemen genutzt werden.

Einstellungen

Netzwerk-Transport:

Operations

Operations sind einzelne Systemfunktionen, die entfernte Systeme aufrufen können.

NAME	BESCHREIBUNG	CONTROLLER	EINGEHENDES MAPPING	AUSGEHENDES MAPPING
Keine Daten gefunden.				

Hinzufügen Operation:

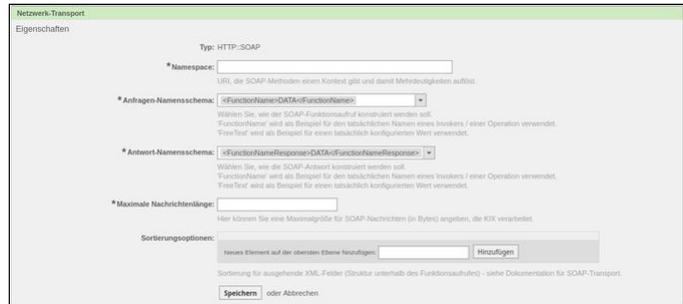
Abbildung: Webservice hinzufügen - KIX als Provider HTTP::SOAP

<p>Netzwerktransport</p>	<p>Wählen Sie aus, welchen Netzwerktransport Sie mit dem Web-Service verwenden möchten.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>ⓘ Hinweis</p> <p>Nach Auswahl der Transportmethode müssen Sie diese Konfiguration mit einem Klick auf "Speichern" bestätigen. Erst danach wird neben diesem Feld eine Schaltfläche "Konfiguration" angezeigt.</p> </div>
---------------------------------	---

Konfiguration

(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)

Wenn Sie "Konfiguration" anklicken, öffnet sich folgende Seite:

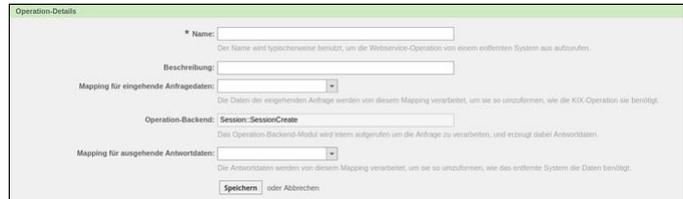


- Geben Sie im Feld Namespace die URI ein, die SOAP-Methoden einen Kontext gibt und damit Mehrdeutigkeiten auflöst.
- Über das Anfragen-Namensschema und das Antwort-Namensschema geben Sie ein, wie der SOAP-Funktionsaufruf bzw. die SOAP-Antwort erfolgen sollen.
- Zudem können Sie die maximale Nachrichtenlänge einstellen sowie bei Bedarf eine Sortierung festlegen.
- Klicken Sie "Speichern" zum Bestätigen der Eingaben.

Hinzufügen Operation

(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)

Die Auswahl einer Operation öffnet eine neue Ansicht für deren Konfiguration (hier am Bsp. Session::SessionCreate).



The screenshot shows the 'Operation-Details' configuration form. It includes the following fields and options:

- Name:** A text input field with a red asterisk indicating it is required. Below it is a small explanatory text: 'Der Name wird typischerweise benutzt, um die Webservice-Operation von einem entfernten System aus aufzurufen.'
- Beschreibung:** A text area for entering a description. Below it is a small explanatory text: 'Das Operation-Backend-Modul wird intern aufgerufen um die Anfrage zu verarbeiten, und erzeugt dabei Antwortdaten.'
- Mapping für eingehende Anfragedaten:** A dropdown menu with a downward arrow. Below it is a small explanatory text: 'Die Daten der eingehenden Anfrage werden von diesem Mapping verarbeitet, um sie so umzuformen, wie die KIX-Operation sie benötigt.'
- Operation-Backend:** A text input field containing the value 'Session::SessionCreate'. Below it is a small explanatory text: 'Das Operation-Backend-Modul wird intern aufgerufen um die Anfrage zu verarbeiten, und erzeugt dabei Antwortdaten.'
- Mapping für ausgehende Antwortdaten:** A dropdown menu with a downward arrow. Below it is a small explanatory text: 'Die Antwortdaten werden von diesem Mapping verarbeitet, um sie so umzuformen, wie das entfernte System die Daten benötigt.'

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

- Tragen Sie den Namen der Operation ein. Über diesen Namen wird die Webservice-Operation von einem anderen System aus aufgerufen.
- In der Beschreibung kann ein längerer Text eingefügt werden, welcher die Operation näher erläutert.
- Für das Mapping für eingehende Anfragedaten stehen zur Auswahl: Einfach oder XSLT. Die Daten der eingehenden Anfrage werden je nach Auswahl verarbeitet, um sie so umzuformen, wie die KIX-Operation sie benötigt.
- Das Operation-Backend-Modul (vorausgewählt im Auswahlmenü auf dem vorhergehenden Dialog) wird intern aufgerufen um die Anfrage zu verarbeiten, und erzeugt dabei Antwortdaten. (hier am Bsp. Session::SessionCreate)
- Für das Mapping für ausgehende Antwortdaten stehen zur Auswahl: Einfach oder XSLT. Je nach Auswahl werden die Antwortdaten von diesem Mapping so verarbeitet und umgeformt, wie das andere System die Daten benötigt.

9.4.1.3 KIX als Requester - HTTP::REST

▲ KIX als Requester

Im Modus "Requester" nutzt KIX selbst Webservices von entfernten Systemen.

Einstellungen

Netzwerk-Transport:

Invokers

Invoker bereiten Daten für eine Anfrage an einen entfernten Webservice auf und verarbeiten die Antwortdaten.

NAME	BESCHREIBUNG	CONTROLLER	EINGEHENDES MAPPING	AUSGEHENDES MAPPING
Keine Daten gefunden.				

Abbildung: Webservice hinzufügen - KIX als Requester HTTP::REST

<p>Netzwerktransport</p>	<p>Wählen Sie aus, welchen Netzwerktransport Sie mit dem Web-Service verwenden möchten. Mögliche Werte sind HTTP::REST und HTTP::SOAP.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>ⓘ Hinweis</p> <p>Nach Auswahl der Transportmethode müssen Sie diese Konfiguration mit einem Klick auf "Speichern" bestätigen. Erst danach wird neben diesem Feld eine Schaltfläche "Konfiguration" angezeigt.</p> </div>
---------------------------------	--

Konfiguration

(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)

Wenn Sie "Konfiguration" anklicken, öffnet sich folgende Seite:



Netzwerk-Transport
Eigenschaften

Typ: HTTP-REST

* Host:
URL des Remote-Hosts für REST-Anfragen.
 z. B. https://www.kixdesk.com/10745/api/v1.0 (ohne abschließenden Backslash)

Standardbefehl:
Der Standard-HTTP-Befehl für die Anfragen.

Authentifizierung:
Die Authentifizierungsmethode für den Zugriff auf das entfernte System.
 Der Wert "-" bedeutet keine Authentifizierung.

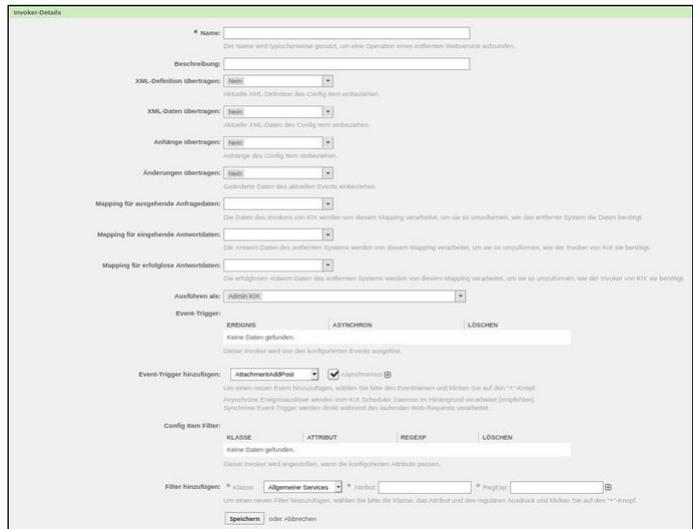
SSL-Optionen verwenden:
Optionen für die Verwendung von SSL zum Zugriff auf das entfernte System anzeigen oder verbergen.

oder

- Die Eingabe des Hosts ist ein Pflichtfeld. In der Regel hinterlegen Sie an dieser Stelle die URL des Servers, auf den das System zugreifen soll. Es besteht aber auch die Möglichkeit URI anzugeben, wo die Basis-Adresse der Schnittstelle bereits enthalten ist.
- Für den Standardbefehl für die Anfrage stehen Ihnen zur Verfügung:
 - CONNECT, DELETE, GET, HEAD, OPTIONS, PATCH, POST, PUT und TRACE
- Legen Sie die Authentifizierungsmethode für den Zugriff auf das andere System fest.
 - Tipp: Der Wert "-" bedeutet keine Authentifizierung.
- Optionen für die Verwendung von SSL zum Zugriff auf das andere System können entweder angezeigt oder verborgen werden.

Hinzufügen Invoker

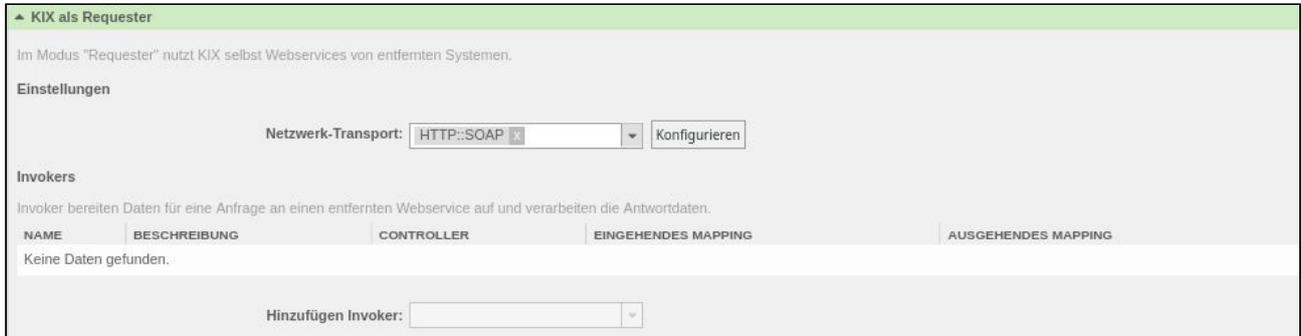
(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)



Je nach ausgewähltem Invoker öffnet sich ein Formular mit für diesen Invoker relevanten Feldern.

- Vergeben Sie einen Namen für den Invoker. Über diesen Namen wird eine Operation eines anderen Webservices aufgerufen.
- Füllen Sie alle weiteren Felder je nach Bedarf und Spezifikation aus.
- Klicken Sie danach auf die Schaltfläche "Speichern und Abschließen". So gelangen Sie wieder auf den Bearbeitungsbildschirm des Webservices.

9.4.1.4 KIX als Requester - HTTP::SOAP



← KIX als Requester

Im Modus "Requester" nutzt KIX selbst Webservices von entfernten Systemen.

Einstellungen

Netzwerk-Transport:

Invokers

Invoker bereiten Daten für eine Anfrage an einen entfernten Webservice auf und verarbeiten die Antwortdaten.

NAME	BESCHREIBUNG	CONTROLLER	EINGEHENDES MAPPING	AUSGEHENDES MAPPING
Keine Daten gefunden.				

Hinzufügen Invoker:

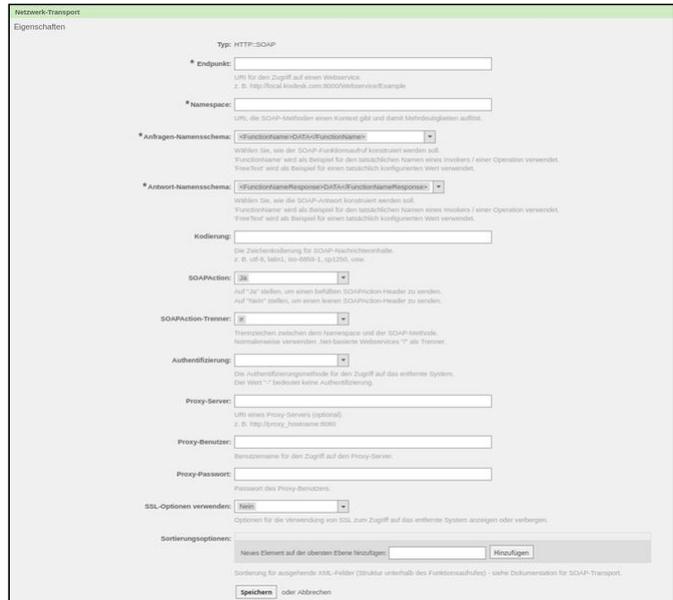
Abbildung: Webservice hinzufügen - KIX als Requester HTTP::SOAP

<p>Netzwerktransport</p>	<p>Wählen Sie aus, welchen Netzwerktransport Sie mit dem Web-Service verwenden möchten. Mögliche Werte sind HTTP::REST und HTTP::SOAP.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>i Hinweis</p> <p>Nach Auswahl der Transportmethode müssen Sie diese Konfiguration mit einem Klick auf "Speichern" bestätigen. Erst danach wird neben diesem Feld eine Schaltfläche "Konfiguration" angezeigt.</p> </div>
---------------------------------	---

Konfiguration

(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)

Wenn Sie "Konfiguration" anklicken, öffnet sich folgende Seite:



The screenshot shows the configuration page for a SOAP endpoint. The form is titled "Netzwerk-Transport" and "Eigenschaften". It includes the following fields and options:

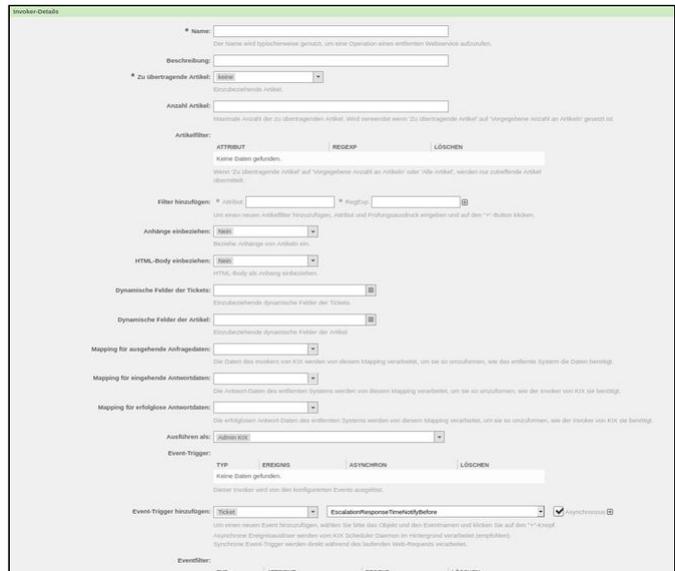
- Typ:** HTTP-SOAP
- * Endpunkt:** A text input field for the URL to access a web service. Example: `http://local.kix.de:8080/soap/service/Example`.
- * Namespace:** A text input field for the namespace. Example: `urn:local.kix.de:8080/soap/service/Example`.
- * Anfragen-Namensschema:** A dropdown menu with the value `urn:local.kix.de:8080/soap/service/Example`.
- * Antwort-Namensschema:** A dropdown menu with the value `urn:local.kix.de:8080/soap/service/Example`.
- Kodierung:** A text input field for the encoding. Example: `utf-8`.
- SOAPAction:** A dropdown menu with the value `urn:local.kix.de:8080/soap/service/Example`.
- Authentifizierung:** A dropdown menu with the value `None`.
- Proxy-Server:** A text input field for the proxy server URL. Example: `http://proxy:portname:8080`.
- Proxy-Benutzer:** A text input field for the proxy user.
- Proxy-Passwort:** A text input field for the proxy password.
- SSL-Optionen verwenden:** A dropdown menu with the value `Nein`.
- Sortierungsoptionen:** A section with a "Neues Element auf der obersten Ebene hinzufügen" button and a "Hinzufügen" button.

At the bottom, there are buttons for "Speichern" and "Abbrechen".

- Verpflichtend müssen Sie eingeben:
 - den Endpunkt (URI für den Zugriff auf einen Webservice)
 - den Namespace (URI, die SOAP-Methoden einen Kontext gibt und damit Mehrdeutigkeiten auflöst.)
 - Anfragen-Namensschema (Legen Sie fest wie der SOAP-Funktionsaufruf konstruiert werden soll.)
 - Antwort-Namensschema (Legen Sie fest wie die SOAP-Antwort konstruiert werden soll.)
- Füllen Sie alle weiteren Felder je nach Bedarf und Spezifikation aus.
- Klicken Sie "Speichern" zum Bestätigen der Eingaben.

Hinzufügen Invoker

(Ist nur sichtbar, wenn ein Netzwerktransport ausgewählt und gespeichert wurde)



Je nach ausgewähltem Invoker öffnet sich ein Formular mit für diesen Invoker relevanten Feldern.

- Vergeben Sie einen Namen für den Invoker. Über diesen Namen wird eine Operation eines anderen Webservices aufgerufen.
- Füllen Sie alle weiteren Felder je nach Bedarf und Spezifikation aus.
- Klicken Sie danach auf die Schaltfläche "Speichern und Abschließen". So gelangen Sie wieder auf den Bearbeitungsbildschirm des Webservices.

⚠ Einen Webservice kann man aufzeichnen lassen. Bei Aktivierung des Loggings werden ggf. übergebenen Credentials (Passwörter etc.) in der DB hinterlegt.

9.5 Prioritäten verwalten

In diesem Bereich können Sie die Prioritäten aus der Kombination Kritikalität <-> Auswirkung verwalten.

Kritikalität <-> Auswirkung <-> Priorität

Notiz

Verwaltung der Priorität aus der Kombination von Kritikalität <-> Impact.

Priorität zuordnen

AUSWIRKUNG / KRITIKALITÄT	1 SEHR NIEDRIG	2 NIEDRIG	3 NORMAL	4 HOCH	5 SEHR HOCH
1 sehr niedrig	1 sehr niedrig	1 sehr niedrig	2 niedrig	2 niedrig	3 normal
2 niedrig	1 sehr niedrig	2 niedrig	2 niedrig	3 normal	4 hoch
3 normal	2 niedrig	2 niedrig	3 normal	4 hoch	4 hoch
4 hoch	2 niedrig	3 normal	4 hoch	4 hoch	5 sehr hoch
5 sehr hoch	3 normal	4 hoch	4 hoch	5 sehr hoch	5 sehr hoch

Abbildung: Kritikalität <-> Auswirkung <-> Priorität

9.6 Importieren und Exportieren von Objekt-Informationen

In diesem Bereich können Sie Objekt-Informationen importieren oder exportieren.

Import/Export-Verwaltung

Aktionen
Vorlage hinzufügen

Notiz
Erstellen einer Vorlage zum Importieren und Exportieren von Objekt-Informationen.

Kunden-Firma						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000003	CustomerCompany (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

Ansprechpartner						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000002	CustomerUser - Database Backend (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

FAQ						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000001	FAQ (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

SLA						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000007	SLA (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

Service						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000005	Service (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

Service2CustomerUser						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000006	Service2CustomerUser (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

Benutzer						
NUMMER	NAME	FORMAT	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	IMPORT STARTEN	EXPORT STARTEN
000004	User - ImportExport (auto-created map)	CSV	gültig		Importieren	Export

Abbildung: Import/Export-Verwaltung

 Bei Importen findet keine Validierung auf korrekte Formate statt. Prüfen Sie die korrekte Eingabe aller Formate ab, bevor Sie den Import starten.

Beispiel: Geben Sie das Datumsformat in der Importdatei falsch an (DD-MM-YYYY anstatt des richtigen Formats YYYY-MM-DD), wird das Datum bei Bearbeitung des CIs im System stets auf den aktuellen Tag geändert. Hier droht ein Datenverlust!

9.6.1 Eine neue Vorlage für den Import / Export erstellen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Vorlage hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

Schritt 1:

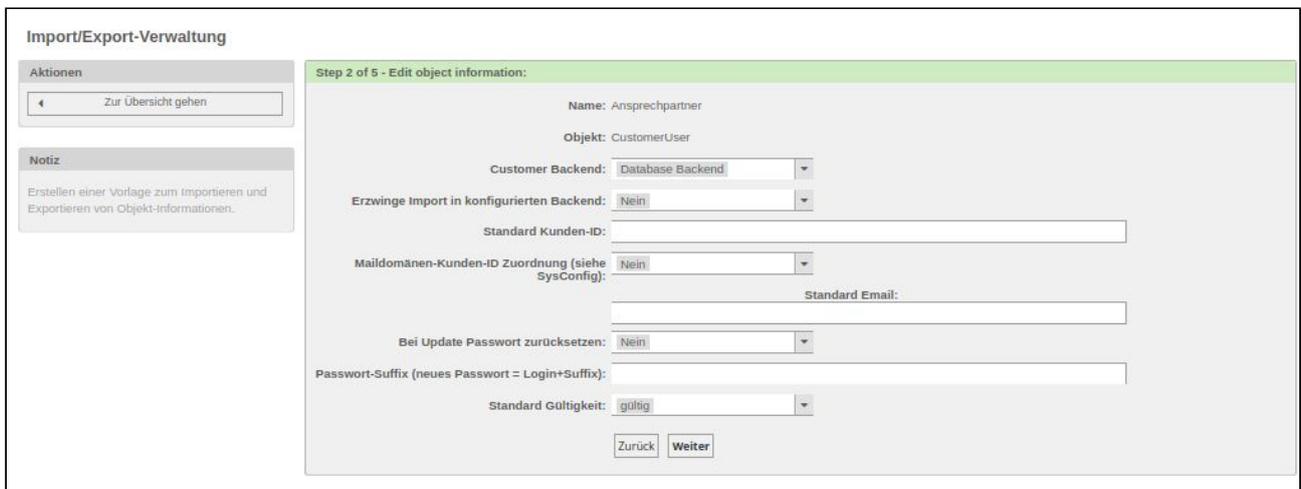


The screenshot shows the 'Import/Export-Verwaltung' interface. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' (containing a 'Zur Übersicht gehen' button) and 'Notiz' (containing a note about creating a template). The main area is titled 'Step 1 of 5 - Edit common information:'. It contains the following fields: 'Name' (text input with 'Ansprechpartner'), 'Objekt' (dropdown menu with 'Ansprechpartner'), 'Format' (dropdown menu with 'CSV'), 'Gültig' (dropdown menu with 'gültig'), and 'Kommentar' (text input). At the bottom right, there are buttons for 'Weiter' and 'Abbrechen'.

Abbildung: Editieren der allgemeinen Information

Wählen Sie hier das Objekt und vergeben Sie einen Namen für die Vorlage. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Weiter".

Schritt 2:



The screenshot shows the 'Import/Export-Verwaltung' interface, Step 2 of 5: 'Edit object information:'. The sidebar is the same as in Step 1. The main area contains the following fields: 'Name' (text input with 'Ansprechpartner'), 'Objekt' (dropdown menu with 'CustomerUser'), 'Customer Backend' (dropdown menu with 'Database Backend'), 'Erzwinge Import in konfigurierten Backend' (dropdown menu with 'Nein'), 'Standard Kunden-ID' (text input), 'Maildomänen-Kunden-ID Zuordnung (siehe SysConfig)' (dropdown menu with 'Nein'), 'Standard Email' (text input), 'Bei Update Passwort zurücksetzen' (dropdown menu with 'Nein'), 'Passwort-Suffix (neues Passwort = Login+Suffix)' (text input), and 'Standard Gültigkeit' (dropdown menu with 'gültig'). At the bottom, there are buttons for 'Zurück' and 'Weiter'.

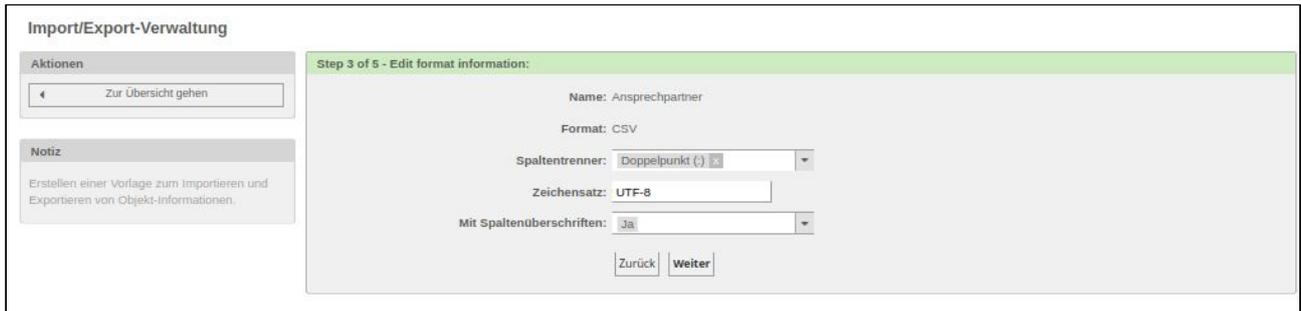
Abbildung: Editieren der Objekt Information

Editieren Sie hier die Objekt-Information. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Weiter".

Hinweis

Beim Import eines Leerwerts für den Attribut-Typ 'GeneralCatalog', wird dieser geleert. Dafür darf das Feld 'Leere Felder belassen den aktuellen Wert' nicht gesetzt sein.

Schritt 3:

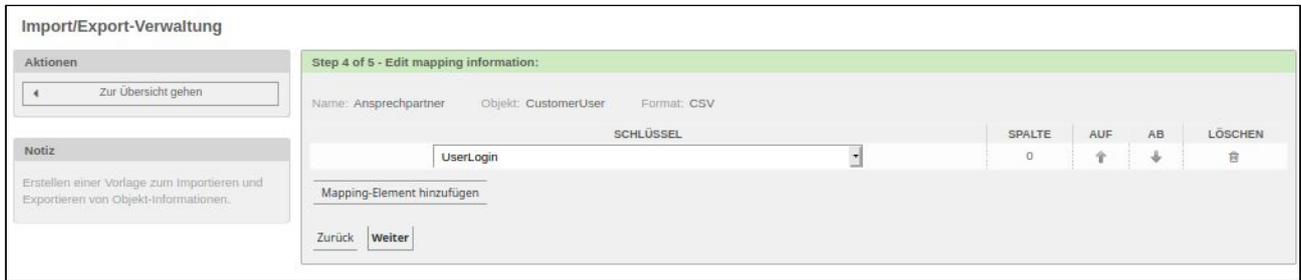


The screenshot shows the 'Import/Export-Verwaltung' interface. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' (a button 'Zur Übersicht gehen') and 'Notiz' (a note about creating a template). The main area is titled 'Step 3 of 5 - Edit format information:' and contains the following fields: 'Name: Ansprechpartner', 'Format: CSV', 'Spaltentrenner: Doppelpunkt (;)' (dropdown), 'Zeichensatz: UTF-8' (dropdown), and 'Mit Spaltenüberschriften: Ja' (dropdown). At the bottom of the main area are 'Zurück' and 'Weiter' buttons.

Abbildung: Editieren der Format Information

Editieren Sie hier die Objekt-Information. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Weiter".

Schritt 4:



The screenshot shows the 'Import/Export-Verwaltung' interface. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' (a button for 'Zur Übersicht gehen') and 'Notiz' (instructions for creating a template). The main area is titled 'Step 4 of 5 - Edit mapping information:'. It displays 'Name: Ansprechpartner', 'Objekt: CustomerUser', and 'Format: CSV'. Below this is a table with columns 'SPALTE', 'AUF', 'AB', and 'LÖSCHEN'. The 'SPALTE' column contains '0', 'AUF' has an up arrow, 'AB' has a down arrow, and 'LÖSCHEN' has a trash icon. A dropdown menu is set to 'UserLogin' under the 'SCHLÜSSEL' header. There is a 'Mapping-Element hinzufügen' button and 'Zurück' and 'Weiter' buttons at the bottom.

Abbildung: Editieren der Mapping-Information

Editieren Sie hier die Mapping-Information. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Weiter". Die Reihenfolge der Schlüssel muss der Reihenfolge der Spalten in der CSV-Datei entsprechen.



The screenshot shows the 'Import/Export-Verwaltung' interface. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' (a button for 'Zur Übersicht gehen') and 'Notiz' (instructions for creating a template). The main area is titled 'Step 5 of 5 - Edit search information:'. It displays 'Name der Vorlage: Ansprechpartner' and 'Export mittels Suche einschränken: '. There are 'Zurück' and 'Abschließen' buttons at the bottom.

Abbildung: Editieren der Such-Information

Editieren Sie hier die Such-Information. Damit kann der Export entsprechend der Kriterien eingeschränkt werden. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Abschließen".

9.6.2 Hinweise

- Werden Ihnen beim Datenimport keine Ergebnisse angezeigt, kann es daran liegen, dass Sie in der Spalte "Identifikator" den Haken an ein ungünstiges Attribut gesetzt haben. Ist die Spalte des gewählten Attributs leer (sprich der Identifikator nicht gegeben), schlägt der Import fehl.
- Setzen Sie den Haken beim Attribut "Number", erzielen Sie immer ein Ergebnis, da KIX diesen Wert automatisch setzt.
- Gültigkeit von zu importierenden Daten: Wenn in den Importdaten keine Informationen angegeben sind, werden Standardgültigkeiten verwendet.
- Import des Kunden:
 - Import in konfiguriertes Kunden-Backend erzwingen": Wenn aktiviert, wird der Eintrag im Kundendaten-Backend, auf das sich die Zuordnung bezieht, hinzugefügt/aktualisiert, auch wenn der Login in einem anderen Backend existiert.
 - „Default Customer ID“: Definiert eine Standardgruppe, die einer neuen FAQ-Kategorie zugewiesen wird, wenn sie nicht im Importdatum angegeben ist.

- "Maildomain-CustomerID Mapping": Kunden-ID automatisch aus Mail-Domain erstellen (benötigt einige SysConfig-Einstellungen, welcher Domain welche Kunden-ID zugeordnet werden soll) CustomerUserImport::EMailDomainCustomerIDMapping
 - „Standard-E-Mail“: Standard-E-Mail-Adresse, falls nicht in den Importdaten angegeben
 - „Passwort zurücksetzen, wenn aktualisiert“: Setzt das Benutzerpasswort auf Benutzeranmeldung zurück, wenn Benutzerdaten im beschreibbaren Kundendaten-Backend aktualisiert werden.
 - „Password-Suffix“: Ein Reset-Passwort ist identisch mit dem Login gefolgt von diesem Suffix
 - „Default Validity“: Wenn in den Importdaten keine gültigen Informationen angegeben sind, werden diese gültigen Informationen verwendet.
 - Das Feld „UserLogin“ wird automatisch als Kennung für bestehende Einträge verwendet: Existiert bereits ein Kunde mit dem angegebenen UserLogin, wird dieser aktualisiert. Andernfalls wird ein neuer Kunde erstellt.
- Import von Kundendaten:
 - Das Feld „CustomerID“ wird automatisch als Kennung für bestehende Einträge verwendet: Existiert bereits eine CustomerCompany mit der angegebenen CustomerID, wird diese aktualisiert. Andernfalls wird ein neues Kundenunternehmen erstellt.
- Import von FAQ:
 - Der Import erstellt automatisch FAQ-Kategorien und Unterkategorien, die noch nicht existieren. Wenn Sie einen kompletten FAQ-Kategoriebaum importieren, sollten die CSV-Daten aufsteigend nach dem vollständigen FAQ-Kategorienamen sortiert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass eine Top-Level-Kategorie mit dem von Ihnen angegebenen Datum vor ihren Unterkategorien importiert/erstellt wird.
 - Das Feld „Nummer“ dient als Kennung für bestehende Einträge. Wenn ein FAQ-Artikel mit der angegebenen Nummer bereits existiert, wird er aktualisiert. Andernfalls wird ein neues Element erstellt und eine Protokollnachricht hinterlassen, dass die Nummer nicht bekannt war. Sie können die Standardzuordnungskonfiguration ändern, wenn Sie möchten, dass für jede Zeile der Exportdaten ein neuer FAQ-Eintrag erstellt wird (ohne zu versuchen, eine vorhandene FAQ mit der angegebenen Nummer zu finden und zu aktualisieren). Deaktivieren Sie einfach das Kontrollkästchen "Identifikator" für das Feld "Nummer".
 - Hinweis: "Nummer" ist das einzige Feld, das als Bezeichner verwendet werden kann, da andere Felder keine eindeutigen Werte haben. Setzen Sie daher bitte nicht das Kontrollkästchen "Identifikator" für andere Felder - es hat keine Auswirkung.
 - Hinweis: Es ist noch nicht möglich, Anhänge zu im-/exportieren.

- Import von SLA
 - Standard-SLA-Typ: Abhängig von der Verfügbarkeit der GeneralCatalog-Klasse "ITSM::SLA::Type" können Sie einen Standard-SLA-Typ für einen zu importierenden Dienst definieren (falls dies nicht in den bereitgestellten Daten angegeben wird).
 - Anzahl der zugewiesenen Dienste:
 - Ein SLA kann vielen Diensten zugeordnet werden, zunächst wird davon ausgegangen, dass 50 Dienste ausreichen. Wenn Sie mehr AssignedServices benötigen, können Sie diese Anzahl in der Zuordnungskonfiguration erhöhen. Dies begrenzt die Anzahl der "AssignedService"-Auswahl in Schritt 4 der Mapping-Konfiguration.
 - Das Feld „SLA Name“ dient als Kennung für bestehende Einträge. Wenn bereits ein SLA mit dem angegebenen Namen vorhanden ist, wird es aktualisiert. Andernfalls wird ein neues SLA erstellt.
Sie können die Standard-Zuordnungskonfiguration ändern und die "SLA-ID" als Kennung auswählen.
Hinweis: Als Kennung kann nur „SLA-Name“ oder „SLA-ID“ verwendet werden, da andere Felder keine eindeutigen Werte haben. Setzen Sie daher bitte nicht das Kontrollkästchen "Bezeichner" für andere Felder - es hat keine Auswirkung.
- Import von Services:
 - Bei Import und Export von Services können Sie Ihre eigenen Import-/Export-Mappings erstellen. Um die Verwendung zu erleichtern und um eine anfängliche Funktionalität bereitzustellen, werden Mappings automatisch bei der Neuinstallation erstellt. Dabei wird geprüft, ob bereits Zuordnungen mit den angegebenen Standardnamen vorhanden sind. Ist dies der Fall wird keine neue Zuordnung erstellt. Existieren noch keine Zuordnungen, wird eine Standardzuordnung erstellt.
Wichtig: Überprüfen Sie Ihre Konfigurationen, bevor Sie diese Standardzuordnungen tatsächlich verwenden.
 - Standarddiensttyp: Abhängig von der Verfügbarkeit der GeneralCatalog-Klasse "ITSM::Service::Type" können Sie einen Standard-Service-Typ für einen zu importierenden Service definieren (falls dies nicht in den bereitgestellten Daten angegeben wird).
 - Standardkritikalität: Abhängig von der Verfügbarkeit der GeneralCatalog-Klasse "ITSM::Core::Criticality" können Sie eine Standardkritikalität für einen zu importierenden Dienst definieren (falls dies nicht in den bereitgestellten Daten angegeben wird).
 - CSV-Zeile mit Service-ID: Das Feld „ServiceID“ dient als Kennung für vorhandene Einträge. Wenn ein Dienst mit der angegebenen ID bereits vorhanden ist, wird er aktualisiert. Andernfalls wird ein neuer Dienst erstellt.
Sie können die Standard-Mapping-Konfiguration ändern und als Bezeichner den "Full Service Name" wählen.
Hinweis: Als Bezeichner kann nur „ServiceID“ oder „Full service name“ verwendet werden, da andere Felder keine eindeutigen Werte haben.

9.7 SysConfig

In diesem Bereich können Sie Systemeinstellungen bearbeiten.

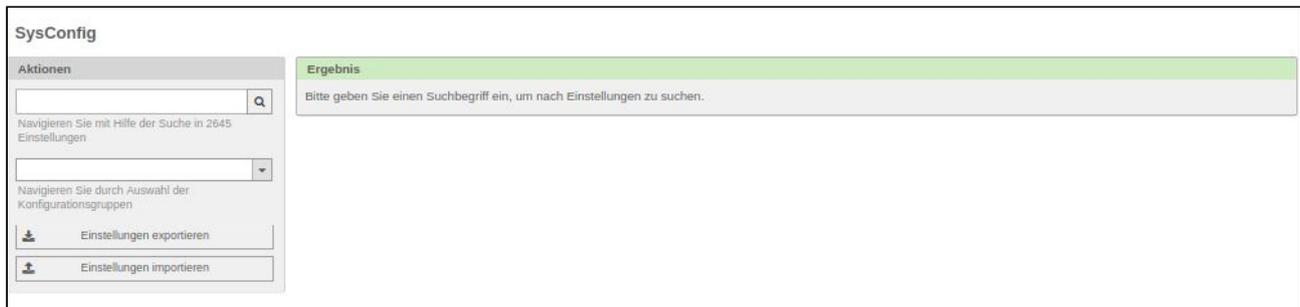


Abbildung: SysConfig

Tipp

Wenn der Import von Objekten mit einem Backslash im Namen nicht funktioniert, liegt es daran, dass die CI-Suche im KIX fehl schlägt.

Ändern Sie den SysConfig-Schlüssel ' `Database::LikeQuoteBack` ', welcher steuert, ob Backslash in LIKE-Statements doppelt gequotet werden können, auf "Ja".

Anwendungsbeispiel:

Wenn Sie als Agent im Frontend im Menü "Cmdb" den Menüpunkt "Suche" wählen, können Sie nach ConfigItems (CIs) suchen oder Suchvorlagen für die Suche nach ConfigItems erstellen.

Um diese Suche auszuführen müssen entsprechend CIs angelegt oder importiert werden.

9.7.1 Artikel-Flags für andere Agenten sichtbar machen

Mit Flags können Agenten bestimmte Kennzeichen an Tickets setzen. Es besteht auch die Möglichkeit, diese Flags für alle Agenten sichtbar zu machen, so dass sie von allen bearbeitet werden können.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Agent::Ticket::ViewTicketZoomTabArticle*.

- `Ticket::Frontend::AgentTicketZoomTabArticle###ArticleFlagsShared`

Diese Einstellung legt fest, ob ein Flag mit anderen Agenten geteilt wird.

Um diese Funktion einzuschränken, müssen unterschiedliche SysConfig-Schlüssel miteinander kombiniert werden. Damit ist es möglich Flags so zu konfigurieren, dass diese keine Bearbeitung (Setzen von Texteinträgen) ermöglichen, sondern nur gesetzt und entfernt werden können.

Dafür gibt es folgende Möglichkeiten:

- `Ticket::Frontend::AgentTicketZoomTabArticle###ArticleFlagsOnlyOwnerAndResponsible => Ja`
 - `ArticleFlagsShared => 0`
 - `ArticleFlagsWithoutEdit => 0`
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein eigenes Flag anlegen, sehen, bearbeiten und löschen.
 - Achtung: Wenn ein eigenes Flag erstellt wird und der Bearbeiter wechselt, hat der alte Bearbeiter weiterhin die Möglichkeit dieses zu löschen.
 - Ein anderer Agent hat keine Berechtigungen auf das Flag.
 - `ArticleFlagsWithoutEdit => 1`
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein eigenes Flag anlegen, sehen und löschen.
 - Ein anderer Agent hat keine Berechtigungen auf das Flag.
 - `ArticleFlagsShared => 1`
 - `ArticleFlagsWithoutEdit => 0`
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein geteiltes Flag anlegen, sehen, bearbeiten oder löschen.
 - Achtung: Wenn ein geteiltes Flag erstellt wird und der Bearbeiter wechselt, hat der neue Bearbeiter die Möglichkeit zu löschen. Der alte Bearbeiter kann dies nicht mehr.
 - Ein anderer Agent kann das geteilte Flag sehen.
 - `ArticleFlagsWithoutEdit => 1`
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein geteiltes Flag anlegen, sehen und löschen.
 - Ein anderer Agent kann das geteilte Flag sehen.

- Ticket::Frontend::AgentTicketZoomTabArticle###ArticleFlagsOnlyOwnerAndResponsible => Nein
 - ArticleFlagsShared => 0
 - ArticleFlagsWithoutEdit => 0
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein eigenes Flag anlegen, sehen, bearbeiten und löschen.
 - Ein anderer Agent kann dieses Flag sehen, bearbeiten und löschen. Zudem kann er ebenfalls eigene Flags anlegen.
 - ArticleFlagsWithoutEdit => 1
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein eigenes Flag anlegen, sehen und löschen.
 - Ein anderer Agent kann dieses Flag sehen und löschen. Zudem kann er ebenfalls eigene Flags anlegen.
 - ArticleFlagsShared => 1
 - ArticleFlagsWithoutEdit => 0
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein geteiltes Flag anlegen, sehen, bearbeiten und löschen.
 - Ein anderer Agent kann das geteilte Flag sehen, bearbeiten und löschen. Zudem kann er ebenfalls eigene Flags anlegen
 - ArticleFlagsWithoutEdit => 1
 - Der Bearbeiter oder Verantwortliche kann ein geteiltes Flag anlegen, sehen und löschen.
 - Ein anderer Agent kann das geteilte Flag sehen und löschen. Zudem kann er ebenfalls eigene Flags anlegen.



9.7.2 Browsertitel für Ticket-Nummer bzw. Ticket-Titel einstellen

Gehen Sie dazu In der SysConfig zur Gruppe Ticket. In folgenden Untergruppen können Sie den Browsertitel anpassen:

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom

Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom

Ticket::Frontend::PublicTicketZoom

In der Konfigurationseinstellung definieren Sie über den jeweiligen SysConfig-Schlüssel den Browsertitel:

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###BrowserTitle

Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###BrowserTitle

Ticket::Frontend::PublicTicketZoom###BrowserTitle

Hierbei ist es möglich, KIX-Platzhalter zu verwenden.

9.7.3 Darstellung des BCC-Empfängers am Artikel

In einigen Bereichen ist es notwendig, dass ein Agent an einen Artikel den/die BCC-Empfänger sehen kann. Über folgende Einstellung haben Sie die Möglichkeit, den BCC-Empfänger sichtbar zu machen.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom*.

Der entsprechende SysConfig-Schlüssel lautet:

`"Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###ShowBccRecipient"`

Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###ShowBccRecipient

Legt fest, ob Bcc-Empfänger von Artikeln im Kundenfrontend angezeigt werden. Standardwert: Nein

9.7.4 Dashboard-Widgets: Erweiterung der Vorsortierung

Es ist möglich, in der SysConfig bei der jeweiligen Dashboard-Konfiguration des Typs TicketGeneric eine Vorsortierung der Ergebnisliste zu definieren. Für die Festlegung einer Vorsortierung sind die Parameter "PreSortDefault" und "PreOrderDefault" notwendig.

- "PreSortDefault" legt das Attribut fest, welches für die Vorsortierung gilt.
 - Verfügbare Attribute: Owner, Responsible, CustomerID, State, Queue, Priority, Type, Lock, Service, SLA
- "PreOrderDefault" legt die Sortierrichtung der Vorsortierung fest.
 - Verfügbare Richtung: Down, Up

Um dem Agent die Vorsortierung in den Widget-Einstellungen des jeweiligen Dashboards zu ermöglichen, muss in der SysConfig bei der jeweiligen Dashboard-Konfiguration der Schlüssel "UserPreSortActive" auf 1 stehen. Ist dieser Wert auf 0 gestellt, kann der Agent keine Einstellungen vornehmen. Dann gilt nur die Konfiguration aus der SysConfig.

Steht der Schlüssel "UserPreSortActive" auf 1, kann der Agent auch die Vorsortierung in den Widget-Einstellungen ändern, wenn "PreSortDefault" und "PreOrderDefault" in der SysConfig nicht belegt sind. Ihm wird dafür eine Auswahl mit den verfügbaren Attributen, die für die Vorsortierung zur Verfügung stehen, angezeigt. Die vom Agenten eingestellte Vorsortierung wird in den persönlichen Präferenzen für das Dashboard hinterlegt.

Hinweis

Die Dashboards zeigen kein Ergebnis mehr an, wenn der Agent in den Widget-Einstellungen nur das zu sortierende Attribut, aber nicht die Sortierrichtung auswählt und in der SysConfig keine Angabe für "PreOrderDefault" gemacht wurde.

9.7.5 Einstellung Suchparameter für Volltextsuche

Um die Suchparameter für die Volltextsuche zu konfigurieren, gehen Sie in der SysConfig zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::FulltextSearch*.

Dort lassen sich folgende Schlüssel bearbeiten:

- Ticket::SearchIndexModule

Hilft beim Erweitern Ihres Artikel-Volltext-Suchindexes (Von-, An-, Cc-, Betreffs- und Text-Suche). Es erstellt einen Index nach Artikelerstellung, wodurch die Geschwindigkeit von Volltextsuchen um rund 50% steigt. Nutzen Sie "bin/otrs.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndex --rebuild", um einen initialen Index zu erstellen. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert: RuntimeDB

- Ticket::SearchIndex::WarnOnStopWordUsage

Zeigt eine Warnung an und verhindert die Suche, wenn Stop-Wörter in der Volltextsuche eingegeben werden. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert: --- 0

- Ticket::SearchIndex::Attribute

Basis-Einstellungen für den Volltext-Index. Führen Sie "bin/kix.Console.pl Maint::Ticket::FulltextIndexRebuild" aus, um den Index neu zu erstellen. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwerte:

- WordCountMax: '1000'
- WordLengthMax: '30'
- WordLengthMin: '3'

- Ticket::SearchIndex::Filters

Volltextindex-Regex-Filter, um Textteile zu entfernen. Diese Einstellung kann nicht deaktiviert werden.

Standardwert:

- - '[\&\<\>\?\"\\!*\;\[\]\(\)\+\\$\^=]'
- - '^[:.][[:.]]\$'
- - '^[\w]+\$'



- Ticket::SearchIndex::StopWords###de

Deutsche Stoppwörter für den Volltext-Index. Diese Wörter werden von Suchindex entfernt.

Standardwert: siehe Liste im KIX

- Ticket::SearchIndex::StopWords###Custom

Anpassbare Stopworte für den Volltext-Index. Diese Worte werden aus dem Suchindex entfernt. Diese Einstellung ist standardmäßig nicht aktiv.

Standardwert: - MyStopWord

Um auch Inhalte dynamischer Felder in der Suche zu berücksichtigen, nehmen Sie folgende Einstellungen in der SysConfig vor. Gehen Sie zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe

Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch.

- Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###FulltextSearchInDynamicFields

Legen Sie eine Liste dynamischer Felder, die auch bei einer Volltextsuche verwendet werden sollen. Momentan werden nur Felder vom Typ "text" und "textarea" unterstützt.

Mögliche Einstellungen: 0 = Deaktiviert, 1 = In Volltextsuche verwenden.

9.7.6 FAQ Eintrag aus Ticket erstellen

Der Agent hat die Möglichkeit, direkt aus einem Ticket einen FAQ Eintrag zu erstellen. Um dies zu konfigurieren gehen Sie wie folgt vor:

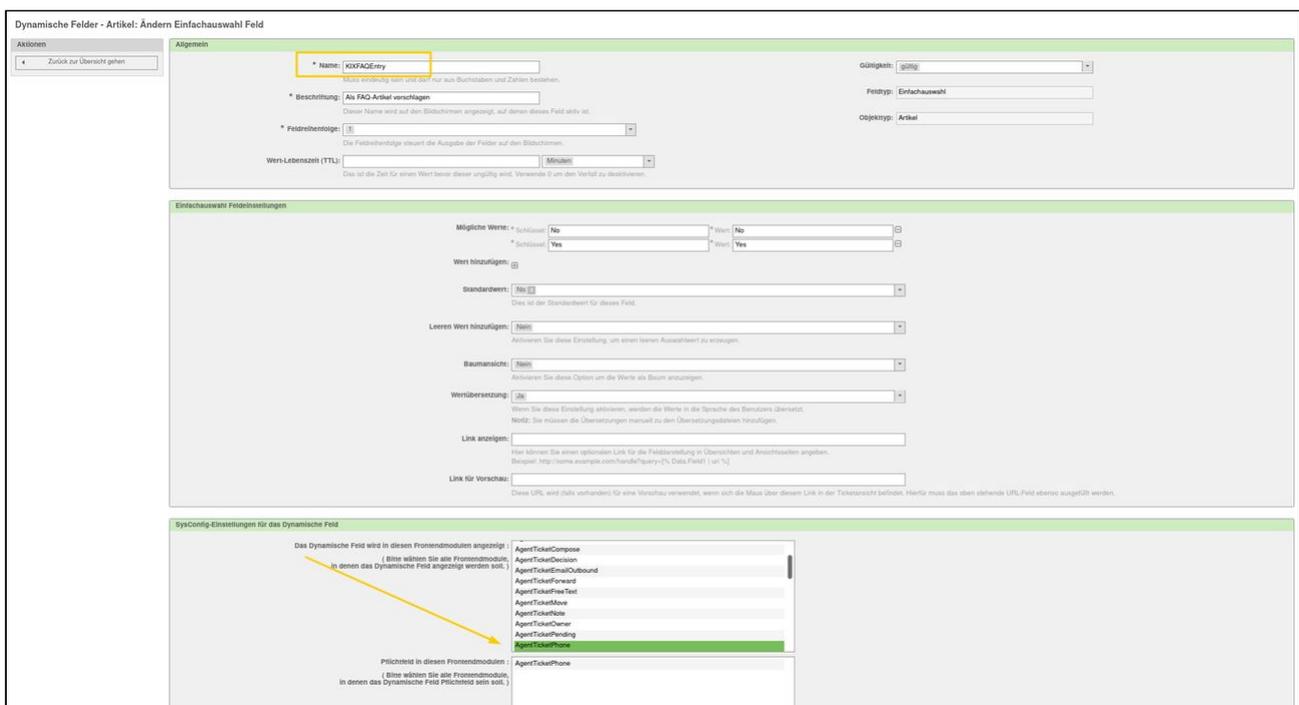
Schritt 1: Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *FAQWorkflow*.

- Ticket::EventModulePost###200-CreateFAQEntry

Aktivieren Sie diesen Schlüssel. Er ermöglicht die Erstellung eines FAQ-Eintrags aus dem aktuell erzeugten Artikel.

Schritt 2: Gehen Sie im Admin Modul in den Ticket-Einstellungen zum Punkt "Dynamische Felder". In der Liste der dynamischen Felder finden Sie den Eintrag "KixFAQEntry".

- Öffnen Sie den Eintrag und weisen Sie dem Dynamischen Feld zu, in welchem Kontext es eingebunden werden soll (hier: AgentTicketPhone).
- Klicken Sie auf "Übermitteln", um die Einstellung zu speichern.



The screenshot shows the configuration page for the dynamic field "KixFAQEntry". The "Allgemein" section includes fields for Name, Description, Field type (set to "Einfachauswahl"), and Object type (set to "Artikel"). The "Einfachauswahl-Feld-Einstellungen" section contains options for "Mögliche Werte", "Wen hinzufügen", "Standardwert", "Leeren Wert hinzufügen", "Baumansicht", "Wortübersetzung", "Link anzeigen", and "Link für Vorschau". The "SysConfig-Einstellungen für das Dynamische Feld" section at the bottom shows a list of available modules, with "AgentTicketPhone" selected and highlighted in green. A yellow arrow points from the text "(Bitte wählen Sie alle Fremdschlüssel, in denen das Dynamische Feld angezeigt werden soll.)" to the "AgentTicketPhone" entry in the list.



Schritt 3 (OPTIONAL): Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *FAQWorkflow*.

- `FAQWorkflow::Basic`

Die Inhalte dieses Schlüssels werden fix vom System vorgegeben und beinhalten die grundlegenden Einstellungen für den FAQ-Redaktionsprozess.

- `FAQWorkflow::CreateLink`

Der Schlüssel definiert, ob der neue FAQ-Artikel mit dem Quellticket verknüpft wird. Der Standardwert ist "Ja".

- `FAQWorkflow::ResetTriggerFlag`

Der Schlüssel definiert, ob das auslösende Flag am Quellticket/-artikel zurückgesetzt wird. Der Standardwert ist "Ja".

9.7.7 Fußzeile personalisieren

In der Fußzeile Ihres KIX können Sie Links einfügen, welche beispielsweise auf das Impressum, die Datenschutzerklärung oder eine allgemeine Hilfsseite verweisen.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Core::CustomFooter*.

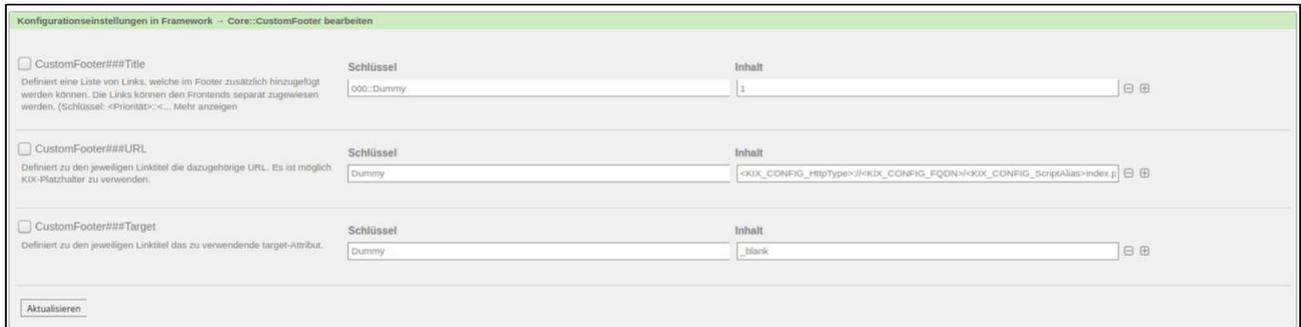


Abb. Custom Footer Einstellungen

- CustomFooter###Title

Hierüber legen Sie eine Liste von Links an, welche im Footer zusätzlich hinzugefügt werden können. Die Links können den Frontends separat zugewiesen werden.

- CustomFooter###URL

Definiert zu dem jeweiligen Linktitel die dazugehörige URL. Es ist möglich KIX-Platzhalter zu verwenden.

- CustomFooter###Target

Kann optional angegeben werden und bestimmt, wo der Link aufgerufen wird. Geben Sie nichts an, öffnet sich der Link im gleichen Fenster und der Nutzer würde KIX 'verlassen'.

Tipp: Eine allgemein übliche Angabe ist *_blank*. Je nach verwendeten Browser wird der Link in einem neuen Tab oder einem neuen Fenster geöffnet.



9.7.8 Hochladen großer Anhänge ermöglichen

Um die Performance des Systems nicht zu beeinträchtigen, ist der Dateiupload begrenzt. Ist es notwendig, große Dateien ins System hochzuladen, haben Sie die Möglichkeit, dies in Ihrem KIX einzustellen.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Core::Web*.

- `WebMaxFileUpload`

In diesem Schlüssel definieren Sie die maximale Größe (in Bytes) für das Hochladen von Dateien mit dem Browser. Der Standardwert beträgt 24000000 (entspricht 24 MB).

⚠ Wählen Sie die Größe nicht zu klein, sonst funktionieren viele Eingabemasken in ihrer KIX-Instanz nicht mehr.

9.7.9 Konfiguration der Übersichtslisten von Tickets

9.7.9.1 Darstellung der Artikel beim Öffnen

- SysConfig-Schlüssel "Ticket::Frontend::Overview::PreviewArticleTypeExpanded"

Diesen SysConfig-Schlüssel finden Sie unter *Ticket* → *Frontend::Agent::TicketOverview* und er gibt an, welcher Artikeltyp beim Öffnen der Übersichtsansicht aufgeklappt dargestellt werden soll. Wenn kein Typ angegeben ist, wird der neueste Artikel aufgeklappt dargestellt.

Auswirkungen hat dies auf die Ticketansichten : z. B. "Ansicht nach Status" aufrufen, auf Ansicht 'L' wechseln.

 Bei deaktivierter Konfiguration entspricht das Verhalten 'Letzter Kunden-Artikel' der Präferenz 'Artikel-Verhalten in Ticket-Detailansicht'. Es wird zuerst nach dem letzten ungelesenen Artikel gesucht, dann nach dem letzten Kundenartikel, dann wird der letzte Artikel genommen.

9.7.9.2 Abbildung von Tickets

In den Übersichtslisten für Tickets sehen Agenten nur Tickets, auf die Sie auch Schreibrechte haben.

Sollen hier auch Tickets mit Leserechten oder leere Queues angezeigt werden, kann das über folgende SysConfig-Schlüssel eingestellt werden:

- Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets
 - Ist diese Einstellung aktiviert ("Ja"), werden auch Tickets dargestellt, auf die der Agent nur Leserechte besitzt.
- Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HideEmptyQueues
 - Ist diese Einstellung aktiviert ("Ja"), sieht der Agent auch Queues, in denen sich nur gesperrte Tickets befinden.

Diese SysConfig-Schlüssel finden Sie unter *Ticket* → *Frontend::Agent::TicketQueue*.

9.7.10 Konfigurieren von eigenen Events

In der SysConfig sind bereits im Auslieferungszustand verschiedene Events vordefiniert, die in den unterschiedlichen Bereichen der grafischen Oberfläche angezeigt werden können. So finden Sie unter "Events###Ticket" beispielsweise alle Ticket-Events. Analog ist das auch für Artikel, Queues, Dynamische Felder, Ansprechpartner oder Firmen und weitere Objekte hinterlegt. Damit ein Event auch Wirkung zeigt, muss es entsprechend im Kern hinterlegt sein. Einige Events, die hier nicht vorkonfiguriert sind, aber ergänzt werden können, sollen in diesem Abschnitt vorgestellt werden:

9.7.10.1 Events für Verknüpfungen definieren

Für Events im Zusammenhang mit Verknüpfungen gibt es folgende Prefixes

- TicketMasterLinkAdd
- 'TicketMasterLinkDelete
- TicketSlaveLinkAdd
- TicketSlaveLinkDelete

An diese hängt man für einen korrekten Eventnamen den Verknüpfungstyp an. Dabei ist zu beachten, dass hier der Typ und nicht die ausgewählte Verknüpfung gemeint ist. Typen können in der SysConfig unter den Einträgen der Form "LinkObject::Type###..." eingesehen werden.

Beispiel

- Für die Verknüpfung "Eltern <-> Kind" heißt der Typ "ParentChild"
- Ein verfügbares Event wäre "TicketSlaveLinkAddParentChild"
- Dieses wird dann unter dem oben genannten SysConfig-Schlüssel in einer neuen Zeile ergänzt.

9.7.11 Liste von Platzhaltern für Sammelaktion anlegen

Es besteht die Möglichkeit, eine Liste von Platzhaltern zu definieren, die in der Sammelaktion verwendet werden können. Im Auslieferungszustand sind alle verfügbaren Platzhalter erlaubt.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk*.

- `Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###PlaceholderWhitelist`

Legen Sie hier eine Liste mit zulässigen Platzhaltern fest, die mit Informationen ersetzt werden dürfen.

Die folgenden Platzhalter können dafür verwendet werden:

- `<KIX_TICKET_*>`,
- `<KIX_TICKET_TicketID>`,
- `<KIX_TICKET_Queue>`,
- `<KIX_TICKET_State>`).
- `<KIX_TICKET_OWNER_*>`
- `<KIX_TICKET_RESPONSIBLE_*>`
- `<KIX_TICKET_DynamicField_*>`
- `<KIX_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>`)
- `<KIX_TICKET_DynamicField_*_Value>`

Es ist zudem möglich einen regulären Ausdruck als Platzhalter zu verwenden (Beispiel: `TICKET_*`).

Verwenden Sie einen Platzhalter, der sich nicht auf der Liste befindet, wird dieser durch "-" ersetzt.

9.7.12 Regionale Feiertage in Kalender eintragen

Im Kalender haben Sie die Möglichkeit, regionale Feiertage anzulegen. Auf diese Weise sehen Agenten beim Anlegen eines Fälligkeitsdatums sofort, ob dieser Tag ein Werktag ist.

Gehen Sie dazu In der *SysConfig* zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Core::Time*.

- TimeVacationDaysModules###000-MaundyThursday

Fügt ein Modul zur Berechnung des Gründonnerstags hinzu. Schlüssel ist bei Auslieferung inaktiv.

- TimeVacationDaysModules###004-CorpusChristi

Fügt ein Modul zur Berechnung von Fronleichnam hinzu. Schlüssel ist bei Auslieferung inaktiv.

- TimeVacationDaysModules###005-RepentancePrayer

Fügt ein Modul zur Berechnung des Buß- und Bettags hinzu. Schlüssel ist bei Auslieferung inaktiv.

Nach diesem Schema können Sie bei Bedarf weitere regionale Feiertage im Kalender anlegen.

9.7.13 Sammelaktion für Ticketfunktion Beobachten

Voraussetzung, um diese Aktion zur Verfügung zu stellen, ist die Aktivierung des Ticket-Beobachten-Features.

Gehen Sie dazu In der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::TicketWatcher*.

Setzen Sie den Schlüssel *Ticket::Watcher* auf "Ja".

Die Funktion "Sammelaktion - Beobachten" ist im Auslieferungszustand aktiviert.

Möchten Sie diese deaktivieren, gehen Sie in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk*.

Setzen Sie den Schlüssel *Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###TicketWatch* auf "Nein".

9.7.14 Versand von FollowUp-Benachrichtigung einstellen

Der Agent soll trotz eines geschlossenen Tickets die Möglichkeit haben, Informationen dazu zu empfangen. Als Admin können Sie konfigurieren, dass obwohl bei der Queue die Nachfrage-Option auf "abgelehnt" steht, eine Follow-Up-Benachrichtigung versendet wird.

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::PostMaster*.

- `PostMaster::Reject::NoAgentNotify`

Schlüssel steht Standardmäßig auf "Nein". Das heißt, der PostMaster versendet keine FollowUp-Benachrichtigungen, wenn ein FollowUp für ein geschlossenes Ticket eingelesen wird, die Queue-Option 'Nachfrage-Option' jedoch auf 'ablehnen' steht.

- Die Queue-Optionen können Sie im Admin Modul im Bereich Queue Einstellungen beim Erstellen oder Bearbeiten jeder Queue festlegen. Zur Auswahl stehen hier: ablehnen, möglich, neues Ticket.

Setzen Sie den Schlüssel "PostMaster::Reject::NoAgentNotify" auf "Ja" findet der Versand der FollowUp-Benachrichtigung trotzdem statt.

9.7.15 Übersetzung

Im Bereich der SysConfig können Sie Übersetzungen bearbeiten. Mit den folgenden SysConfig Schlüsseln werden Services, SLAs und Typen übersetzt:

- Ticket::ServiceTranslation,
- Ticket::SLATranslation
- Ticket::TypeTranslation

Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::Ticket*. Setzen Sie den relevanten Schlüssel auf "Ja".

Voraussetzung ist, dass eine Übersetzung in KIX hinterlegt wurde. Das betrifft alle Auswahlen und Listen in der Agenten-/Kundenansicht. ⚠️ Einzige Ausnahme ist die Admin-Übersicht. Dort werden die betreffenden Objekte weiterhin im Original dargestellt.

9.7.15.1 Übersetzungen in der Ticket-Informationen-Sidebar

In der Ticket-Informationen-Sidebar erfolgt die Übersetzung nur über die entsprechende Konfiguration innerhalb der Sidebar.

Aktivieren Sie eine Übersetzungskonfigurationen, müssen Sie auch den entsprechenden Eintrag in der SysConfig in *Ticket* → *Frontend::Agent::AgentTicketZoom* anpassen.

9.8 System mit Softwarepaketen aktualisieren und erweitern

In diesem Bereich können Sie neue Pakete für das KIX-System installieren und Informationen über installierte Pakete einsehen.



Paket-Verwaltung

Aktionen

Durchsuchen... Keine Dat...gewählt.

Paket installieren

Verzeichnis aktualisieren

Online-Verzeichnis

NAME	VERSION	VENDOR	BESCHREIBUNG	AKTION
Keine Daten gefunden.				

Lokales Verzeichnis

NAME	VERSION	VENDOR	BESCHREIBUNG	STATUS	AKTION
Keine Daten gefunden.					

Abbildung: Paket Verwaltung

9.9 E-Mail-Einstellungen

In den folgenden Kapiteln finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten
- Absendeadressen für dieses System verwalten
- PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselung verwalten
- Eingehende E-Mails filtern
- S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüsselung verwalten
- OAuth2-Profilen verwalten

E-Mail-Einstellungen	
PostMaster-E-Mail-Konten POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten.	PostMaster-Filter Eingehende E-Mails filtern.
E-Mail-Adressen Absendeadressen für dieses System verwalten.	S/MIME-Zertifikate S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.
PGP-Schlüssel PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselung verwalten.	OAuth2-Profilen OAuth2-Profilen verwalten.

Abbildung: E-Mail-Einstellungen

9.9.1 POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten

In diesem Bereich können Sie die E-Mail-Konten für eingehende Mails verwalten und festlegen, in welche Queues die E-Mails eines Kontos geleitet werden sollen.



Abbildung: E-Mail-Kontenverwaltung

E-Mail-Konto hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "E-Mailkonto hinzufügen".

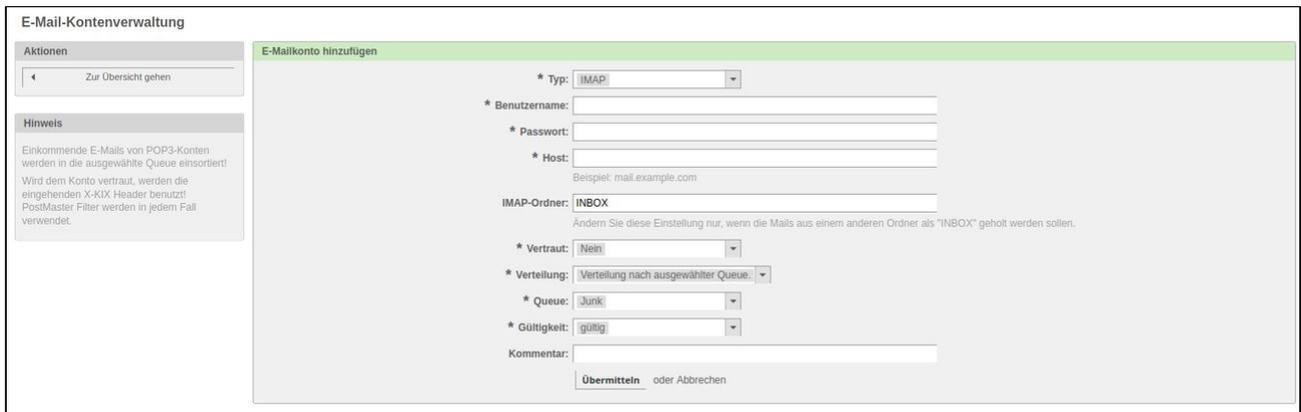


Abbildung: E-Mail-Konto hinzufügen

- Für OAuth2-Profilen wählen Sie beim 'Typ': IMAPS_OAuth2 bzw. IMAPTLS_OAuth2 bzw. POP3TLS_OAuth2
(**Hinweis:** Office365 unterstützt aktuell nur IMAPS_OAuth2!)
- Wenn Sie für "Vertraut" den Wert "Ja" auswählen, dann werden die X-KIX-Header-Einträge ausgewertet und darauf basierende Aktionen angewendet, sofern derartige Header-Einträge in einer abgerufenen Nachricht vorhanden sind. Mittels der X-KIX-Header können einige Dinge am System beeinflusst werden! Setzen Sie "Vertraut" nur auf "Ja", wenn Sie genau wissen, von welchen Absendern die abgerufenen Nachrichten stammen.
- Bei "Verteilung" können Sie mit Auswahl "Verteilung nach ausgewählter Queue" festlegen, an welche Queue die E-Mails dieses Kontos geleitet werden sollen.

Wenn Sie *"Verteilung nach To:Feld"* auswählen, werden die E-Mails an eine an einer Queue hinterlegten E-Mail-Adresse geleitet.

Die an einer Queue hinterlegten E-Mail-Adressen werden im Bereich *"Verwaltung von System-E-Mail-Adressen"* angegeben.

 **Hinweis**

Bedenken Sie beim Hinterlegen des E-Mailkontos, von dem die Mails abgerufen werden sollen, dass E-Mails von diesem Konto vollständig abgerufen und gelöscht werden. Es besteht keine Möglichkeit, E-Mails auf diesem Konto zu belassen.

9.9.1.1 OAuth2-Authentifizierung

OAuth (Open Authorization) bezeichnet zwei verschiedene offene Protokolle, für eine standardisierte, sichere API-Autorisierung von Desktop-, Mobile- und Web-Anwendungen.

Um beispielsweise in KIX via IMAP/S oder POP3/S Emails von einem Office365 Mailkonto abrufen zu können, muss eine OAuth2-Authentifizierung angewendet werden. Um diese Authentifizierung in KIX bereit zu stellen, gehen Sie wie folgt vor:

i Es ist möglich, dass IMAP mit Authentifizierung auf dem Konto bei Office365 erst aktiviert werden muss.

Offizielle Hinweisseite von Microsoft dazu:

- DE: <https://docs.microsoft.com/de-de/exchange/clients-and-mobile-in-exchange-online/pop3-and-imap4/enable-or-disable-pop3-or-imap4-access>
- EN: <https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/clients-and-mobile-in-exchange-online/pop3-and-imap4/enable-or-disable-pop3-or-imap4-access>

Schritt 1: Microsoft Azure Portal

- Melden Sie sich auf dem [Azure-Portal](#)¹⁵ an.
- Rufen Sie 'Azure Active Directory verwalten' auf.
- Rufen Sie in der linken Aktionsliste 'App-Registrierungen' auf.
 - Wählen Sie den Punkt 'Neue Registrierung' in der Menüleiste aus.
 - Vergeben Sie einen beliebigen Namen für die Registrierung. Dieser ist später für KIX nicht relevant.
 - Im Punkt 'Unterstützte Kontotypen' setzen Sie die Auswahl auf 'Nur Konten in diesem Organisationsverzeichnis (nur "<Firma>" – einzelner Mandant)'.
 - **i** Anstelle von '<Firma>' sollte Ihr eigener Firmenname stehen.
- Für 'Umleitungs-URI' ist im Auswahlfeld 'Web' zu wählen und als URI '<HttpType>://<FQDN>/<Scriptalias>/index.pl?Action=AdminOAuth2Profile&Subaction=ProcessAuthCode' einzutragen. Dies kann auch zu einem späteren Zeitpunkt eingetragen bzw. geändert werden.

i **Hinweis:** Microsoft verlangt, dass die Redirect-URI auf HTTPS verweist. Bei Verwendung muss der SysConfig-Schlüssel HttpType (Framework → Core) in KIX auf den 'HttpType' 'https' gestellt sein. Die Platzhalter <HttpType>, <FQDN> und <Scriptalias> entsprechen den Angaben der SysConfig des KIX-Systems.

Beispiel: `https://localhost/kix/index.pl?`

`Action=AdminOAuth2Profile&Subaction=ProcessAuthCode`

¹⁵ <https://portal.azure.com/>

- Rufen Sie in der linken Aktionsleiste 'Zertifikate & Geheimnisse' auf.
 - Wählen Sie den Punkt 'Neuer geheime Clientschlüssel' aus und lassen Sie sich den Schlüssel in der rechten Sidebar erstellen. Merken bzw. notieren Sie sich den Schlüssel (Wert), denn er wird bei erneutem Aufruf nur teilweise angezeigt und muss sonst neu hinterlegt werden.

⚠ Es ist die Aufgabe des Administrators, dass für das Postfach ein gültiger Clientschlüssel (Gültigkeitsdauer max. 2 Jahre) im KIX hinterlegt ist.

- Rufen Sie in der linken Aktionsleiste 'API-Berechtigungen' auf.
 - Wählen Sie den Punkt 'Berechtigungen hinzufügen' aus.
 - Wählen Sie anschließend in der rechten Sidebar den 'Microsoft Graph' aus.
 - Wählen Sie den Punkt 'Delegierte Berechtigungen' aus.
 - Wählen Sie an dieser Stelle 'IMAP.AccessAsUser.All', sowie 'offline_access' aus und bestätigen Sie die Auswahl. Diese wird nun in einer Tabelle angezeigt, wobei die Spalte "Status" leer bleibt (Standardwert).
 - Erteilen sie die Zustimmung des Administrators für den Vorgang (Feld "Administratorzustimmung für (Ihre Firma)" rechts neben Feld "Berechtigung hinzufügen"). Die Spalte "Status" in der Tabelle mit den ausgewählten Berechtigungen zeigt nun einen grünen Haken und den Zusatz "gewährt für "Ihre Firma" ".
- Wählen Sie in der linken Aktionsleiste 'Übersicht' aus.
 - Merken bzw. notieren Sie sich die 'Anwendungs-ID (Client)' und die 'Verzeichnis-ID (Mandant)'. Die Daten sehen Sie in der Zusammenfassung.

Schritt 2: OAuth2-Profil anlegen

- Gehen Sie im Adminmodul in KIX zum Bereich 'E-Mail-Einstellungen' und klicken Sie auf den Punkt 'OAuth2-Profil'.

OAuth2-Profilverwaltung							
Aktionen	Liste						
<input type="checkbox"/> OAuth2-Profil hinzufügen	NAME	GÜLTIGKEIT	DEMANDENT	ERSTELLT	ERNEUT AUTHORIZIEREN	LÖSCHEN	
	IMAP-Office365	gültig	12.07.2021 17:54	12.07.2021 17:50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	SMTP-Office365	gültig	14.07.2021 07:33	14.07.2021 07:33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Abb.: Beispiel für OAuth2-Profilverwaltung mit bereits angelegten Profilen *Authentication error?*

- Um ein neues Profil anzulegen, klicken Sie auf 'OAuth2-Profil hinzufügen'. Es öffnet sich folgendes Formular:

OAuth2-Profilverwaltung

Aktionen Zur Übersicht gehen

OAuth2-Profil hinzufügen

* Name:

* Autorisierungs-URL:

* Token-URL:

* Weiterleitungs-URL:

* Client ID:

* Client Secret:

* Scope:

* Gültigkeit:

oder

Abb.: Formular 'OAuth2-Profil hinzufügen'

- Füllen Sie alle Felder aus.

⚠ Bei der Erstellung und später der Authentifizierung des Profils, muss der Benutzer angelegt werden, der für Postfach verwendet werden soll.
 Wenn man beispielsweise über 'mail@test.onmicrosoft.com' ein Postfach abrufen will, so muss die Authentifizierung über diesen Benutzer erfolgen. Ein abweichender Adminuser (bspw. 'admin@test.onmicrosoft.com') hat keine Berechtigung darauf.
 Um später die Mailabholung zu gewährleisten, muss die Anwendung im "Microsoft Defender for Cloud Apps" (unter Manage OAuth apps) freigeschaltet werden.

Feld	Erklärung
Name	Geben Sie einen Namen für das Profil ein.
Authorisierungs-URL	Tragen Sie die URL für die OAuth2-Authorisierung ein. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>i Beispiel für den Aufbau bei Office365: <a href="https://login.microsoftonline.com/<Tenant-ID/Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/authorize">https://login.microsoftonline.com/<Tenant-ID/Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/authorize</p> </div>
Token-URL	Tragen Sie die URL für die OAuth2-Token ein. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>i Beispiel für den Aufbau bei Office365: <a href="https://login.microsoftonline.com/<Tenant-ID/Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/token">https://login.microsoftonline.com/<Tenant-ID/Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/token</p> </div>
Weiterleitungs-URL	Dieses Feld wird vom System vor ausgefüllt und kann bei Bedarf geändert werden.
Client ID	Tragen Sie hier die Client ID ein. Für Office365 ist das die 'Anwendungs-ID (Client)' aus der 'Übersicht' ein.
Client Secret	Tragen Sie hier das Client-Secret ein. Für Office365 ist das der 'Clientschlüssel' aus 'Zertifikate & Geheimnisse' ein.

Feld	Erklärung
Scope	Hinterlegen Sie hier die anzufordernden Berechtigungen. Für Office365 lautet dieser 'offline_access https://outlook.office.com/IMAP.AccessAsUser.All' .
Gültigkeit	Setzen Sie das Formular auf 'gültig', um es zu verwenden.

- Klicken Sie abschließend auf 'Übermitteln', um das Formular zu speichern.

Wichtig!

Die Verifizierung muss mit dem gleichen User (E-Mailkonto) erfolgen, der die Abholung der E-Mails ausführt. Verwenden Sie daher bei der Einrichtung ein **privates Browserfenster** um sicherzustellen, dass die erzeugten Token jeweils zum abzurufenden Postfach passen! Erhalten Sie beim Mailabruf die Fehlermeldung "Error: Could not select: 3 BAD User is authenticated but not connected", weist das darauf hin, dass Sie bereits mit ihrem Admin-Microsoftkonto angemeldet sind. Zwischengespeicherte Sitzungscookies oder Ähnliches sorgen in diesem Fall dafür, dass der Token für das Postfach, das KIX abrufen soll, nicht gültig ist.

Fehler bei Authentifizierung?

Die Aktivierung des Profils und die Mailabholung mit dem Profil funktionieren. Der Mailversand mit OAuth2 funktioniert jedoch nicht, weil die Authentifizierung fehlschlägt. Wenn bei Ihnen diese Situation auftritt, kann es an der verwendeten Perl-Bibliothek Net::SMTP (Version < 3.0.2) liegen.

Aktualisieren Sie die Perl-Bibliothek Net::SMTP. Ist dies über die Distribution (APT, YUM, Zypper) und CPAN nicht möglich ist, beziehen und ersetzen Sie die Datei manuell (mögliche Quelle: <https://metacpan.org/pod/Net::SMTP>).

Hinweis: Der Dateipfad ist abhängig von OS und kann meist mittels CPAN ermittelt werden.

 **Achtung:** Ab Version 3.03 gibt es Anpassungen in den Abhängigkeiten. Es wird daher die Verwendung der Version 3.0.2 empfohlen!

- Nach der Übermittlung erfolgt eine automatische Weiterleitung zu Microsoft (https-Verbindung ist zwingend erforderlich!), um die benötigten Berechtigungen freizugeben und einen Code zur Authentifizierung des Systems anzufordern. Bei der Authentifizierung des Profils muss der oben angelegte Nutzer, für den der Token erstellt wurde, verwendet werden.



kixtest@kixdesk.onmicrosoft.com

Angeforderte Berechtigungen

KIXDoku
kixdesk.com

Diese Anwendung wird nicht von Microsoft veröffentlicht.

Diese App benötigt folgende Berechtigungen:

- ✓ Zugriff auf Daten beibehalten, für die Sie Zugriff erteilt haben
- ✓ Sie anmelden und Ihr Profil lesen
- ✓ Read and write access to your mail.

Durch das Akzeptieren dieser Berechtigungen gestatten Sie dieser App, Ihre Daten gemäß den Vertragsbedingungen und den Datenschutzbestimmungen zu verwenden. Unter <https://myapps.microsoft.com> können Sie diese Berechtigungen ändern. [Details anzeigen](#)

Wirkt diese App verdächtig? [Hier melden](#)

Abbrechen
Akzeptieren

- Wenn die Berechtigungen akzeptiert wurden, wird das KIX-System sofort wieder aufgerufen und Sie erhalten eine positive Bestätigung.
- Klicken Sie abschließend auf 'Übermitteln', um das Formular zu speichern.



Aktionen	NAME	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	ERNEUT AUTHORIZIEREN	LÖSCHEN
<input type="checkbox"/> OAuth2-Profil hinzufügen	IMAP Office365	gültig	13.07.2021 17:54	13.07.2021 17:50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SMTP Office365	gültig	14.07.2021 07:33	14.07.2021 07:33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abb.: Bestätigung "Profil aktiviert"

! Das System muss auf 'https://login.microsoftonline.com/' zugreifen können. Es ist bei Bedarf ein entsprechender Systemproxy zu konfigurieren. Dies kann in der *SysConfig*, Gruppe *Framework* und dort in der Untergruppe *Core::WebUserAgent* Eintrag *WebUserAgent::Proxy* eingetragen werden.

Schritt 3: E-Mailkonto anlegen

- Gehen Sie im Adminmodul in KIX zum Bereich 'E-Mail-Einstellungen' und klicken Sie den Punkt 'PostMaster-E-Mail-Konten' an.
- Klicken Sie den Button 'E-Mailkonto hinzufügen' an.
- Füllen Sie alle relevanten Felder aus.

Feldname	Erklärung
Typ	Wählen Sie unter "Typ" eine Option, die auf "_OAuth2" endet. (Hinweis: IMAPTLS_OAuth2 wird von Office365 nicht mehr unterstützt!)
OAuth2-Profil	Wählen Sie das zu verwendende OAuth2-Profil aus.
Benutzername	Hier ist die abzurufende E-Mailadresse einzutragen.
Host	Tragen Sie hier den Host ein. Für Office365 ist das 'outlook.office365.com' .
IMAP-Ordner	Dieses Feld wird vom System vor ausgefüllt und kann bei Bedarf geändert werden.
Vertraut Verteilung Queue Gültigkeit Kommentar	Diese Einstellungen legen Sie analog wie unter Kapitel 'POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen von E-Mail verwalten' beschrieben an.

- Klicken Sie abschließend auf 'Übermitteln', um das Formular zu speichern.

- ❗ Wählt Ihr System die falsche OAuth-Methode beim Versand aus, kann es an einem veralteten Perl-Modul 'Net::SMTP' liegen. Stellen Sie sicher, dass Sie Version 3.0 oder höher verwenden. Um zu überprüfen, mit welcher Version Ihr System arbeitet, geben Sie den Befehl "cpan -D Net::SMTP" in die Konsole ein. Hinter dem Begriff "Installed" finden Sie die Version von CPAN, die Ihr System benutzt.

```
root@kix17pro-test:~# cpan -D Net::SMTP
Loading internal logger. Log::Log4perl recommended for better logging
Reading '/root/.cpan/Metadata'
  Database was generated on Mon, 23 Jan 2023 08:29:01 GMT
Net::SMTP
-----
(no description)
S/SH/SHAY/libnet-3.14.tar.gz
/usr/share/perl/5.20/Net/SMTP.pm
Installed: 2.33
CPAN:      3.14 Not up to date
Steve Hay (SHAY)
shay@cpan.org
```

Abb.: Auszug aus Konsole

Aktualisieren Sie die Version des Perl-Modul mittels CPAN bei Bedarf.

Sollten Sie weiterhin Probleme beim Einrichten von OAuth haben, wenden Sie sich bitte an unseren Support.

9.9.2 Absendeadressen für dieses System verwalten

In diesem Bereich können Sie die Absendeadressen für das KIX-System verwalten. Zum Versenden von E-Mails benötigt KIX eine gültige E-Mail-Adresse. KIX kann mit mehreren E-Mail-Adressen arbeiten. Eine Queue kann mit mehreren E-Mail-Adressen verknüpft werden und umgekehrt. Die E-Mail-Adresse, die für ausgehende Nachrichten aus einer Queue verwendet wird, kann festgelegt werden, wenn eine Queue erstellt wird.

Verwaltung von System-E-Mail-Adressen						
Aktionen	Liste					
<ul style="list-style-type: none"> Systemadresse hinzufügen 	E-MAIL-ADRESSE	ANZEIGENAME	QUEUE	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
	kix@localhost.de	KIX System	Postmaster	gültig	27.04.2020 13:13	28.04.2016 10:20
Hinweis Alle einkommenden E-Mails mit dieser Adresse in An- oder Cc: werden an die ausgewählte Queue geleitet.						

Abbildung: Verwaltung von E-Mail-Adressen

Wenn Sie eine neue E-Mail-Adresse hinzufügen, können Sie die zu verknüpfende Queue zuordnen. Über diese Zuordnung werden eingehende Nachrichten über die Adresse im Feld "An:" in die richtige Queue sortiert.

Verwaltung von System-E-Mail-Adressen	
Aktionen <ul style="list-style-type: none"> Zur Übersicht gehen 	System-E-Mail-Adresse hinzufügen * E-Mail-Adresse: <input type="text"/> * Anzeigename: <input type="text"/> <small>Der Anzeigename und die E-Mail-Adresse werden für die gesendeten Mail verwendet.</small> * Queue: <input type="text" value="Misc"/> * Gültigkeit: <input type="text" value="gültig"/> Kommentar: <input type="text"/> <input type="button" value="Übermitteln"/> oder <input type="button" value="Abbrechen"/>
Hinweis Alle einkommenden E-Mails mit dieser Adresse in An- oder Cc: werden an die ausgewählte Queue geleitet.	

Abbildung: System-E-Mail-Adressen

9.9.3 PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselung verwalten

In diesem Bereich können Sie PGP-Schlüssel verwalten. Wenn die PGP-Funktionalität auf Ihrem KIX-System noch nicht aktiviert ist, können Sie es über die Schaltfläche "PGP-Unterstützung aktivieren" einschalten. Sie gelangen danach in einen Bereich der SysConfig, in dem die Einstellungen für PGP vorgenommen werden.



Abbildung: PGP-Verwaltung

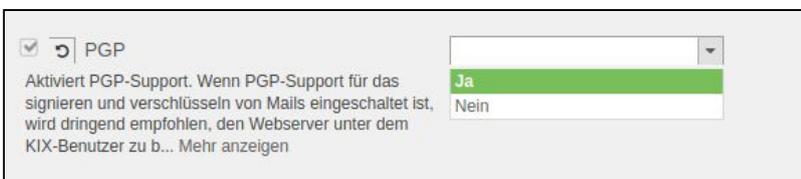


Abbildung: PGP-Verwaltung SysConfig



Abbildung: PGP-Verwaltung

PGP-Schlüssel hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "PGP Schlüssel hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:



Abbildung: PGP-Verwaltung - Schlüssel hinzufügen

Geben Sie hier den Pfad zur Datei mit dem PGP-Schlüssel an und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".





Werden die Pfade der PGP-Schlüssel mehrfach geändert, können die Daten, die noch in den alten Pfaden hinterlegt sind, im SupportBundle auftauchen. Um nicht in eine Sicherheitslücke zu laufen, müssen auch die alten Pfade entfernt werden, damit diese nicht im SupportBundle integriert werden. Das betrifft alle Pfade die unter "/opt/kix/" liegen.

9.9.4 Eingehende E-Mails filtern

In KIX besteht die Möglichkeit, eingehende E-Mail-Nachrichten zu filtern. Sie können zum Beispiel bestimmte E-Mails automatisch in die relevante Queue stellen. Eine weitere Anwendung ist das Festlegen eines bestimmten Tickettyps oder Ticketstatus für E-Mails.

Die benötigten Filter können in diesem Bereich angelegt und verwaltet werden. Dabei können Sie reguläre Ausdrücke benutzen. KIX wertet die angegebenen Bedingungen aus und schreibt Werte zurück in den Header einer E-Mail.

PostMaster-Filter-Verwaltung

<p>Aktionen</p> <p><input type="button" value="Filter hinzufügen"/></p> <hr/> <p>Hinweis</p> <p>Einkommende Mails anhand von E-Mail-Kopfzeilen verteilen oder filtern. Für die Suche können auch reguläre Ausdrücke benutzt werden.</p> <p>Wenn nur eine E-Mail-Adresse gesucht wird, dann benutzen Sie EMAILADDRESS:info@example.com in From, To oder Cc.</p> <p>Wenn Sie reguläre Ausdrücke verwenden, können Sie die gefundenen Werte in () auch als [***] in der Aktion "Setzen" verwenden.</p>	<p>Liste</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">NAME</th> <th style="text-align: left;">LÖSCHEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Keine Daten gefunden.</td> </tr> </tbody> </table>	NAME	LÖSCHEN	Keine Daten gefunden.	
NAME	LÖSCHEN				
Keine Daten gefunden.					

Abbildung: PostMaster-Filter-Verwaltung

9.9.4.1 Systemeigener Filter

Um die Performance des Systems nicht unnötig zu belasten, bringt KIX über den SysConfig-Schlüssel "PostmasterRecipientCount" eine Filtermöglichkeit für E-Mails mit sehr vielen Empfängern mit.

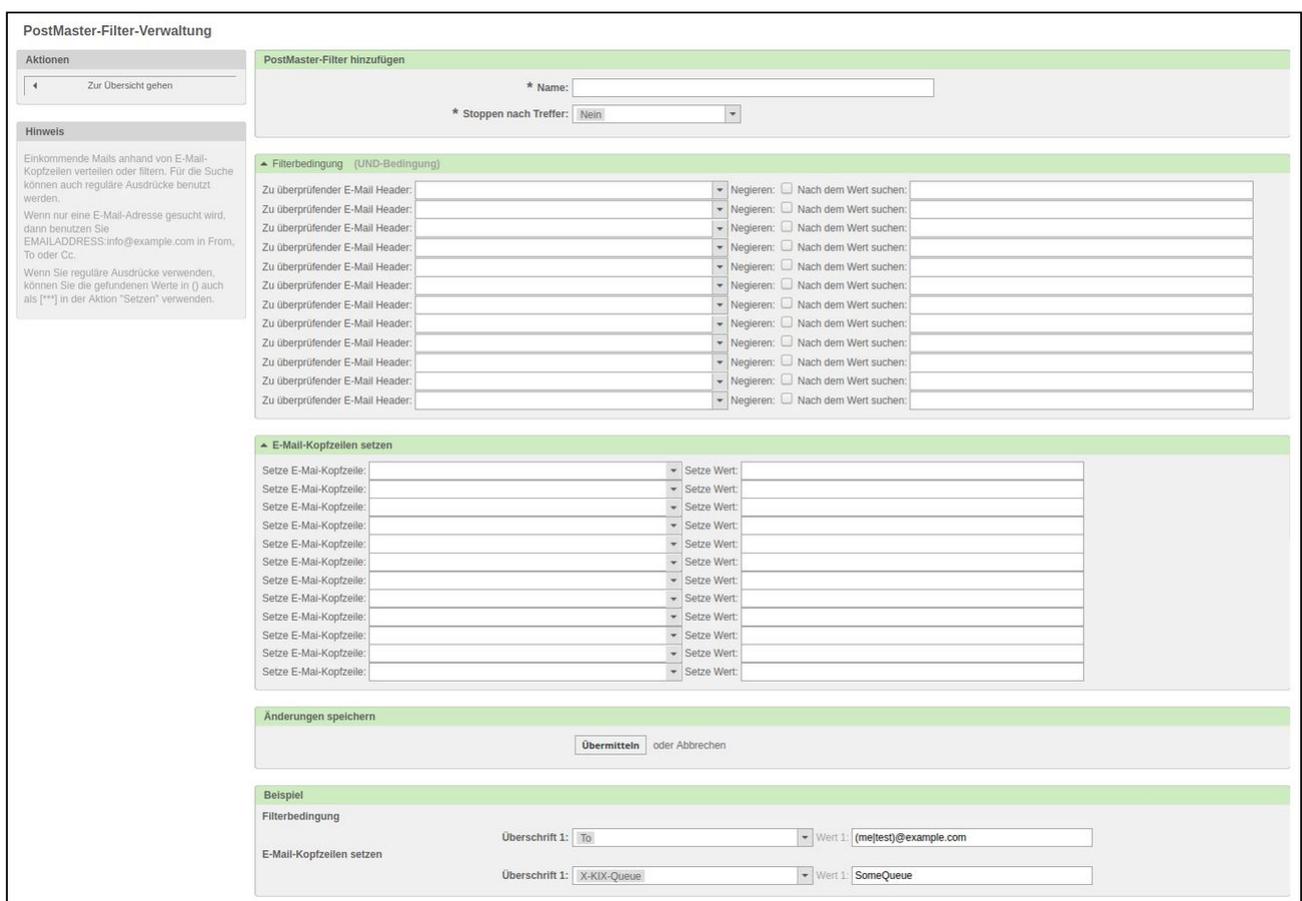
Gehen Sie dazu in der SysConfig zur Gruppe *Ticket* und dort zur Untergruppe *Core::PostmasterFilter*.

Der SysConfig-Schlüssel "PostmasterRecipientCount" hat einen Standardwert von 1000. Dieser wert definiert die maximale Anzahl zulässiger Empfänger für jede eingehende E-Mail. Heißt, E-Mails mit mehr Empfängern werden ignoriert. Gezählt werden dabei alle Empfänger die in "Resent-To", "Envelope-To", "To", "Cc", "Bcc", "Delivered-To" und "X-Original-To" enthalten sind.

Diese Prüfung erfolgt VOR den PostMaster-Filtern.

9.9.4.2 PostMaster-Filter hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Filter hinzufügen". Es erscheint folgendes Widget:



The screenshot shows the 'PostMaster-Filter-Verwaltung' interface. On the left, there are 'Aktionen' (with a 'Zur Übersicht gehen' link) and a 'Hinweis' section. The main area is titled 'PostMaster-Filter hinzufügen' and contains a form with the following sections:

- Name:** A text input field.
- * Stoppen nach Treffer:** A dropdown menu currently set to 'Nein'.
- Filterbedingung (UND-Bedingung):** A table with 10 rows. Each row has a 'Zu überprüfender E-Mail Header:' dropdown, a 'Negieren:' checkbox, and a 'Nach dem Wert suchen:' checkbox.
- E-Mail-Kopzeilen setzen:** A table with 10 rows. Each row has a 'Setze E-Mail-Kopzeile:' dropdown, a 'Setze Wert:' dropdown, and a 'Setze Wert:' text input field.
- Änderungen speichern:** A section with 'Übermitteln' and 'oder Abbrechen' buttons.
- Beispiel:** A section showing an example configuration:
 - Filterbedingung: Überschrift 1: 'To' (dropdown), Wert 1: '(me)test@example.com' (text input)
 - E-Mail-Kopzeilen setzen: Überschrift 1: 'X-KIX-Queue' (dropdown), Wert 1: 'SomeQueue' (text input)

Abbildung: PostMaster-Filter hinzufügen



Name

Vergeben Sie einen eindeutigen Namen für den Filter.

Stoppen nach Treffer

Legen Sie fest, ob die Treffersuche nach einem Treffer stoppen soll.

- Nein: Alle Postmaster-Filter werden ausgeführt werden in alphabetischer Reihenfolge abgearbeitet.
- Ja: Der aktuelle Postmaster-Filter wird ausgewertet Die Auswertung der restlichen Filter wird jedoch abgebrochen.

Filterbedingung

In diesem Abschnitt können Sie Filterkriterien angeben. Ein Filter kann aus einem oder mehreren Kriterien bestehen. Diese müssen erfüllt sein, um daraus folgende vordefinierte Aktionen die E-Mail betreffend auszuführen.

Filterkriterien können für die Kopfzeilen oder den Textteil einer E-Mail festgelegt werden, wie z. B. die Suche nach bestimmten Header-Einträgen, wie einer Absenderadresse, oder nach Zeichenketten im Textkörper.

Wählen Sie über das Drop Down Menü für "Zu überprüfender E-Mail Header" den Teil bzw. die Teile der E-Mail aus, der geprüft werden soll. Geben Sie auf der rechten Seite bei "Nach dem Wert suchen" den Wert ein, auf den Sie filtern möchten.

Setzen Sie einen Haken bei "Negieren", wenn Sie den Suchbegriff in negierter Form verwenden möchten.

E-Mail-Kopfzeilen setzen

Wenn Ihr Filter übereinstimmt, können Sie Felder mit den X-KIX-Headern in der Oberfläche setzen. Diese Werte werden bei der Erstellung des Tickets oder der Folgemeldung in KIX übernommen.

Wählen Sie über das Drop Down Menü für „E-Mail-Kopfzeilen setzen“ die Aktion(en) aus, die ausgelöst werden sollen, wenn die Filterregeln übereinstimmen. Geben Sie auf der rechten Seite bei "Setze Wert" den relevanten Wert für die gewünschte Aktion ein.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

Auswahl an Werten aus Drop Down Menü

Bezeichnung	Werte	Beschreibung
Klassische E-Mail-Adressfelder, z. B. To, From, ReplyTo, MessageID, Organization, Subject etc.		Relevant für die Filterbedingungen
X-KIX-ArticleType	email-external, email-internal, email-notification-ext, email-notification-int	Legt für das eingehende Ticket den Typ des Artikels fest.
X-KIX-BodyDecrypted		Ermöglicht es, einen Suchbegriff hinzuzufügen, um nach dem Text einer verschlüsselt eingehenden E-Mail zu suchen.
X-KIX-CustomerNo	CustomerNo	Definiert die Kunden-ID, welche dem Ticket zugeordnet wird.
X-KIX-CustomerUser	CustomerUser	Darüber wird festgelegt, welchem Kunden das Ticket zugeordnet wird.
X-KIX-FollowUp-...		Headerfunktion ist die gleiche wie die ohne dem Präfix FollowUp. Diese Header mit Präfix werden allerdings nur für Folge-E-Mails verwendet.
X-KIX-Ignore	Ja, Nein	Wird dieser Header gesetzt, wird die eingehende Mail ignoriert und nicht als Ticket in KIX angelegt.
X-KIX-Lock	gesperrt, entsperrt	Setzt in einem Ticket den Status, z. B. auf "gesperrt".
X-KIX-Loop	True	Wird dieser Header gesetzt, erfolgt keine automatische Antwort an den Absender des neuen Tickets.  Dies kann notwendig sein, um beispielsweise Mailschleifen zu verhindern.

Bezeichnung	Werte	Beschreibung
X-KIX-Owner	Owner	Darüber wird festgelegt, welchem Bearbeiter das Ticket zugeordnet wird.
X-KIX-OwnerID	OwnerID	Definiert die Bearbeiter-ID, welche dem Ticket zugeordnet wird.
X-KIX-Priority	Priorität von 1 bis 5	Legt die Priorität eines Tickets fest.
X-KIX-Queue	Name(n) der Queue(s)	Legt fest, in welche Queue das Ticket verschoben wird.
X-KIX-Responsible	Responsible	Darüber wird festgelegt, welchem Verantwortlichen das Ticket zugeordnet wird.
X-KIX-ResponsibleID	ResponsibleID	Definiert die Verantwortlichen-ID, welche dem Ticket zugeordnet wird.
X-KIX-SLA		Ordnet das entsprechende Service-Level-Abkommen einem Ticket zu. ⚠ Hierfür muss 'Ticket::Service' aktiv sein.
X-KIX-SenderType	Agent, Customer, System	Hierüber legen Sie die Art des Ticket-Absenders fest.
X-KIX-Service		Setzt den Service für das Tickets. ⚠ Hierfür muss 'Ticket::Service' aktiviert sein. ℹ Möchten Sie einen Sub-Service erstellen, wählen Sie den bereits vorhandenen Service als 'Parent::Sub' aus.
X-KIX-State	neu, offen, geschlossen	Legt den Status eines Tickets fest.

Bezeichnung	Werte	Beschreibung
X-KIX-State-PendingTime	<p>Zeitangaben</p> <p>i Sie können absolute Daten angeben wie "2022-11-21 00:08:00" oder relative Daten, z. B. den Eingangszeitpunkt der E-Mail.</p>	<p>Legt die Wartezeit eines zu bearbeitenden Tickets fest. Hierfür sollten Sie zusätzlich einen Warten-Status über X-KIX-Status senden.</p>
X-KIX-StrictFollowUpIgnore		<p>Deaktiviert für die eingehende Email das Verhalten "Ignore", welches sich sonst für alle einlaufenden FollowUps ergäbe.</p>
X-KIX-TicketTemplate		<p>Hier kann eine Vorlagen-ID zu einer Ticketvorlage angegeben werden. Die dort gesetzten Werte werden ans Ticket übertragen.</p> <p>i Dies erweist sich als hilfreich, wenn man beispielsweise Checklisten verwenden will oder mehr als die erlaubten 12 Postmasterfilter einstellen möchte.</p>
X-KIX-Type		<p>Setzt den Typ für das Ticket.</p> <p>w Hierfür muss 'Ticket::Type' aktiviert sein.</p>
X-KIX-DynamicField- <Dynamic-FieldName>	<p>Hängt von der Konfiguration der dynamischen Felder in Ihrem System ab.</p>	<p>Hierüber können Sie Zusatzinformationen/Werte für das Ticket über ein Dynamisches Feld abspeichern.</p> <p>i Dynamische Felder, die hier angezeigt werden sollen, müssen (falls sie nicht bereits hinterlegt sind) in der SysConfig aktiviert werden. Der relevante Schlüssel dafür heißt "PostmasterX-Header" und ist zu finden unter Ticket → Core::PostMaster.</p>
X-Spam-...		<p>Relevant für die Filterbedingungen, um E-Mails als Spam zu erkennen, zu markieren und/oder zu bearbeiten.</p>

📘 Beispiel: SPAM Mails werden automatisch in Queue "JUNK" abgelegt

Damit Ihr KIX Mails, die von einem Spam-Erkennungsprogramm erkannt und markiert wurden, automatisch in die "Junk"-Queue verschiebt, etablieren Sie folgenden Filter.

Das Spam-Erkennungsprogramm fügt bei Prüfung der eingehenden Mail "X-Spam-Flag" zu jedem Header Mail hinzu. Wird eine E-Mail als SPAM eingestuft, wird der Header auf "Yes" gesetzt. Das Filterkriterium lautet folglich "X-Spam-Flag: Yes".

Die entsprechende Filterregel sieht so aus:

Name	Aussortieren_Spam_Mails
Filterbedingung	Zu überprüfender E-Mail Header: X-Spam-Flag Nach dem Wert suchen: Ja
E-Mail-Kopfzeilen setzen	Setze E-Mail-Kopfzeile: X-KIX-Queue Setze Wert: Junk

Übermitteln Sie das Formular abschließend.

⚠️ Hinweis

Kommt es zu einer Blockade bei der Mailabholung, kann die Ursache ein ungünstig konfigurierter Postmaster-Filter sein.

Vermeiden Sie Postmaster-Filter auf den Inhalt mit dem Pattern ".+somepattern". Verwenden Sie stattdessen Pattern der Art ".*pattern" oder ".pattern" .

9.9.5 S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüsselung verwalten

In diesem Bereich können Sie die S/MIME-Zertifikate für Ihr System verwalten. Wenn die S/MIME-Unterstützung auf Ihrem KIX-System noch nicht aktiviert ist, können Sie es über die Schaltfläche "SMIME-Unterstützung" aktivieren.



Abbildung: S/MIME-Verwaltung



Abbildung: Konfigurationseinstellungen in Framework → Crypt::SMIME bearbeiten

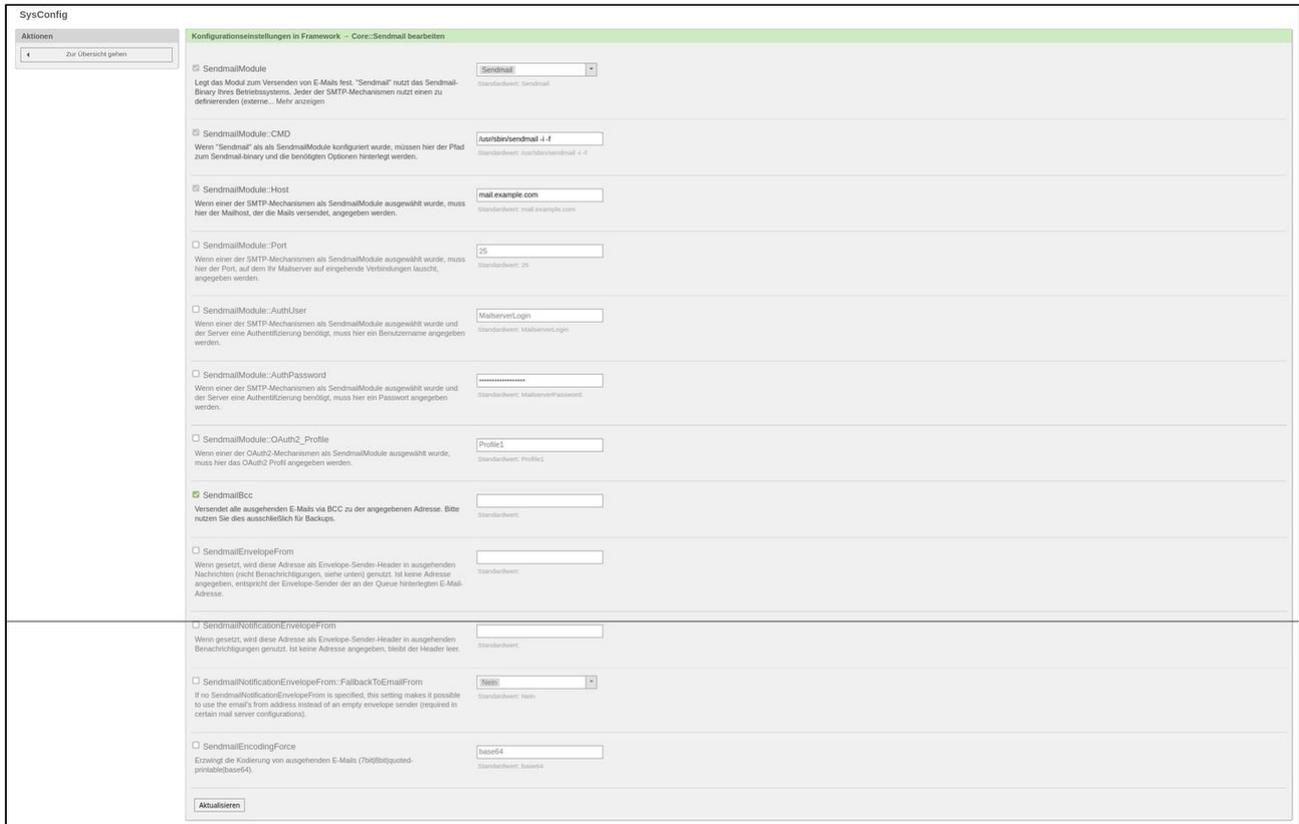
Hinweis

Werden die Pfade der S/MIME-Zertifikate mehrfach geändert, können die Daten, die noch in den alten Pfaden hinterlegt sind, im SupportBundle auftauchen. Um nicht in eine Sicherheitslücke zu laufen, müssen auch die alten Pfade entfernt werden, damit diese nicht im SupportBundle integriert werden. Das betrifft alle Pfade die unter "/opt/kix/" liegen.

9.9.6 Mailversand

KIX bietet verschiedene Konfigurationen für den Mailversand an. Die Einstellung erfolgt in der SysConfig.

Gehen Sie dazu in der SysConfig zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Core::Sendmail*.



Der SysConfig-Schlüssel 'SendmailModule' legt das Modul zum Versenden von E-Mails fest.

- Wenn "Sendmail" als SendmailModule konfiguriert wurde, müssen Sie im SysConfig-Schlüssel 'SendmailModule::CMD' Ihren spezifischen Pfad zum Sendmail-Binary und die benötigten Optionen hinterlegen.
- Jeder der SMTP-Mechanismen nutzt einen zu definierenden (externen) Mailserver, welchen Sie im SysConfig-Schlüssel 'SendmailModule::Host' angeben müssen.
 - Wird für die SMTP-Verbindungen ein abweichender Port verwendet, kann dieser im Schlüssel 'SendmailModule::Port' hinterlegt werden.
 - Wenn der Server eine Authentifizierung benötigt, muss für die SendmailModule SMTP, SMTPS und SMTPTLS 'SendmailModule::AuthUser' sowie 'SendmailModule::AuthPassword' ausgefüllt werden.

- Wenn der Server eine Authentifizierung benötigt, muss für die SendmailModule SMTP_OAuth2, SMTPS_OAuth2 und SMTPTLS_OAuth2 'SendmailModule::AuthUser' sowie 'SendmailModule::OAuth2_Profile' ausgefüllt werden.
- "DoNotSendEmail" versendet keine E-Mails und ist deshalb nützlich für Testsysteme.

9.9.6.1 Hinweise zur OAuth2-Authentifizierung am Beispiel Office365

i Es ist möglich, dass SMTP mit Authentifizierung auf dem Konto bei Office365 erst aktiviert werden muss.

Offizielle Hinweisseite von Microsoft dazu:

- DE: <https://docs.microsoft.com/de-de/exchange/clients-and-mobile-in-exchange-online/authenticated-client-smtp-submission>
- EN: <https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/clients-and-mobile-in-exchange-online/authenticated-client-smtp-submission>

Schritt 1: Microsoft Azure Portal

- Melden Sie sich auf dem [Azure-Portal](#)¹⁶ an.
- Rufen Sie 'Azure Active Directory' auf.
- Rufen Sie in der linken Aktionsliste 'App-Registrierungen' auf.
 - Wählen Sie den Punkt 'Neue Registrierung' in der Menüleiste aus.
 - Vergeben Sie einen beliebigen Namen für die Registrierung. Dieser ist später für KIX nicht relevant.
 - Im Punkt 'Unterstützte Kontotypen' setzen Sie die Auswahl auf 'Nur Konten in diesem Organisationsverzeichnis (nur "<Firma>" – einzelner Mandant)'.
 - **i** Anstelle von '<Firma>' sollte Ihr eigener Firmenname stehen.
 - Für 'Umleitungs-URI' ist im Auswahlfeld 'Web' zu wählen und als URI '<HttpType>://<FQDN>/<Scriptalias>/index.pl?Action=AdminOAuth2Profile&Subaction=ProcessAuthCode' einzutragen. Dies kann auch zu einem späteren Zeitpunkt eingetragen bzw. geändert werden.

¹⁶ <https://portal.azure.com/>

i Hinweis: Microsoft verlangt, dass die Redirect-URI auf HTTPS verweist. Bei Verwendung muss der SysConfig-Schlüssel `HttpType` (Framework → Core) in KIX auf den 'HttpType' 'https' gestellt sein. Die Platzhalter `<HttpType>`, `<FQDN>` und `<Scriptalias>` entsprechen den Angaben der SysConfig des KIX-Systems.

Beispiel: `https://localhost/kix/index.pl?Action=AdminOAuth2Profile&Subaction=ProcessAuthCode`

- Rufen Sie in der linken Aktionsleiste 'Zertifikate & Geheimnisse' auf.
 - Wählen Sie den Punkt 'Neuer geheime Clientschlüssel' aus und lassen Sie sich den Schlüssel in der rechten Sidebar erstellen. Merken bzw. notieren Sie sich den Schlüssel (Wert), denn er wird bei erneutem Aufruf nur teilweise angezeigt und muss sonst neu hinterlegt werden.

⚠ Es ist die Aufgabe des Administrators, dass für das Postfach ein gültiger Clientschlüssel (Gültigkeitsdauer max. 2 Jahre) im KIX hinterlegt ist.

- Rufen Sie in der linken Aktionsleiste 'API-Berechtigungen' API permissions auf.
 - Wählen Sie den Punkt 'Berechtigungen hinzufügen' aus.
 - Wählen Sie anschließend in der rechten Sidebar den 'Microsoft Graph' aus.
 - Wählen Sie den Punkt 'Delegierte Berechtigungen' aus.
 - Wählen Sie an dieser Stelle 'SMTP.Send', sowie 'offline_access' aus und bestätigen Sie die Auswahl. Diese wird nun in einer Tabelle angezeigt, wobei die Spalte "Status" leer bleibt (Standardwert).

i Hinweis

Haben Sie mehrere Absender-E-Mailadressen in Gebrauch, müssen Sie für jede dieser Adressen eine "SendAs"-Berechtigung vergeben. Nur so ist ein ordnungsgemäßer Mailversand gewährleistet.

- Erteilen sie die Zustimmung des Administrators für den Vorgang (Feld "Administratorzustimmung für (Ihre Firma)" rechts neben Feld "Berechtigung hinzufügen"). Die Spalte "Status" in der Tabelle mit den ausgewählten Berechtigungen zeigt nun einen grünen Haken und den Zusatz "gewährt für "Ihre Firma" ".
 - Wählen Sie in der linken Aktionsleiste 'Übersicht' aus.
 - Merken bzw. notieren Sie sich die 'Anwendungs-ID (Client)' und die 'Verzeichnis-ID (Mandant)'. Die Daten sehen Sie in der Zusammenfassung.

Schritt 2: OAuth2-Profil anlegen

- Gehen Sie im Adminmodul in KIX zum Bereich 'E-Mail-Einstellungen' und klicken Sie auf den Punkt 'OAuth2-Profile'.

OAuth2-Profilverwaltung							
Aktionen		Liste					
<input type="button" value="OAuth2-Profil hinzufügen"/>		NAME	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	ERNEUT AUTHORIZIEREN	LÖSCHEN
		IMAP Office365	gültig	22.07.2021 17:54	22.07.2021 17:50	<input type="button" value="↺"/>	<input type="button" value="🗑"/>
		SMTP Office365	gültig	14.07.2021 07:33	14.07.2021 07:33	<input type="button" value="↺"/>	<input type="button" value="🗑"/>

Abb.: Beispiel für OAuth2-Profilverwaltung mit bereits angelegten Profilen

- Um ein neues Profil anzulegen, klicken Sie auf 'OAuth2-Profil hinzufügen'. Es öffnet sich folgendes Formular:

OAuth2-Profilverwaltung	
Aktionen <input type="button" value="Zur Übersicht gehen"/>	OAuth2-Profil hinzufügen * Name: <input type="text"/> * Autorisierungs-URL: <input type="text"/> * Token-URL: <input type="text"/> * Weiterleitungs-URL: <input type="text" value="https://kix17-pro-test.vml.devel.cape-it.de/kix/index.pf?Action=AdminOAuth2Profile&Subaction=ProcessAuthCode"/> * Client ID: <input type="text"/> * Client Secret: <input type="text"/> * Scope: <input type="text"/> * Gültigkeit: <input type="text" value="gültig"/> <input type="button" value="Übermitteln"/> oder <input type="button" value="Abbrechen"/>

Abb.: Formular 'OAuth2-Profil hinzufügen'

- Füllen Sie alle Felder aus.

⚠ Bei der Erstellung und später der Authentifizierung des Profils, muss der Benutzer angelegt werden, der für den Mailversand verwendet werden soll.

Wenn man beispielsweise über 'mail@test.onmicrosoft.com' ein Postfach nutzen will, so muss die Authentifizierung über diesen Benutzer erfolgen. Ein abweichender Adminuser (bspw. 'admin@test.onmicrosoft.com') hat keine Berechtigung darauf.

Name	Geben Sie einen Namen für das Profil ein.
Autorisierungs-URL	Tragen Sie die URL für die OAuth2-Autorisierung ein. Beispiel für den Aufbau bei Office365: https://login.microsoftonline.com/<Tenant-ID/Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/authorize
Token-URL	Tragen Sie die URL für die OAuth2-Token ein. Beispiel für den Aufbau bei Office365: https://login.microsoftonline.com/<Tenant-ID/Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/token

Weiterleitungs-URL	Dieses Feld wird vom System vor ausgefüllt und kann bei Bedarf geändert werden.
Client ID	Tragen Sie hier die Client ID ein. Für Office365 ist das die 'Anwendungs-ID (Client)' aus der 'Übersicht' ein.
Client Secret	Tragen Sie hier das Client-Secret ein. Für Office365 ist das der 'Clientschlüssel' aus 'Zertifikate & Geheimnisse' ein.
Scope	Hinterlegen Sie hier die anzufordernden Berechtigungen. Für Office365 lautet dieser 'offline_access https://outlook.office.com/SMTP.Send' .
Gültigkeit	Setzen Sie das Formular auf 'gültig', um es zu verwenden.

- Klicken Sie abschließend auf 'Übermitteln', um das Formular zu speichern.
- Nach der Übermittlung erfolgt eine automatische Weiterleitung zu Microsoft (https-Verbindung ist zwingend erforderlich!), um die benötigten Berechtigungen freizugeben und einen Code zur Authentifizierung des Systems anzufordern.



kixtest@kixdesk.onmicrosoft.com

Angeforderte Berechtigungen

KIXDoku
kixdesk.com

Diese Anwendung wird nicht von Microsoft veröffentlicht.

Diese App benötigt folgende Berechtigungen:

- ✓ Zugriff auf Daten beibehalten, für die Sie Zugriff erteilt haben
- ✓ Sie anmelden und Ihr Profil lesen
- ✓ Read and write access to your mail.

Durch das Akzeptieren dieser Berechtigungen gestatten Sie dieser App, Ihre Daten gemäß den Vertragsbedingungen und den Datenschutzbestimmungen zu verwenden. Unter <https://myapps.microsoft.com> können Sie diese Berechtigungen ändern. [Details anzeigen](#)

Wirkt diese App verdächtig? [Hier melden](#)

Abbrechen
Akzeptieren

- Wenn die Berechtigungen akzeptiert wurden, wird das KIX-System sofort wieder aufgerufen und Sie erhalten eine positive Bestätigung.
- Klicken Sie abschließend auf 'Übermitteln', um das Formular zu speichern.



Aktionen	NAME	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	ERNEUT AUTHORIZIEREN	LÖSCHEN
<input type="checkbox"/> OAuth2-Profil hinzufügen	IMAP Office365	gültig	13.07.2021 17:54	13.07.2021 17:50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SMTP Office365	gültig	14.07.2021 07:33	14.07.2021 07:33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abb.: Bestätigung "Profil aktiviert"

Wenn die Token-Anfrage erfolgreich war, befindet sich in der Übersicht im KIX nun ein Haken in der vorletzten Spalte. Der Haken kennzeichnet dabei nur, dass ein Token (Access- und/oder Refresh-Token) vorhanden ist, nicht ob diese (auf Seiten von Microsoft) noch gültig sind. Ändert Sie zum Beispiel die Berechtigungen in Azure, muss die Token-Anfrage erneut durchgeführt werden.

⚠ Das System muss auf 'https://login.microsoftonline.com/' zugreifen können. Es ist bei Bedarf ein entsprechender Systemproxy zu konfigurieren. Dies kann in der *SysConfig*, Gruppe *Framework* und dort in der Untergruppe *Core::WebUserAgent* Eintrag *WebUserAgent::Proxy* eingetragen werden.

Schritt 3: Mailversand konfigurieren

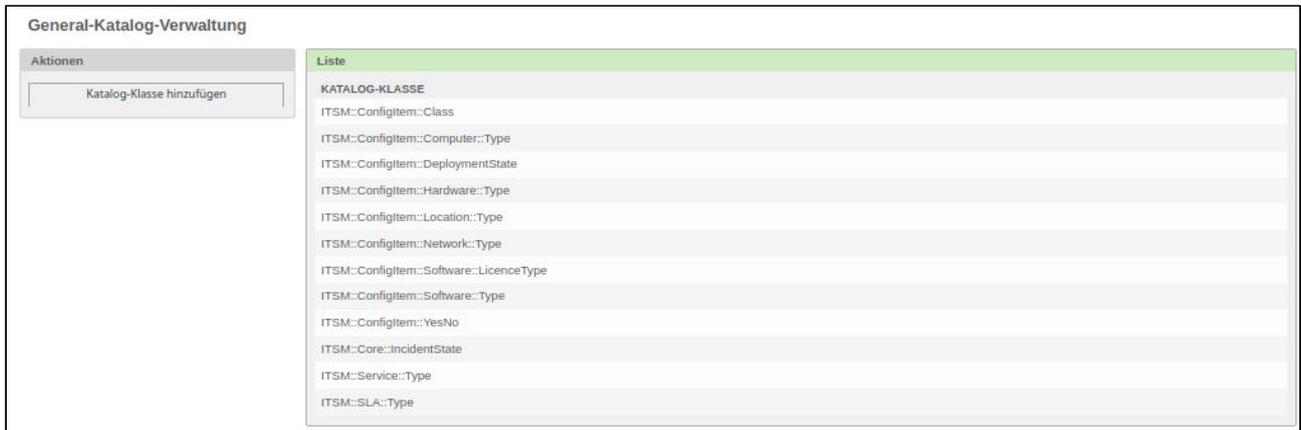
- Gehen Sie dazu in der *SysConfig* zur Gruppe *Framework* und dort zur Untergruppe *Core::Sendmail*.

SendmailModule	SMTPTLS_OAuth2
SendmailModule::Host	smtp.office365.com
SendmailModule::AuthUser	Tragen Sie hier die relevante E-Mailadresse ein.
SendmailModule::OAuth2_Profile	Tragen Sie den Namen des angelegten OAuth2 Profils ein.

- Klicken Sie abschließend auf 'Übermitteln', um die Eingaben zu speichern.

9.10 General-Katalog erstellen und verwalten

In dem Bereich können Sie Katalog-Klassen für den General-Katalog erzeugen und verwalten. Im Widget "Liste" werden die im System definierten Katalog-Klassen dargestellt.



General-Katalog-Verwaltung	
Aktionen	Liste
Katalog-Klasse hinzufügen	KATALOG-KLASSE
	ITSM::ConfigItem::Class
	ITSM::ConfigItem::Computer::Type
	ITSM::ConfigItem::DeploymentState
	ITSM::ConfigItem::Hardware::Type
	ITSM::ConfigItem::Location::Type
	ITSM::ConfigItem::Network::Type
	ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType
	ITSM::ConfigItem::Software::Type
	ITSM::ConfigItem::YesNo
	ITSM::Core::IncidentState
	ITSM::Service::Type
	ITSM::SLA::Type

Abbildung: General-Katalog-Verwaltung

9.10.1 Einen Eintrag für eine Katalog-Klasse hinzufügen

Klicken Sie in der Liste mit den Katalog-Klassen auf den Namen der Klasse. Es öffnet sich ein Widget mit Einträgen für diese Katalog-Klasse.

General-Katalog-Verwaltung													
Aktionen <input type="button" value="Katalog-Eintrag hinzufügen"/> <input type="button" value="Zur Übersicht gehen"/>	Liste <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITSM::CONFIGITEM::CLASS</th> <th>GÜLTIGKEIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Computer</td> <td>gültig</td> </tr> <tr> <td>Hardware</td> <td>gültig</td> </tr> <tr> <td>Location</td> <td>gültig</td> </tr> <tr> <td>Network</td> <td>gültig</td> </tr> <tr> <td>Software</td> <td>gültig</td> </tr> </tbody> </table>	ITSM::CONFIGITEM::CLASS	GÜLTIGKEIT	Computer	gültig	Hardware	gültig	Location	gültig	Network	gültig	Software	gültig
ITSM::CONFIGITEM::CLASS	GÜLTIGKEIT												
Computer	gültig												
Hardware	gültig												
Location	gültig												
Network	gültig												
Software	gültig												

Abbildung: Einträge für eine Katalog-Klasse

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Katalog-Eintrag hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:

General-Katalog-Verwaltung	
Aktionen <input type="button" value="Zur Übersicht gehen"/>	Eintrag Bearbeiten: <p>Katalog-Klasse: ITSM::Configitem::Class</p> <p>* Name: <input type="text"/></p> <p>Rechte : <input type="text" value=""/> <small>(Define the group with permissions.)</small></p> <p>Gültigkeit: <input type="text" value="gültig"/></p> <p>Kommentar: <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Übermitteln"/> oder Abbrechen</p>

Vergeben Sie einen Namen für den Eintrag und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

9.10.2 Katalog-Klasse hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Katalog-Klasse hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:



The screenshot shows a web interface titled "General-Katalog-Verwaltung". On the left, there is a sidebar with a section "Aktionen" containing a button "Zur Übersicht gehen". The main area is titled "Eintrag Bearbeiten:" and contains a form with the following fields:

- * Katalog-Klasse:
- * Name:
- Gültigkeit: (dropdown menu)
- Kommentar:

At the bottom of the form, there are two buttons: "Übermitteln" and "Abbrechen".

Abbildung: Katalog-Klasse hinzufügen

Vergeben Sie einen Namen für die neue Katalog-Klasse (analog SysConfig-Schlüssel) sowie den Namen der Klasse. Legen Sie optional die Gültigkeit fest und klicken Sie zum Abschluss auf "Übermitteln".

9.11 Systemwartung

9.11.1 Benachrichtigungen an Agenten verschicken

In diesem Bereich können Sie als Administrator Nachrichten erstellen und an Agenten, Gruppen oder Rolleninhaber senden.

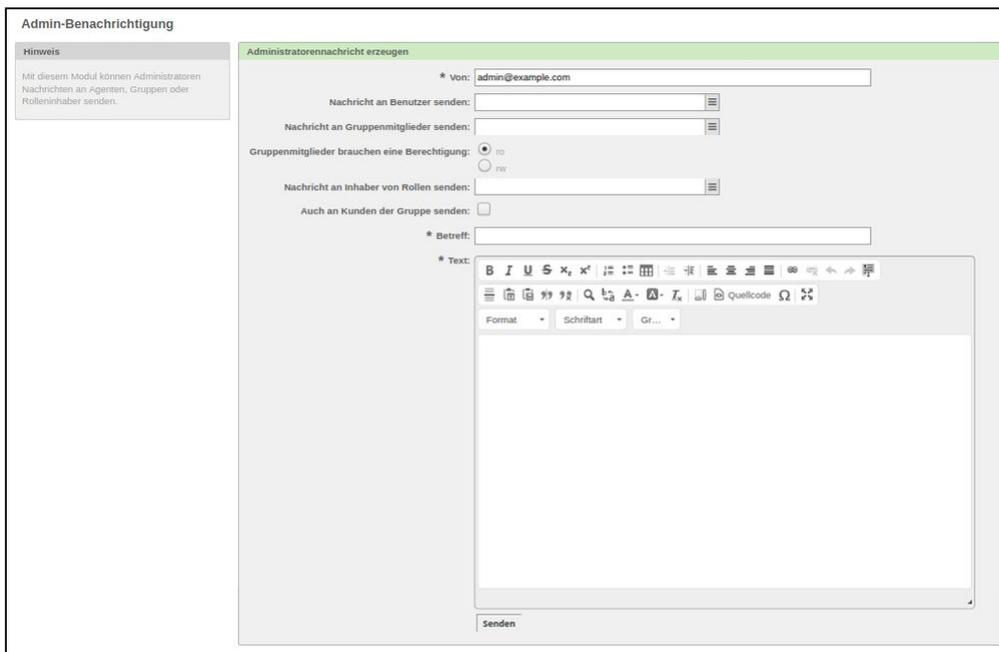


Abbildung: Admin-Benachrichtigung

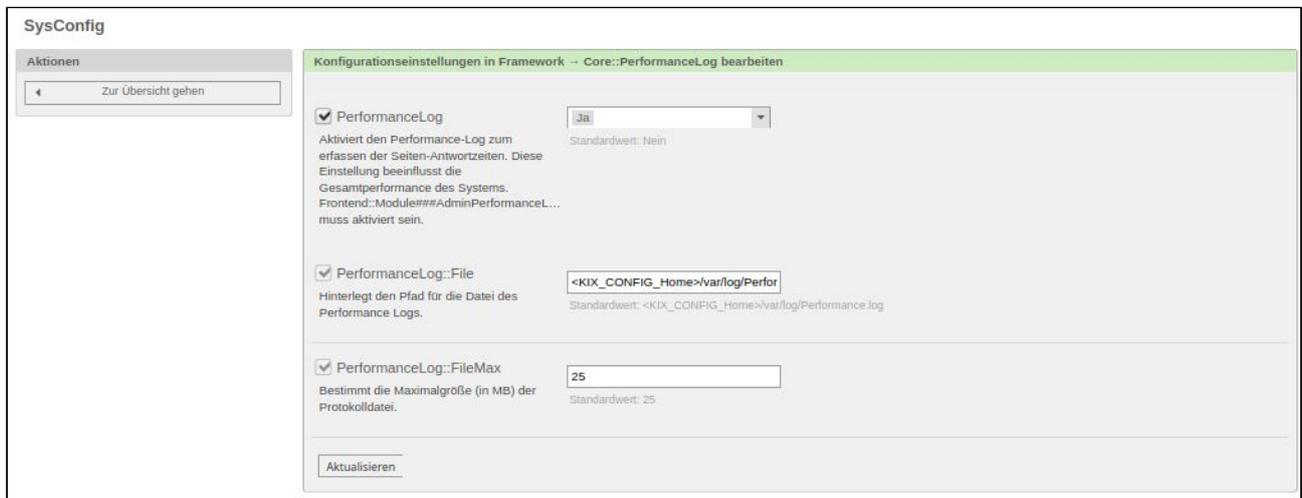
9.11.2 Ergebnisse der Leistungsmessung ansehen

In diesem Bereich können Sie sich die Ergebnisse der Leistungsmessung anschauen. In der Übersicht sind die die Anfragen und Antwortzeiten der einzelnen Interfaces gelistet.

Performance Log					
Hinweis					
Dieses Feature ist aktiv!					
Nur aktivieren, wenn jede Anfrage protokolliert werden soll.					
Bitte beachten Sie, dass das Aktivieren dieser Funktion Performance-Einbußen zur Folge haben kann.					
<input type="checkbox"/> Hier deaktivieren!					
Übersicht					
Bereich (letzten 5 m)					
INTERFACE	ANFRAGEN	MIN. ANTWORTZEIT	MAX. ANTWORTZEIT	DURCHSCHNITTLICHE ANTWORTZEIT	
Agent	6	0s	5s	0.83s	
Admin	1	0s	0s	0s	
AdminSysConfig.Subaction=Edit.SysConf...	1	5s	5s	5s	
KIXBaseAJAXHandler&GetToolBarToggleState	2	0s	0s	0s	
SystemMessageAJAXHandler&AJAXWidget	2	0s	0s	0s	
Bereich (letzten 30 m)					
INTERFACE	ANFRAGEN	MIN. ANTWORTZEIT	MAX. ANTWORTZEIT	DURCHSCHNITTLICHE ANTWORTZEIT	
Agent	6	0s	5s	0.83s	
Admin	1	0s	0s	0s	
AdminSysConfig.Subaction=Edit.SysConf...	1	5s	5s	5s	
KIXBaseAJAXHandler&GetToolBarToggleState	2	0s	0s	0s	
SystemMessageAJAXHandler&AJAXWidget	2	0s	0s	0s	
Bereich (letzten 1 h 0 m)					
INTERFACE	ANFRAGEN	MIN. ANTWORTZEIT	MAX. ANTWORTZEIT	DURCHSCHNITTLICHE ANTWORTZEIT	
Agent	6	0s	5s	0.83s	
Admin	1	0s	0s	0s	
AdminSysConfig.Subaction=Edit.SysConf...	1	5s	5s	5s	
KIXBaseAJAXHandler&GetToolBarToggleState	2	0s	0s	0s	
SystemMessageAJAXHandler&AJAXWidget	2	0s	0s	0s	
Bereich (letzten 2 h 0 m)					
INTERFACE	ANFRAGEN	MIN. ANTWORTZEIT	MAX. ANTWORTZEIT	DURCHSCHNITTLICHE ANTWORTZEIT	
Agent	6	0s	5s	0.83s	
Admin	1	0s	0s	0s	
AdminSysConfig.Subaction=Edit.SysConf...	1	5s	5s	5s	
KIXBaseAJAXHandler&GetToolBarToggleState	2	0s	0s	0s	
SystemMessageAJAXHandler&AJAXWidget	2	0s	0s	0s	
Bereich (letzten 1 d 0 h)					
INTERFACE	ANFRAGEN	MIN. ANTWORTZEIT	MAX. ANTWORTZEIT	DURCHSCHNITTLICHE ANTWORTZEIT	
Agent	6	0s	5s	0.83s	
Admin	1	0s	0s	0s	
AdminSysConfig.Subaction=Edit.SysConf...	1	5s	5s	5s	
KIXBaseAJAXHandler&GetToolBarToggleState	2	0s	0s	0s	
SystemMessageAJAXHandler&AJAXWidget	2	0s	0s	0s	
Bereich (letzten 2 d 0 h)					
INTERFACE	ANFRAGEN	MIN. ANTWORTZEIT	MAX. ANTWORTZEIT	DURCHSCHNITTLICHE ANTWORTZEIT	
Agent	6	0s	5s	0.83s	
Admin	1	0s	0s	0s	
AdminSysConfig.Subaction=Edit.SysConf...	1	5s	5s	5s	
KIXBaseAJAXHandler&GetToolBarToggleState	2	0s	0s	0s	
SystemMessageAJAXHandler&AJAXWidget	2	0s	0s	0s	

Abbildung: Performance Log

Das Feature ist standardmäßig inaktiv. Klicken Sie zum Aktivieren auf die Schaltfläche "Hier aktivieren" .Es öffnet sich die SysConfig.



The screenshot shows the SysConfig interface for editing Performance Log settings. On the left, there is a sidebar with 'Aktionen' and a button 'Zur Übersicht gehen'. The main area is titled 'Konfigurationseinstellungen in Framework -- Core::PerformanceLog bearbeiten'. It contains three settings:

- PerformanceLog:** A checkbox is checked. The value is set to 'ja' in a dropdown menu. The standard value is 'Nein'. Description: 'Aktiviert den Performance-Log zum Erfassen der Seiten-Antwortzeiten. Diese Einstellung beeinflusst die Gesamtleistung des Systems. Frontend::Module##AdminPerformanceLog muss aktiviert sein.'
- PerformanceLog::File:** A checkbox is checked. The value is '<KIX_CONFIG_Home>/var/log/Perfor'. The standard value is '<KIX_CONFIG_Home>/var/log/Performance.log'. Description: 'Hinterlegt den Pfad für die Datei des Performance Logs.'
- PerformanceLog::FileMax:** A checkbox is checked. The value is '25'. The standard value is '25'. Description: 'Bestimmt die Maximalgröße (in MB) der Protokolldatei.'

At the bottom of the main area, there is an 'Aktualisieren' button.

Abbildung: Performance Log - SysConfig Einstellungen

Hier können Sie die Funktion aktivieren, einen Pfad für das LogFile angeben und die maximale Größe des LogFiles angeben.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Aktualisieren" .

9.11.3 Neuigkeiten erstellen und verwalten

In diesem Bereich können Sie Neuigkeiten erstellen und verwalten.

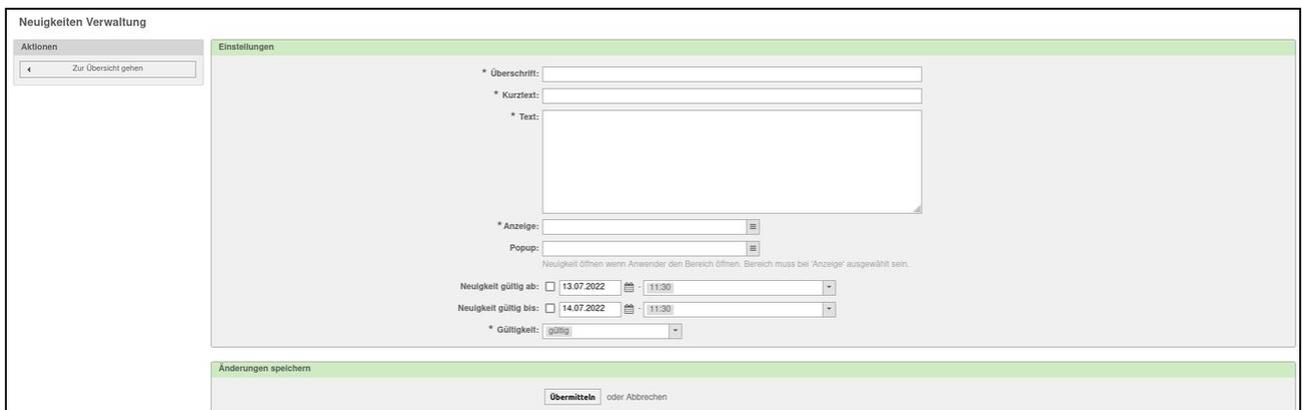


ÜBERSCHRIFT	KURZTEXT	GÜLTIGKEIT	GÜLTIG AB	GÜLTIG BIS	AUTOR	ANZEIGE	POPUP	LÖSCHEN
Ankündigung Systemupdate	Systemupdate 01.05.2020	gültig	28.04.2020 14:30	01.05.2020 10:00	Hans Müller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
System update announcement	Systemupdate 16.02.2021	gültig	16.02.2021 08:00	16.02.2021 19:00	John Smith	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung: Neuigkeiten Verwaltung

9.11.3.1 Eine Neuigkeit hinzufügen

Klicken Sie im Widget "Aktionen" auf die Schaltfläche "Neuigkeit hinzufügen". Es öffnet sich folgendes Widget:



Einstellungen

* Überschrift:

* Kurztext:

* Text:

* Anzeige:

Popup:

Neuigkeit öffnen wenn Anwender den Bereich öffnet. Bereich muss bei 'Anzeige' ausgewählt sein.

Neuigkeit gültig ab: 13.07.2022 11:30

Neuigkeit gültig bis: 14.07.2022 11:30

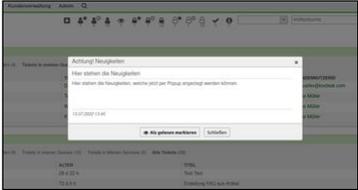
* Gültigkeit: gültig

Änderungen speichern

oder

Abbildung: Neuigkeit hinzufügen

Feld	Erklärung	
Überschrift	Geben Sie eine Überschrift für Ihre Neuigkeit ein.	
Kurztext	Geben Sie den Inhalt der Neuigkeit kurz und knapp an.	
Text	Geben Sie den kompletten Inhalt Ihrer Neuigkeit hier ein.	

Feld	Erklärung	
Anzeige	<p>Wählen Sie aus, auf welcher Seite die Neuigkeit angezeigt werden soll. Sie erscheint (entweder oberhalb des Logins oder im System in der rechten Sidebar), sobald der Anwender den Bereich öffnet.</p> <p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AgentDashboard • AgentTicketPhone • AgentTicketZoom • Login • CustomerLogin • CustomerTicketMessage • CustomerTicketOverview • CustomerTicketZoom 	 <p>Beispiel für Einblendung der Neuigkeit im Login-Bereich.</p>
Popup	<p>Wählen Sie aus, auf welcher Seite die Neuigkeit als Popup erscheinen soll. Sie erscheint, sobald der Anwender den Bereich öffnet.</p> <p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AgentDashboard • AgentTicketPhone • AgentTicketZoom • Login • CustomerLogin • CustomerTicketMessage • CustomerTicketOverview • CustomerTicketZoom <p>! Der gewünschte Bereich muss ebenfalls im Feld "Anzeige" ausgewählt werden.</p>	 <p>Beispiel für Popup der Neuigkeit im Agenten Dashboard.</p>
Neuigkeit gültig ab	Geben Sie Startdatum und Startuhrzeit der Einblendung der Neuigkeit an.	
Neuigkeit gültig bis	Geben Sie Enddatum und Enduhrzeit der Einblendung der Neuigkeit an.	

Feld	Erklärung	
Gültigkeit	Legen Sie die Gültigkeit der Neuigkeit fest. Zur Auswahl stehen: gültig, ungültig, ungültig-temporär.	

 Um "Neuigkeiten" anzeigen zu lassen, muss das public.pl - Frontend aktiviert bzw. erreichbar sein. Initial wird die public.pl aktiv ausgeliefert. Es darf keine Umleitung stattfinden bzw. der Dateiname darf nicht via Systemeingriff umbenannt worden sein.

9.11.4 Sitzungen verwalten

In diesem Bereich können Sie die Sitzungen aller aktuell angemeldeten Nutzer einsehen. Weiterhin besteht die Möglichkeit, die Sitzung eines Nutzers zu löschen.

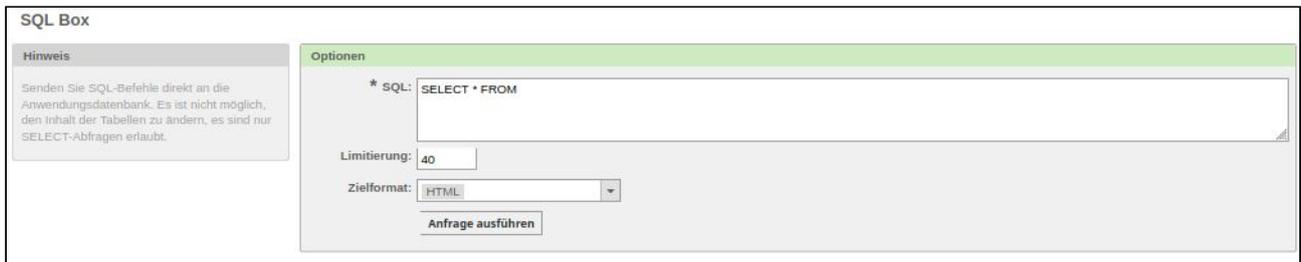
Sitzungsverwaltung																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Aktionen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alle Sitzungen</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Agenten-Sitzungen</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Kunden-Sitzungen</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Eindeutige Agenten</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Eindeutige Kunden</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <input type="button" value="Löschen aller Sessions"/> </td> </tr> </tbody> </table>	Aktionen		Alle Sitzungen	3	Agenten-Sitzungen	3	Kunden-Sitzungen	0	Eindeutige Agenten	2	Eindeutige Kunden	0	<input type="button" value="Löschen aller Sessions"/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Liste</th> </tr> <tr> <th>SESSION</th> <th>TYP</th> <th>BENUTZER</th> <th>LÖSCHEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Y6pTva5gBL1kYkkJk8uEHnh0JtzFzd8</td> <td>Agent</td> <td>Hans Müller</td> <td>Diese Sitzung löschen</td> </tr> <tr> <td>QohDbdr06eCDEfqpTOtgBUGOfop4KuV</td> <td>Agent</td> <td>Admin KIX</td> <td>Diese Sitzung löschen</td> </tr> <tr> <td>IZQyCuBBtmS1JWBGgVUG7B82DaHPhvmB</td> <td>Agent</td> <td>Hans Müller</td> <td>Diese Sitzung löschen</td> </tr> </tbody> </table>	Liste				SESSION	TYP	BENUTZER	LÖSCHEN	Y6pTva5gBL1kYkkJk8uEHnh0JtzFzd8	Agent	Hans Müller	Diese Sitzung löschen	QohDbdr06eCDEfqpTOtgBUGOfop4KuV	Agent	Admin KIX	Diese Sitzung löschen	IZQyCuBBtmS1JWBGgVUG7B82DaHPhvmB	Agent	Hans Müller	Diese Sitzung löschen
Aktionen																																			
Alle Sitzungen	3																																		
Agenten-Sitzungen	3																																		
Kunden-Sitzungen	0																																		
Eindeutige Agenten	2																																		
Eindeutige Kunden	0																																		
<input type="button" value="Löschen aller Sessions"/>																																			
Liste																																			
SESSION	TYP	BENUTZER	LÖSCHEN																																
Y6pTva5gBL1kYkkJk8uEHnh0JtzFzd8	Agent	Hans Müller	Diese Sitzung löschen																																
QohDbdr06eCDEfqpTOtgBUGOfop4KuV	Agent	Admin KIX	Diese Sitzung löschen																																
IZQyCuBBtmS1JWBGgVUG7B82DaHPhvmB	Agent	Hans Müller	Diese Sitzung löschen																																

Abbildung: Sitzungsverwaltung

Wenn Sie in der Liste auf eine Sitzung klicken, öffnet sich ein Widget mit einer Detailansicht der Sitzung.

9.11.5 SQL-Befehle ausführen

In diesem Bereich können Sie SQL-Befehle direkt an die Anwendungsdatenbank senden. Es sind dabei nur SELECT-Abfragen möglich. Der Inhalt der Datenbank kann nicht geändert werden.



The screenshot shows the 'SQL Box' interface. On the left, there is a 'Hinweis' (Note) box with the text: 'Senden Sie SQL-Befehle direkt an die Anwendungsdatenbank. Es ist nicht möglich, den Inhalt der Tabellen zu ändern, es sind nur SELECT-Abfragen erlaubt.' On the right, there is an 'Optionen' (Options) section with a green header. It contains a text area for the SQL query with the placeholder text '* SQL: SELECT * FROM'. Below the text area, there is a 'Limitierung:' (Limitation) field with the value '40'. Below that, there is a 'Zielformat:' (Target format) dropdown menu with 'HTML' selected. At the bottom of the options section, there is a button labeled 'Anfrage ausführen' (Execute query).

Abbildung: SQL Box

9.11.6 Supportdaten verwalten

In diesem Bereich können Sie Informationen zu den Supportdaten für die Datenbank, das KIX-System, das Betriebssystem und dem Webserver einsehen.

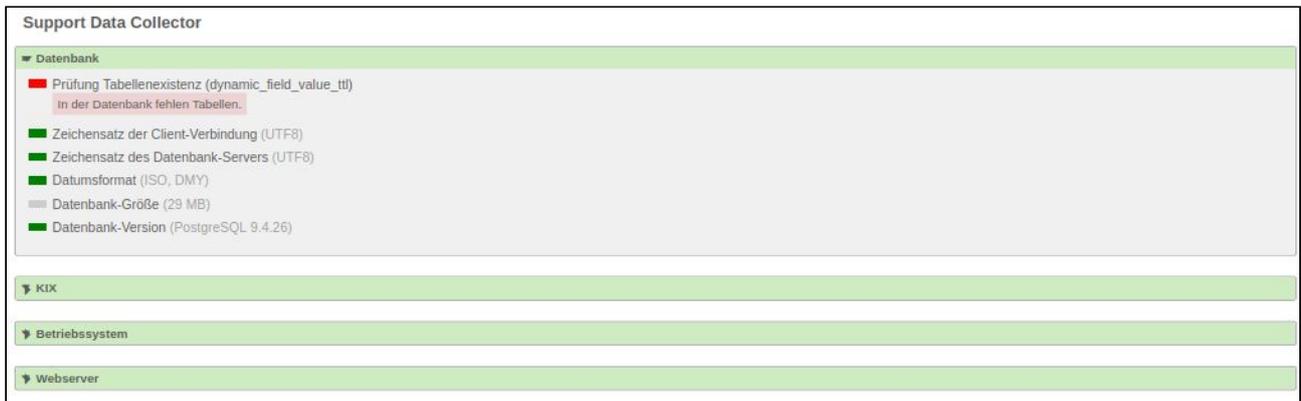


Abbildung: Support Data Collector

9.11.7 Systemprotokollnachrichten ansehen

In diesem Bereich können Sie Nachrichten der Systemprotokollierung einsehen.

Systemprotokoll		Aktuelle Einträge im Systemprotokoll		
ZEIT	PRIORITÄT	EINRICHTUNG	NACHRICHT	
Mon May 4 06:30:29 2020	error	KIX-CGI-17	FEHLER: Relation »dynamic_field_value_tdi« existiert nicht	
Sun May 3 00:30:17 2020	error	KIX-SchedulerTaskWorker-8868-17	There was an error executing CacheDelete() in Kernel::System::Loader: [Sun May 3 00:30:17 2020] kix.Daemon.pl: Use of uninitialized value \$cwd_untainted in chdir at /usr/share/perl/5.20/File/Find.pm line 624.	
Thu Apr 30 20:45:12 2020	error	kix.Console.pl-Maint::Ticket:PendingCheck-17	'Ticket pending reminder notification (locked)' notification could not be sent to agent fake@fake.com	
Thu Apr 30 20:45:12 2020	error	kix.Console.pl-Maint::Ticket:PendingCheck-17	Can't send message: !	
Thu Apr 30 18:45:07 2020	error	kix.Console.pl-Maint::Ticket:PendingCheck-17	'Ticket pending reminder notification (locked)' notification could not be sent to agent fake@fake.com	
Thu Apr 30 18:45:07 2020	error	kix.Console.pl-Maint::Ticket:PendingCheck-17	Can't send message: !	
Thu Apr 30 16:45:03 2020	error	kix.Console.pl-Maint::Ticket:PendingCheck-17	'Ticket pending reminder notification (locked)' notification could not be sent to agent fake@fake.com	
Thu Apr 30 16:45:03 2020	error	kix.Console.pl-Maint::Ticket:PendingCheck-17	Can't send message: !	

Abbildung: Systemprotokoll

9.11.8 Systemwartung planen

In diesem Bereich können Sie Systemwartungen und zugehörige Nachrichten an die Nutzer verwalten. Während der Systemwartung können sich keine Kunden oder Agenten in KIX anmelden (außer Agenten der Gruppe "admin"). Eingeloggte Agenten und Kunden bekommen eine Nachricht vor und während des Zeitraums angezeigt, in dem die Systemwartung durchgeführt wird. Administratoren haben die Möglichkeit, die Sitzungen eingeloggter Agenten und Kunden zu beenden, damit Änderungen im System in einer "sicheren" Umgebung (bspw. ein Systemupdate) durchgeführt werden können.

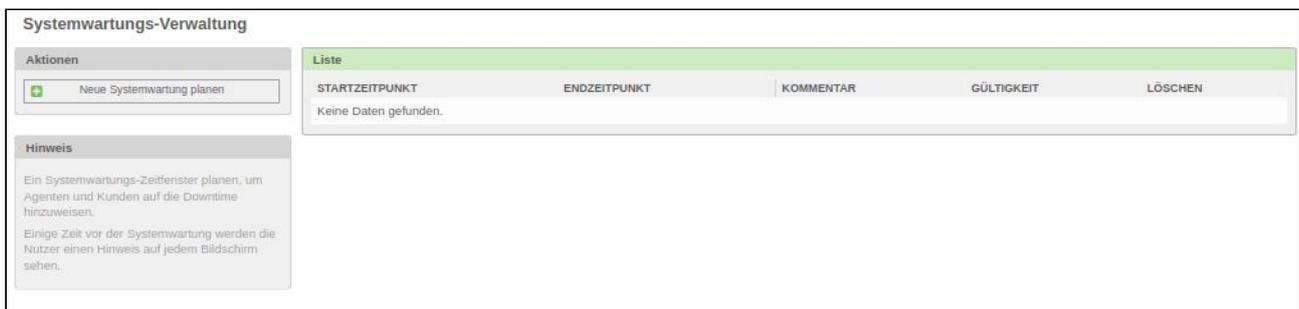


Abbildung: Systemwartungs-Verwaltung

9.11.8.1 Neue Systemwartung planen

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Systemwartung planen". Es öffnet sich folgendes Widget:

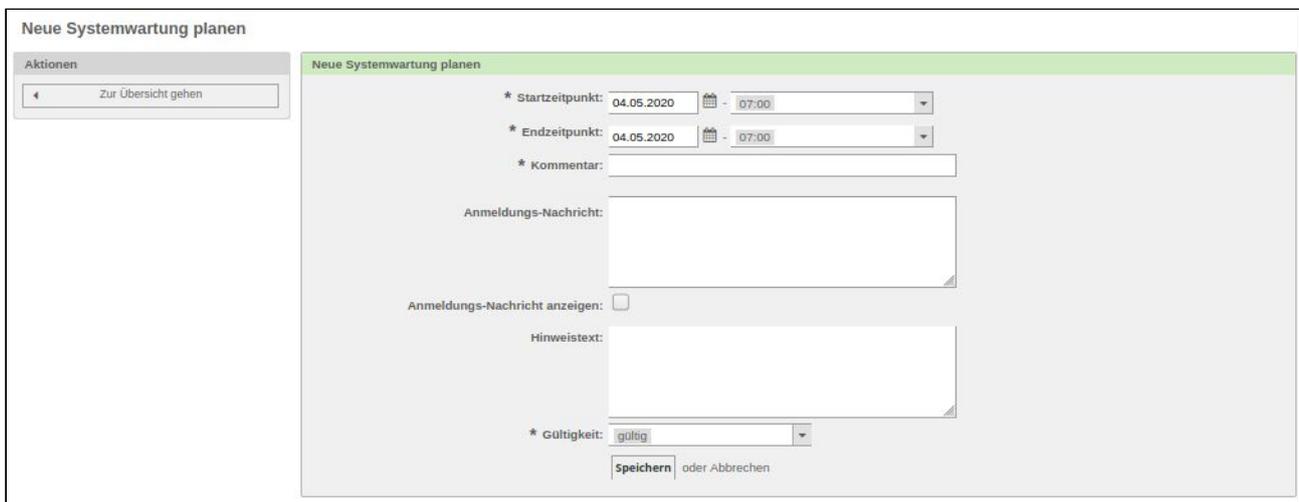


Abbildung: Neue Systemwartung planen

Wählen Sie Start- und Endzeitpunkt und vergeben Sie einen Kommentar. Optional können hier die Texte für die Nachrichten und Hinweistexte eingegeben werden.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln".

10 KIX Platzhalter

Platzhalter gibt es für folgende Objekte:

- Owner - Bearbeiter
- Responsible - Verantwortlicher
- Current - aktueller Agent
- Agent - letzter Agentenartikel
- Ticket - Ticketdaten
- Customer - letzter Kundenartikel / Kundendaten
- Customer Data - Kundendaten
- Article - Artikeldaten
- First - Daten aus dem ersten Artikel
- Config - Sysconfig-Optionen
- E-Mail - E-Mail-Daten
- Quote - Zitat

10.1 Owner - Bearbeiter

```
<KIX_OWNER_*>  
<KIX_OWNER_AdminDynamicFieldsOverviewPageShown>  
<KIX_OWNER_ChangeTime>  
<KIX_OWNER_CreateTime>  
<KIX_OWNER_KIXSidebarCILinksShow>  
<KIX_OWNER_OutOfOffice>  
<KIX_OWNER_OutOfOfficeEndDay>  
<KIX_OWNER_OutOfOfficeEndMonth>  
<KIX_OWNER_OutOfOfficeEndYear>  
<KIX_OWNER_OutOfOfficeStartDay>  
<KIX_OWNER_OutOfOfficeStartMonth>  
<KIX_OWNER_OutOfOfficeStartYear>  
<KIX_OWNER_RedirectAfterTicketClose>  
<KIX_OWNER_ShownArticle>  
<KIX_OWNER_UserAuthBackend>  
<KIX_OWNER_UserChangeOverviewSmallPageShown>  
<KIX_OWNER_UserComment>  
<KIX_OWNER_UserConfigItemOverviewCustomPageShown>  
<KIX_OWNER_UserConfigItemOverviewSmallPageShown>  
<KIX_OWNER_UserCreateNextMask>  
<KIX_OWNER_UserCustomCILVComputer>  
<KIX_OWNER_UserCustomTLVColumnValue>  
<KIX_OWNER_UserEmail>  
<KIX_OWNER_UserFirstname>  
<KIX_OWNER_UserID>  
<KIX_OWNER_UserITSMConfigItemOverviewAgentITSMConfigItem>  
<KIX_OWNER_UserLanguage>
```



```
<KIX_OWNER_UserLastLogin>  
<KIX_OWNER_UserLastLoginTimestamp>  
<KIX_OWNER_UserLastname>  
<KIX_OWNER_UserLogin>  
<KIX_OWNER_UserLoginFailed>  
<KIX_OWNER_UserPw>  
<KIX_OWNER_UserQueueSelectionStyle>  
<KIX_OWNER_UserQueueViewLayout>  
<KIX_OWNER_UserRefreshTime>  
<KIX_OWNER_UserSendFollowUpNotification>  
<KIX_OWNER_UserSendLockTimeoutNotification>  
<KIX_OWNER_UserSendMoveNotification>  
<KIX_OWNER_UserSendNewTicketNotification>  
<KIX_OWNER_UserSendWatcherNotification>  
<KIX_OWNER_UserSkin>  
<KIX_OWNER_UserTheme>  
<KIX_OWNER_UserTicketOverviewAgentTicketLockedView>  
<KIX_OWNER_UserTicketOverviewAgentTicketQueue>  
<KIX_OWNER_UserTicketOverviewCustomPageShown>  
<KIX_OWNER_UserTicketOverviewMediumPageShown>  
<KIX_OWNER_UserTicketOverviewPreviewPageShown>  
<KIX_OWNER_UserTicketOverviewSmallPageShown>  
<KIX_OWNER_UserTitle>  
<KIX_OWNER_UserViewAllTickets>  
<KIX_OWNER_ValidID>
```

10.2 Responsible - Verantwortlicher

```
<KIX_RESPONSIBLE_*>  
<KIX_RESPONSIBLE_AdminDynamicFieldsOverviewPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_ChangeTime>  
<KIX_RESPONSIBLE_CreateTime>  
<KIX_RESPONSIBLE_KIXSidebarCILinksShow>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOffice>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOfficeEndDay>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOfficeEndMonth>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOfficeEndYear>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOfficeStartDay>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOfficeStartMonth>  
<KIX_RESPONSIBLE_OutOfOfficeStartYear>  
<KIX_RESPONSIBLE_RedirectAfterTicketClose>  
<KIX_RESPONSIBLE_ShownArticle>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserAuthBackend>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserChangeOverviewSmallPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserComment>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserConfigItemOverviewCustomPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserConfigItemOverviewSmallPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserCreateNextMask>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserCustomCILVComputer>
```



```
<KIX_RESPONSIBLE_UserCustomTLVColumnValue>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserEmail>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserFirstname>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserID>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserITSMConfigItemOverviewAgentITSMConfigItem>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserLanguage>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserLastLogin>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserLastLoginTimestamp>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserLastname>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserLogin>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserLoginFailed>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserPw>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserQueueSelectionMode>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserQueueViewLayout>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserRefreshTime>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserSendFollowUpNotification>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserSendLockTimeoutNotification>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserSendMoveNotification>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserSendNewTicketNotification>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserSendWatcherNotification>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserSkin>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTheme>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTicketOverviewAgentTicketLockedView>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTicketOverviewAgentTicketQueue>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTicketOverviewCustomPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTicketOverviewMediumPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTicketOverviewPreviewPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTicketOverviewSmallPageShown>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserTitle>  
<KIX_RESPONSIBLE_UserViewAllTickets>  
<KIX_RESPONSIBLE_ValidID>
```

10.3 Current - aktuell angemeldeter Agent

```
<KIX_CURRENT_*>  
<KIX_CURRENT_AdminDynamicFieldsOverviewPageShown>  
<KIX_CURRENT_ChangeTime>  
<KIX_CURRENT_CreateTime>  
<KIX_CURRENT_KIXSidebarCILinksShow>  
<KIX_CURRENT_OutOfOffice>  
<KIX_CURRENT_OutOfOfficeEndDay>  
<KIX_CURRENT_OutOfOfficeEndMonth>  
<KIX_CURRENT_OutOfOfficeEndYear>  
<KIX_CURRENT_OutOfOfficeStartDay>  
<KIX_CURRENT_OutOfOfficeStartMonth>  
<KIX_CURRENT_OutOfOfficeStartYear>  
<KIX_CURRENT_RedirectAfterTicketClose>  
<KIX_CURRENT_ShownArticle>  
<KIX_CURRENT_UserAuthBackend>
```



```
<KIX_CURRENT_UserChangeOverviewSmallPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserComment>  
<KIX_CURRENT_UserConfigItemOverviewCustomPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserConfigItemOverviewSmallPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserCreateNextMask>  
<KIX_CURRENT_UserCustomCILVComputer>  
<KIX_CURRENT_UserCustomTLVColumnValue>  
<KIX_CURRENT_UserEmail>  
<KIX_CURRENT_UserFirstname>  
<KIX_CURRENT_UserID>  
<KIX_CURRENT_UserITSMConfigItemOverviewAgentITSMConfigItem>  
<KIX_CURRENT_UserLanguage>  
<KIX_CURRENT_UserLastLogin>  
<KIX_CURRENT_UserLastLoginTimestamp>  
<KIX_CURRENT_UserLastname>  
<KIX_CURRENT_UserLogin>  
<KIX_CURRENT_UserLoginFailed>  
<KIX_CURRENT_UserPw>  
<KIX_CURRENT_UserQueueSelectionMode>  
<KIX_CURRENT_UserQueueViewLayout>  
<KIX_CURRENT_UserRefreshTime>  
<KIX_CURRENT_UserSendFollowUpNotification>  
<KIX_CURRENT_UserSendLockTimeoutNotification>  
<KIX_CURRENT_UserSendMoveNotification>  
<KIX_CURRENT_UserSendNewTicketNotification>  
<KIX_CURRENT_UserSendWatcherNotification>  
<KIX_CURRENT_UserSkin>  
<KIX_CURRENT_UserTheme>  
<KIX_CURRENT_UserTicketOverviewAgentTicketLockedView>  
<KIX_CURRENT_UserTicketOverviewAgentTicketQueue>  
<KIX_CURRENT_UserTicketOverviewCustomPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserTicketOverviewMediumPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserTicketOverviewPreviewPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserTicketOverviewSmallPageShown>  
<KIX_CURRENT_UserTitle>  
<KIX_CURRENT_UserViewAllTickets>  
<KIX_CURRENT_ValidID>
```

10.4 Agent - letzter Artikel des Agenten

```
<KIX_Agent_*>  
<KIX_Agent_AdminDynamicFieldsOverviewPageShown>  
<KIX_Agent_ChangeTime>  
<KIX_Agent_CreateTime>  
<KIX_Agent_KIXSidebarCILinksShow>  
<KIX_Agent_OutOfOffice>  
<KIX_Agent_OutOfOfficeEndDay>  
<KIX_Agent_OutOfOfficeEndMonth>  
<KIX_Agent_OutOfOfficeEndYear>
```



```
<KIX_Agent_OutOfOfficeStartDay>  
<KIX_Agent_OutOfOfficeStartMonth>  
<KIX_Agent_OutOfOfficeStartYear>  
<KIX_Agent_RedirectAfterTicketClose>  
<KIX_Agent_ShownArticle>  
<KIX_Agent_UserAuthBackend>  
<KIX_Agent_UserChangeOverviewSmallPageShown>  
<KIX_Agent_UserComment>  
<KIX_Agent_UserConfigItemOverviewCustomPageShown>  
<KIX_Agent_UserConfigItemOverviewSmallPageShown>  
<KIX_Agent_UserCreateNextMask>  
<KIX_Agent_UserCustomCILVComputer>  
<KIX_Agent_UserCustomTLVColumnValue>  
<KIX_Agent_UserEmail>  
<KIX_Agent_UserFirstname>  
<KIX_Agent_UserID>  
<KIX_Agent_UserITSMConfigItemOverviewAgentITSMConfigItem>  
<KIX_Agent_UserLanguage>  
<KIX_Agent_UserLastLogin>  
<KIX_Agent_UserLastLoginTimestamp>  
<KIX_Agent_UserLastname>  
<KIX_Agent_UserLogin>  
<KIX_Agent_UserLoginFailed>  
<KIX_Agent_UserPw>  
<KIX_Agent_UserQueueSelectionStyle>  
<KIX_Agent_UserQueueViewLayout>  
<KIX_Agent_UserRefreshTime>  
<KIX_Agent_UserSendFollowUpNotification>  
<KIX_Agent_UserSendLockTimeoutNotification>  
<KIX_Agent_UserSendMoveNotification>  
<KIX_Agent_UserSendNewTicketNotification>  
<KIX_Agent_UserSendWatcherNotification>  
<KIX_Agent_UserSkin>  
<KIX_Agent_UserTheme>  
<KIX_Agent_UserTicketOverviewAgentTicketLockedView>  
<KIX_Agent_UserTicketOverviewAgentTicketQueue>  
<KIX_Agent_UserTicketOverviewCustomPageShown>  
<KIX_Agent_UserTicketOverviewMediumPageShown>  
<KIX_Agent_UserTicketOverviewPreviewPageShown>  
<KIX_Agent_UserTicketOverviewSmallPageShown>  
<KIX_Agent_UserTitle>  
<KIX_Agent_UserViewAllTickets>  
<KIX_Agent_ValidID>
```

10.5 Ticket - Ticketdaten

```
<KIX_TICKET_*>  
<KIX_TICKET_Age>  
<KIX_TICKET_ArchiveFlag>
```



```
<KIX_TICKET_ChangeBy>  
<KIX_TICKET_Changed>  
<KIX_TICKET_CreateBy>  
<KIX_TICKET_CreateTimeUnix>  
<KIX_TICKET_Created>  
<KIX_TICKET_CustomerID>  
<KIX_TICKET_CustomerUserID>  
<KIX_TICKET_DynamicField_FIELDNAME>  
<KIX_TICKET_DynamicField_FIELDNAME_Value>  
<KIX_TICKET_EscalationResponseTime>  
<KIX_TICKET_EscalationSolutionTime>  
<KIX_TICKET_EscalationTime>  
<KIX_TICKET_EscalationUpdateTime>  
<KIX_TICKET_GroupID>  
<KIX_TICKET_Lock>  
<KIX_TICKET_LockID>  
<KIX_TICKET_Owner>  
<KIX_TICKET_OwnerID>  
<KIX_TICKET_Priority>  
<KIX_TICKET_PriorityID>  
<KIX_TICKET_Queue>  
<KIX_TICKET_QueueID>  
<KIX_TICKET_RealTillTimeNotUsed>  
<KIX_TICKET_Responsible>  
<KIX_TICKET_ResponsibleID>  
<KIX_TICKET_SLAID>  
<KIX_TICKET_ServiceID>  
<KIX_TICKET_State>  
<KIX_TICKET_StateID>  
<KIX_TICKET_StateType>  
<KIX_TICKET_TicketID>  
<KIX_TICKET_TicketNumber>  
<KIX_TICKET_Title>  
<KIX_TICKET_Type>  
<KIX_TICKET_TypeID>  
<KIX_TICKET_UnlockTimeout>  
<KIX_TICKET_UntilTime>
```

10.6 Customer - Letzter Kundenartikel / Kundendaten

```
<KIX_CUSTOMER_*>  
<KIX_CUSTOMER_Age>  
<KIX_CUSTOMER_AgeTimeUnix>  
<KIX_CUSTOMER_ArticleID>  
<KIX_CUSTOMER_ArticleType>  
<KIX_CUSTOMER_ArticleTypeID>  
<KIX_CUSTOMER_Bcc>  
<KIX_CUSTOMER_Body>  
<KIX_CUSTOMER_Cc>
```



<KIX_CUSTOMER_Changed>
<KIX_CUSTOMER_Charset>
<KIX_CUSTOMER_ContentCharset>
<KIX_CUSTOMER_ContentType>
<KIX_CUSTOMER_CreateTimeUnix>
<KIX_CUSTOMER_Created>
<KIX_CUSTOMER_CreatedBy>
<KIX_CUSTOMER_CustomerID>
<KIX_CUSTOMER_CustomerUserID>
<KIX_CUSTOMER_DynamicField_FIELDNAME>
<KIX_CUSTOMER_DynamicField_FIELDNAME_Value>
<KIX_CUSTOMER_EMAIL[16]>
<KIX_CUSTOMER_EscalationResponseTime>
<KIX_CUSTOMER_EscalationSolutionTime>
<KIX_CUSTOMER_EscalationTime>
<KIX_CUSTOMER_EscalationUpdateTime>
<KIX_CUSTOMER_From>
<KIX_CUSTOMER_FromRealname>
<KIX_CUSTOMER_InReplyTo>
<KIX_CUSTOMER_IncomingTime>
<KIX_CUSTOMER_Lock>
<KIX_CUSTOMER_LockID>
<KIX_CUSTOMER_MessageID>
<KIX_CUSTOMER_MimeType>
<KIX_CUSTOMER_OrigFrom>
<KIX_CUSTOMER_OrigFromName>
<KIX_CUSTOMER_Owner>
<KIX_CUSTOMER_OwnerID>
<KIX_CUSTOMER_Priority>
<KIX_CUSTOMER_PriorityID>
<KIX_CUSTOMER_Queue>
<KIX_CUSTOMER_QueueID>
<KIX_CUSTOMER_REALNAME>
<KIX_CUSTOMER_RealTillTimeNotUsed>
<KIX_CUSTOMER_References>
<KIX_CUSTOMER_ReplyTo>
<KIX_CUSTOMER_Responsible>
<KIX_CUSTOMER_ResponsibleID>
<KIX_CUSTOMER_SLA>
<KIX_CUSTOMER_SLAID>
<KIX_CUSTOMER_SenderType>
<KIX_CUSTOMER_SenderTypeID>
<KIX_CUSTOMER_Service>
<KIX_CUSTOMER_ServiceID>
<KIX_CUSTOMER_State>
<KIX_CUSTOMER_StateID>
<KIX_CUSTOMER_StateType>
<KIX_CUSTOMER_Subject>
<KIX_CUSTOMER_SUBJECT[18]>
<KIX_CUSTOMER_TicketID>
<KIX_CUSTOMER_TicketNumber>
<KIX_CUSTOMER_Title>



```
<KIX_CUSTOMER_To>  
<KIX_CUSTOMER_ToEmail>  
<KIX_CUSTOMER_ToRealname>  
<KIX_CUSTOMER_Type>  
<KIX_CUSTOMER_TypeID>  
<KIX_CUSTOMER_UntilTime>  
<KIX_CUSTOMER_CompanyConfig>  
<KIX_CUSTOMER_Config>  
<KIX_CUSTOMER_Source>  
<KIX_CUSTOMER_UserAuthBackend>  
<KIX_CUSTOMER_UserCity>  
<KIX_CUSTOMER_UserComment>  
<KIX_CUSTOMER_UserCountry>  
<KIX_CUSTOMER_UserCustomerID>  
<KIX_CUSTOMER_UserEmail>  
<KIX_CUSTOMER_UserFax>  
<KIX_CUSTOMER_UserFirstname>  
<KIX_CUSTOMER_UserID>  
<KIX_CUSTOMER_UserLanguage>  
<KIX_CUSTOMER_UserLastLogin>  
<KIX_CUSTOMER_UserLastLoginTimestamp>  
<KIX_CUSTOMER_UserLastname>  
<KIX_CUSTOMER_UserLogin>  
<KIX_CUSTOMER_UserLoginFailed>  
<KIX_CUSTOMER_UserMobile>  
<KIX_CUSTOMER_UserPassword>  
<KIX_CUSTOMER_UserPhone>  
<KIX_CUSTOMER_UserRefreshTime>  
<KIX_CUSTOMER_UserShowTickets>  
<KIX_CUSTOMER_UserStreet>  
<KIX_CUSTOMER_UserTheme>  
<KIX_CUSTOMER_UserTitle>  
<KIX_CUSTOMER_UserZip>  
<KIX_CUSTOMER_ValidID>
```

10.7 Customer Data - Kundendaten

```
<KIX_CUSTOMER_DATA_*>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_CompanyConfig>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_Config>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_DynamicField_NameDesFeldes>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_Source>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserAuthBackend>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserCity>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserComment>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserCountry>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserCustomerID>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserEmail>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserFax>
```

```
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserID>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserLanguage>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserLastLogin>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserLastLoginTimestamp>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserLastname>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserLogin>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserLoginFailed>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserMobile>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserPassword>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserPhone>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserRefreshTime>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserShowTickets>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserStreet>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserTheme>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserTitle>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_UserZip>  
<KIX_CUSTOMER_DATA_ValidID>
```

10.8 [Article - Artikeldaten](#)

```
<KIX_ARTICLE_DATA_*>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Age>  
<KIX_ARTICLE_DATA_PriorityID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ContentType>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ServiceID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Service>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Type>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ContentCharset>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Responsible>  
<KIX_ARTICLE_DATA_StateID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_SenderType>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ResponsibleID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Body>  
<KIX_ARTICLE_DATA_EscalationTime>  
<KIX_ARTICLE_DATA_MimeType>  
<KIX_ARTICLE_DATA_SLA>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Subject>  
<KIX_ARTICLE_DATA_InReplyTo>  
<KIX_ARTICLE_DATA_OwnerID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Changed>  
<KIX_ARTICLE_DATA_RealTillTimeNotUsed>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Owner>  
<KIX_ARTICLE_DATA_AgeTimeUnix>  
<KIX_ARTICLE_DATA_CustomerID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_TypeID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_MessageID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Created>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ArticleID>
```

```
<KIX_ARTICLE_DATA_To>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Priority>  
<KIX_ARTICLE_DATA_UntilTime>  
<KIX_ARTICLE_DATA_EscalationUpdateTime>  
<KIX_ARTICLE_DATA_CreatedBy>  
<KIX_ARTICLE_DATA_QueueID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ArticleTypeID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Queue>  
<KIX_ARTICLE_DATA_SenderTypeID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_State>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ToRealname>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Title>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ReplyTo>  
<KIX_ARTICLE_DATA_References>  
<KIX_ARTICLE_DATA_TicketID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_ArticleType>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Cc>  
<KIX_ARTICLE_DATA_StateType>  
<KIX_ARTICLE_DATA_FromRealname>  
<KIX_ARTICLE_DATA_EscalationResponseTime>  
<KIX_ARTICLE_DATA_EscalationSolutionTime>  
<KIX_ARTICLE_DATA_IncomingTime>  
<KIX_ARTICLE_DATA_LockID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Charset>  
<KIX_ARTICLE_DATA_TicketNumber>  
<KIX_ARTICLE_DATA_CreateTimeUnix>  
<KIX_ARTICLE_DATA_Lock>  
<KIX_ARTICLE_DATA_SLAID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_CustomerUserID>  
<KIX_ARTICLE_DATA_From>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_*>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserPassword>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_CreateBy>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_ChangeBy>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserID>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_CustomerCompanyValidID>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserDefaultTicketQueue>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_Config>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserConfigItemOverviewSmallPageShown>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserDefaultService>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserShowTickets>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_CompanyConfig>  
<KIX_ARTICLE_RECIPIENT_UserGoogleAuthenticatorSecretKey>
```

10.9 [First - erster Artikel](#)

```
<KIX_FIRST_*>  
<KIX_FIRST_BODY>  
<KIX_FIRST_COMMENT>
```

```
<KIX_FIRST_EMAIL[]>  
<KIX_FIRST_SUBJECT[]>
```

10.10 Config - SysConfig-Option

Ausgewählte SysConfig-Optionen lassen sich über folgende Platzhalter einfügen:

```
<KIX_CONFIG_*>  
<KIX_CONFIG_ContentType>  
<KIX_CONFIG_ScriptAlias>  
<KIX_CONFIG_FQDN>  
<KIX_CONFIG_TicketHook>  
<KIX_CONFIG_NotificationSenderName>
```

10.11 Email - Maildaten

```
<KIX_EMAIL_*>  
<KIX_EMAIL_DATE>
```

10.12 Quote - Zitat

Über folgende Platzhalter lässt sich als zitiert formatierter Text einfügen.

```
<KIX_QUOTE_*>  
<KIX_QUOTE_Start>  
<KIX_QUOTE_Ende>  
<KIX_QUOTE[]>
```

Die Verwendung ist dabei wie folgt:

- Mit diesem Platzhalter kann beliebig definiert werden, wann ein Zitat beginnt und wann dieses endet. Mit dem Platzhalter "KIX_QUOTE_Start" wird ein Zitat begonnen und mit "KIX_QUOTE_End" wird es abgeschlossen. Alles was zwischen den beiden Tags liegt wird als Zitat markiert.
- Es ist auch möglich ein Zitat im Zitat zu erstellen. Dafür muss im Quote-Block noch ein weiterer Block hinzugefügt werden.
 - <KIX_QUOTE_Start>
Text für ein Zitat der ersten Ebene
<KIX_QUOTE_Start>
<KIX_ARTICLE_BODY> (Zitat der zweiten Ebene)



<KIX_QUOTE_End>

Weiterer Text für ein Zitat der ersten Ebene

<KIX_QUOTE_End>

- "KIX_QUOTE[xx]":
 - Dieser Platzhalter bestimmt, wie viele Zeilen ab dem Platzhalter als Zitat hervorgehoben werden sollen. "xx" ist hierbei eine ganze Zahl.

11 Haftungsausschluss KIX Start

11.1 Haftung für Inhalte

Die Inhalte unserer Seiten und Dokumente wurden mit größter Sorgfalt erstellt. 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>) übermitteln. Gern werden wir sinnvolle Anregungen und Verbesserungen aufgreifen und umsetzen.

Alle in diesem Werk 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.

Als Diensteanbieter sind wir gemäß § 7 Abs.1 TMG für eigene Inhalte auf diesen Seiten nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich. Nach §§ 8 bis 10 TMG sind wir als Diensteanbieter jedoch nicht verpflichtet, übermittelte oder gespeicherte fremde Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hinweisen.

Verpflichtungen zur Entfernung oder Sperrung der Nutzung von Informationen nach den allgemeinen Gesetzen bleiben hiervon unberührt. Eine diesbezügliche Haftung ist jedoch erst ab dem Zeitpunkt der Kenntnis einer konkreten Rechtsverletzung möglich. Bei Bekanntwerden von entsprechenden Rechtsverletzungen werden wir diese Inhalte umgehend entfernen.

11.2 Haftung für Links

Unser Angebot enthält Links zu externen Webseiten Dritter, auf deren Inhalte wir keinen Einfluss haben. Deshalb übernehmen wir für diese fremden Inhalte keine Gewähr. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Die verlinkten Seiten wurden zum Zeitpunkt der Verlinkung auf mögliche Rechtsverstöße überprüft. Rechtswidrige Inhalte waren zum Zeitpunkt der Verlinkung nicht erkennbar.

Eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten ist ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht zumutbar. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Links umgehend entfernen.



11.3 Urheberrecht

Die durch die Seitenbetreiber erstellten Inhalte unterliegen dem deutschen Urheberrecht. Die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes bedürfen der schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Autors bzw. Erstellers.

Soweit die Inhalte auf dieser Seite nicht vom Betreiber erstellt wurden, werden die Urheberrechte Dritter beachtet. Insbesondere werden Inhalte Dritter als solche gekennzeichnet. Sollten Sie trotzdem auf eine Urheberrechtsverletzung aufmerksam werden, bitten wir um einen entsprechenden Hinweis. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Inhalte umgehend entfernen.

Copyright ©2024

KIX Service Software GmbH, Chemnitz

12 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start 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 übergreifende 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 KIX Service Software GmbH keinerlei Haftung.