



# **KIX Pro**

KIX 18 Anwendung

Stand: 06.05.2024

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Hinweis zur Nutzung des Handbuchs</b>	<b>4</b>
1.1	Zum Verständnis.....	4
<b>2</b>	<b>Home Dashboard - Erweiterte Funktionen</b>	<b>5</b>
2.1	Dashboard anpassen und personalisieren.....	6
<b>3</b>	<b>Werkzeugleiste - Erweiterte Funktionen</b>	<b>11</b>
3.1	Persönliche Einstellungen .....	11
3.2	Vorlage ohne Erinnerung wechseln .....	11
3.3	Nutzer Token .....	11
<b>4</b>	<b>Ticket - Erweiterte Funktionen</b>	<b>12</b>
4.1	Ein Ticket erstellen.....	13
4.2	Ticket erstellen mit Vorlagen .....	15
4.2.1	Arbeiten mit Vorlagen.....	15
4.2.1.1	Auswirkungen einer Vorlage .....	17
4.3	Weitere Ticketaktionen.....	18
4.3.1	Ticket zusammenfassen .....	18
4.3.2	Ticket schließen .....	19
4.3.3	Artikelaktionen innerhalb des Tickets .....	21
4.3.3.1	Artikel bearbeiten.....	21
4.3.3.2	Artikel löschen.....	22
4.3.3.3	Ticket teilen .....	22
4.3.4	Ticketaktion abrechnen.....	23
4.3.5	FAQ aus Ticket heraus erstellen .....	24
4.4	Zeitbuchung .....	25
4.4.1	Budgets für Zeitplanung .....	26
4.5	Teamansichtsmodi.....	27
4.5.1	Listenansicht.....	27
4.5.2	Kanban-Ansicht.....	28
4.5.3	Kalender-Ansicht.....	28
4.5.4	Kartenansicht.....	29
4.6	Sidebar "Zugeordnete Assets" .....	31
<b>5</b>	<b>Assets - Erweiterte Funktionen</b>	<b>32</b>
5.1	Der Verknüpfungsgraph: Darstellung mit Ausfallsimulation.....	33

5.1.1	Beispiel .....	33
<b>6</b>	<b>Standorte</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>Organisation - Erweiterte Funktionen</b>	<b>36</b>
7.1	Detailansicht Organisation .....	36
7.2	Detailansicht Kontakt .....	37
<b>8</b>	<b>Servicekatalog Management</b>	<b>38</b>
8.1	Services .....	40
8.2	Service-Level-Agreements (SLAs) - Was und Wo?.....	43
8.2.1	SLA am Ticket .....	45
8.2.2	SLA in Ticket-Listen .....	46
8.2.3	SLA in der Ticket-Detailansicht .....	48
8.2.4	SLA in der Ticket-Suche.....	51
8.2.5	SLA an Assets .....	51
8.3	Serviceverträge - Anlegen und Bearbeiten .....	53
8.3.1	Einen Servicevertrag anlegen .....	55
8.3.2	Inaktive Serviceverträge .....	56
8.3.3	Hinweise zum Import/Export von Serviceverträgen .....	57
<b>9</b>	<b>Berichtswesen - Erweiterte Funktionen</b>	<b>60</b>
9.1	Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen.....	60
9.2	Berichte in Fremdsystemen einbinden .....	61
<b>10</b>	<b>News Management</b>	<b>63</b>
10.1	Erstellen eines Newsbeitrags.....	64
10.2	Newsanzeige im Self Service Portal .....	67
10.3	Newsanzeige im Agentenportal.....	68
<b>11</b>	<b>Praxis</b>	<b>69</b>
11.1	Add-On "ITIL Practices" .....	70
11.1.1	Video.....	70
11.1.2	Umsetzung der ITIL Practices mittels Prozessen.....	71
11.1.2.1	Ticketvorlagen.....	71
11.1.2.2	Ticketaktionen.....	72
11.1.3	Prozess 1: Serviceanfrage.....	75
11.1.3.1	Ablaufschema einer Serviceanfrage.....	75
11.1.4	Prozess 2: Störung.....	79
11.1.4.1	Ablaufschema einer Störung.....	79

11.1.5	Prozess 3: Problem.....	83
11.1.5.1	Ablaufschema des Prozesses Problem .....	83
11.1.6	Prozess 4: Änderungsantrag.....	86
11.1.6.1	Ablaufschema eines Änderungsantrags .....	86
11.1.7	Prozess 5: Notfallplan .....	90
11.1.7.1	Ablaufschema für Notfallpläne .....	90
<b>11.2</b>	<b>Wartungsplan .....</b>	<b>92</b>
11.2.1	Wartungs-Service.....	93
11.2.2	Wartungs-Asset.....	93
11.2.3	Wartungs-Plan.....	94
11.2.3.1	Verknüpfung.....	94
11.2.3.2	Zeitplanung.....	94
11.2.3.3	Ticketvorlagen.....	94
11.2.4	Wartungs-Aufgaben.....	94
11.2.5	Wartungs-Ticket.....	95
11.2.6	Ablauf eines Wartungsplans .....	97
11.2.6.1	Sidebars.....	98
11.2.6.2	Wie erstelle ich einen Wartungsplan?.....	99
11.2.6.3	Übersicht eines Wartungsplans .....	102
11.2.6.4	Wartungsticket in der Detailansicht.....	104
11.2.6.5	Von Wartung betroffene Assets in Detailansicht.....	105
<b>11.3</b>	<b>Das Auftragsmanagement .....</b>	<b>107</b>
11.3.1	1. Bedarfsmeldung.....	107
11.3.2	2. Bearbeitung des Tickets durch den Agent .....	108
11.3.2.1	Überprüfung Sachverhalt.....	109
11.3.2.2	Rückfragen .....	109
11.3.2.3	Klassifizierung.....	110
11.3.3	3. Bestellung auslösen .....	111
11.3.4	4. Neues Gerät erfassen .....	112
11.3.5	5. Auftrag abschließen .....	112
<b>12</b>	<b>Haftungsausschluss KIX Pro .....</b>	<b>114</b>
12.1	Haftung für Inhalte.....	114
12.2	Haftung für Links .....	114
12.3	Urheberrecht.....	115
<b>13</b>	<b>Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Pro im medizinischen Bereich .....</b>	<b>116</b>



# 1 Hinweis zur Nutzung des Handbuchs

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

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

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

 Diese Ausgabe des Handbuchs bezieht sich auf den Releasestand KIX 18.32.

## 1.1 Zum Verständnis

In dieser Anleitung wird die nach der Grammatik männliche Form in einem neutralen Sinn verwendet. Es spricht immer alle männlichen, weiblichen und diversen Leser an. Auf Gendervarianten wie "AgentInnen" oder "Nutzer/innen" wird aus Gründen der Lesbarkeit und des Textverständnisses verzichtet. Alle Leserinnen und Diverse bitten wir um Verständnis für diese Vereinfachung im Text.



## 2 Home Dashboard - Erweiterte Funktionen

KIX Pro bietet Ihnen Zusatzfunktionen, die in Ihrem Home Dashboard erscheinen bzw. deren Eigenschaften Sie modifizieren können. Dazu gehören unter anderem:

### Neue Module

- [Standorte](#) (siehe Seite 35)
- [Serviceverträge](#) (siehe Seite 38)
- [Neuigkeiten](#) (siehe Seite 63)

### Dashboard anpassen und personalisieren

Passen Sie das Home Dashboard Ihren Bedürfnissen an, damit Sie auf einen Blick alle wichtigen Kennzahlen vorliegen haben.

## 2.1 Dashboard anpassen und personalisieren

Passen Sie das Home Dashboard Ihren Bedürfnissen an, damit Sie auf einen Blick alle wichtigen Kennzahlen vorliegen haben.

Dies erfolgt mittels im System angelegter Berichtsdefinitionen, die als Datenbasis für das Statistik Widget dienen. Der jeweils zuletzt erstellte Bericht wird dabei als Statistik angezeigt. Gehen Sie als Erstes zum Menüpunkt "Berichtswesen" und erstellen Sie den für die Statistik gewünschten Bericht im Format CSV oder JSON.

Liegt dem Statistik Widget kein Bericht zugrunde, sehen Sie diese Meldung:



Klicken Sie am unteren Ende des Home Dashboard auf das Zahnrad "Dashboard anpassen". Eine Übersicht aller Konfigurationsmöglichkeiten öffnet sich:

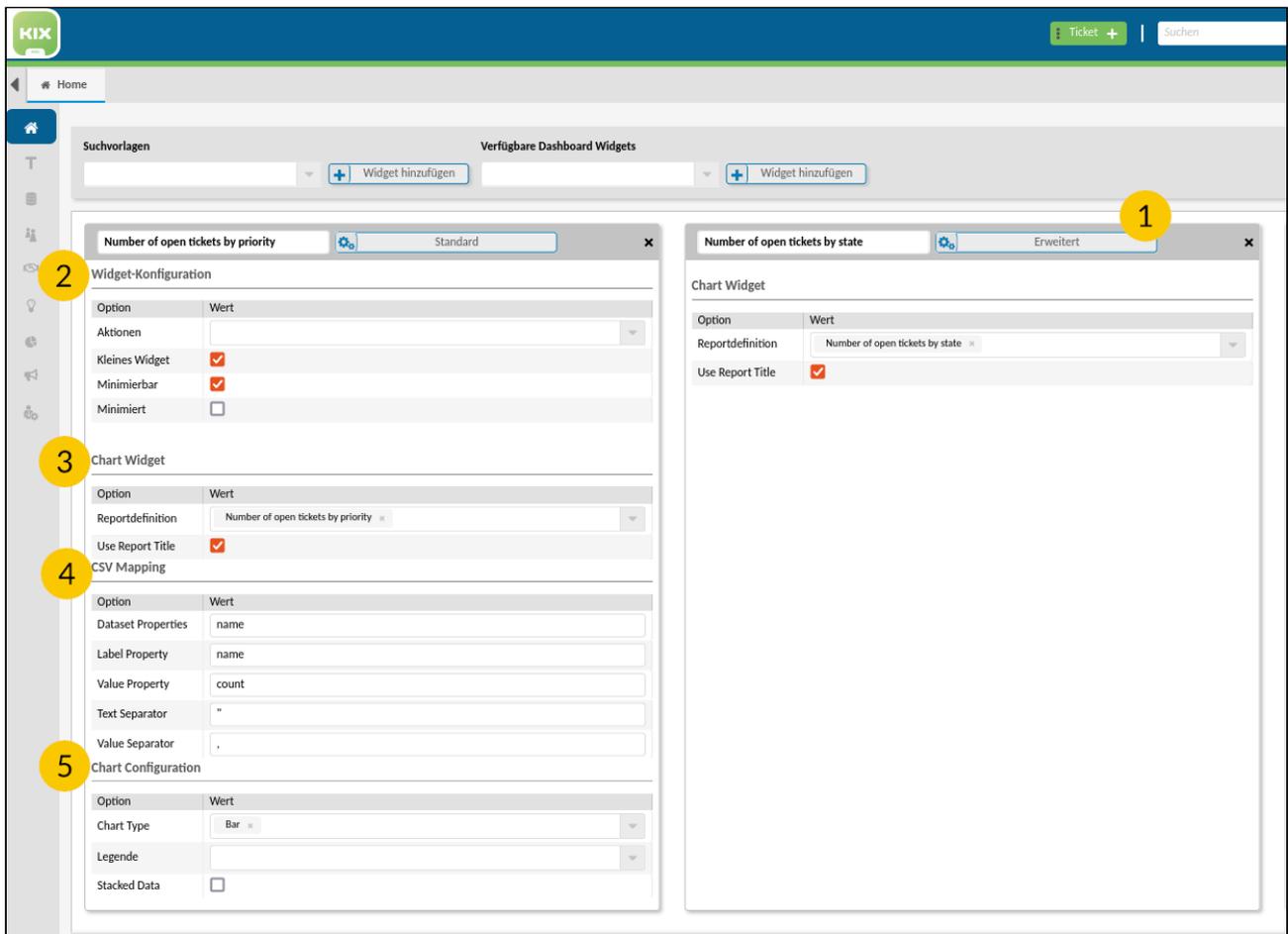


Abb.: Ausschnitt aus dem Home Dashboard mit Personalisierungsmöglichkeiten der Statistik-Widgets

	Einstellungen für Feld	Option	Beschreibung
1	Button "Erweitert" und Diagramm Widget	Button "Erweitert"	Klicken Sie auf den Button "Erweitert", um die einzelnen Einstellungsmöglichkeiten zu öffnen.
		Berichtsdefinition	Hier sehen Sie, welche Berichtsdefinition für die Darstellung als Statistik ausgewählt ist. Ändern Sie dies bei Bedarf. Klicken Sie auf den Pfeil am Ende des Feldes und öffnen Sie so das Auswahlmeneü. Zur Auswahl stehen alles im System vorhandenen Berichtsdefinitionen.

	<b>Einstellungen für Feld</b>	<b>Option</b>	<b>Beschreibung</b>
		Verwendung Berichtstitel	Durch Setzen des Hakens benennen Sie das Widget genau wie die ausgewählte Statistik.
<b>2</b>	Widget Konfigurationen	Aktionen	<p>Wählen Sie aus dem Dropdown Menü aus welche Aktionen im Kopfbereich Ihrer Tabelle zur Verfügung stehen sollen. Durch Anklicken des Buttons "Übernehmen" speichern Sie Ihre Auswahl.</p> <p>Wählen Sie mehrere Möglichkeiten aus der Liste aus, klicken Sie erst auf "Übernehmen" und danach auf den Button "Spalte(n) hinzufügen".</p>
		Kleines Widget	Durch Setzen des Hakens können Sie die Größe des Widgets anpassen. Ist der Haken gesetzt, wird das Widget in der kleinen Ansicht dargestellt. Ist die Checkbox leer, wird das Widget groß angezeigt.
		Minimierbar	<p>Legt fest, ob das Widget verkleinert werden darf.</p> <p>Nur wenn hier ein Haken gesetzt wird, kann das nächste Feld ausgewählt werden.</p>
		Minimiert	Die Auswahl legt fest, ob das Widget anfänglich verkleinert/ eingeklappt dargestellt wird.
<b>3</b>	Diagramm Widget	Berichtsdefinition	Hier sehen Sie, welche Berichtsdefinition für die Darstellung als Statistik ausgewählt ist. Ändern Sie dies bei Bedarf. Klicken Sie auf den Pfeil am Ende des Feldes und öffnen Sie so das Auswahlmenü. Zur Auswahl stehen alles im System vorhandenen Berichtsdefinitionen.
		Verwendung Berichtstitel	Durch Setzen des Hakens benennen Sie das Widget genau wie die ausgewählte Statistik.

	<b>Einstellungen für Feld</b>	<b>Option</b>	<b>Beschreibung</b>
4	CSV Mapping	Datensatz	Geben Sie die hier die Bezeichnung der Spalten (der CSV Datei) an, welche Werte in Abhängigkeit zu "Label Properties" beinhaltet (z.B. Teams). Diese Werte werden auf der X-Achse dargestellt im jeweils zugeordneten "Label Property".
		Label Properties	Geben Sie die Bezeichnung der Spalten (in z. B. der CSV Datei) ein, die die Beschriftung der X-Achse beinhaltet (z.B. Prioritäten)
		Value Properties	Geben Sie die Bezeichnung der Spalte (in z. B. der CSV Datei) ein, die die Werte des Datensatzes beinhalten (z.B. Ticketanzahl). Sie werden in der Y-Dimension dargestellt (z.B. Balkenhöhe).
		Text Trenner	Separator, welcher für Zeichenketten verwendet wird: " (doppeltes Hochkomma)
		Wert Trenner	Separator für Werte im Ausgabeformat: , (Komma)
		Kleine Header	Durch Setzen des Hakens wählen Sie die Darstellungsform aus, in dem Header verkleinert wiedergegeben werden.
5	Diagramm Konfiguration	Diagramm Typ	Wählen Sie die aus folgenden Diagrammart, in welcher Form Ihre Statistik abgebildet werden soll: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balkendiagramm</li> <li>• Blasendiagramm</li> <li>• Liniendiagramm</li> <li>• Tortendiagramm</li> <li>• Flächendiagramm,</li> <li>• Radardiagramme</li> </ul>
		Legende	Legen Sie fest, wo innerhalb des Widgets die Legende zu Ihrem Diagramm angezeigt werden soll. Das ist hilfreich wenn Datensatz und Label Properties nicht die gleiche Spalte bezeichnen.



	<b>Einstellungen für Feld</b>	<b>Option</b>	<b>Beschreibung</b>
		Stacked Data	Enthält der Report mehrere Datenbezüge, können Sie diese in einer (gestapelten) Datenreihe anzeigen lassen. Setzen Sie dafür den Haken in die Box. Das ist hilfreich wenn Datensatz und Label Properties nicht die gleiche Spalte bezeichnen.

## 3 Werkzeugleiste - Erweiterte Funktionen

### 3.1 Persönliche Einstellungen

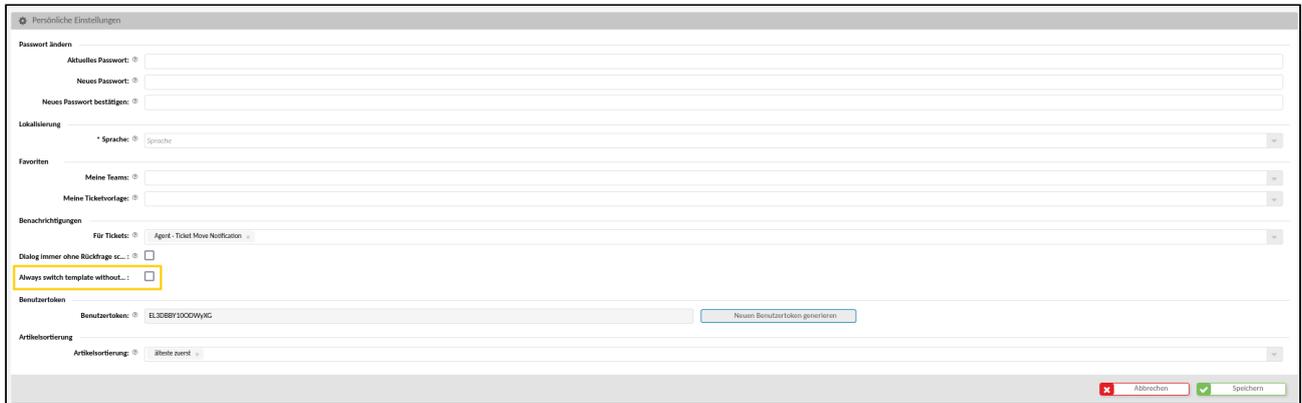


Abb.: Persönliche Einstellungen

### 3.2 Vorlage ohne Erinnerung wechseln

Wird beim Arbeiten in der Ticketerstellmaske die Vorlage gewechselt, erscheint ein Hinweistext auf den Verlust der bereits eingegebenen Daten. Sie haben die Möglichkeit diese Erinnerung zu deaktivieren.

Bei Bedarf kann die Erinnerung in den persönlichen Einstellungen wieder aktiviert werden. Setzen Sie dafür den Haken in die Box.

### 3.3 Nutzer Token

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

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



**Anwendung:**

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



## 4 Ticket - Erweiterte Funktionen

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

### **Vorlagen**

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

### **Konfigurierbare Ticket-Aktionen & Quick Actions**

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

### **Zeitbuchung**

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

### **Teamansichtsmodi**

Im Ticket Dashboard können Sie zwischen verschiedenen Ansichten, wie z. B. Liste oder Kanban wählen.

## 4.1 Ein Ticket erstellen

Analog zu KIX Start klicken Sie  in der Kopfzeile des Home Dashboards oder des Ticket Dashboards an, um ein neues Ticket zu erstellen. Daraufhin öffnet sich ein Tab:



Abb.: Formular "Neues Ticket" in KIX Pro

Arbeiten Sie Schritt für Schritt die einzelnen Zeilen ab. Felder mit einem "\*" sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

Befindet sich rechts neben dem auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlmennü.

Zusätzlich zu den Formularfeldern in KIX Start kommen hier hinzu:

Betroffene Services	Wählen Sie hier ggf. betroffene Services aus.
SLA/Service Vereinbarung	Tragen Sie hier ggf. betroffene SLA bzw Service Vereinbarungen ein. Diese werden anschließend am Ticket verknüpft. <ul style="list-style-type: none"> <li>Sie können nach dem Namen des SLAs suchen.</li> </ul>



Zeit buchen	<p>Hier können Sie die bisher an diesem Ticket aufgewendete Arbeitszeit erfassen.</p> <p>Grundlegend werden die Zeiten in Minuten gespeichert. Korrekturbuchungen sind durch Angabe einer negativen Buchung möglich (Bsp.: Eingabe -15).</p>
-------------	--

## 4.2 Ticket erstellen mit Vorlagen

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

### 4.2.1 Arbeiten mit Vorlagen

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

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

**i** Wird beim Arbeiten in der Ticketerstellmaske die Vorlage gewechselt, erscheint ein Hinweistext auf den Verlust der bereits eingegebenen Daten. Sie haben die Möglichkeit diese Erinnerung zu deaktivieren. Bei Bedarf kann die Erinnerung in den persönlichen Einstellungen wieder aktiviert werden.



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

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

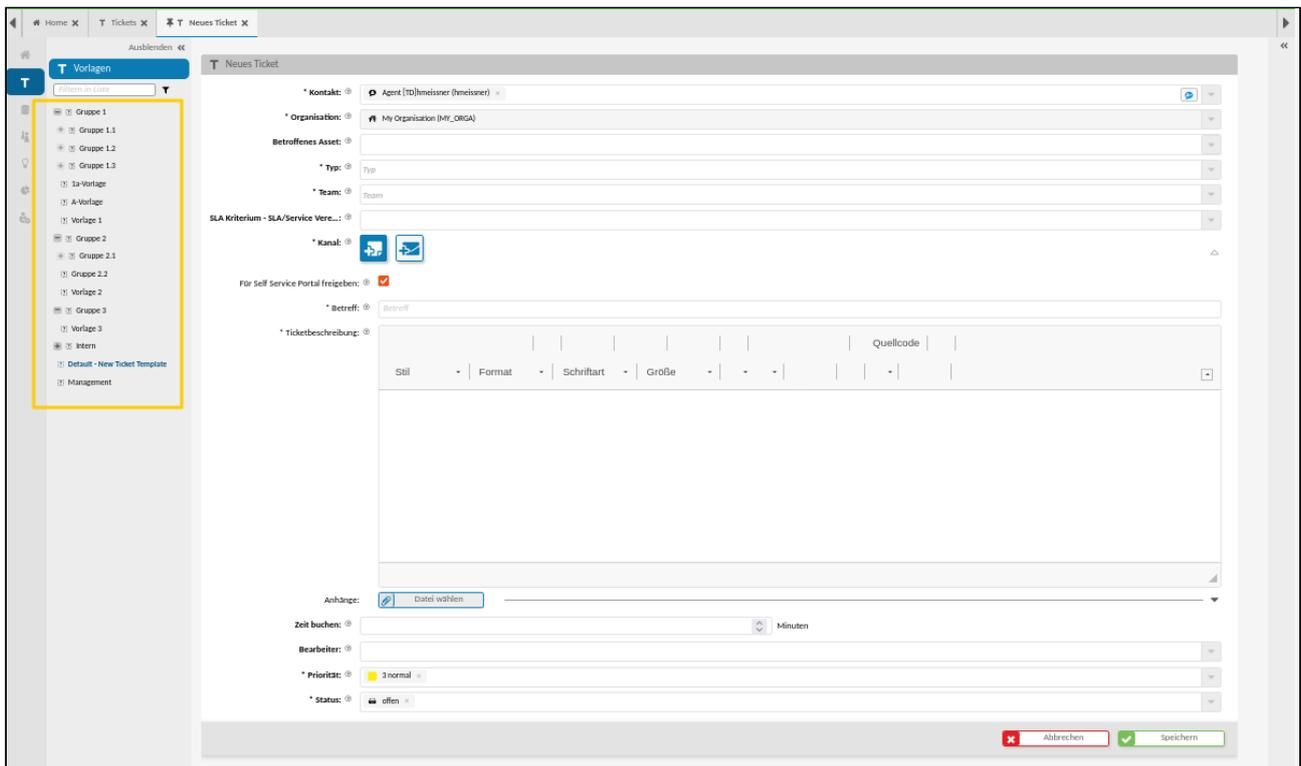


Abb.: Vorlagenbaumstruktur mit geöffneten Dialog "Neues Ticket"

### 4.2.1.1 Auswirkungen einer Vorlage

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

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

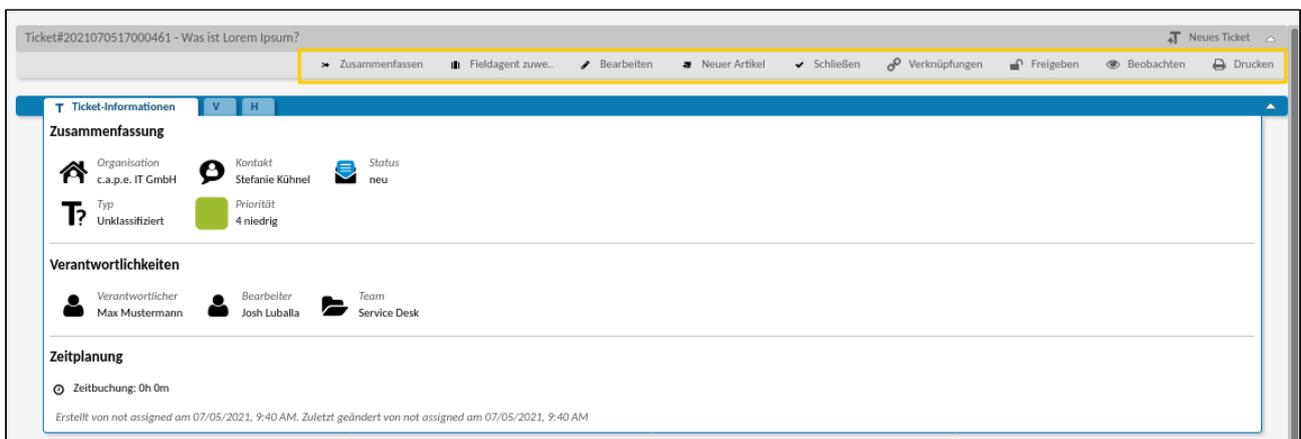
- ✔ Es ist möglich, eine Ticketvorlage per URL Verlinkung aufzurufen. Verwenden Sie hierfür das Format "`... /tickets?new&templateId=<ID>`" .

## 4.3 Weitere Ticketaktionen

Der Inhalt dieser Seite:

- [Ticket zusammenfassen](#) (siehe Seite 18)
- [Ticket schließen](#) (siehe Seite 19)
- [Artikelaktionen innerhalb des Tickets](#) (siehe Seite 21)
  - [Artikel bearbeiten](#) (siehe Seite 21)
  - [Artikel löschen](#) (siehe Seite 22)
  - [Ticket teilen](#) (siehe Seite 22)
- [Ticketaktion abbuchen](#) (siehe Seite 23)
- [FAQ aus Ticket heraus erstellen](#) (siehe Seite 24)

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



### 4.3.1 Ticket zusammenfassen

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

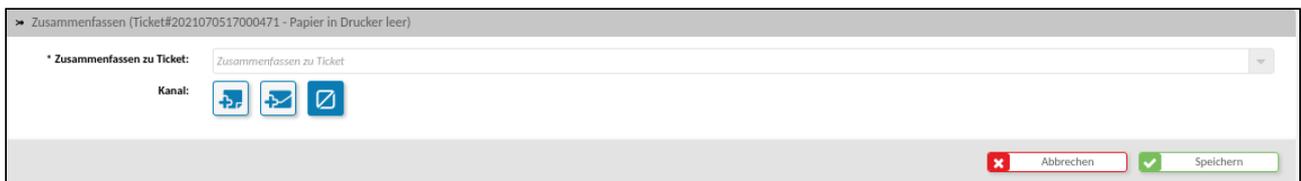


Abb.: Zusammenfassen-Dialog

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

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

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

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

### 4.3.2 Ticket schließen

Die Aktion steht in der Ticket Detailansicht zur Verfügung.

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



Abb.: Bearbeiten-Dialog zum Schließen eines Tickets

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

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

Eingabefeld	Erklärung
Kanal	Wählen Sie aus, ob Sie mit dieser Aktion eine interne Notiz verfassen, eine E-Mail versenden oder keinen Artikel anlegen wollen. Wenn Sie den Kanal "Notiz" oder "E-Mail" auswählen, sind die Eingabefelder "Betreff" und "Artikelinhalt" Pflichtfelder.
Zeit buchen	Tragen Sie die Zeit(en), die Sie am Ticket buchen möchten, in Minuten ein.
Abschlusscode	<p>Wählen Sie aus, in welcher Form das Anliegen des Tickets gelöst wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gelöst</li> <li>• gelöst (Behelfslösung)</li> <li>• nicht gelöst (nicht nachstellbar)</li> <li>• nicht gelöst (Kosten zu hoch)</li> <li>• vom Melder gelöst</li> <li>• vom Melder abgebrochen</li> </ul> <p>Dies wird abschließend in der Ticket Detailansicht angezeigt. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.</p>

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

### 4.3.3 Artikelaktionen innerhalb des Tickets

Innerhalb der Artikel in einem Ticket stehen Ihnen ebenfalls weitere Aktionen zur Verfügung:

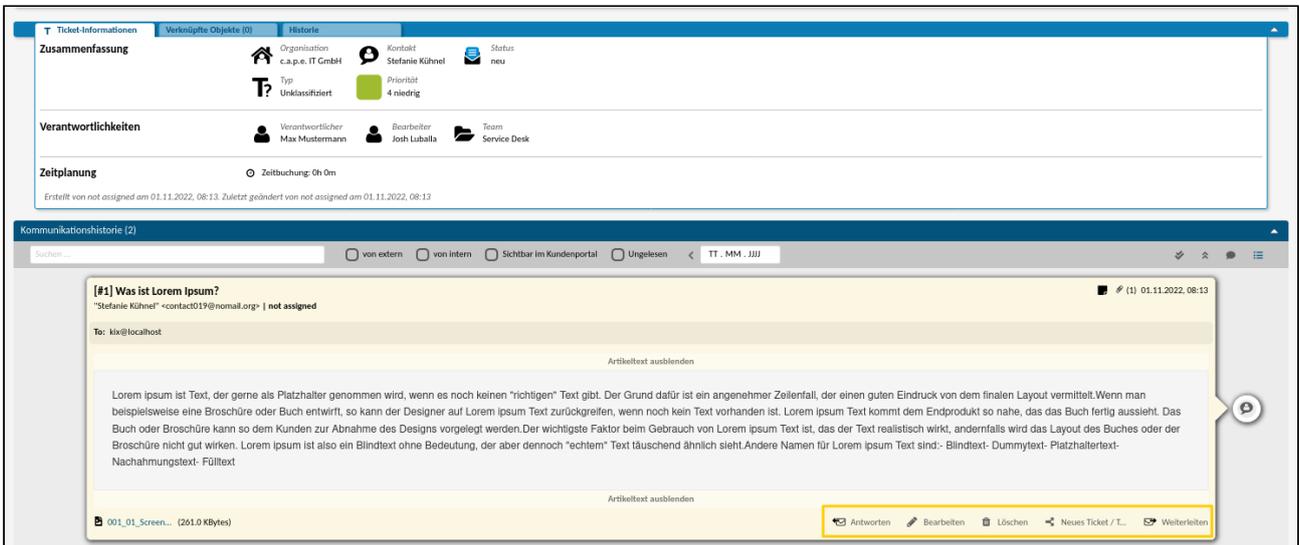


Abb.: Artikelaktionen innerhalb des Tickets

#### 4.3.3.1 Artikel bearbeiten

Diese Artikelaktion wird inaktiv mit dem System ausgeliefert und muss bei Bedarf von Ihrem Administrator aktiviert und konfiguriert werden. Ist sie aktiv und der Agent besitzt die entsprechende Berechtigung, erscheint an Artikeln vom Kanal "Notiz" die Schaltfläche "Bearbeiten".

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bearbeiten", öffnet sich ein Tab mit dem "Artikel bearbeiten" Dialog.

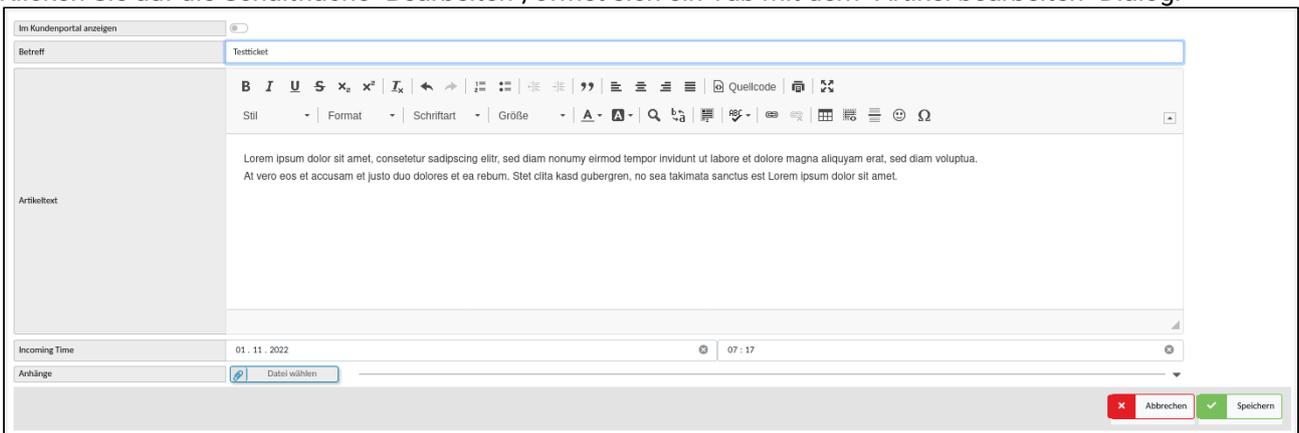


Abb.: Beispiel für "Artikel bearbeiten" Dialog

In diesem Dialog können alle Einträge bearbeitet bzw. geändert werden. Speichern Sie die Änderung zum Schluss ab. Nach dem Bearbeiten eines Artikel kann ein Refresh des Browserfensters (via F5 oder Tab-Reload-Icon) erforderlich sein.

Am Artikel ist nun ersichtlich, dass dieser geändert wurde. Fahren Sie mit der Maus über die Info "bearbeitet", wird Ihnen angezeigt, wer die Änderung vorgenommen hat.

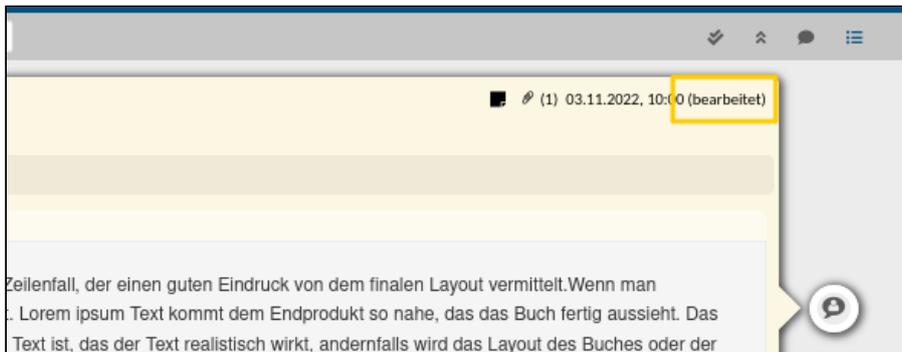


Abb.: Anzeige, das ein Artikel bearbeitet wurde

#### 4.3.3.2 Artikel löschen

Diese Artikelaktion wird inaktiv mit dem System ausgeliefert und muss bei Bedarf von Ihrem Administrator aktiviert und konfiguriert werden. Ist sie aktiv und der Agent besitzt die entsprechende Berechtigung, erscheint an Artikeln vom Kanal "Notiz" die Schaltfläche "Löschen".

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen", öffnet sich ein Overlay mit folgender Nachfrage: "Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden. Möchten Sie diesen Artikel wirklich löschen?" Bestätigen Sie die Nachfrage wird der Artikel gelöscht.

#### 4.3.3.3 Ticket teilen

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

Nach Anklicken des Buttons öffnet sich ein Ticket-Dialog vom Typ Kind-Ticket. Sofern von Ihrem Admin nicht anders konfiguriert, werden für das Kind-Ticket die dem Quellticket zugrunde liegende Ticket-Vorlage verwendet und die Artikelinhalte und Anhänge übertragen.

**i** Der Übertrag findet nicht statt, wenn sich das Ausgangsticket im Status "Pending time" befindet.

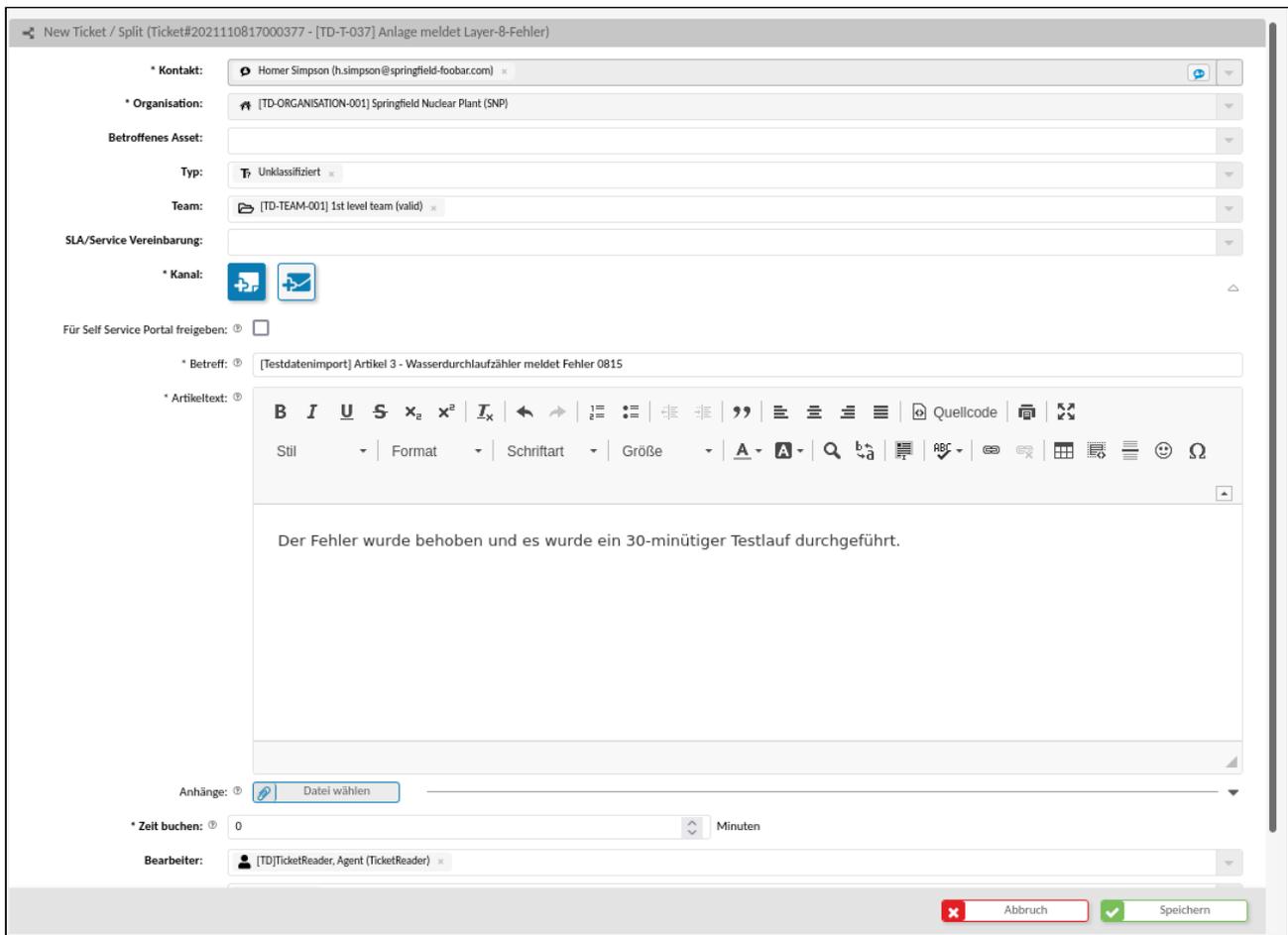


Abb.: Beispiel für Ticket teilen-Dialog



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

Sie können bei Bedarf Feldinhalte anpassen. Durch Speichern des Dialogs entsteht ein neues Ticket, welches mit dem Ausgangsticket verknüpft ist.

#### 4.3.4 Ticketaktion abbrechen

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



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

### 4.3.5 FAQ aus Ticket heraus erstellen

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

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

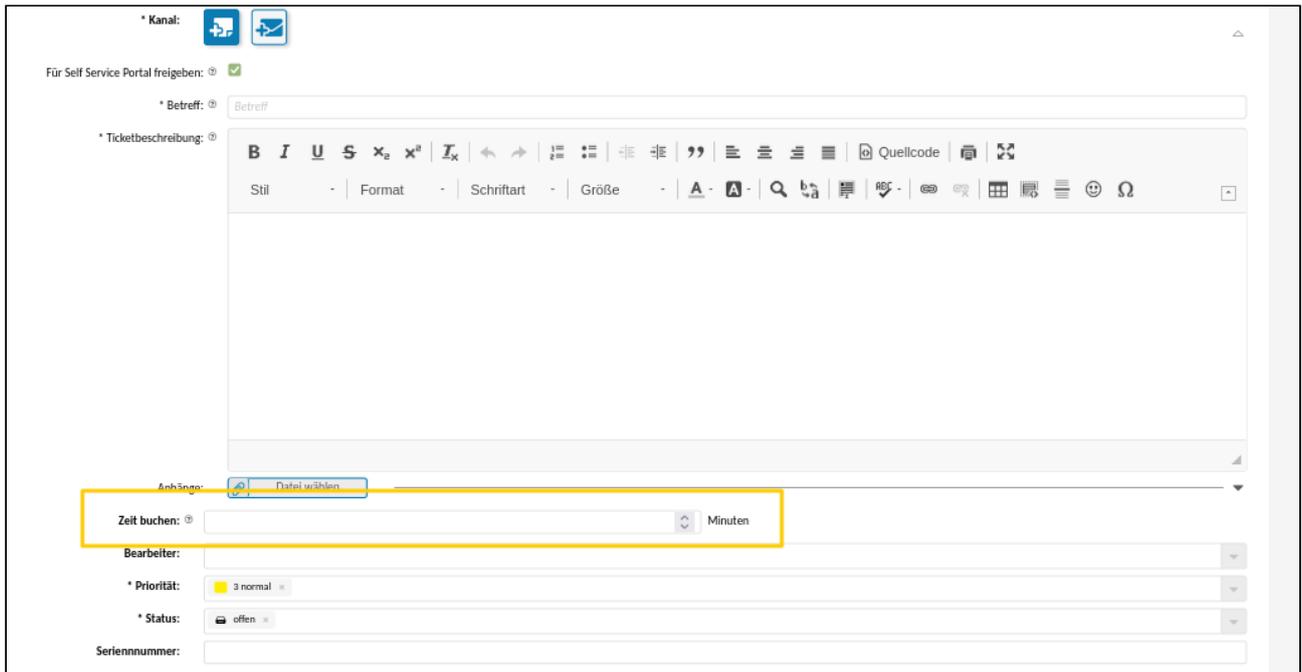
Setzen Sie das Auswahlfeld auf "Ja", wird unter Verwendung der Ticketdaten ein neuer FAQ Eintrag angelegt. Die FAQ Kategorie, in welcher der Eintrag erstellt wird, ist im Job (Adminbereich) hinterlegt. Initial sind dort u. a. folgende Parameter vorgegeben:

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

Ihr Admin kann die Parameter bei Bedarf anpassen.

## 4.4 Zeitbuchung

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



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

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

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

## 4.4.1 Budgets für Zeitplanung

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

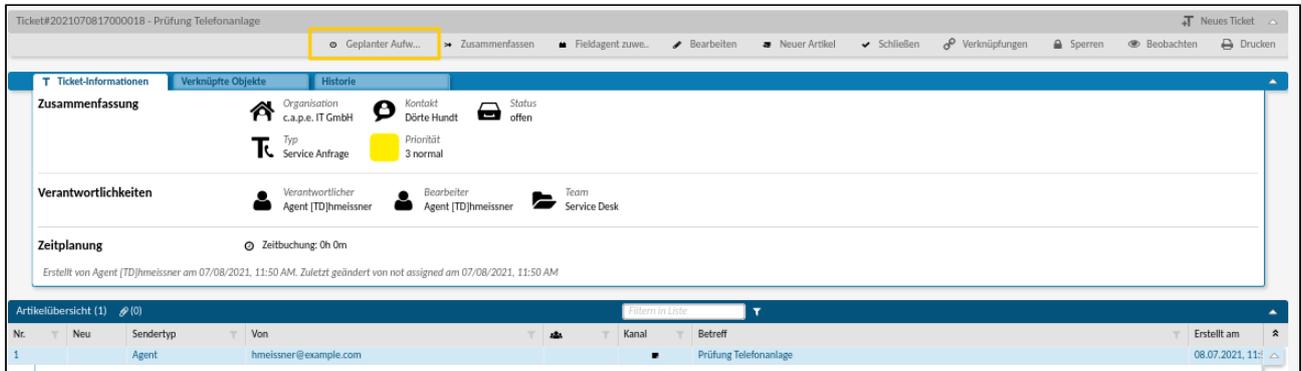


Abb.: Position der Aktion "Geplanter Aufwand"

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



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

## 4.5 Teamansichtsmodi

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

- Liste
- Kanban
- Kalender
- Karte

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

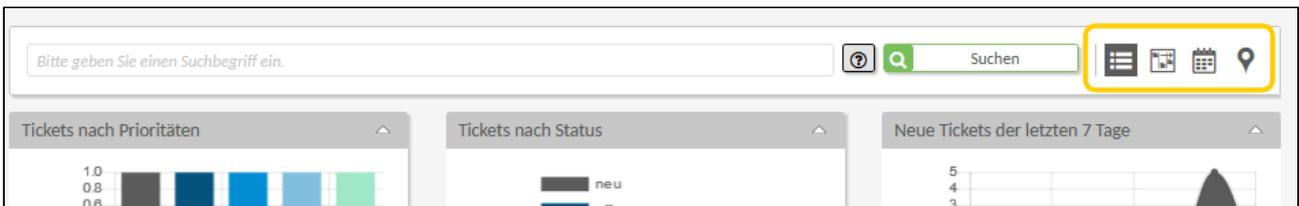


Abb.: Die Teamansichtsmodi im Ticketdashboard

### 4.5.1 Listenansicht

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

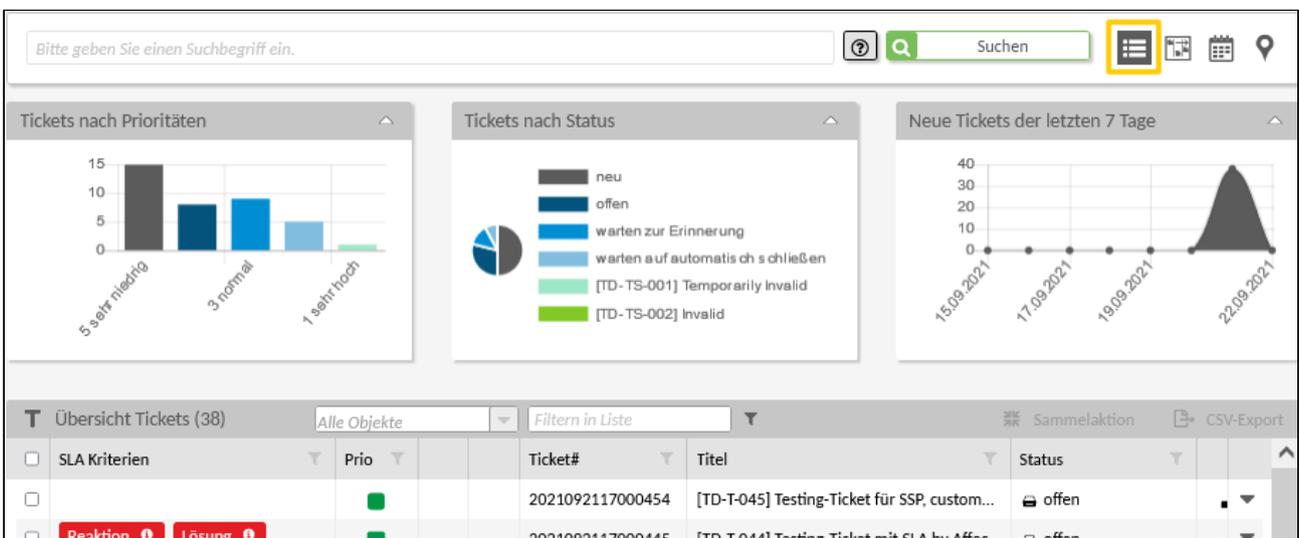


Abb.: Modus Listenansicht

## 4.5.2 Kanban-Ansicht

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

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

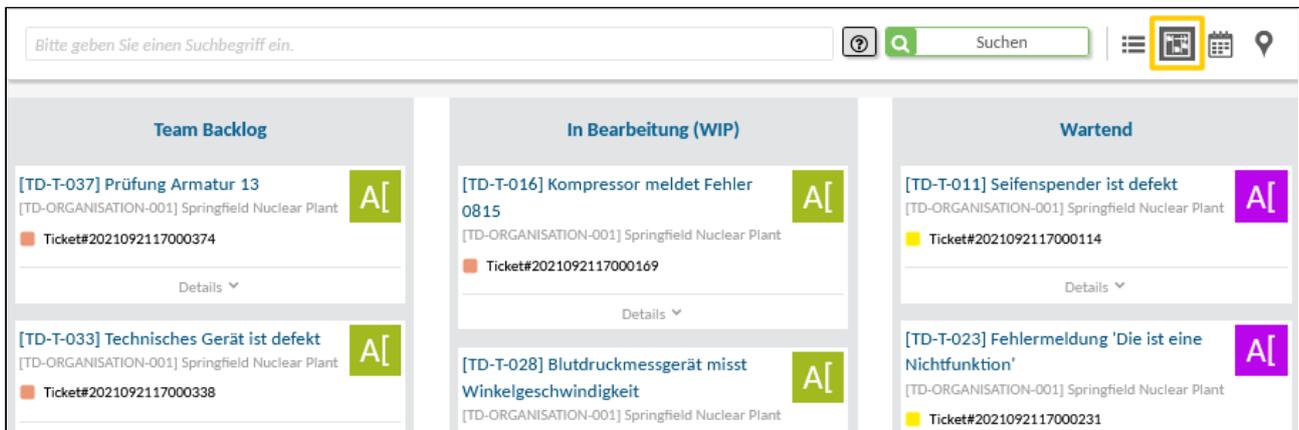


Abb.: Modus Kanban-Ansicht

## 4.5.3 Kalender-Ansicht

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

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

Die am rechten Bildrand angezeigte Liste der Bearbeiter ist dynamisch und gibt alle Besitzer von Tickets wieder, die im Kalender angezeigt werden.

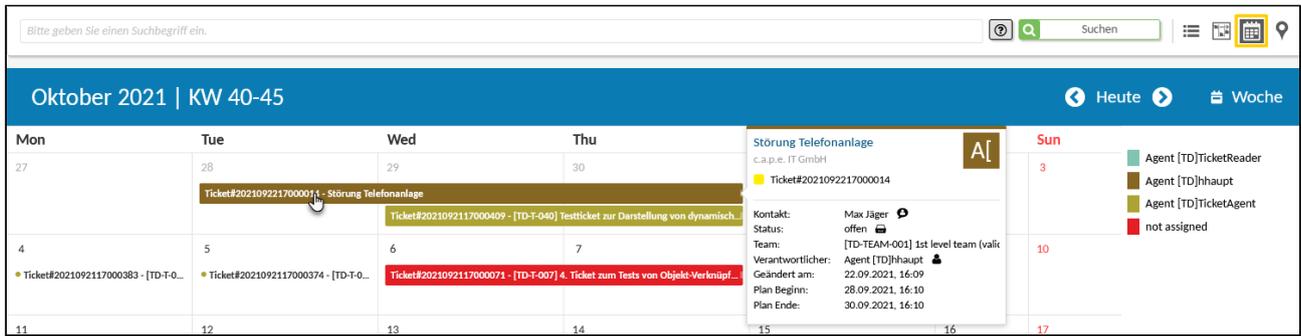


Abb.: Modus Kalender-Ansicht

#### 4.5.4 Kartenansicht

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

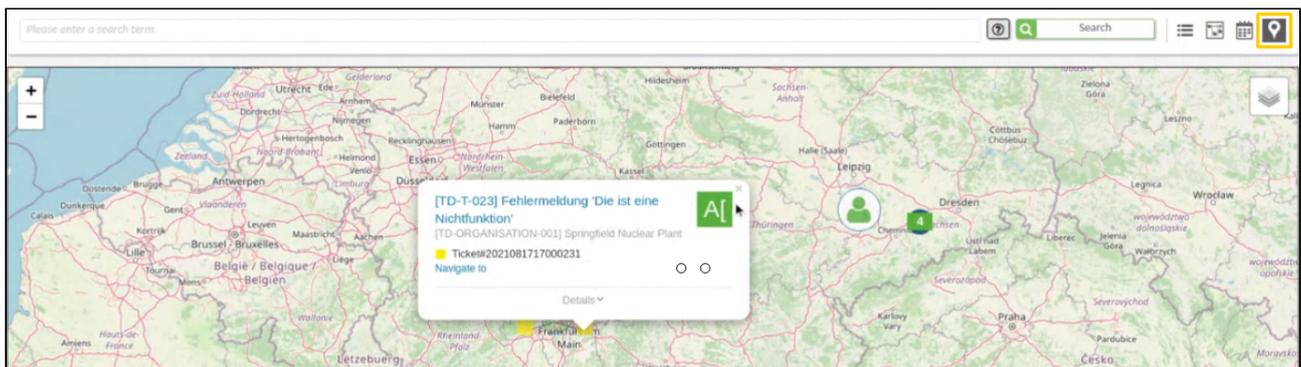


Abb.: Modus Karten-Ansicht

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

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

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

- Tickettitel
- Ticketnummer
- Priorität



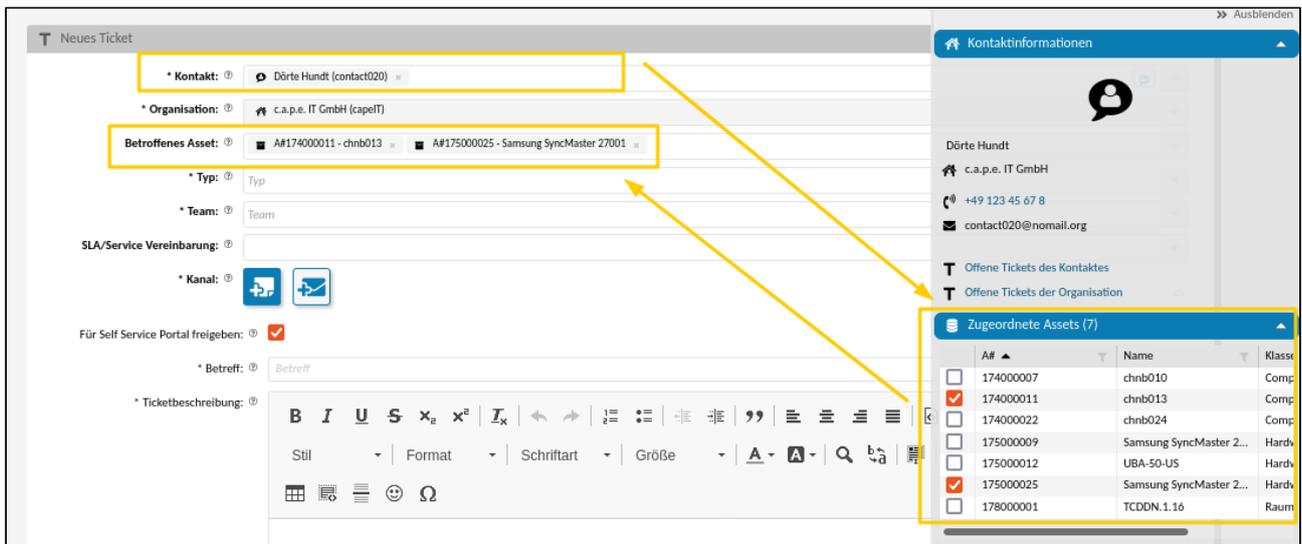
- den Avatar des Besitzers (so dieser angelegt ist)
- Kontakt
- Status
- Bearbeiter

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

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

## 4.6 Sidebar "Zugeordnete Assets"

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



The screenshot displays the 'Neues Ticket' form on the left and the 'Kontaktinformationen' sidebar on the right. The sidebar includes a 'Zugeordnete Assets (7)' table. Yellow boxes highlight the 'Kontakt' field (Dörte Hundt), the 'Betroffenes Asset' field (containing two assets), and the 'Zugeordnete Assets' table. Arrows point from the table to the 'Betroffenes Asset' field, indicating the selection process.

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



## 5 Assets - Erweiterte Funktionen

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

### **Der Verknüpfungsgraph**

Anhand der grafischen Darstellung des Assetnetzes können Sie eine Ausfallsimulation durchführen. Die Simulation zeigt Ihnen, welche Assets betroffen sind, wenn ein bestimmtes Asset ausfällt.

## 5.1 Der Verknüpfungsgraph: Darstellung mit Ausfallsimulation

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

Klicken Sie in der Detailansicht eines Assets auf "Graph anzeigen". Der Graph wird in einem neuen Tab geöffnet. Sie können in die Abbildung hinein und hinaus zoomen, um (vor allem bei sehr komplexen Darstellungen) auch Elemente, die sich außerhalb des sichtbaren Bereiches befinden, zu sehen und zu bearbeiten. Der gesamte Sichtbereich des Graphen mit all seinen Elementen ist zudem verschiebbar.

Zusätzlich zu den Graph-Optionen werden im Widget "Impact Simulation" die im Graphen enthaltenen Assets aufgelistet. Über die Auswahlfelder können Sie den Zustand für jedes Assets festlegen (Betriebsbereit oder Störung). Anhand Ihrer Auswahl wird die Farbdarstellung im Graph geändert und dadurch die von der Störung betroffenen Assets gekennzeichnet.

### 5.1.1 Beispiel

Wird eine Störung gesetzt und hat dieses Asset eine "depends on"-Verknüpfung zu einem anderen Asset, dann ist das Ziel-Asset:

- rot (Störung), wenn nur diese eine Verknüpfung vorhanden ist
- orange (Warnung), wenn noch Abhängigkeit von einem anderen Asset besteht und dieses wiederum in "Operational" oder "Warning" steht
- hat ein Asset den Vorfallsstatus "Warning" erhalten (manuelles Setzen ist nicht möglich), dann sind dessen weitere verknüpfte Assets ebenfalls orange (Warnung)

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

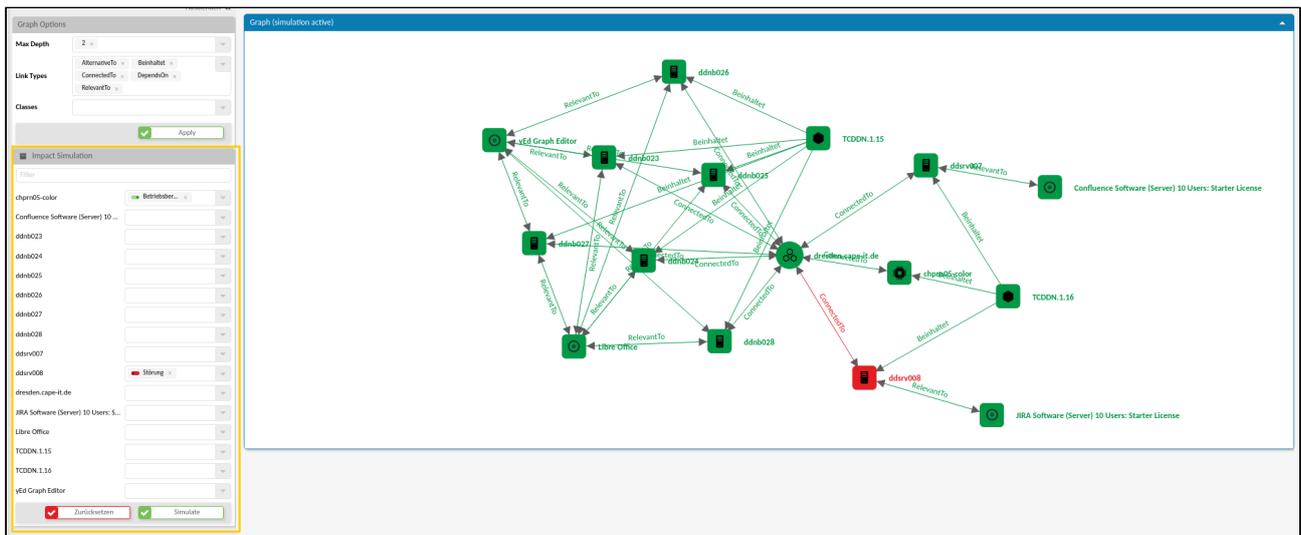


Abb.: Verknüpfungsgraph mit Ausfall eines Assets

Bei Bedarf können Sie diese Simulation - so wie sie aktuell konfiguriert ist - auch weiterleiten. Kopieren Sie dazu die URL der konfigurierten Simulation und leiten Sie diese weiter, z. B. per Email.

Um das Diagramm zu schließen, schließen Sie den Tab.

## 6 Standorte

Das Modul "Standorte" liefert Ihnen eine standortbasierte Sicht auf den Gerätebestand. Dies kann bspw. als Grundlage für Inventuren, standortbezogene Aufgabenzuteilungen oder Zuständigkeiten genutzt werden. Die Frage "Welche Geräte befinden sich am Standort Chemnitz in Gebäude N im Raum E16.1?" kann somit auf einen Blick geklärt werden.

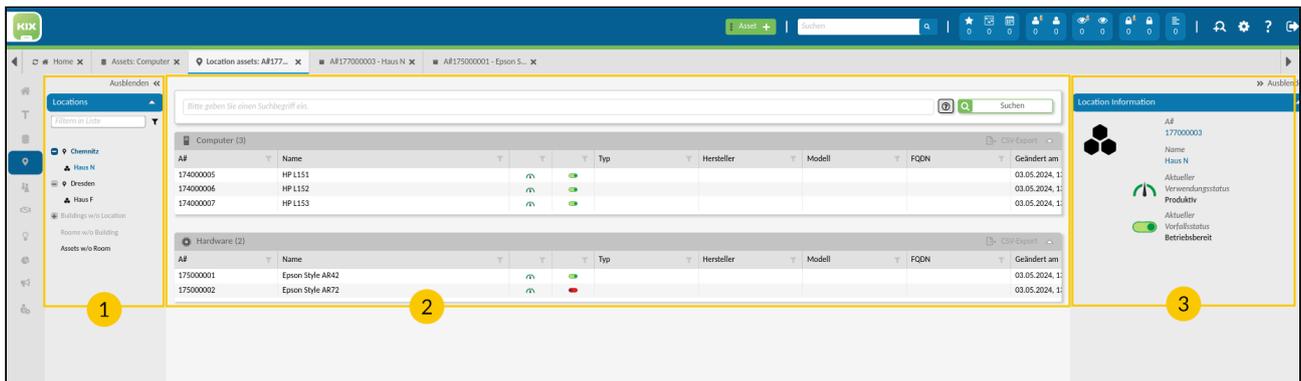


Abb.: Auflistung der Assets am Standort Chemnitz - Haus N - Raum E\_16.1 (Beispiel)

Zu Grunde liegt hier die Hierarchie "Standort → Gebäude → Raum", welche im Explorer auf der linken Seite abgebildet wird **1**. KIX beachtet dabei die direkte Zuordnung eines Assets zu einem Standort (Assetklassen: Standort | Gebäude | Raum). Diese Zuordnung erfolgt beim Anlegen/Bearbeiten eines Assets.

Die Tabellen listen Ihnen die Assets auf, die dem im Explorer gewählten Standort zugeordnet sind **2**. Pro Assetklasse existiert eine Tabelle. So sehen Sie genau, welche Assets am ausgewählten Standort existieren.

Am rechten Bildrand befindet sich zudem eine Sidebar, in welcher Ihnen weiterführende Informationen zum gewählten Standort angezeigt werden **3**.

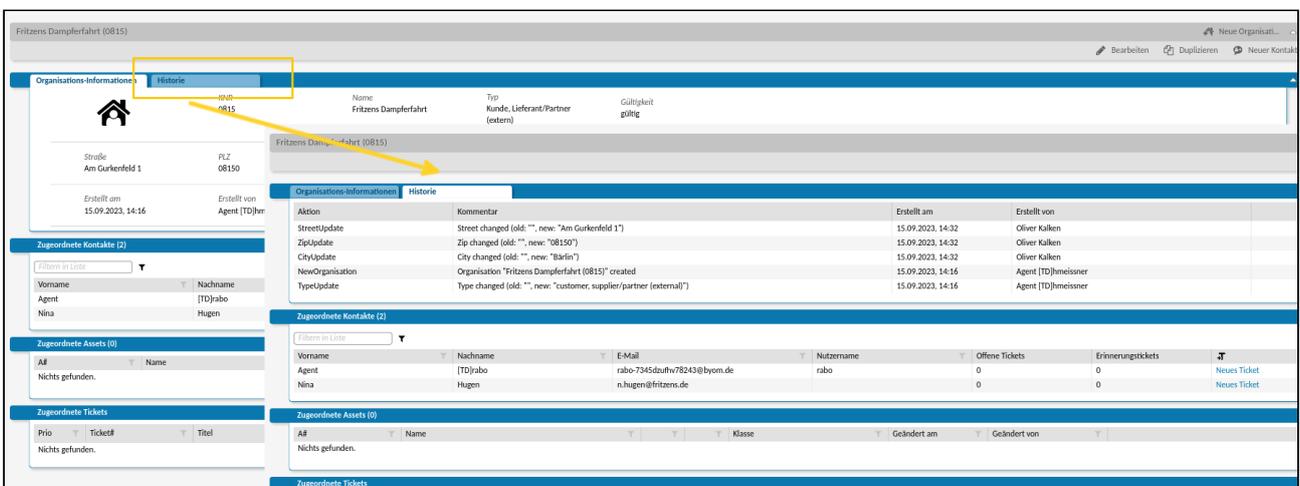
**i** Im Modul "Standorte" werden nur Assets angezeigt, die einem Standort zugeordnet sind. Nicht alle Assetklassen verfügen standardmäßig über die Möglichkeit, einen Standort anzugeben (z. B. Assetklasse "Netzwerk"). Sollen auch diese Assetklassen im Modul "Standorte" angezeigt werden, muss das Eingabefeld "Standort" von Ihrem Admin in die entsprechende Assetklasse integriert werden.

## 7 Organisation - Erweiterte Funktionen

Analog zum Tab "Historie" an Tickets, existiert diese Information in KIX Pro auch bei Organisationen und Kontakten. Durch Anklicken der "Historie" ist zu sehen, welche Schritte bzw. Bearbeitungen wann und durch wen stattgefunden haben.

### 7.1 Detailansicht Organisation

Durch Anklicken des gewünschten Organisationseintrages öffnet sich die Übersicht, die alle hinterlegten Informationen zu dieser Organisation zeigt. In KIX Pro kommt der Tab "Historie" hinzu.



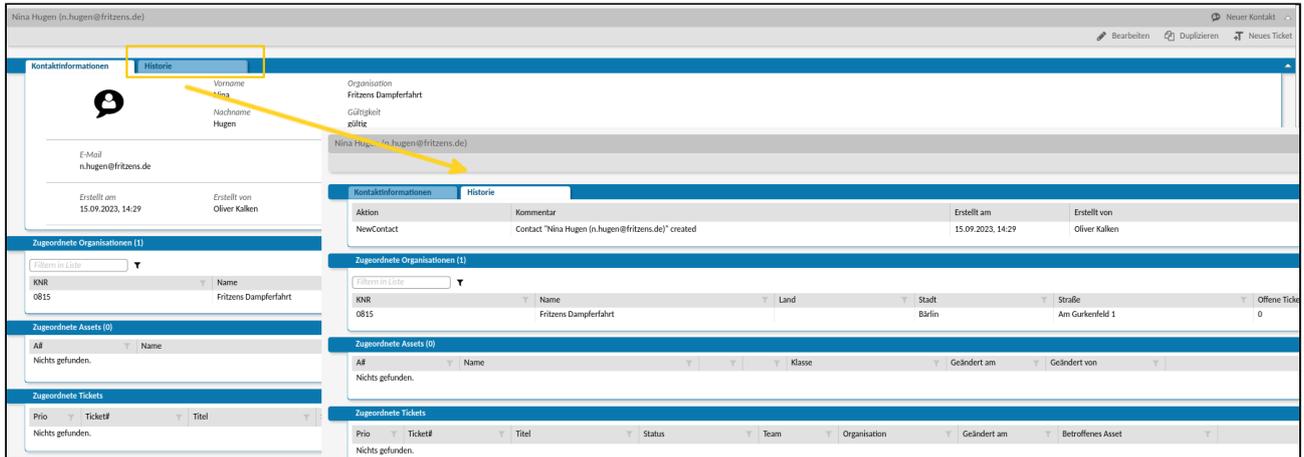
The screenshot displays the 'Historie' (History) tab for the organization 'Fritzens Dampferfahrt (0815)'. The history table contains the following entries:

Aktion	Kommentar	Erstellt am	Erstellt von
StreetUpdate	Street changed (old: "", new: "Am Gurkenfeld 1")	15.09.2023, 14:32	Oliver Kalken
ZipUpdate	Zip changed (old: "", new: "08150")	15.09.2023, 14:32	Oliver Kalken
CityUpdate	City changed (old: "", new: "Berlin")	15.09.2023, 14:32	Oliver Kalken
NewOrganisation	Organisation "Fritzens Dampferfahrt (0815)" created	15.09.2023, 14:16	Agent [TD]meissner
TypeUpdate	Type changed (old: "", new: "customer, supplier/partner (external)")	15.09.2023, 14:16	Agent [TD]meissner

Abb.: Beispiel für "Historie" einer Organisation

## 7.2 Detailansicht Kontakt

Durch Anklicken des gewünschten Kontakts öffnet sich die Übersicht aller zu diesem Kontakt hinterlegten Informationen. In KIX Pro kommt der Tab "Historie" hinzu.



The screenshot displays the contact detail view for Nina Hugen (n.hugen@fritzens.de). The 'Historie' tab is active, showing a table of actions:

Aktion	Kommentar	Erstellt am	Erstellt von
NewContact	Contact "Nina Hugen (n.hugen@fritzens.de)" created	15.09.2023, 14:29	Oliver Kalken

Below the history table, there are sections for associated organizations, assets, and tickets, all currently showing 'Nichts gefunden.' (Nothing found).

Abb.: Beispiel für "Historie" eines Kontaktes

## 8 Servicekatalog Management

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

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

Gehen Sie bei der Erstellung des Servicekatalogs wie folgt vor:

**Schritt 1:** Legen Sie Services an.

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

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

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

**Schritt 3:** Legen Sie einen Servicevertrag an.

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

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

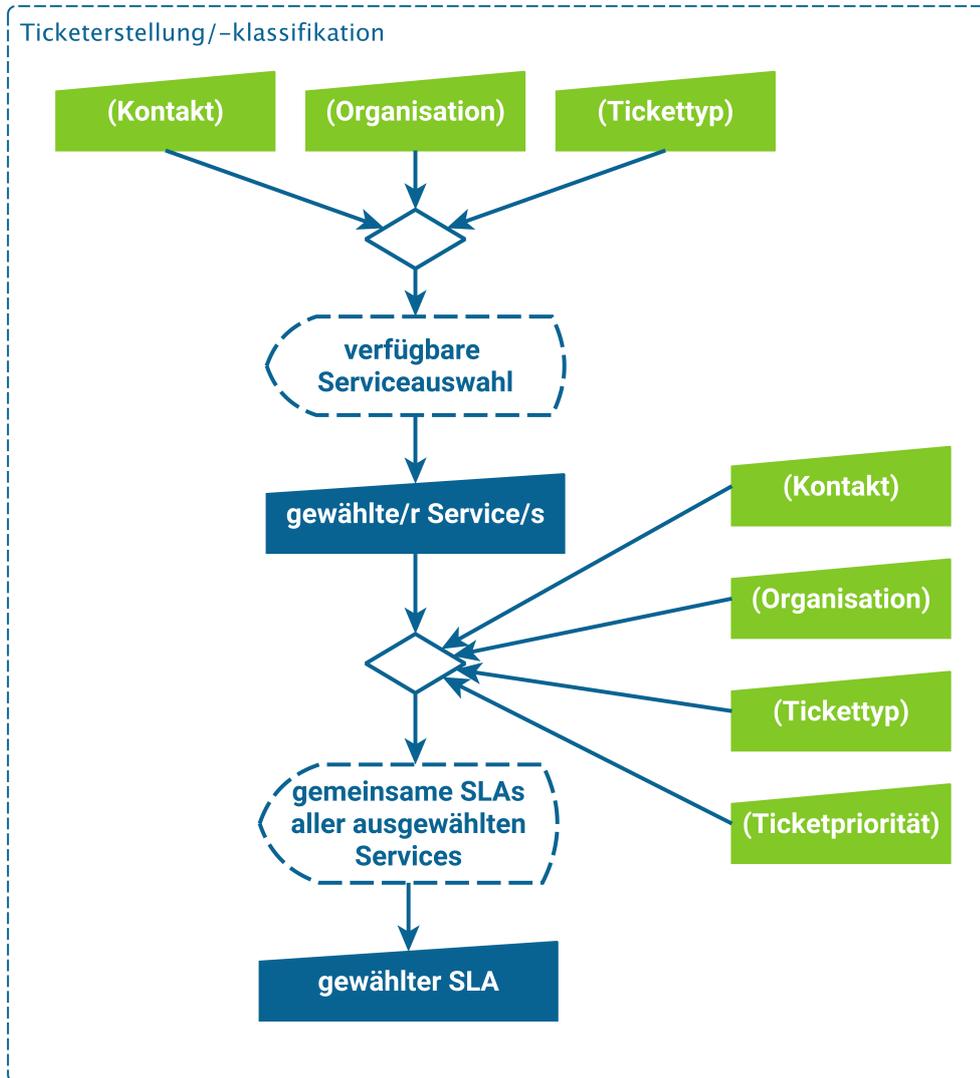


Abb.: Schema zu Ticketerstellung mit Services und SLAs

## 8.1 Services

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

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

Haben Sie im Explorer einen Service ausgewählt und klicken auf den Button "Neuen Servicevertrag", ist im sich öffnenden Formular das Feld Service entsprechend vorausgewählt.

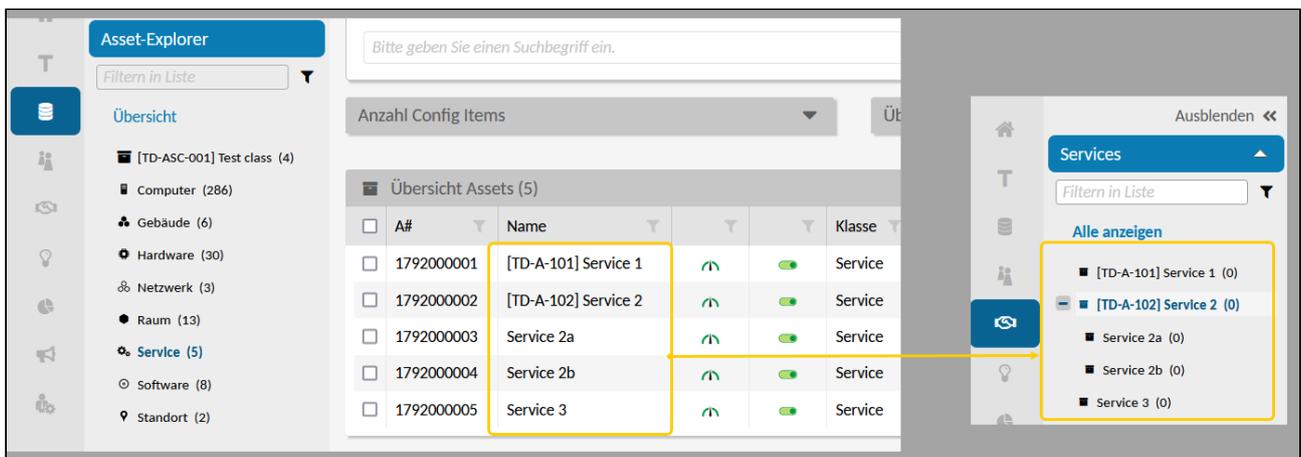


Abb.: Assets der Klasse "Service" im Services-Baum des Moduls Serviceverträge

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

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



**i** Schritt 1 und 2 können auch miteinander getauscht werden.

3. Füllen Sie die Eingabemaske aus (siehe Tabelle) und speichern Sie das neue Asset.

4. Das Asset ist nun sowohl in den Assets der Klasse "Service" als auch in den Serviceverträgen enthalten.

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

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

## 8.2 Service-Level-Agreements (SLAs) - Was und Wo?

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

### Inhalte auf dieser Seite:

- [SLA am Ticket](#) (siehe Seite 45)
- [SLA in Ticket-Listen](#) (siehe Seite 46)
- [SLA in der Ticket-Detailansicht](#) (siehe Seite 48)
- [SLA in der Ticket-Suche](#) (siehe Seite 51)
- [SLA an Assets](#) (siehe Seite 51)

1. **Reaktion** - In der *Reaktion* ist festgelegt, wie lange die Mitarbeiter des Service Desks Zeit haben, auf ein neues Ticket zu reagieren.
2. **Lösung** - In der *Lösung* eines Tickets ist festgelegt, wie lange die Mitarbeiter des Service Desks Zeit haben, ein Ticket zu erledigen.

### Info

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

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

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

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

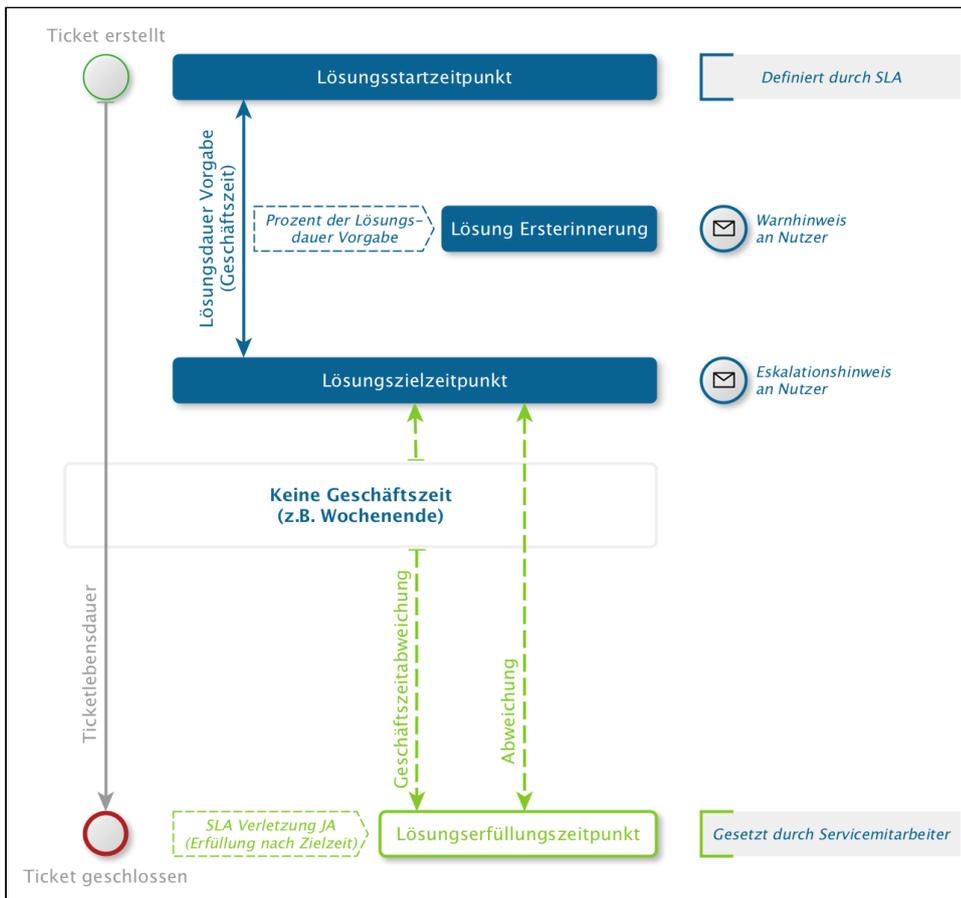


Abb.: Visualisierung SLA Attribute zum Kriterium Lösungszeit

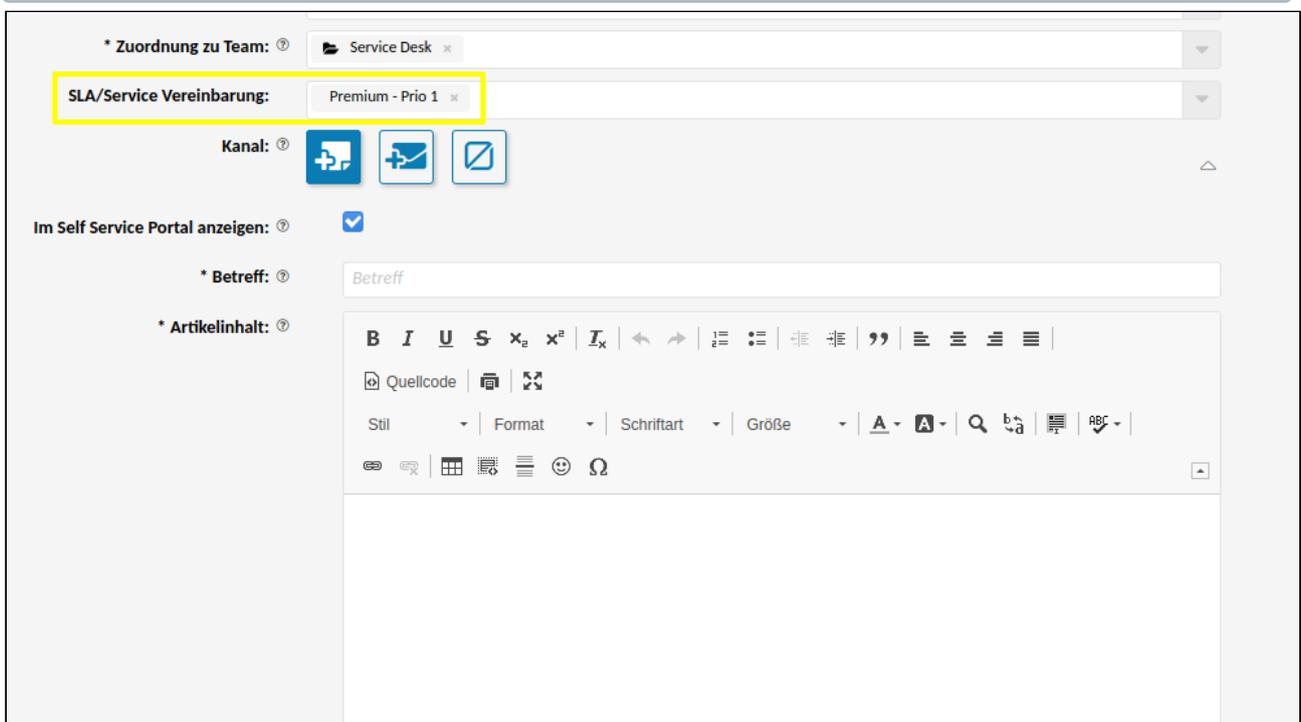
- i** Initial werden in KIX die in der Bundesrepublik Deutschland und in Österreich geltenden einheitlichen Feiertage sowie Heiligabend und Silvester ausgeliefert. Bewegliche Feiertage, wie z. B. Ostern und Pfingsten berechnet das System selbständig. Diese Tage zählen als "Keine Geschäftszeit" und es erfolgt keine Eskalation.

## 8.2.1 SLA am Ticket

Im Dialog "Neues Ticket" steht Ihnen "SLA/Service Vereinbarung" als weiteres Eingabefeld zur Verfügung. Über ein Dropdown sind alle zur Verfügung stehenden SLA auswählbar. Wählen Sie ein SLA aus der Liste, um die Zeiten für die erste Reaktion und Lösung des Tickets festzulegen. Es kann genau ein SLA an einem Ticket gespeichert werden.

### **i** Info

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



The screenshot shows the 'Ticket-Bearbeiten' dialog in KIX. The 'SLA/Service Vereinbarung' dropdown menu is highlighted in yellow and currently shows 'Premium - Prio 1'. Other visible fields include 'Zuordnung zu Team' (Service Desk), 'Kanal' (with icons for chat, email, and phone), 'Im Self Service Portal anzeigen' (checked), 'Betreff' (with a placeholder 'Betreff'), and 'Artikelinhalt' (with a rich text editor toolbar).

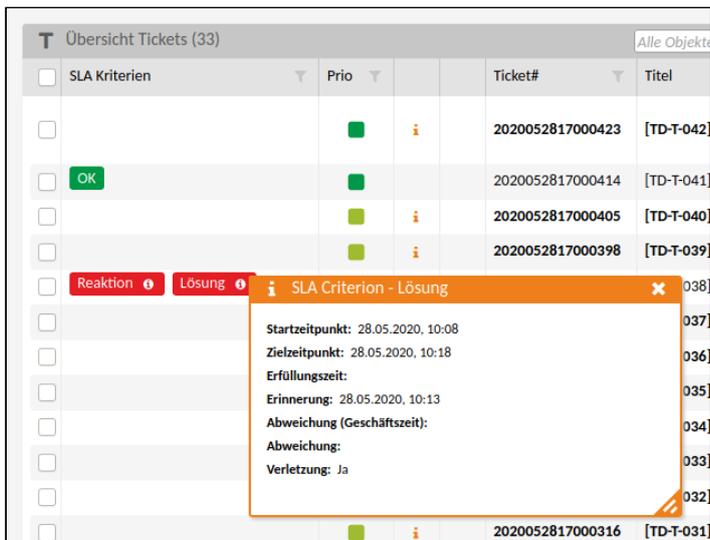
Abb.: Formularfeld "SLA/Service Vereinbarung" im Ticket-Bearbeiten Dialog

## 8.2.2 SLA in Ticket-Listen

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

Farbe	Bedeutung
leer	Kein SLA ist gesetzt.
blau	Kein SLA-Kriterium wird verletzt, warnt oder pausiert.
grau	<p><b>Alle</b> SLA-Kriterien sind pausiert.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Die Reaktions- bzw. Lösungszeit am Ticket kann pausieren, wenn Sie z. B. auf die Rückmeldung des Kunden warten. Das Pausieren ist an den Status eines Tickets gekoppelt. Welche Status das Pausieren auslösen, legt Ihr Admin beim Anlegen des SLA fest.</p> <p>Befindet sich ein Ticket im Pausenzustand für ein SLA-Kriterium, wird für dieses kein Zielzeitpunkt angezeigt. Stattdessen steht "ausgesetzt" in der Übersicht bzw. im Info-Overlay.</p> <p>Verlässt das Ticket diesen Status, läuft die Zeit für das entsprechende Kriterium weiter. Vom System wird automatisch eine neue Zielzeit errechnet.</p> </div>
grün	<b>Alle</b> SLA-Kriterien sind erfüllt.
orange	Die Erinnerungszeit für ein SLA Kriterium ist erreicht (entweder Reaktion oder Lösung).
rot	Ein SLA Kriterium wird verletzt/eskaliert.

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



The screenshot shows a table titled 'Übersicht Tickets (33)' with columns for 'SLA Kriterien', 'Prio', 'Ticket#', and 'Titel'. A popup window titled 'SLA Criterion - Lösung' is overlaid on the table, displaying the following details:

SLA Criterion - Lösung
Startzeitpunkt: 28.05.2020, 10:08
Zielzeitpunkt: 28.05.2020, 10:18
Erfüllungszeit:
Erinnerung: 28.05.2020, 10:13
Abweichung (Geschäftszeit):
Abweichung:
Verletzung: Ja

Abb.: Ticket mit verletzten SLA-Kriterien

**i** Hat Ihr Admin die Personalisierung des Dashboards freigegeben, ist es des weiteren möglich, sich den Namen des SLAs anzeigen zu lassen.

1. Klicken Sie im Ticket Dashboard auf "Dashboard anpassen".
2. Scrollen Sie bis zur gewünschten Tabelle und dort auf die Einstellung der Tabellenspalten.
3. Wählen Sie im rechten Auswahlménü die Spalte "SLA/Service Vereinbarung" aus und klicken Sie auf den Button "Spalte(n) hinzufügen".
4. Bei Bedarf: Via drag & drop (Erklärung siehe Glossar) können Sie die hinzugefügte Spalte innerhalb der Tabelle an die gewünschte Position verschieben.
5. Zum Abschluss den Button "Speichern" drücken.

### 8.2.3 SLA in der Ticket-Detailansicht

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

- Ist kein SLA am Ticket gesetzt, wird die Lane nicht angezeigt.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und kein Kriterium wird verletzt, warnt oder pausiert, ist die Lane blau.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt, kein Kriterium ist verletzt und **alle** SLA-Kriterien werden pausiert, ist die Lane grau.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und **alle** SLA-Kriterien sind erfüllt, ist die Lane grün.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und die Erinnerungszeit für ein Kriterium erreicht, ist die Lane orange.
- Ist ein SLA am Ticket gesetzt und ein Kriterium verletzt, ist die Lane rot.

Die Lane wird dabei in der Farbe des "kritischsten" SLA-Kriteriums dargestellt.

- Heißt, ist die Reaktionszeit orange, die Lösungszeit aber rot, erscheint die Lane in rot.
- Gleiches gilt für ein pausiertes SLA Kriterium. Wird während der Pause ein kritischer Wert erreicht, nimmt die Lane diese Farbe an.

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

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

Folgende SLA Kriterien werden angezeigt:

SLA Kriterium	Erklärung
SLA/Service Vereinbarung	Name des SLA
Reaktion	
Startzeit	Startzeitpunkt der Reaktionszeit, entspricht dem Zeitpunkt, an dem das Ticket erstellt wurde.

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



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

## 8.2.4 SLA in der Ticket-Suche

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

### **i** Anwendungsbeispiel

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

Wählen Sie dafür folgendes in der Ticket Komplexsuche:

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

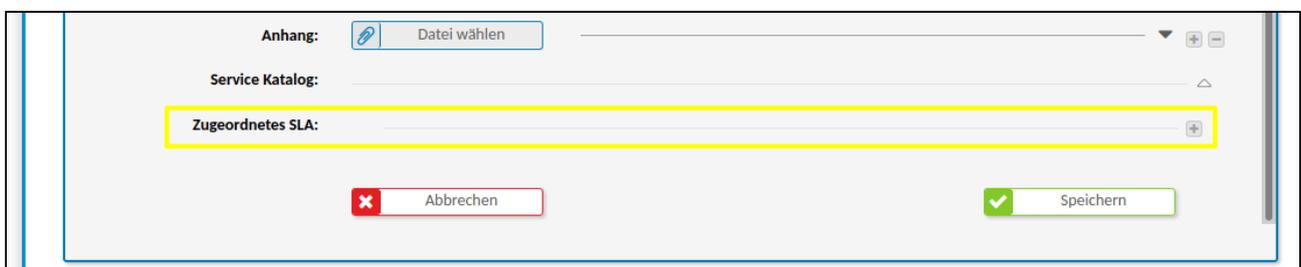
Sie wollen alle Tickets finden, an denen mindestens eine der Zielzeiten für Reaktion und Lösung überschritten wurde.

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

## 8.2.5 SLA an Assets

Beim Erstellen und/oder Bearbeiten eines Assets kann diesem Asset genau ein SLA zugeordnet werden.

Dafür klicken Sie auf **+** am Formularfeld "Zugeordnetes SLA" und wählen ein SLA aus dem Dropdown aus.



The screenshot shows a web form for asset management. At the top, there is an 'Anhang' (Attachment) section with a 'Datei wählen' (Choose file) button. Below that is a 'Service Katalog' (Service Catalog) dropdown menu. The main focus is on the 'Zugeordnetes SLA' (Assigned SLA) field, which is highlighted with a yellow border and has a '+' icon on its right side. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Abbrechen' (Cancel) with a red 'x' icon and 'Speichern' (Save) with a green checkmark icon.

Abb.: Formularfeld "Zugeordnetes SLA" an Assets

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

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

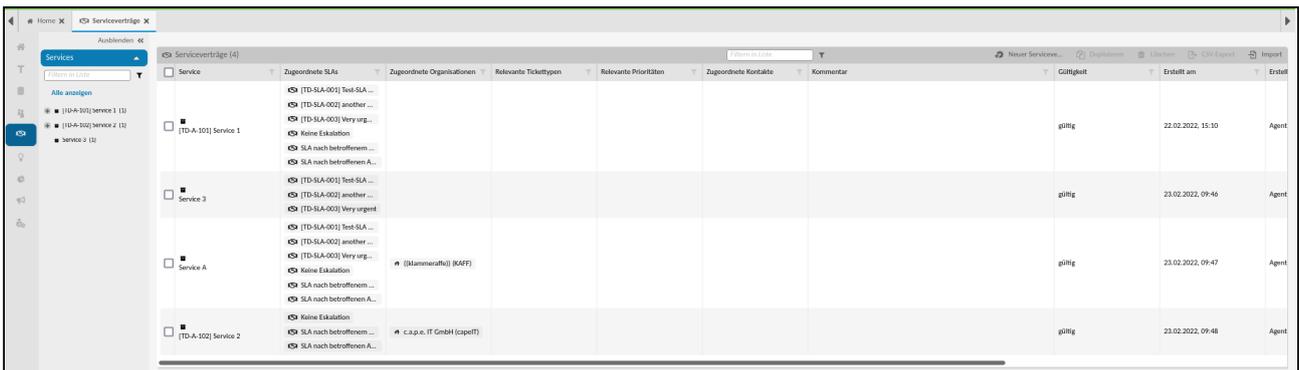
 **Info**

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

## 8.3 Serviceverträge - Anlegen und Bearbeiten

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

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



Service	Zugeordnete SLAs	Zugeordnete Organisationen	Relevante Tickettypen	Relevante Prioritäten	Zugeordnete Kontakte	Kommentar	Gültigkeit	Erstellt am	Erstellt
[TD-A-101] Service 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>[TD-SLA-001] Test-SLA ...</li> <li>[TD-SLA-002] another ...</li> <li>[TD-SLA-003] Very urg...</li> <li>Keine Eskalation</li> <li>SLA nach betroffenem ...</li> <li>SLA nach betroffenen A...</li> </ul>						gültig	22.02.2022, 15:10	Agent
Service 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>[TD-SLA-001] Test-SLA ...</li> <li>[TD-SLA-002] another ...</li> <li>[TD-SLA-003] Very urg...</li> <li>[TD-SLA-001] Test-SLA ...</li> <li>[TD-SLA-002] another ...</li> <li>[TD-SLA-003] Very urg...</li> </ul>						gültig	23.02.2022, 09:46	Agent
Service A	<ul style="list-style-type: none"> <li>[TD-SLA-001] Test-SLA ...</li> <li>[TD-SLA-002] another ...</li> <li>[TD-SLA-003] Very urg...</li> <li>Keine Eskalation</li> <li>SLA nach betroffenem ...</li> <li>SLA nach betroffenen A...</li> </ul>	(Kammerzafl.) (KAFF)					gültig	23.02.2022, 09:47	Agent
[TD-A-102] Service 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Eskalation</li> <li>SLA nach betroffenem ...</li> <li>SLA nach betroffenen A...</li> </ul>	c.p.a. IT GmbH (capoff)					gültig	23.02.2022, 09:48	Agent

Abb.: Ansicht Modul Service Catalog Management

Folgende Funktionen stehen Ihnen in dieser Übersicht zur Verfügung:

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

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

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

### 8.3.1 Einen Servicevertrag anlegen

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



Abb.: Formular "Neuer Servicevertrag"

Bereich	Feld	Beschreibung
Servicelevel für Service	Service	Wählen Sie den Service aus, auf den sich der Servicevertrag beziehen soll.
	SLA	Wählen Sie aus, welche Servicelevelvereinbarungen (SLAs) zum darüber genannten Service verfügbar sind. (siehe dazu "Service-Level-Agreements (SLA) -Was und Wo?")

Bereich	Feld	Beschreibung
Erforderlich für Service Auswahl  (An dieser Stelle können Sie optionale Einschränkungen vornehmen.)	Typ	Ihre Auswahl definiert bei welchem Tickettyp der genannte Service für die hinterlegte Organisation oder den hinterlegten Kontakt verfügbar ist.
	Organisation	Soll der Service mit den angegebenen SLAs nur Kontakten bestimmter Organisationen zugeordnet werden, legen Sie diese Organisationen hier fest.
	Kontakt	Soll der Service mit den angegebenen SLAs nur bestimmten Kontakten zugeordnet werden, können Sie diese Kontakte hier erfassen.
Erforderlich für SLA Auswahl	Priorität	Soll das SLA zum benannten Service nur bei bestimmten Prioritäten verfügbar sein, können Sie diese Prioritäten hier eintragen.
Allgemein	Kommentar	Zusätzliche nützliche Informationen können in diesem Feld erfasst werden.
	Gültigkeit	Hier legen Sie fest, ob der Servicevertrag „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist. Der Servicevertrag kann im System nur verwendet werden, wenn er „gültig“ gesetzt ist.

### 8.3.2 Inaktive Serviceverträge

Im Explorer und in der Übersicht der Serviceverträge sind alle Services vorhanden, unabhängig vom Status. Inaktive/Ungültige Services werden grau dargestellt. Die Anzahl dieser Serviceverträge wird weiterhin hinter dem Namen in Klammern angegeben.

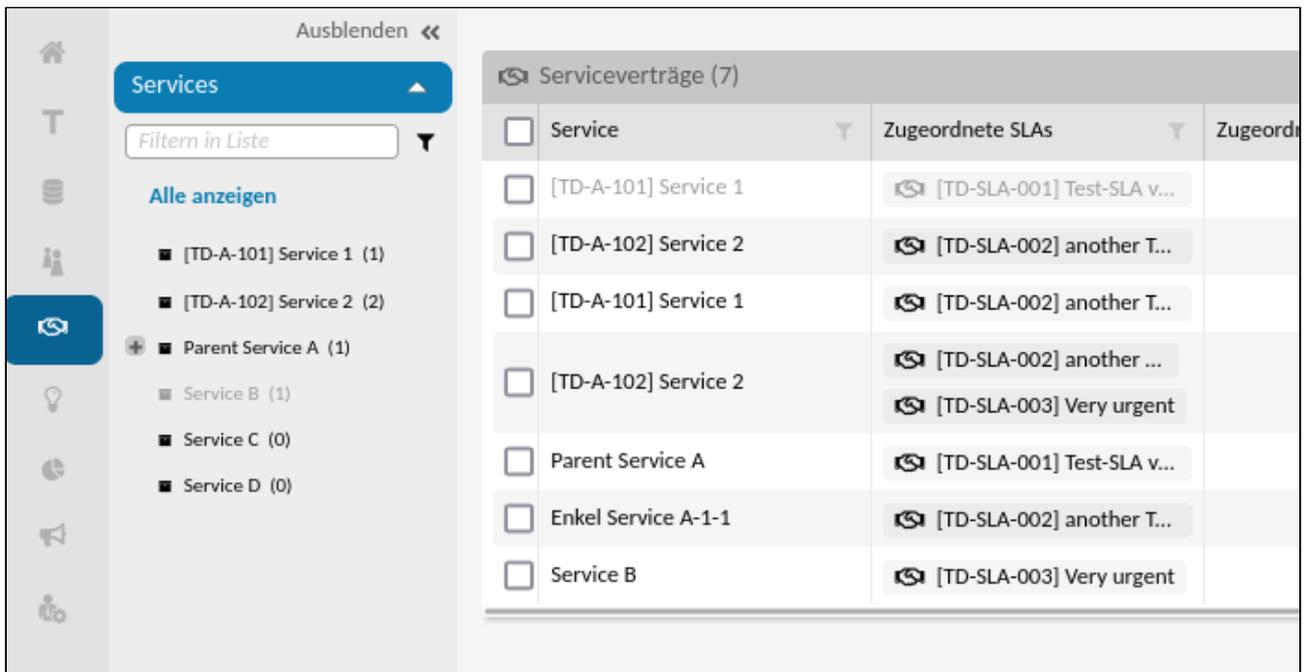


Abb.: Ausschnitt aus Explorer (Service-Baum) und Übersicht Serviceverträge mit aktiven und inaktiven Services

Auch inaktive Services können im Ticket-Dialog angezeigt werden, wenn sie einen aktiven Sub-Service (Kind-Service) besitzen. Durch die ausgegraute Anzeige wird dieser Zusammenhang verdeutlicht.

Der Service ist sichtbar, wenn

- ein nachgeordneter Service (Sub-Service, Kind-Service) aktiv und gültig ist
- er selbst gültig ist (das Asset "Service" darf keinen post-produktiven Status besitzen)

### 8.3.3 Hinweise zum Import/Export von Serviceverträgen

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

Attribut (Spalte)	Beschreibung	Beispiele und Hinweise	Import Möglich
ServiceID	Die ID/Name des Services. Sub-Service-Assets werden durch doppelte Doppelpunkte angefügt.	Service1::Service1a	x

Attribut (Spalte)	Beschreibung	Beispiele und Hinweise	Import Möglich
SLA	Liste von SLA-Bezeichnungen, die dem Service zugeordnet sind. Mehrere SLA sind durch Komma (ohne Leerzeichen) getrennt	No Escalation,SLA by Affected Service,SLA by Affected Service and Prio	x
Organisation (Number)	Name der Organisation	MY_ORGA	x
Type	Name des Tickettyps	Incident	x
Priority	Name der Priorität	2 high	x
Contact	E-Mail-Adresse des zugeordneten Kontakts	martin.mustermann@exampl e.de	x
Comment	Textinhalt des Kommentars (sofern vorhanden)		x
Validity	Gültigkeit	valid   invalid   temporarily invalid	x
CreateBy	Kontakt ID des Erstellers	64	x
ChangeBy	Kontakt ID des ändernden Nutzers	64	
CreateTime ChangeTime	Erstellungs- bzw. Änderungsdatum im Format: <code>yyyy-mm-dd hh:mm:ss</code>	"2022-02-23 17:38:59"	

Attribut (Spalte)	Beschreibung	Beispiele und Hinweise	Import Möglich
ID (letzte Spalte)	ID/Nummer des Servicevertrages Entspricht der Reihenfolge in der Übersicht der Serviceverträge.	Anhand dieser ID kann beim Import ein Update auf einen existierenden Servicevertrag durchgeführt werden. Ist beim Import keine ID angegeben, wird der Servicevertrag in KIX hinzugefügt.	x

⚠ Für den Import müssen exakt die hier benannten Spaltenbeschriftungen verwendet werden, damit eine Zuordnung durch das System erfolgt.

## 9 Berichtswesen - Erweiterte Funktionen

KIX Pro bietet Ihnen zusätzliche Ausgabeformate für Ihre Berichte an.

Neben dem Format CSV stehen Ihnen zur Verfügung:

- Excel
- HTML
- JSON
- PDF
- XML

### 9.1 Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen

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

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

## 9.2 Berichte in Fremdsystemen einbinden

Berichte werden oftmals in gängigen Office-Tools wie MS Excel (Teil der Office Suite), Google Tables oder Libre Office Calc erstellt. KIX Pro ermöglicht dies, indem Sie (automatisch) einen Bericht erstellen und diesen Bericht als Webdatenquelle (URL) im Office-Tool Ihrer Wahl einbinden.

Klicken Sie auf das Info-Symbol im gewünschten Ausgabeformat, um die URL abzurufen. Sie wird in einem Overlay angezeigt.

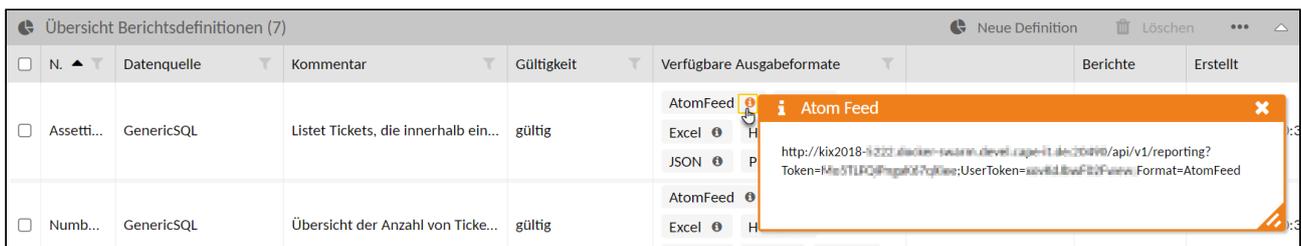


Abb.: Overlay mit URL zu Atom Feed

Kopieren Sie die URL in die Zwischenablage und fügen Sie sie an entsprechender Stelle im Fremdsystem ein:

- MS Excel: Menü Datei > Daten abrufen und transformieren > Aus dem Web
- HTML: Fügen Sie die URL in die Adressleiste Ihres Browsers ein und drücken Sie ENTER
- PDF: Menü Datei > Erstellen > PDF von Website

Das Fremdsystem ruft die Daten der angegebenen URL ab und zeigt den Report an. Es wird der zuletzt erstellte Bericht des gewählten Ausgabeformats angezeigt.

### **Hinweis**

Der Abruf von Berichtsdaten setzt voraus, dass es mindestens einen Bericht zur Berichtsdefinition gibt. Dies kann manuell oder automatisch und regelmäßig per Job erfolgen (Macro Action "Create Report").

### **Anwendung**

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

### **Beispiel Verwendung in Google Sheets**

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

```
=IMPORTXML("https://your.kixpro-report-url.with;Format=XML"; "//kix-report/rows/*")
```

```
=IMPORTDATA("https://your.kixpro-report-url.with;Format=CSV"; ";")
```

```
=IMPORTHTML("https://your.kixpro-report-url.with;Format=HTML"; "table";  
"0"; "German" )
```

## 10 News Management

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

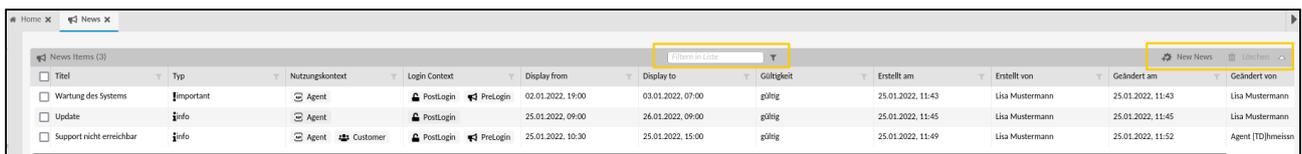
- im Agentenportal und/oder Self Service Portal
- vor oder nach dem Login eines Nutzer

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

Anwendungsfälle für News-Meldungen können bspw. sein:

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

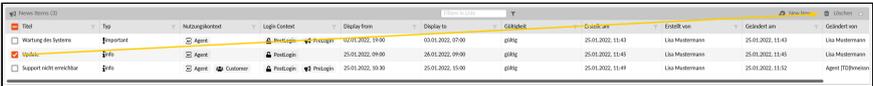
Das Modul "News Management" befindet sich in der Menüleiste unter . Nach Anklicken des Moduls sehen Sie eine Übersicht aller bisher erstellten Newsbeiträge.



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

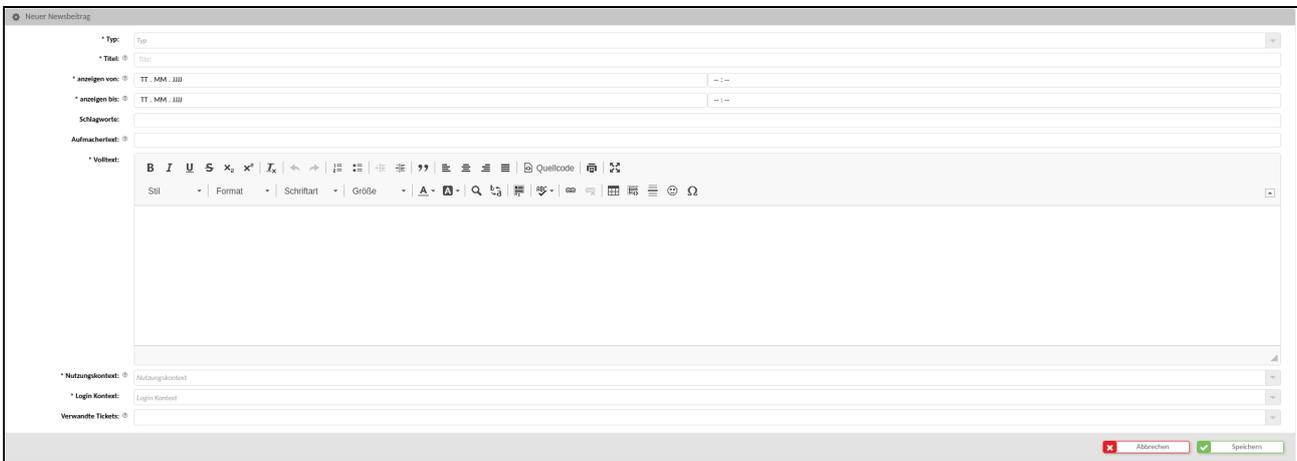
Abb.: Modul "News Management"

Funktion	Erklärung
Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Neuer Beitrag	Durch Anklicken des Buttons öffnet sich das Formular zum Erstellen eines neuen Newsbeitrags.

Funktion	Erklärung
Löschen	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Beitrag in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p>  <p>Klicken Sie den Button zum Löschen des ausgewählten Beitrags. Es können auch mehrere Beiträge gleichzeitig zum Löschen ausgewählt werden.</p>
 (Filter in jeder Spalte)	<p>Hier besteht die Möglichkeit die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie zu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

## 10.1 Erstellen eines Newsbeitrags

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



The screenshot shows a web form titled "Neuer Newsbeitrag". It includes several input fields: "Typ" (dropdown), "Titel" (text), "anzeigen von:" and "anzeigen bis:" (date pickers), "Schlagworte:" (text), "Aufmacherbild:" (text), "Volltext:" (rich text editor with a toolbar), "Nutzungskontext:" (dropdown), "Login Kontext:" (dropdown), and "Verwandte Tickets:" (dropdown). At the bottom right, there are two buttons: "Abbrechen" (red) and "Speichern" (green).

Abb.: Formular "Neuer Newsbeitrag"

Feld	Erklärung
Typ	<p>Wählen Sie die Art des Newsbeitrages aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Vorschlag</li> <li>• Wichtig</li> <li>• Warnung</li> </ul>
Titel	<p>Vergeben Sie einen Titel für Ihren Newsbeitrag ein. Dieser erscheint als Überschrift in der Anzeige.</p>
Angezeigt von	<p>Legen Sie fest, ab wann der Beitrag angezeigt werden soll: Tag und Uhrzeit.</p>
Angezeigt bis	<p>Legen Sie fest, bis wann der Beitrag angezeigt werden soll: Tag und Uhrzeit.</p>
Schlagworte	<p>Versehen Sie den Newsbeitrag mit entsprechenden Schlagworten.</p>
Teaser Text	<p>Schreiben Sie einen kurzen Teaser Text für Ihren Newsbeitrag. Dieser erscheint unterhalb der Überschrift in der Anzeige.</p>
Volltext	<p>Hinterlegen Sie weitere Informationen zu Ihrem Newsbeitrag. Dieser erscheint nach Anklicken von  in der Anzeige (siehe Abbildung: Newsbeitrag nach dem Login).</p> <p>Sie können bspw. eingeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formatierten Text</li> <li>• Tabellen</li> <li>• Links</li> <li>• Bilder</li> </ul>
Nutzungskontext	<p>Entscheiden Sie durch Anklicken, wem die News angezeigt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent</li> <li>• Kunde</li> <li>• Alle Auswählen</li> </ul> <p>Bestätigen Sie die Auswahl mit "Übernehmen".</p>

Feld	Erklärung
Login Kontext	<p>Geben Sie an, wo/wann der Beitrag gezeigt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor dem Login</li> <li>• Nach dem Login</li> <li>• Alle Auswählen</li> </ul> <p>Bestätigen Sie die Auswahl mit "Übernehmen".</p>
Verwandte Tickets	<p>Optional ist es möglich, an einem Newsbeitrag ein oder mehrere Tickets zu verknüpfen. Geben Sie nach Anklicken des Feldes einen Suchbegriff oder eine Ticketnummer ein. Die Suchergebnisse erscheinen als Liste, aus der Sie das bzw. die relevanten Tickets durch Anklicken auswählen können. Bestätigen Sie die Auswahl mit "Übernehmen".</p> 

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

## 10.2 Newsanzeige im Self Service Portal

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

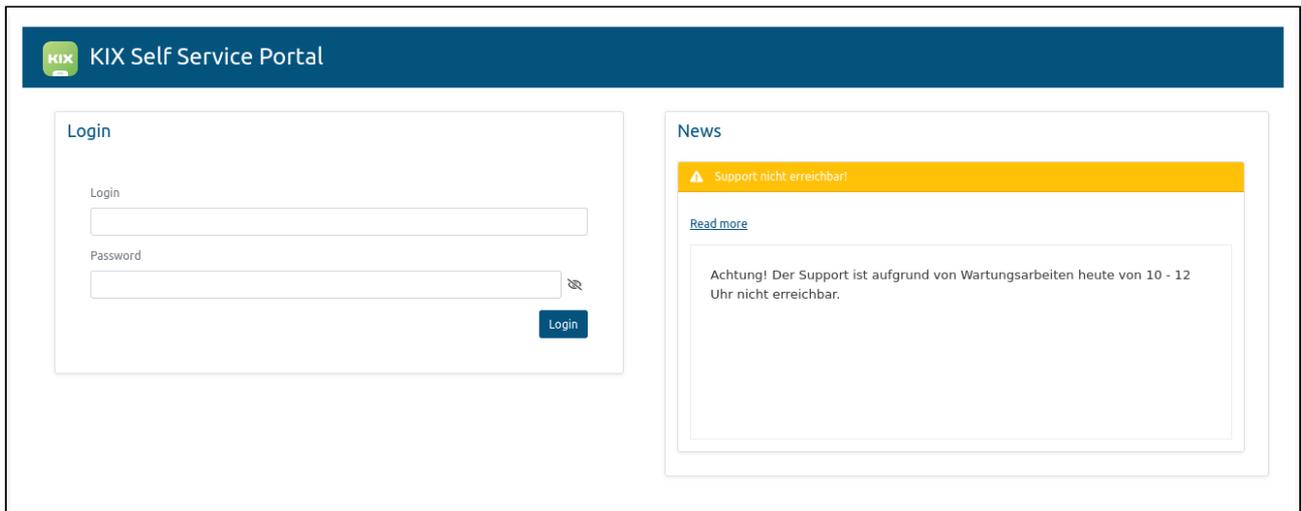


Abb.: Newsbeitrag im Self Service Portal vor dem Login

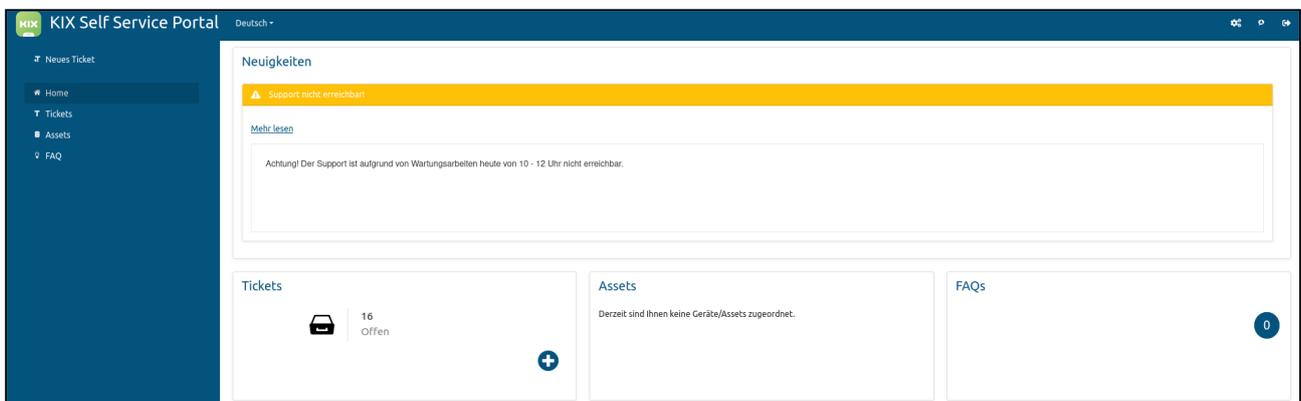


Abb.: Newsbeitrag im Self Service Portal nach dem Login

## 10.3 Newsanzeige im Agentenportal

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

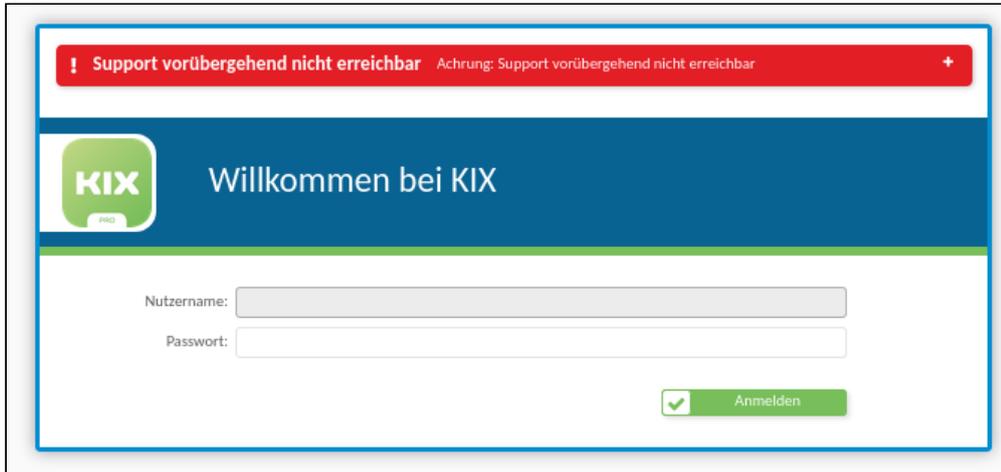


Abb.: Newsbeitrag im Agentenportal vor dem Login

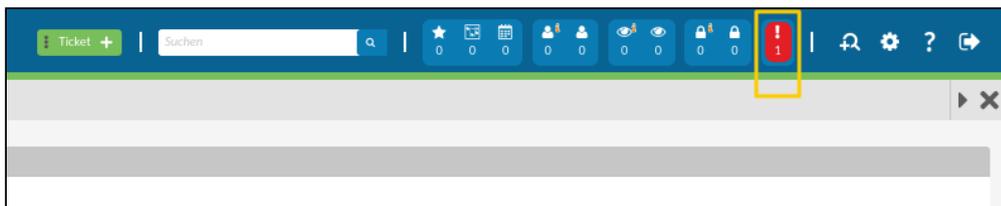


Abb.: Position Newsbeitrag im Agentenportal nach dem Login

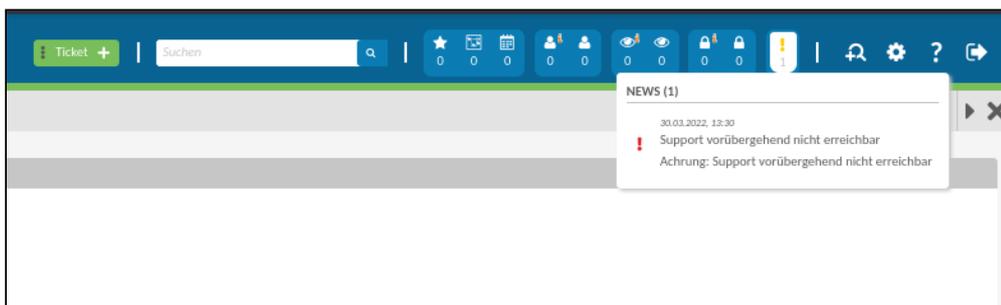


Abb.: Newsbeitrag im Agentenportal nach dem Login

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

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



## 11 Praxis

Im Praxisteil finden Sie eine Auswahl unterschiedlicher Anwendungsfälle für die Arbeit mit KIX.

## 11.1 Add-On "ITIL Practices"

Zum effektiven Arbeiten mit Tickets bedarf es Möglichkeiten, über Tickets zu kommunizieren sowie Informationen auszutauschen und zu erfassen. KIX in Verbindung mit dem Add-on "ITIL Practices" liefert Ihnen die notwendigen Mittel zur Automatisierung bestimmter Abläufe, bei denen Aufgaben - basierend auf Ereignissen, Zeit und definierten Prozessen - abgearbeitet werden. Für jeden Tickettyp existieren passende Status und mögliche Statusübergänge – sowohl automatisch als auch manuell. Das dahinter liegende Prozessmanagement führt Kundennutzer und Agenten durch die Ticketerstellung und stellt sicher, dass Tickets jederzeit definierte Abläufe durchlaufen und am Ende abgeschlossen werden. Wird also in einem Ticket ein bestimmter Status ausgewählt, erfolgen automatisch weitere Prozessschritte.



KIX Pro 18 wurde als SERVIEW CERTIFIEDTOOL für 15 von 19 möglichen ITIL® 4-Practices ausgezeichnet. Um allen Anwendern den Einsatz von ITIL® 4 so einfach wie möglich zu machen, wurde das Add-on "**ITIL® Practices**" entwickelt.

"ITIL Practices" ist ein Add-on für KIX Pro 18 und wird ab Version 26 unterstützt. Es umfasst eine Reihe bereits vorkonfigurierter Berichte, Assetklassen, FAQ-Kategorien, Ticketvorlagen und Aktionen, mit denen Problemfälle, Services und Managementaufgaben nach ITIL®4 bearbeitet werden können. Das Add-on stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen am richtigen Ort verfügbar sind und die Ansprechpartner jederzeit über ihre Aufgaben und die weiteren Arbeitsschritte

informiert sind.

Die Nutzung von Prozessen macht Arbeitsabläufe nachvollziehbar und verringert Fehlerquellen. Zudem haben Agenten und Kunden jederzeit alle Informationen im gesamten Prozessverlauf im Blick. Die daraus resultierende Verkürzung von Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten sorgt für eine Erhöhung der Produktivität bei gleichzeitiger Reduzierung der Kosten. Die auf Sie zugeschnittene Planung und Steuerung verkürzt Stillstandzeiten, reduziert Lagerbestände und spart somit weitere Kosten ein.

Für folgende Prozesse bringt das Add-on "ITIL Practices" bereits vorkonfigurierte Ticketvorlagen und Aktionen mit:

- Serviceanfragen / Service Requests
- Störungsanzeigen / Incidents
- Problem-Meldungen / Problems
- Änderungen / Changes
- Notfallpläne / Emergency Plans

### 11.1.1 Video

Einen ausführlichen Showcase zum Add-on "ITIL Practices" finden Sie auch in unserem Youtube-Kanal:

<https://www.youtube.com/watch?v=M8Ds6TGIEWo> 

## 11.1.2 Umsetzung der ITIL Practices mittels Prozessen

Das Add-on "ITIL Practices" stellt eine Reihe bereits fertig konfigurierter Berichte, Ticketvorlagen und Aktionen bereit, mit denen Problemfälle, Servicemeldungen und Änderungsanträge nach ITIL®4 bearbeitet werden können.

Folgende vorbereitete ITIL®4 Workflows (Prozesse) werden mit dem Add-on ausgeliefert:

- Serviceanfrage / Service Request Management
  - Service Request (Service Anfrage)
- Störung / Incident Management
  - Incident (Störung)
  - Incident - Major (Schwerwiegende Störung)
  - Incident - Security (Sicherheitsrelevante Störung)
- Problemmeldung / Problem Management
  - Problem (Problem-Meldung)
- Änderungsantrag / Change Management
  - Change (Änderungsantrag)
  - Change - Emergency (Änderungsantrag - Notfall)
- Notfallplan / Business Continuity Management
  - Business Continuity Preparation (Erstellung Notfallpläne)

### **Tipp**

Hinterfragen Sie geschaffene Abläufe in regelmäßigen Abständen. Passen Sie diese an, indem Sie "Ballast" abwerfen und Prozesse verschlanken. Manchmal ergibt eine Überprüfung auch, dass Prozesse anders oder falsch genutzt werden. Trauen Sie sich zu, derartige Prozesse ggf. komplett abzuschaffen. ITIL Practices sollen Ihnen helfen, Aufgaben schnell, unkompliziert und effizient abzarbeiten.

### 11.1.2.1 Ticketvorlagen

Das Add-on beinhaltet für jeden der o. g. Prozesse eine separat konfigurierte Ticketvorlage. Diese finden Sie beim Anlegen eines neuen Tickets unter der Vorlagengruppe "IT Aufträge". Die gewählte Vorlage bestimmt den weiteren Prozessverlauf.

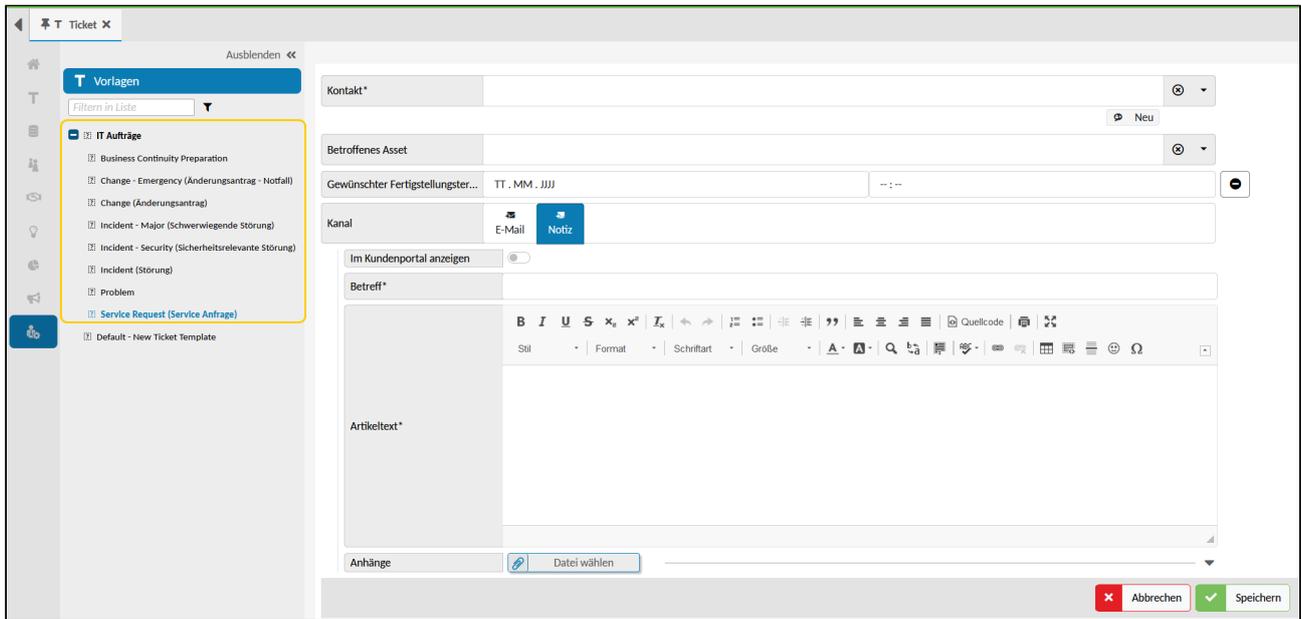


Abb.: Ticketvorlagen für ITIL Practices im Agentenportal

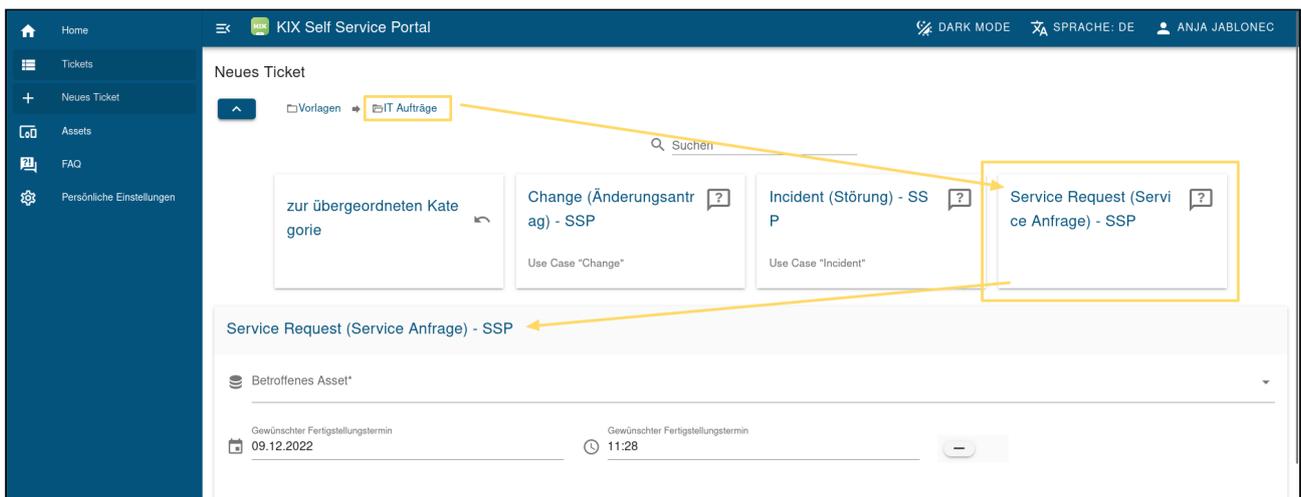


Abb.: Ticketvorlagen, die das Add-on "ITIL Practices" im SSP mitbringt

### 11.1.2.2 Ticketaktionen

Das Add-on "ITIL Practices" ändert die Konfigurationen verschiedener Standard-Ticketaktionen. So werden bspw. die Aktionen "Ticket bearbeiten" oder "Schließen" ausgeblendet, um einen korrekter Prozessverlauf sicherzustellen.

Zudem implementiert "ITIL Practices" eine Reihe von Ticketaktionen, die für die Bearbeitung erforderlich sind. Wann und unter welchen Voraussetzungen eine Aktion am Ticket zur Verfügung steht, ist vom gewählten Prozess und vom Prozessverlauf abhängig. Der Prozessverlauf orientiert sich zudem am Status des Tickets. Das Add-on bringt dafür mehrere neue Ticketstatus mit.

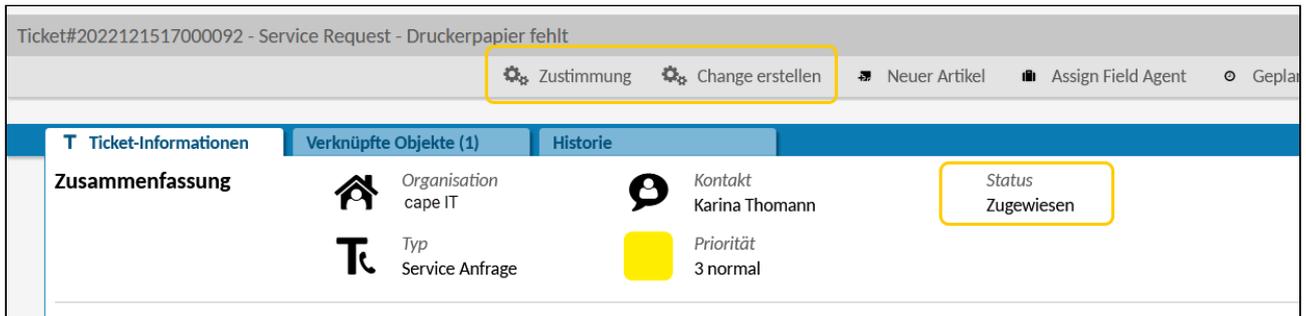


Abb.: Vom Ticketstatus abhängende Ticketaktionen

Die Konfiguration der Aktionen berücksichtigt im Auslieferungszustand nur Standardnutzer.

### Bearbeitungsstand

Die mit dem Add-on ausgelieferten Ticketaktionen enthalten alle das Feld "Bearbeitungsstand" in Form einer Checkliste. Jeder Punkt auf der Checkliste entspricht einem Prozessschritt, der unter Angabe eines Zustands beantwortet werden kann. Je nach gewähltem Zustand ändert sich der Bearbeitungsstand (erkennbar am Fortschrittsbalken) und der Ticketstatus.

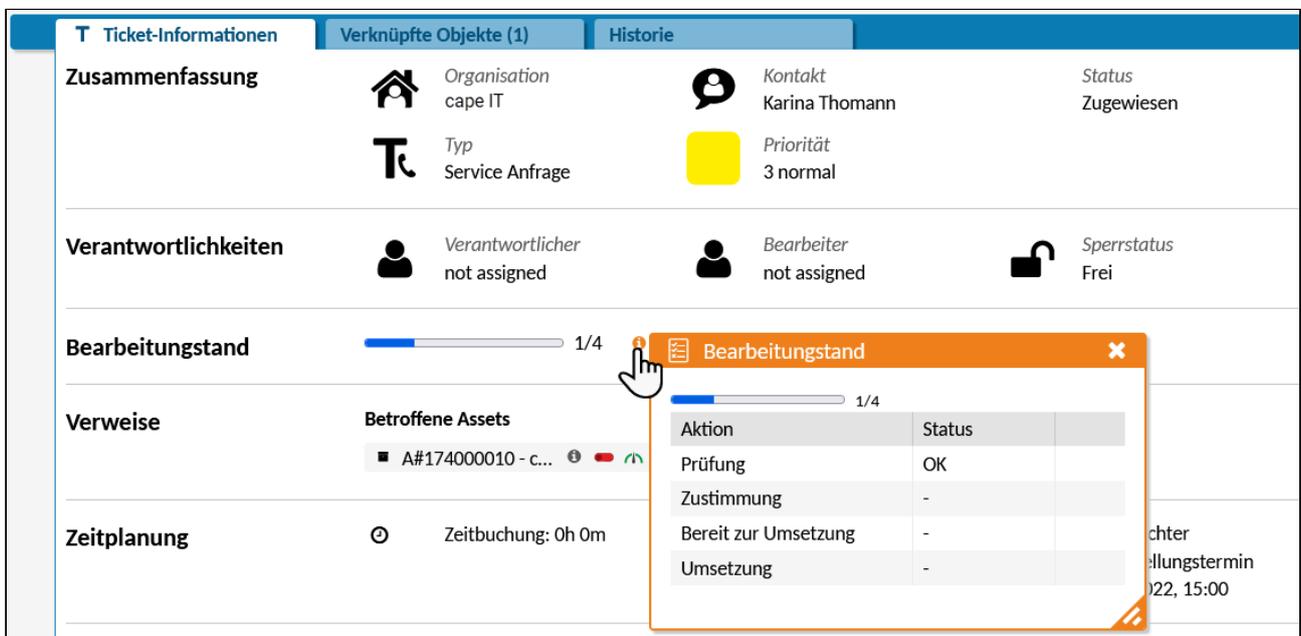
Status	Bedeutung	Bearbeitungsstand
OK	Okay / Erledigt / Genehmigt	Wird hochgezählt, da gültige Antwort.
NOK	Nicht Okay / Nicht ausgeführt / Nicht genehmigt	Wird hochgezählt, da gültige Antwort.
PENDING	Warten-Status / Warten auf Rückmeldung / Zurückgestellt	Wird nicht hochgezählt, da Schwebezustand.
n.a.	keine Angabe / Angabe nicht erforderlich / keine Aussage getroffen	Wird hochgezählt, da z. B. "keine Aussage getroffen" auch eine gültige Antwort ist.
-	unbeantwortet / keine Auswahl am Checklistenpunkt getroffen	Wird nicht hochgezählt.

Im Beispiel einer Serviceanfrage erfolgt zunächst die Prüfung des Sachverhalts. Um diesen zu bestätigen, erhält der Checklistenpunkt "Prüfung" den Zustand OK. Der Prozessschritt der Prüfung ist somit erledigt und das Ticket wechselt in den nächsten Prozessschritt. Analog verhält es sich bei allen weiteren Prozessschritten (Checklistenpunkten), sodass das Ticket im Prozessverlauf vorangetrieben wird. Sind alle Prozessschritte abgearbeitet, kann das Ticket abgeschlossen werden. Wird ein Prozessschritt mit NOK, -, n.a. oder mit PENDING beantwortet, so wird der Prozess nicht mehr vorangetrieben.

Die am Ticket verfügbaren Aktionen sind abhängig vom jeweiligen Bearbeitungsstand. Das bedeutet, am Ticket stehen stets die Aktionen bereit, die für den jeweiligen Prozessschritt relevant sind (s. o. Ticketaktionen).

**⚠ Hinweis:** Der Prozessverlauf kann nicht rückgängig gemacht werden. Eine Änderung am Status des Tickets ist rückwirkend nicht möglich; der gespeicherte Bearbeitungsstand bleibt erhalten, auch wenn die einzelnen Zustände geändert werden. Damit wird ein korrekter Prozessverlauf sichergestellt. Ausnahme: Die Ablehnung einer Lösung führt zurück zum Prozessschritt "Zustimmung".

Der Bearbeitungsstand eines Tickets ist auch am Fortschrittsbalken in der Ticket Detailansicht ersichtlich. Ein Klick auf das Info-Symbol zeigt die Details an.



The screenshot shows the 'Ticket-Informationen' tab with various fields. The 'Bearbeitungsstand' section features a progress bar at 1/4 and an information icon. The tooltip window displays the following data:

Aktion	Status
Prüfung	OK
Zustimmung	-
Bereit zur Umsetzung	-
Umsetzung	-

Abb.: Bearbeitungsstand eines Tickets in der Ticket Detailansicht

### 11.1.3 Prozess 1: Serviceanfrage

Bei einer Serviceanfrage handelt es sich in der Regel um eine Unterbrechung einer Serviceverfügbarkeit. Eine Serviceanfrage kann bspw. sein:

- Die Erledigung von Aufgaben durch andere Abteilungen
  - Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien
  - Beschaffung von Hardware
- Kundenanfragen
  - das Zurücksetzen eines Kennworts
  - Zugriff auf Anwendungen.

#### 11.1.3.1 Ablaufschema einer Serviceanfrage

KIX behandelt eine Serviceanfrage nach folgendem Schema und stellt mit dem Add-on "ITIL Practices" die dafür benötigten Ticketvorlagen, Ticketstatus, Aktionen etc. bereit.

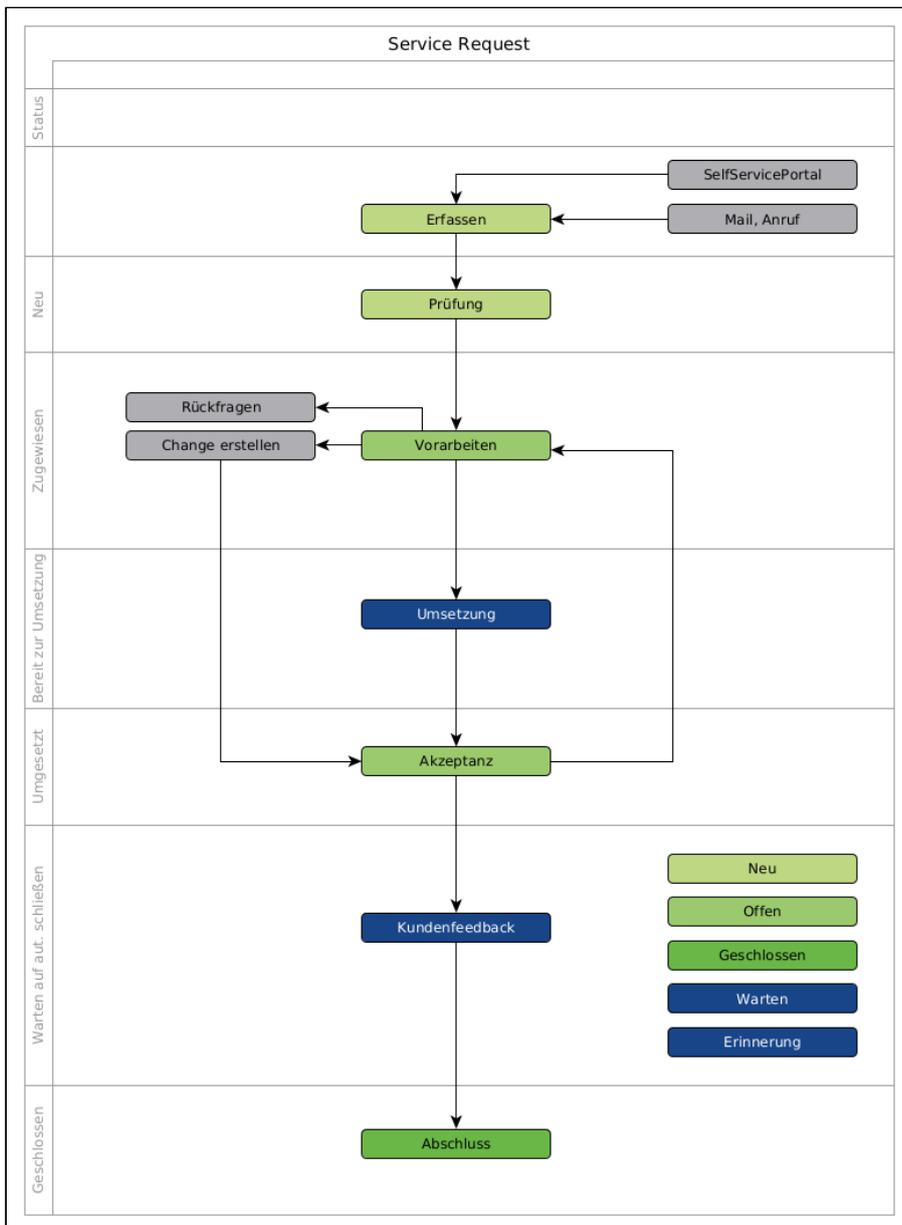


Abb.: Ablaufschema des Prozesses "Service Anfrage"

### 1. Erfassen

Zunächst wird die Serviceanfrage (z. B. Bereitstellung von Verbrauchsmaterial) erfasst und ein neues Ticket dazu erstellt. Zur Erfassung der Serviceanfrage dient die Ticketvorlage "Service Request (Service Anfrage)".

Mit dem Speichern wechselt das Ticket in den nächsten Prozessschritt "Prüfung" und erhält die Standardwerte für Priorität (normal) und Status (neu).

## 2. Prüfung

Bei der Prüfung wird der Sachverhalt geprüft und dem zuständigen Bearbeiter zugewiesen. Dazu steht die Aktion "Unter Review" am Ticket zur Verfügung. Sie öffnet einen Dialog, in dem u. a. der zuständige Bearbeiter ausgewählt und die Priorität neu gesetzt werden kann.

Erhält der Prozessschritt "Prüfung" den Zustand OK, wird mit dem Speichern das Ticket

- in den nächsten Prozessschritt "Vorarbeiten" überführt,
- dem Team des gewählten Bearbeiters zugewiesen,
- der Ticketstatus auf "zugewiesen" gesetzt.

## 3. Vorarbeiten

Ist die Serviceanfrage zugewiesen, kann deren Umsetzung vorbereitet werden. Möglicherweise ist eine Beschaffung und somit ein weiteres Ticket (Kind) erforderlich (s. unten "Abzweig zum Change Prozess"). Ist die Beschaffung erfolgt, kann auch die Umsetzung erfolgen. Dazu steht am Ticket die Aktion "Bereit zur Umsetzung" zur Verfügung (One-Klick-Aktion ohne Dialog). Die Verwendung der Aktion gibt das OK für die Umsetzung, sodass das Ticket in den nächsten Prozessschritt überführt wird. Der Ticketstatus wechselt dabei auf "bereit zur Umsetzung".

## 4. Umsetzung

Sind die nötigen Vorarbeiten (z. B. Bestellung des Verbrauchsmaterials) abgeschlossen, kann die Serviceanfrage umgesetzt werden. Am Ticket steht dafür die Aktion "Umsetzung" zur Verfügung. Sie öffnet einen Dialog, um das Ergebnis und/oder Notizen zur Umsetzung am Ticket zu hinterlegen. Beispielsweise, um bei einer fehlgeschlagenen Umsetzung die Gründe dafür zu notieren.

Wird die Umsetzung mit OK beantwortet, erhält das Ticket den Status "umgesetzt". Im nächsten Prozessschritt kann die Lösung akzeptiert oder abgelehnt werden.

## 5. Akzeptanz

Ist die Umsetzung erfolgt (z. B. das Verbrauchsmaterial ist ausgeliefert), kann die Lösung akzeptiert (z. B. richtiges Verbrauchsmaterial) oder aber auch abgelehnt (z. B. falsches Verbrauchsmaterial) werden. Am Ticket stehen dazu die gleichnamigen Ticketaktionen zur Verfügung.

Wird die Lösung abgelehnt, wird das Ticket auf den 3. Prozessschritt ("Vorarbeiten") zurückgesetzt, sodass der Prozessverlauf erneut starten kann.

Wird die Lösung akzeptiert, gilt der Prozess als abgeschlossen. An dieser Stelle kann ein Kundenfeedback eingeholt werden. Das Ticket wird in den Status "warten auf automatisch schließen" gesetzt.



### Abzweig zum Change Prozess

Wird am Ticket die Aktion "Change erstellen" bereitgestellt, ermöglicht dies einen Prozess-Abzweig. Bspw. wenn für eine Serviceanfrage Beschaffungsmaßnahmen (z. B. Bestellung von Verbrauchsmaterial) erforderlich sind. Die Aktion erstellt ein weiteres Ticket (Kind) und verknüpft dieses mit dem Quellticket (Eltern).

## 11.1.4 Prozess 2: Störung

Beim Prozess einer Störung handelt es sich in der Regel um die Unterbrechung eines Services oder um ein ungeplantes Ereignis, welches zum Ausfall eines Services führt. Ziel ist es, den normalen Servicebetrieb schnellstmöglich wieder herzustellen.

Eine Störung kann bspw. sein:

- Funktionsbeeinträchtigungen eines Webservers
- eine unterbrochene Strom- oder Datenverbindung
- ein von einem Gerät gemeldete Fehlermeldung
- Ausfall einer Geschäftsanwendung
- ein Cyberangriff
- defekte Hardware oder Betriebsmittel
- u.v.a.m.

### 11.1.4.1 Ablaufschema einer Störung

Wird eine Störung gemeldet, kann in KIX ein Ticket nach dem Prozess "Störung" angelegt werden. Der Prozess einer Störung verläuft dabei nach folgendem Schema:

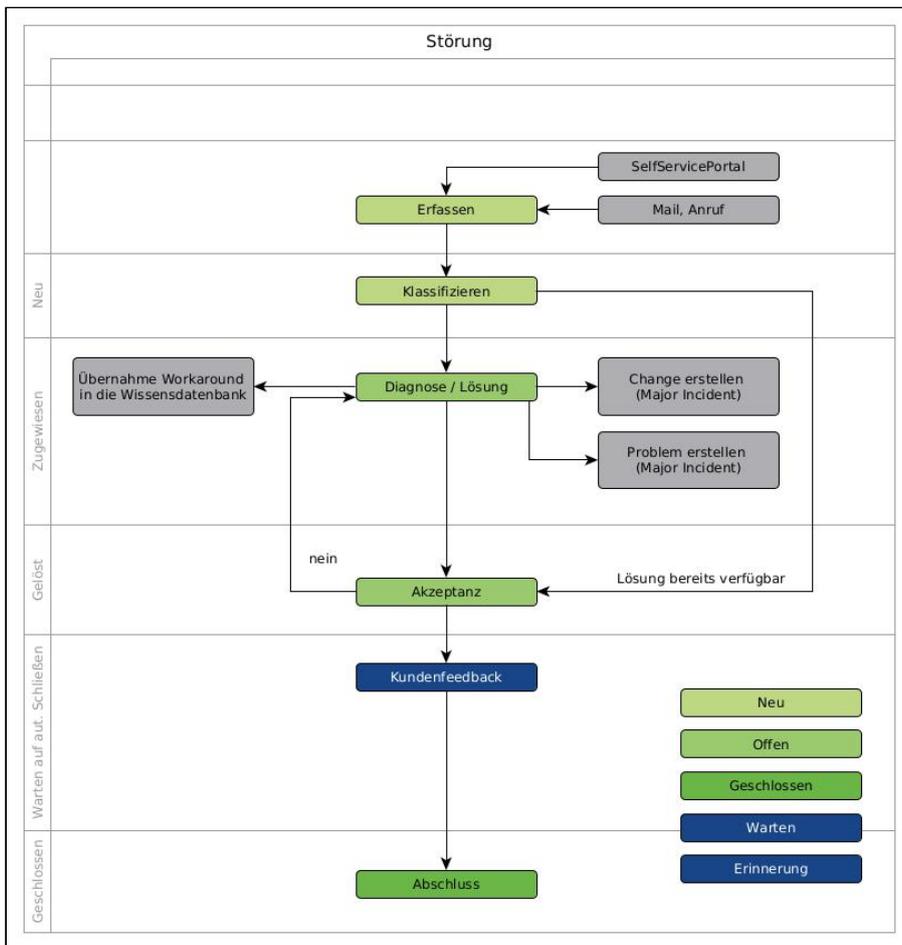


Abb.: Ablaufschema des Prozesses "Störung"

## 1. Erfassen

Das Add-on "ITIL Practices" unterscheidet nach der Art einer Störung:

- Incident (Störung).
- Incident - Major (Schwerwiegende Störung)
- Incident - Security (Sicherheitsrelevante Störung)

Das Add-on stellt zu jeder dieser Störungsarten eine gleichnamige Ticketvorlage bereit.

Mit dem Speichern erhält das Ticket die Standardwerte für Priorität (normal) und Status (neu). Im nächsten Prozessschritt - beim Klassifizieren des Tickets - kann das Ticket anders bewertet werden.

## 2. Klassifizieren

Durch Klassifizieren wird der Schweregrad der Störung angegeben und die Dringlichkeit des Tickets eingestuft. Diese richtet sich nach den Auswirkungen der Störung. Am Ticket ist dazu die Aktion "Klassifizierung" verfügbar. Im sich öffnenden Dialog können u. a. die Auswirkungen klassifiziert, die Priorität geändert, die Symptome beschrieben und das Ticket dem zuständigen Bearbeiter zugewiesen werden. Die Priorität des Tickets kann nach dem Klassifizieren nicht mehr geändert werden.

Nach dem Speichern erhält das Ticket den Status "zugewiesen" und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Diagnose" oder "Lösung".

## 3. Diagnose

Durch Diagnose wird die Ursache der Störung benannt. Am Ticket ist dazu die Aktion "Diagnose" verfügbar. Ist die Diagnose mit OK bestätigt, erhält das Ticket den Status "in Arbeit". Die Aktion "Diagnose" steht weiterhin am Ticket zur Verfügung, sodass Änderungen bspw. an der Auswirkung oder Ergänzungen zu Symptom/Ursache vorgenommen werden können.

Der Prozessschritt "Diagnose" kann bei vorhandener Lösung übersprungen werden, bspw. wenn die Störung bereits behoben wurde. Verwenden Sie dann die Ticketaktion "Lösung".

## 4. Lösung

Am Ende des Störungs-Prozesses steht die Lösung. Am Ticket ist dazu eine gleichnamige Ticketaktion verfügbar. Im sich öffnenden Dialog können u. a. angegeben werden:

- Lösungsbeschreibung: z. B. durchgeführte Arbeiten, Hinweise zur Nichtdurchführbarkeit etc.
- Workaround: Beschreibung eines alternativen Vorgehens oder einer Behelfslösung. Ist ein Workaround angegeben, wird automatisch ein FAQ Eintrag erstellt.
- Abschlusscode: Spezifizierung der Lösung (abgeschlossen, nicht abgeschlossen usw.)

Ist ein Abschlusscode gewählt und der Bearbeitungsstand der Lösung mit OK beantwortet, erhält das Ticket den Status "gelöst" und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Akzeptanz".

## 5. Akzeptanz

Ist die Störung gelöst (positiv oder negativ), kann die Lösung abgelehnt oder akzeptiert werden. Am Ticket stehen dazu die gleichnamigen Ticketaktionen zur Verfügung.

- Wird die Lösung akzeptiert, gilt der Prozess als erfolgreich abgeschlossen. Das Ticket wird in den Status "warten auf automatisch schließen" gesetzt.
- Wird die Lösung abgelehnt, wird das Ticket auf den 3. Prozessschritt (Diagnose/Lösung) zurückgesetzt. Das Ticket erhält den Status "zugewiesen", sodass der Prozessverlauf erneut starten kann.



#### Abzweig zum Change Prozess

Wird am Ticket die Aktion "Change erstellen" bereitgestellt, ermöglicht dies einen Prozess-Abzweig zum Change Management, bspw. wenn Beschaffungsmaßnahmen erforderlich sind (z. B. Bestellung neuer Servertechnik). Die Aktion erstellt ein weiteres Ticket (Kind) und verknüpft dieses mit dem Quellticket (Eltern).

#### Abzweig zum Problem Prozess

Die Ticketaktion "Problem erstellen" steht bei schwerwiegenden Störungen (Incident - Major) zur Verfügung. Sie ermöglicht einen Prozess-Abzweig zum Problem Management, bspw. wenn ein häufig wiederkehrender Defekt Ursache für die Störung ist. Die Aktion öffnet einen Dialog zum Anlegen eines neuen Artikels und erstellt parallel dazu ein weiteres Ticket vom Typ "Problem".

## 11.1.5 Prozess 3: Problem

Bei einem Problem handelt es sich i.d.R. um die (mögliche) Ursache für (wiederkehrende) Störungen (Incident). Das Problem Management kümmert sich um die Identifizierung und Verwaltung dieser Ursachen. Ziele sind hierbei die dauerhafte Problemlösung und Vermeidung kostspieliger Störungen sowie Sicherung des Wissens über (bekannte) Probleme.

Ein Problem kann bspw. sein:

- eine geänderte Konfigurationsdatei
- Ursachen für einen beschädigten Datenbankeintrag
- Softwarefehler
- u.v.a.m.

### 11.1.5.1 Ablaufschema des Prozesses Problem

Liegt basierend auf den Richtwerten von ITIL®4 ein Problem vor, kann in KIX ein entsprechendes Prozessticket "Problem" angelegt werden. Das Problem Management in KIX verläuft dabei nach folgendem Schema:

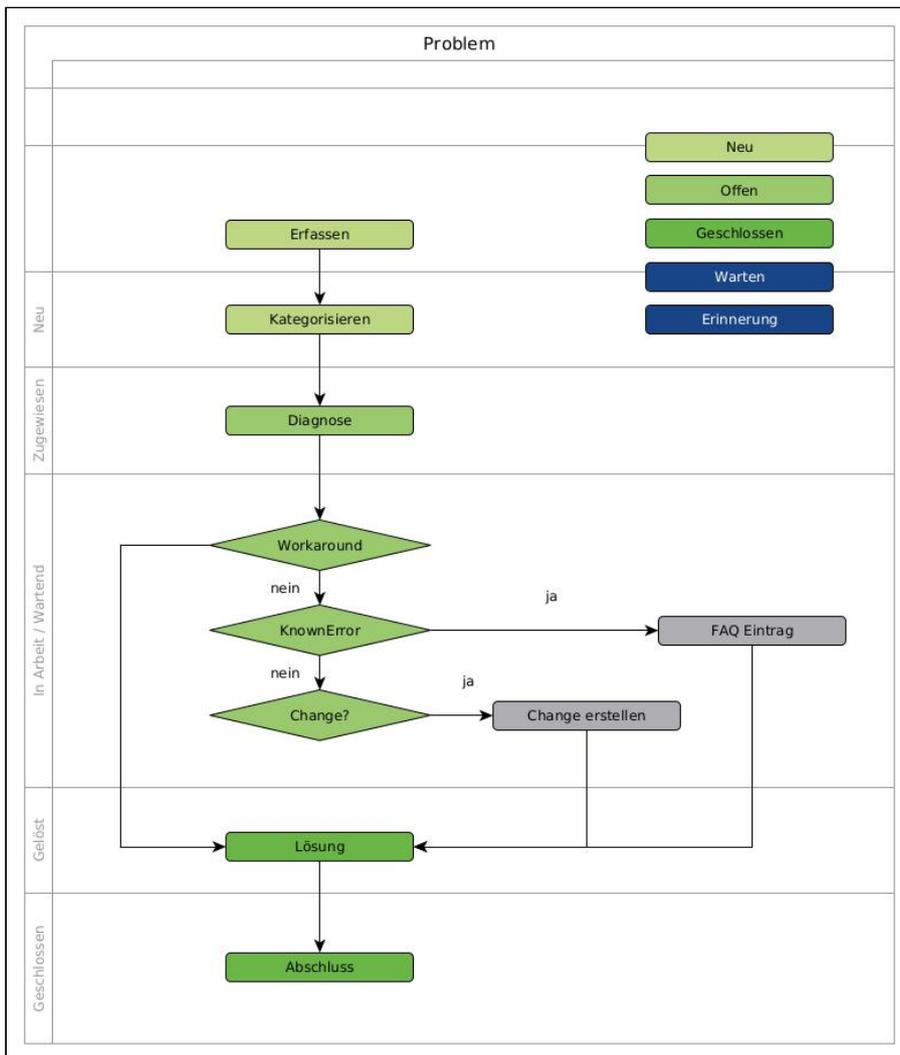


Abb.: Ablaufschema des Prozesses "Problem"

## 1. Erfassen

Die Erfassung eines Problems kann auf verschiedenen Wegen erfolgen:

- manuell: unter Verwendung der Ticketvorlage "Problem"
- automatisiert: bei Verwendung der Ticketaktion "Problem" (Prozess: schwerwiegende Störung) .

Das erstellte Ticket erhält die Standardwerte für Priorität (normal) und Status (neu) und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Kategorisierung".

## 2. Kategorisieren

Das Kategorisieren des Tickets hilft, das Problem zu bewerten und ihm eine Steuergröße zu geben. Am Ticket existiert dazu die Aktion "Kategorisieren". Sie öffnet einen Dialog indem u. a. Priorität, Auswirkungen

und Fehlerkategorie bestimmt werden können. Die Auswirkungen richten sich nach der Art der Beeinträchtigung des Services. Die Fehlerkategorie dient der Einordnung des Problems in Themenbereiche.

Wird die Kategorisierung mit OK beantwortet, erhält das Ticket den Status "zugewiesen" und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Diagnose".

### 3. Diagnose

Die Diagnose dient dem Identifizieren des Problems und dessen Bestätigung bzw. Ablehnung. Am Ticket existiert dazu die die Aktion "Diagnose". Das Ergebnis der Diagnose wird im Feld "Problemstatus" angegeben.

Ist dies erfolgt und die Diagnose mit OK bestätigt, erhält das Ticket mit dem Speichern den Status "in Arbeit".

Die Aktion "Diagnose" steht weiterhin am Ticket zur Verfügung, sodass Änderungen bspw. am Problemstatus oder Ergänzungen zu Symptom/Ursache vorgenommen werden können.

Der Prozessschritt "Diagnose" kann bei vorhandener Lösung übersprungen werden. Verwenden Sie dann die Ticketaktion "Lösung".

### 4. Known Error

Ein Known Error ist ein Fehler mit bekannter Ursache. Für solche Fehler kann ein FAQ-Eintrag erzeugt werden. Dafür steht am Ticket die Aktion "Known Error" zur Verfügung. Sie erstellt anhand der im Ticket hinterlegten Informationen automatisch - ohne Dialog - einen FAQ Eintrag und verknüpft diesen mit dem Ausgangsticket.

### 5. Lösung

Konnte das Problem gelöst werden oder existiert ein Workaround zum Problem, kann das Ticket geschlossen werden. Dies erfolgt unter Verwendung der Ticketaktion "Lösung". Im sich öffnenden Dialog können u. a. angegeben werden:

- Lösungsbeschreibung: z. B. durchgeführte Arbeiten, Hinweise zur Nichtdurchführbarkeit etc.
- Workaround: Beschreibung eines alternativen Vorgehens oder einer Behelfslösung. Ist ein Workaround angegeben, wird automatisch ein FAQ Eintrag erstellt.
- Problemstatus: Der Problemstatus muss angegeben werden, wenn der Prozessschritt "Diagnose" übersprungen wurde.

Ist der Problemstatus gesetzt und der Bearbeitungsstand der Lösung mit OK beantwortet, wird das Ticket direkt geschlossen. Der Prozessschritt der Akzeptanz entfällt.

### Abzweig zum Change Prozess

Wird am Ticket die Aktion "Change erstellen" bereitgestellt, ermöglicht dies einen Prozess-Abzweig zum Change Management. Die Aktion öffnet einen Dialog zum Anlegen eines neuen Artikels und erstellt parallel dazu ein weiteres Ticket vom Typ "Change". Beide Tickets werden als Eltern-Kind-Beziehung miteinander verknüpft.

## 11.1.6 Prozess 4: Änderungsantrag

Dem Änderungsantrag (Change) werden organisatorische oder infrastrukturelle Veränderungen zugeordnet, welche direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben können.

Eine Änderung kann bspw. sein:

- der Austausch eines Geräts
- Einführung neuer Services
- u. a. m.

### 11.1.6.1 Ablaufschema eines Änderungsantrags

KIX behandelt einen Change Prozess nach folgendem Schema und stellt mit dem Add-on "ITIL Practices" die dafür benötigten Ticketvorlagen, Ticketstatus, Aktionen etc. bereit.

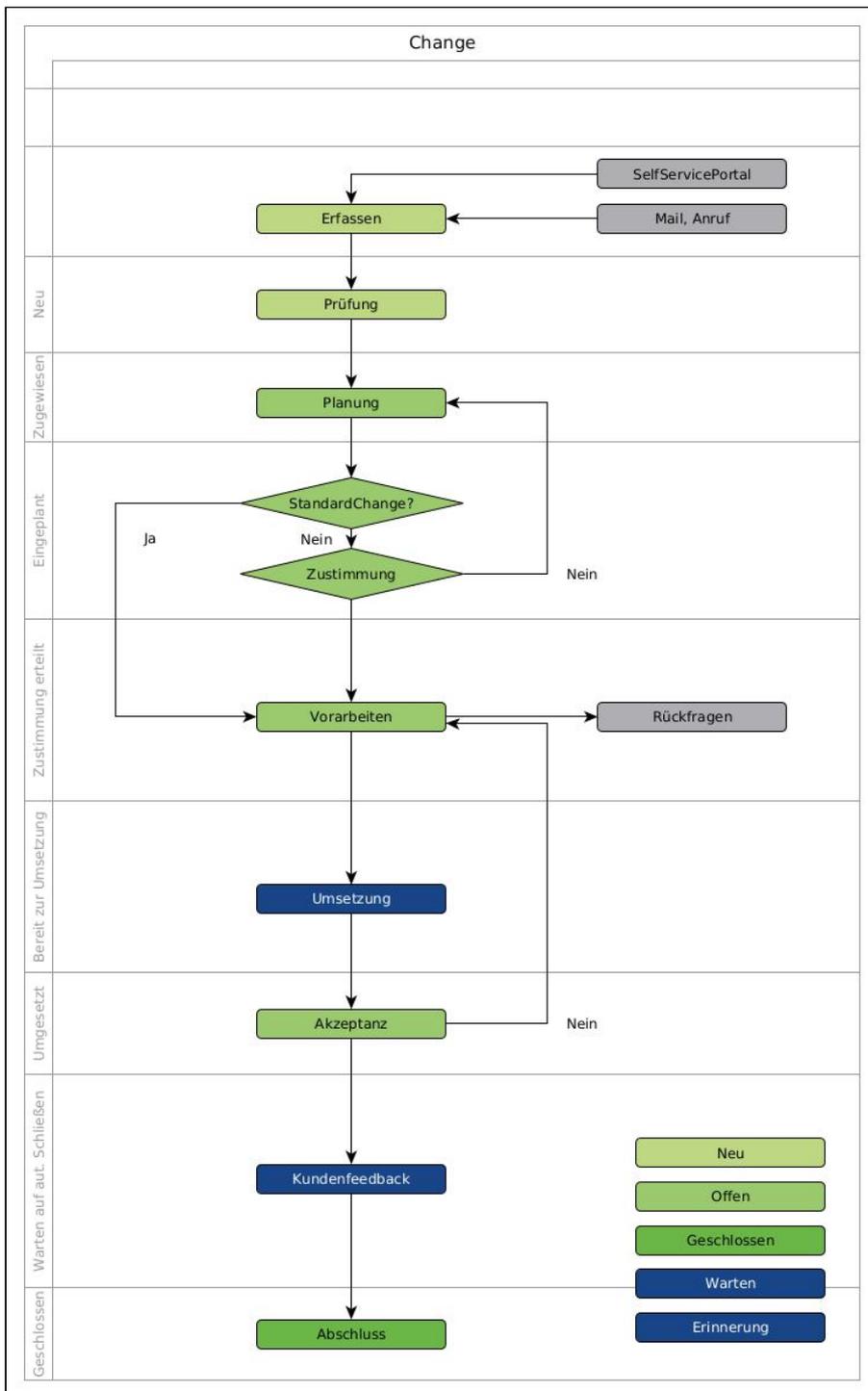


Abb.: Ablaufschema eines "Change" Prozesses in KIX

### 1. Erfassen

Das Add-on "ITIL Practices" unterscheidet nach der Art eines Änderungsantrags:

- Change (Änderungsantrag): übliche Änderungen mit niedrigem oder erhöhtem Risiko

- Change Emergency (Änderungsantrag - Notfall): Änderungen aufgrund eines unerwarteten Fehlers, der umgehend behoben werden muss

Das Add-on stellt zu jeder dieser Störungsarten eine gleichnamige Ticketvorlage bereit. Der Ablauf ist für beide Change-Prozesse gleich.

Im Bereich Geschäftsszenario können

- die *Gründe* für den Antrag
- die *Vorteile*, die die Änderung mitbringt
- voraussichtliche *Umsetzungskosten*
- und mögliche *Alternativen*

notiert werden.

Die Erfassung eines Änderungsantrags kann auf verschiedenen Wegen erfolgen:

- manuell: unter Verwendung der entsprechenden Ticketvorlage
- automatisiert: bei Verwendung der Ticketaktion "Change erstellen".

Das erstellte Ticket erhält die Standardwerte für Priorität (normal) und Status (neu) und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Prüfung".

## 2. Prüfung

Bei der Prüfung wird der Sachverhalt geprüft und mögliche Risiken eingeschätzt. Dazu steht die Aktion "Prüfung" am Ticket zur Verfügung. Im sich öffnenden Dialog können mehrere Risiken notiert werden.

Die Auswahl im Feld "Standard Change" klassifiziert die Änderung:

- Standard Change - ja:
  - Übliche Änderungen, risikoarm, häufig wiederkehrend, vorab genehmigt (bspw. Austausch eines Headsets)
  - Überspringt den Prozessschritt "Zustimmung"
- Standard Change - nein:
  - Änderungen mit erhöhtem Risiko oder hohem finanziellen Aufwand (bspw. Austausch des Backupserver)
  - Erfordert Zustimmung

Wird der Prozessschritt mit OK abgeschlossen, erhält das Ticket den Status "zugewiesen" und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Planung".

## 3. Planung

Bei der Planung erfolgt eine Einschätzung der Kosten und die Betrachtung eventueller Möglichkeiten, die Änderungen rückgängig zu machen. Dies kann unter Verwendung der Ticketaktion "Planung" angegeben werden.

Wird der Prozessschritt mit OK abgeschlossen, erhält das Ticket den Status "eingeplant" und wechselt in den nächsten Prozessschritt "Zustimmung".

#### 4. Zustimmung

Für Änderungsanträge mit erhöhtem Risiko oder finanziellem Aufwand bedarf es vor der Umsetzung einer Zustimmung. Die Ticketaktion "Zustimmung" steht daher an Tickets zur Verfügung, die kein Standard-Change sind (s. Prüfung). Die Aktion öffnet einen Dialog, in dem im Bearbeitungsstand die Zustimmung erteilt werden kann.

Bei Zustimmung (OK) wechselt das Ticket in den Status "Zustimmung erteilt" und in den nächsten Prozessschritt "Bereit zur Umsetzung".

Bei Ablehnung (NOK) verbleibt das Ticket im Prozessschritt "Zustimmung" bis diese erteilt wurde und erhält den Status "eingeplant".

#### 5. Bereit zur Umsetzung

Ist der Änderungsantrag genehmigt, kann dessen Umsetzung vorbereitet werden. Das Ticket befindet sich in einem Wartestatus bis bspw. alle Rückfrage geklärt sind und wechselt nach Klick auf die Ticketaktion "Bereit zur Umsetzung" in den nächsten Prozessschritt "Umsetzung".

#### 6. Umsetzung

Nachdem bspw. der Austausch der Hardware vollständig erfolgt ist, gilt die Umsetzung als abgeschlossen. Am Ticket existiert dazu die Ticketaktion "Umsetzung". Sie öffnet einen Dialog zur Dokumentation der Umsetzung.

Wird die Umsetzung mit OK beantwortet, erhält das Ticket den Status "umgesetzt". Im nächsten Prozessschritt kann die Lösung abgelehnt oder akzeptiert werden.

#### 7. Akzeptanz

Abschließend kann das Ergebnis der Umsetzung abgelehnt oder akzeptiert werden. Am Ticket stehen dazu die gleichnamigen Ticketaktionen zur Verfügung.

- Wird die Lösung abgelehnt, wird das Ticket auf den 3. Prozessschritt (Planung) zurückgesetzt, sodass der Prozessverlauf erneut starten kann.
- Wird die Lösung akzeptiert, gilt der Prozess als abgeschlossen. Das Ticket wird in den Status "warten auf automatisch schließen" gesetzt.

## 11.1.7 Prozess 5: Notfallplan

Notfallpläne dienen dazu, bei Unterbrechungen von Geschäftsabläufen oder Services den Geschäftsbetrieb am Laufen zu halten. Anhand der als FAQ vorliegenden Notfallpläne kann rasch Abhilfe geschaffen werden.

### 11.1.7.1 Ablaufschema für Notfallpläne

KIX behandelt Notfallpläne nach folgendem Schema und stellt mit dem Add-on "ITIL Practices" die dafür benötigten Ticketvorlagen, Ticketstatus, Aktionen etc. bereit.

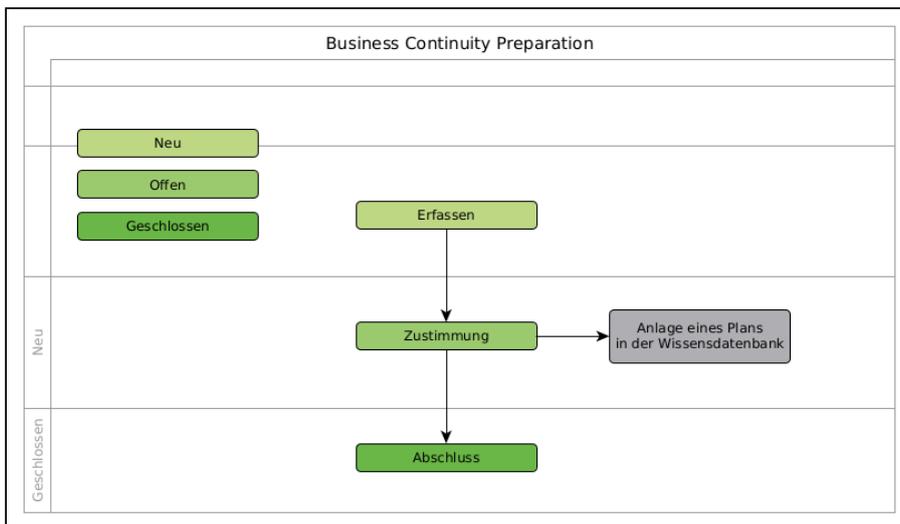


Abb.: Ablaufschema Prozess "Notfallpläne"

#### 1. Erfassen

Zum Erfassen eines Notfallplans dient die Ticketvorlage "Business Continuity Preparation". In sich öffnenden Dialog können u. a. die im Notfall abzuarbeitenden Aufgabenschritte hinterlegt werden.

Nach dem Speichern erhält das Ticket die Standardwerte für Priorität (normal) und Status (neu). Im nächsten Prozessschritt kann die Zustimmung erteilt werden.

#### 2. Zustimmung

Damit der vorbereitete Notfallplan in den FAQ hinterlegt wird, muss diesem zugestimmt werden. Dazu existiert am Ticket die Aktion "Zustimmung". Sie öffnet einen Dialog, in dem die Zustimmung erteilt werden kann oder abgelehnt werden kann.

Bei Zustimmung wird ein neuer FAQ Eintrag erstellt.

Bei Ablehnung bleibt das Ticket im Prozessschritt "Zustimmung", sodass der Notfallplan geändert und zu einem späteren Zeitpunkt akzeptiert werden kann.



### 3. Abschluss

Durch die Zustimmung zu einem Notfallplan erhält dieser den Status "erstellt". Variierend je nach kundenspezifischer Definition sind im Anschluss Maßnahmen und Arbeitsschritte zu ergänzen, um den Notfall zu beheben. Das bildet den Abschluss dieses Prozesses.

## 11.2 Wartungsplan

Das Add-on "KIX Wartungsplan" (im Folgenden "Wartungsplan") unterstützt Sie bei wiederkehrenden Wartungsaufgaben. Es ermöglicht Ihnen die Verwaltung wiederkehrender Aufgaben zu den im Asset-Management dokumentierten Geräten, Verträgen oder Betriebsmittel.

Anwendung findet es vor allem bei:

- Planung, Ausführung und Dokumentation von Wartungen
- Erinnerung/Verlängerung von Verträgen, Zertifikaten, Genehmigungen und gesetzlichen Prüffristen, bspw.:
  - regelmäßige Prüfungen gemäß BGV/GUV-V A 3
  - regelmäßige Inspektionen von Maschinen, Fahrzeugen, Produktionsanlagen
- Darstellung von Nichtverfügbarkeiten von Betriebsmitteln
- Automatisches Erstellen von Aufgabenbeschreibungen und Wartungsaufträgen
- Digitales Gerätelogsbuch/Objektlebenslauf

Basierend auf Ihren frei definierten Wartungsplänen generiert das Add-on die anstehenden Wartungsaufgaben und erstellt zum Zeitpunkt der Planungsfälligkeit die entsprechenden Tickets. Übersichtliche Listen und Kalender informieren Sie über die anstehenden, geplanten und abgeschlossenen Wartungsaufgaben. Somit behalten Sie den Überblick über alle Wartungsaufgaben und können diese der Fälligkeit entsprechend und vollständig dokumentiert durchführen.

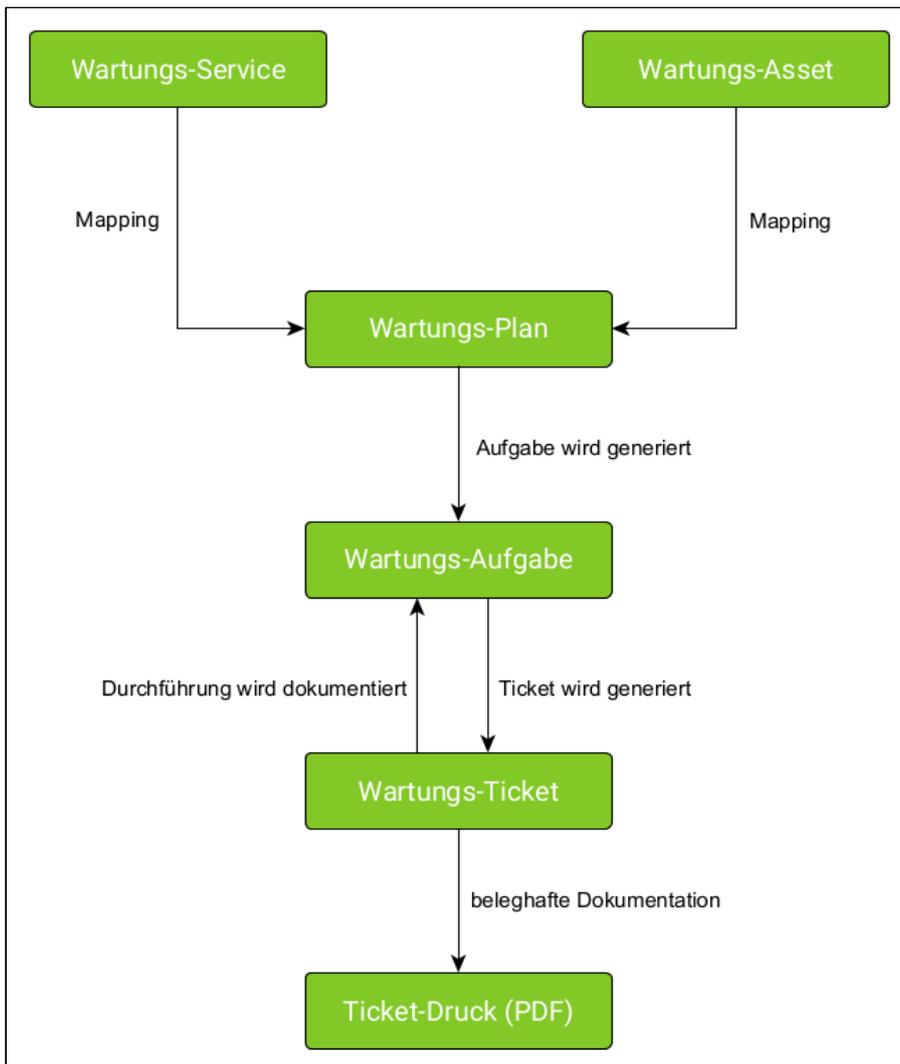


Abb.: Ablaufschema Add-on "KIX Maintenance Plan"

### 11.2.1 Wartungs-Service

Ein Wartungsservice definiert, WAS die Wartung beinhaltet. Er beschreibt die am Asset auszuführende Leistung (z. B. alle rotierenden Getriebeteile fetten).

Jeder Wartungsservice ist ein Asset der Assetklasse "Service" und somit Teil des Servicebaums. Daher werden Wartungsservices als Assets der Assetklasse "Service" angelegt.

### 11.2.2 Wartungs-Asset

Ein Wartungs-Asset definiert das WO der Wartung. Wartungs-Assets sind alle Assets, die einer (regelmäßigen) Wartung zu unterziehen sind. Das kann jedes im System vorhandene Asset sein, aber auch ein Service (z. B. Prüfung Lebenszyklus).

## 11.2.3 Wartungs-Plan

Der Wartungsplan ist das Herzstück der Planung. Er definiert das WIE der Wartung. Hier erfolgt die Verknüpfung von Wartungs-Service und Wartungs-Asset und es wird festgelegt, *WAS WO* und *WANN* geplant ist. Wartungspläne werden im Modul "Wartungsplan" angelegt und verwaltet.

### 11.2.3.1 Verknüpfung

Ein Wartungsplan ist im einfachsten Fall dadurch gekennzeichnet, dass ein Wartungs-Service und ein Wartungs-Asset existieren und einander zugeordnet werden. Die Zuordnung kann erfolgen durch

- explizite Zuordnung eines Wartungsservices zu einem konkreten Asset
- Zuordnung eines Wartungsservices zu verschiedenen Assets, die bestimmte Bedingungen erfüllen (z. B. alle Assets der Klasse Computer, des Herstellers XYZ, seit 01.01.2023 in Betrieb)

**i** Aufgrund dieser Flexibilität werden auch zukünftige Assets, die die Kriterien erfüllen, im Wartungsplan berücksichtigt, ohne dass der Wartungsplan angepasst werden muss.

### 11.2.3.2 Zeitplanung

Im Wartungsplan kann außerdem der Zeitplan festgelegt werden:

- wie oft die Wartung durchgeführt werden soll (Periodizität)
- die Dauer der Vorausplanung (Projection Days)
- der Zeitpunkt der Ticketerstellung (Planning Days)
- der Gültigkeitszeitraum des Wartungsplans
- der Planungstyp
  - Zeitplan basiert (Schedule Based)
  - Fertigstellung basiert (Completion Based)

### 11.2.3.3 Ticketvorlagen

Bei der Einrichtung des Wartungsplans kann die zu verwendende Ticketvorlage ausgewählt werden. Die Ticketvorlage wird vom System verwendet, um zum gegebenen Zeitpunkt die Wartungs-Tickets zur Einplanung der Wartungsaufgabe zu erstellen. Entsprechend der Vorlagenkonfiguration werden somit das beauftragte Team, die Inhalte der Aufgabenbeschreibung, FAQ-Verweise u. a. Angaben für die Umsetzung der Wartung definiert.

## 11.2.4 Wartungs-Aufgaben

KIX prüft einmal täglich die Liste der Wartungspläne. Dabei wird geprüft, welche Aufgaben es für welche Wartungspläne innerhalb der nächsten  $n$  Tage gibt. Im Ergebnis dieser Prüfung werden die Wartungsaufgaben ermittelt und erstellt. Die Wartungsaufgaben werden sowohl im Modul

"Wartungsplan" (Liste und Kalender) als auch an den jeweiligen Assets und Services angezeigt. Diese Prüfung kann jederzeit auch manuell ausgelöst werden, z. B. nach Änderungen an einem Wartungsplan.

Wartungsaufgaben (5)								
<input type="checkbox"/>	Service	Status	Fälligkeitsdatum (P...)	Fälligkeitsdatum F...	Ticketnummer	Ticketstatus	Tickettitel	Fertigstellungster...
<input type="checkbox"/>	Service 1	abgebrochen	23.06.2023	07.07.2023	2023063017000028	geschlossen	Maintenance Service ...	
<input type="checkbox"/>	Service 1	erledigt	16.06.2023	30.06.2023	2023063017000019	geschlossen	Maintenance Service ...	30.06.2023, 12:58
<input type="checkbox"/>	Service 1	planned	30.06.2023	14.07.2023	2023063017000037	neu	Maintenance Service ...	
<input type="checkbox"/>	Service 1	projected	07.07.2023	21.07.2023				
<input type="checkbox"/>	Service 1	projected	14.07.2023	28.07.2023				

Abb.: Liste der Wartungsaufgaben am Asset

### **i** Info

**Bitte beachten Sie:** Wartungsaufgaben sind keine Tickets! Wartungsaufgaben informieren lediglich über geplante Wartungen und dienen der Wartungsdokumentation. Die Tickets für die Durchführung der Wartung werden zu einem späteren Zeitpunkt (wie im Wartungsplan definiert) erstellt.

Die Wartungsaufgaben sind das Kernelement der Wartungsdokumentation (Wartungshistorie). Hier werden alle Informationen zusammengeführt:

- das konkrete Asset, welches gewartet wird/wurde
- den konkreten Wartungsservice, der ausgeführt wird/wurde
- das Datum der Planungsfälligkeit
  - An diesem Tag sollte das Ticket erstellt werden.
- das geplante Ausführungsdatum
  - An diesem Tag sollte die Wartung durchgeführt werden.
- der tatsächliche Ausführungszeitpunkt
  - Zeitpunkt, an dem die Wartung tatsächlich ausgeführt wurde.
- der Status der Wartungsaufgabe
  - projiziert | projected: Erstellte Wartungsaufgabe, die voraussichtlich in einem Wartungsticket münden wird.
  - geplant | planned: Aufgabe, für die bereits ein Wartungsticket erstellt wurde.
  - erledigt | done: Wartungsticket wurde geschlossen (nicht abgebrochen).
  - abgebrochen | canceled: Wartungsticket wurde abgebrochen.

## 11.2.5 Wartungsticket

Wartungstickets sind Tickets, welche das System unter Anwendung der am Wartungsplan hinterlegten Angaben erstellt. Sie dienen der Einplanung und anschließenden Durchführung der Wartungsaufgabe.

Der Mechanismus zur Prüfung und Erstellung der Wartungsaufgaben überprüft auch die Fälligkeit der Wartungsaufgaben und erstellt einige Tage vor Ablauf der Fälligkeit (wie im Wartungsplan definiert) die zugehörigen Wartungstickets.

Wartungstickets werden angezeigt:

- am jeweiligen Asset
- am jeweiligen Service
- im Modul "Wartungsplan" (Kalender und Liste)
- im Ticket Dashboard

Nach dem Erstellen des Wartungstickets wechselt der Status der Wartungsaufgabe von "projected | projiziert" zu "planned | geplant".

Nach erfolgter Durchführung der Wartung kann das Ticket geschlossen werden. Mit dem Schließen des Tickets werden der gewählte Abschlusscode und - sofern "erledigt" - der Fertigstellungszeitpunkt zurück an die Wartungsaufgabe geschrieben.

Für die belegte Dokumentation der Wartung kann das Wartungsticket als PDF heruntergeladen und bei Bedarf gedruckt und abgeheftet werden.

## 11.2.6 Ablauf eines Wartungsplans

Jede Wartung ist ein Dienst im Servicekatalog. Daher werden die Wartungsservices in der Assetklasse "Service" angelegt, sodass sie im Modul "Wartungsplan" zur Verfügung stehen.

Im Modul "Wartungsplan" werden die Wartungspläne erstellt und dabei die Wartungsservices mit den entsprechenden Assets verknüpft. KIX erstellt anhand der definierten Wartungspläne einmal am Tag die daraus resultierenden Wartungsaufgaben.

Im Wartungsplan ist u.a. definiert, zu welchem Zeitpunkt die Tickets für die durchzuführende Wartung erstellt werden sollen. Zu diesem Zeitpunkt generiert KIX die Tickets zur Durchführung der Wartung. Ihr Admin kann die dafür vom System zu verwendenden Ticketvorlagen frei konfigurieren.

Die Durchführung der Wartung wird an der Wartungsaufgabe dokumentiert, indem u.a. der jeweilige Status und die Daten zu Fälligkeit und Fertigstellung hinterlegt werden.

Das Modul "Wartungsplan" befindet sich in der Menüleiste unter . Nach Anklicken des Moduls sehen Sie eine Übersicht aller bisher angelegten Wartungspläne.

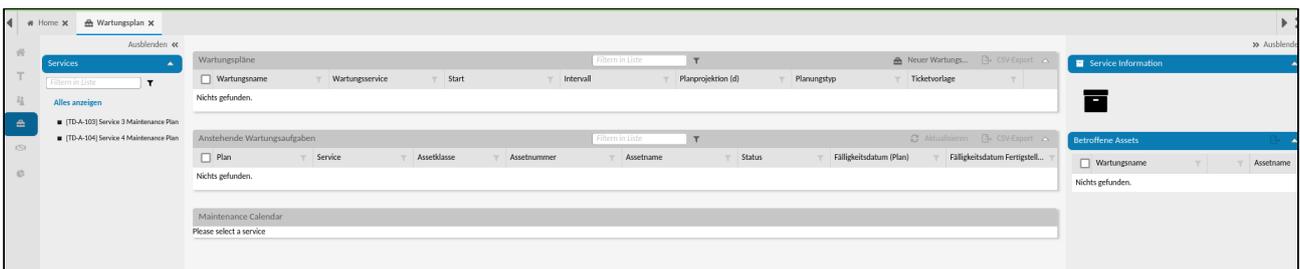


Abb.: Modul "Wartungsplan" direkt nach Installation

Am linken Bildrand befindet sich das Menü zu diesem Modul. In einer Baumstruktur sind alle Services zu finden, innerhalb derer Sie einen Wartungsplan anlegen können. Benötigen Sie einen Service, der noch nicht angelegt ist, legen Sie ein neues Asset der Assetklasse "Service" an.

Im Dashboard stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Filter	Hier besteht die Möglichkeit die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Neuer Wartungsplan	Durch Anklicken des Buttons öffnet sich das Formular zum Erstellen eines neuen Wartungsplans.

<p>CSV Export</p>	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Wartungsplan in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
<p>Aktualisieren</p>	<p>Durch Anklicken des Buttons bringen Sie die anstehenden Wartungsaufgaben auf den aktuellen Stand. Der Button ist nur aktiv, wenn Sie einen Service bzw. den Wartungsplan ausgewählt haben.</p> <p>⚠ Die Aktualisierung betrifft nur projizierte Aufgaben, die noch kein Ticket besitzen! Wartungen, welche sich bereits im Status "geplant" befinden, werden nicht geupdated.</p>
<p>🔍 (Filter in jeder Spalte)</p>	<p>Hier besteht die Möglichkeit, die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie dazu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

### 11.2.6.1 Sidebars

Neben dem Dashobard stehen Ihnen Sidebars zur Verfügung, die Sie bei Bedarf ein- bzw. ausblenden können.

#### **Service Information**

Hierin finden Sie alle im System hinterlegten Informationen zum ausgewählten Service des Wartungsplans wie z. B. den geplanten (zeitlichen) Aufwand.

#### **Betroffene Assets**

Hier sehen Sie alle vom Wartungsplan betroffenen Assets. Die Ansicht ist abhängig vom beim Erstellen des Wartungsplan gewählten Variante: "Betroffenes Asset" (Einzelanzeige) oder "Suchprofil" (Anzeige aller betroffenen Assets).

### 11.2.6.2 Wie erstelle ich einen Wartungsplan?

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

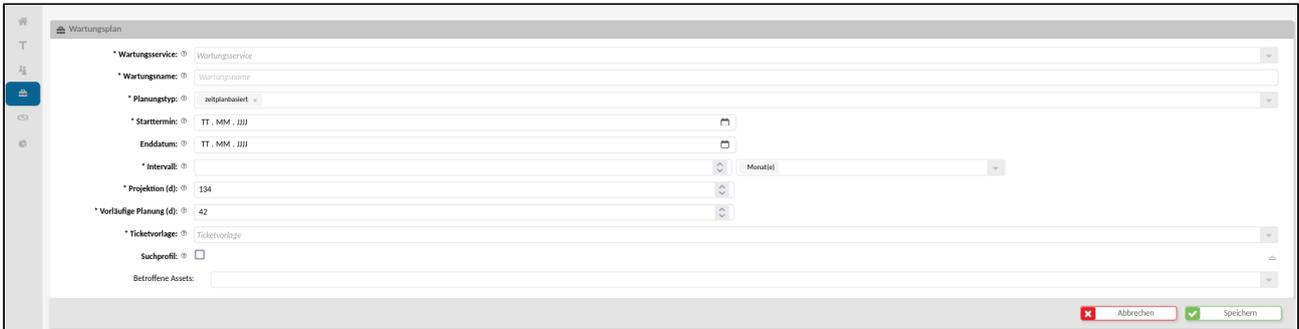


Abb.: Formular "Neuer Wartungsplan"

Felder, die mit einem \* versehen sind, sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

Feld	Inhalt						
Wartungsservice	Wählen Sie aus einem Drop Down Menü, den Wartungsservice, welcher der Leistung aus dem Serviceangebot entspricht, die für die Wartung benötigt wird.						
Wartungsname	Vergeben Sie einen eindeutigen Namen für den Wartungsplan.						
Planungstyp	<p>Hierüber definieren Sie, auf welchem zeitlichen Intervall die Wartung beruht.</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>zeitbasiert</td> <td>Orientiert sich an einem festen Zeitplan bzw. einer Frist.</td> </tr> <tr> <td>abschlussbasiert</td> <td>Hängt von der Fertigstellung der vorhergehenden Wartung ab.</td> </tr> <tr> <td>Wochentag pro Monat basierend</td> <td>Erfolgt immer an einem bestimmten Tag pro Monat.</td> </tr> </tbody> </table>	zeitbasiert	Orientiert sich an einem festen Zeitplan bzw. einer Frist.	abschlussbasiert	Hängt von der Fertigstellung der vorhergehenden Wartung ab.	Wochentag pro Monat basierend	Erfolgt immer an einem bestimmten Tag pro Monat.
zeitbasiert	Orientiert sich an einem festen Zeitplan bzw. einer Frist.						
abschlussbasiert	Hängt von der Fertigstellung der vorhergehenden Wartung ab.						
Wochentag pro Monat basierend	Erfolgt immer an einem bestimmten Tag pro Monat.						
Starttermin	Geben Sie das Datum an, ab welchem Tag erstmals Planungsaufgaben fällig werden.						

Feld	Inhalt
Enddatum	Geben Sie das Datum an, an welchem Tag letztmalig Planungsaufgaben fällig werden. Die Angabe ist optional. Lassen Sie diese weg, läuft der Wartungsplan ohne zeitliche Begrenzung.
Intervall	<p>Legen Sie fest, mit welcher Frequenz die Wartung fällig wird. Die Form muss dabei folgenden Muster folgen: "&lt;Anzahl&gt;y &lt;Anzahl&gt;m &lt;Anzahl&gt;w &lt;Anzahl&gt;d" (Bsp. "2y" = "aller 2 Jahre"; "1m" = "jeden Monat"; "27d" = "aller 27 Tage").</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>i Exkurs: Beispiel zu Intervall Wochentag pro Monat basierend</b></p> <p>Der Wartungsplan wird am <b>13.7.23</b>, einem Donnerstag erstellt. Dies ist zeitgleich das <b>Startdatum</b> des Wartungsplans.</p> <p>Die Wartungsaufgaben sollen jeden <b>3. Dienstag</b> eines jeden <b>4. Monats</b> geplant werden.</p> <p>Die Ausführungen erfolgen am:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Ausführung 18.7.23 (Das ist der 3. Dienstag <b>im Startmonat und nach dem Startdatum 13.7.</b>),</li> <li>• 2. Ausführung 21.11.23 (3. Dienstag 4 Monate später) sowie</li> <li>• 3. Ausführung 19.03.24 (3. Dienstag 8 Monate später).</li> </ul> </div>
Projektion (d)	Vorschaudauer: Geben Sie die Anzahl der Tage ausgehend von heute ein, für die Aufgaben erstellt werden sollen.
Vorläufige Planung (d)	Geben Sie die Anzahl der Tage vor der Fälligkeit einer Wartung ein, an der ein Ticket erstellt werden soll. Die Planungsaufgabe wechselt damit von "projiziert" zu "geplant". Die Aufgabe erhält ein Ticket.
Ticketvorlage	<p>Wählen Sie eine Ticketvorlage aus, die zur Planung der Wartungsaufgabe verwendet werden soll. Damit werden z. B. das beauftragte Team, Inhalte der Aufgabenbeschreibung, FAQ-Verweise sowie weitere Angaben für die Umsetzung der Wartung vor ausgefüllt.</p> <p><b>i</b> Steht Ihnen keine für Ihre Belange entsprechende Vorlage zur Verfügung, wenden Sie sich an Ihren Admin.</p>

Feld	Inhalt
Suchprofil	<p>Legen Sie Asset-Suchprofile an, um diesen Wartungsplan auch auf später erstellte Geräte anzuwenden, ohne diese nochmals explizit auswählen zu müssen. Alle Assets, die diesem Suchprofil entsprechen, unterliegen dem Wartungsplan bei Vorausschau und Planung. Aktivieren Sie das Suchprofil durch Anklicken des Schalters.</p> <p>Einmal pro Tag wird das Suchprofil automatisch aktualisiert.</p>
Betroffene Assets	<p>Geben Sie an, welches Asset bzw. welche Assets von diesem Wartungsplan betroffen sind. Durch Eingabe von mindestens drei Zeichen wird die Suche gestartet.</p>

**i** Sie können entweder ein betroffenes Asset eingeben oder aber ein Suchprofil erstellen. Speichern Sie das Formular zum Schluss ab. Es erscheint in der Übersicht.

#### Berechnung der Zeitpunkte von Wartungsaufgaben

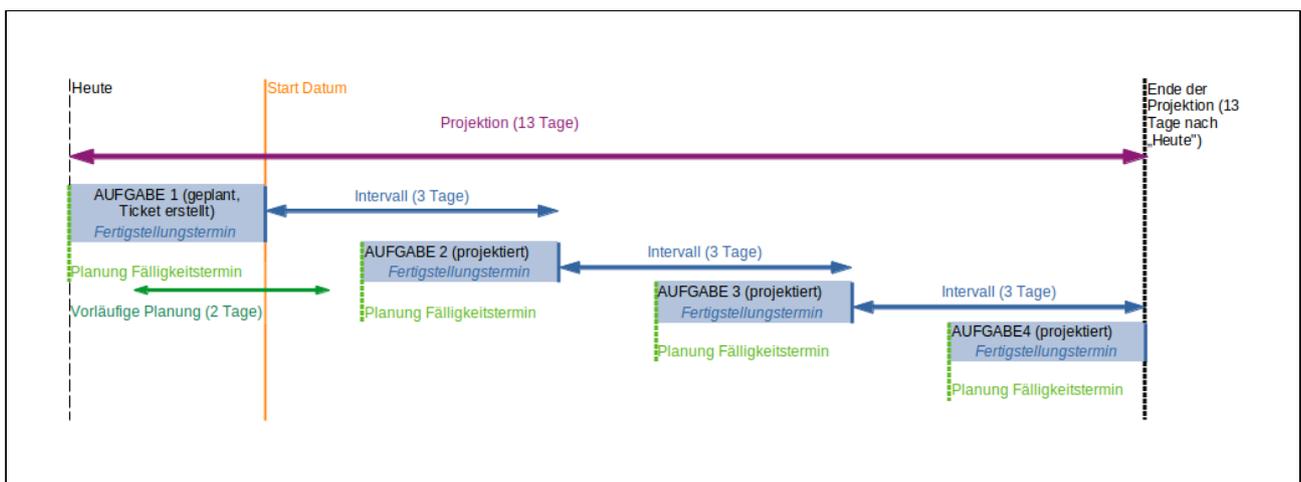


Abb.: Grafische Darstellung zur Berechnung der Zeitpunkte von Wartungsaufgaben

### 11.2.6.3 Übersicht eines Wartungsplans

Nach dem Erstellen eines Wartungsplanes **1** berechnet das System alle eingegebenen Werte und zeigt an:

- **2** geplante Wartungen (zu diesen existiert bereits ein Ticket, basiert auf Eingabe im Feld "Projektion" beim Erstellen des Wartungsplans)
- **3** projizierte Wartungen (hier wurden noch keine Tickets erstellt, basiert auf Eingabe im Feld "Vorläufige Planung" beim Erstellen des Wartungsplans)
- im Kalender **4** geplante und **5** projizierte Wartungen

The screenshot displays the 'Wartungsplan' (Maintenance Plan) interface. At the top, a table shows the plan details: 'Reinigung Büro Etage 4' with a weekly interval starting on 04.09.2023. Below this, a table lists 'Anstehende Wartungsaufgaben' (Pending Maintenance Tasks) with columns for Plan, Service, Asset Class, Asset Number, Asset Name, Status, and Due Dates. The tasks are categorized as 'geplant' (planned) or 'projiziert' (projected). A calendar view for September 2023 shows the weekly schedule with red markers for planned tasks and yellow markers for projected tasks. Annotations 1-5 highlight specific elements: 1 points to the plan header, 2 to a planned task row, 3 to a projected task row, 4 to a planned task in the calendar, and 5 to a projected task in the calendar.

Abb.: Beispiel zu Übersicht eines Wartungsplans

Wenn Sie eine Ticketnummer innerhalb des Kalenders anklicken, öffnet sich eine Ticket Infokarte mit Direktverlinkung zu Wartungsticket und zu wartenden Asset.

Maintenance Calendar						
September 2023   KW 35-39						
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag			
28	29	30	31			
4	<div data-bbox="418 544 857 779" style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p><b>Reinigung Büros - Reinigung Büros Etage 4</b></p> <p>Voraussichtliches Datum: 04.09.2023</p> <p><b>Ticket</b>  <a href="#">Ticket#2023090217000021-Maintenance Reinigung Büros - [TD-A-050] First SLA-Asset</a></p> <table border="0"> <tr> <td><b>Plan Beginn</b></td> <td><b>Plan Ende</b></td> </tr> <tr> <td>04.09.2023, 08:00</td> <td>04.09.2023, 21:00</td> </tr> </table> <p><b>Asset (Gebäude)</b>  <a href="#">A#177000001 - [TD-A-050] First SLA-Asset</a></p> </div>	<b>Plan Beginn</b>	<b>Plan Ende</b>	04.09.2023, 08:00	04.09.2023, 21:00	7
<b>Plan Beginn</b>	<b>Plan Ende</b>					
04.09.2023, 08:00	04.09.2023, 21:00					
11			14			

Abb.: Ticket Infokarte zu geplanter Wartung

### 11.2.6.4 Wartungsticket in der Detailansicht

Öffnen Sie das Wartungsticket, sehen Sie folgende wartungsbezogene Informationen in der Detailansicht:

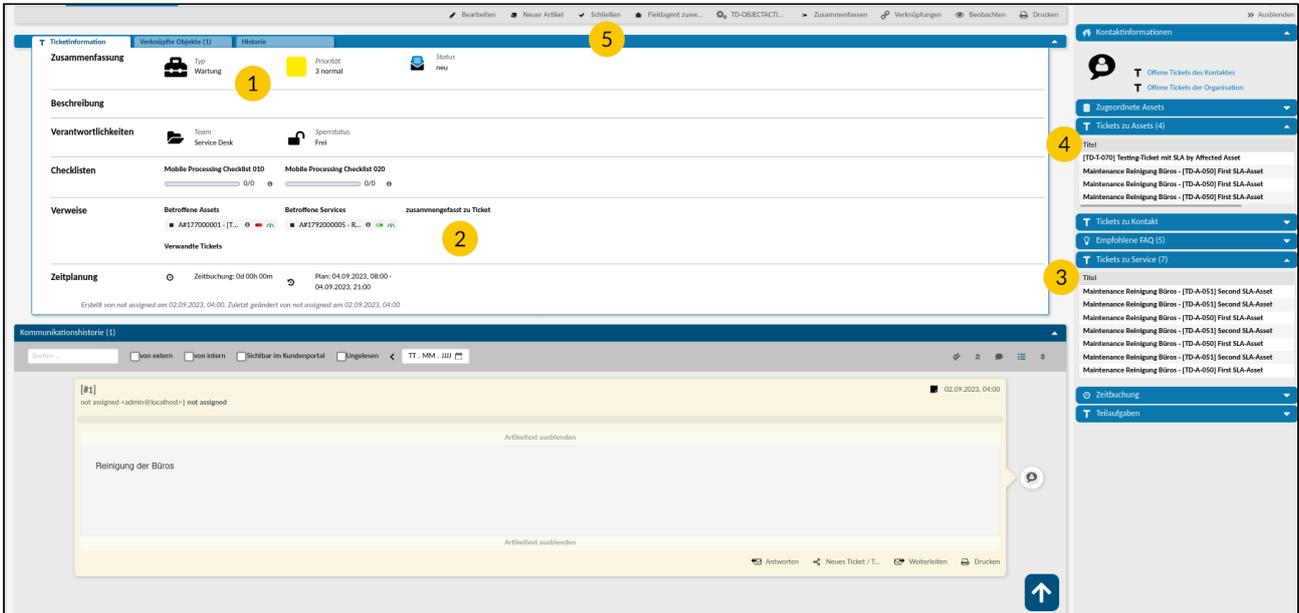


Abb.: Beispiel zu Detailansicht eines Wartungstickets

<b>1</b>	Die Zusammenfassung zeigt, dass es sich um ein Ticket des Typs "Wartung" handelt. Priorität- und Stauseinstellungen können aus der verwendeten Ticketvorlage stammen.
<b>2</b>	Checklisten entstammen ebenfalls der verwendeten Ticketvorlage, sind aber optional. Die Verweise auf das betroffene Asset und den betroffenen Service basieren auf den Angaben aus der Erstellung des Wartungsplans.
<b>3</b>	Die Sidebar "Tickets zu Service" zeigt weitere offene Tickets zum in den Verweisen genannten "Betroffenen Service".
<b>4</b>	Die Sidebar "Tickets zu Assets" zeigt weitere offene Tickets zum in den Verweisen genannten "Betroffenen Asset".

5

Der "Ticket schließen" Button öffnet einen Dialog mit

- Auswahl des Kanals, worüber die Info am Ticket verschickt/dokumentiert wird
  - E-Mail, öffnet zusätzliche Auswahl "Sichtbar im Kundenportal"
  - Notiz, öffnet zusätzliche Auswahl "Sichtbar im Kundenportal"
  - Kein Kanal
- "Zeit buchen" Option
- zwei zur Auswahl stehenden Abschlusscodes, welche durch abschließendes "Speichern" im Wartungsplan dokumentiert werden:
  - erledigt
  - abgebrochen



**i** Liegt Ihrem Wartungsplan ein abschlussbasierter Planungstyp zu Grunde, hängt die Erstellung des nächsten Wartungstickets direkt vom erledigt geschlossenen Ticket ab.

### 11.2.6.5 Von Wartung betroffene Assets in Detailansicht

Öffnen Sie das von der Wartung betroffene Asset, sehen Sie folgende wartungsbezogene Informationen in der Detailansicht:

The screenshot displays the 'Asset Information' section for 'AP17000001 - [TD-A-050] First SLA-Asset'. It includes tabs for 'Asset Information', 'Workshop Objects (5)', and 'History'. The 'Asset Information' tab shows details like 'Name', 'Aktueller Verwendungszustus', and 'Aktueller Verfallstatus'. Below this is a table of 'Wartungsaufgaben (9)' with columns for Service, Status, Fälligkeitstermin (Plan), Fälligkeitstermin (Fertigst.), Ticket Nummer, Ticketstatus, Tickettitel, and Fertigstellungstermin. A yellow circle '1' highlights a row in this table.

The 'Versionsübersicht (1)' section shows a table with columns for Version, Erstellt am, Erstellt von, and Baswert auf Klassendefinition. A yellow circle '2' highlights a row in this table.

The 'Maintenance Calendar' section shows a calendar for 'September 2023 | KW 35-39'. It displays dates from 28 to 8. A red box with a yellow circle '3' highlights a date (the 2nd) with the text 'Voraussichtliche Wartung Reinigung Böros ->'. A blue circle '2' highlights a date (the 6th) with a red dot and a ticket number.

Abb.: Beispiel zu Detailansicht eines von Wartung betroffenen Assets

<b>1</b>	In der Lane "Wartungsaufgaben" sehen Sie sämtliche geplanten und projizierten Wartungen. Aufgaben zu denen bereits Ticket bestehen, finden Sie ebenfalls im Tab "Verknüpfte Objekte".
<b>2</b>	Analog zum Kalender im Wartungsplan Modul sehen Sie geplante Aufgabe mit der entsprechenden Ticketnummer am auszuführenden Tag. Durch Anklicken öffnet sich auch hier eine Ticket Infokarte mit Direktverlinkungen.
<b>3</b>	Analog zum Kalender im Wartungsplan Modul sehen Sie projizierte Aufgabe farblich hinterlegt am auszuführenden Tag. Durch Anklicken öffnet sich hier ebenso eine Ticket Infokarte mit Direktverlinkungen.

## 11.3 Das Auftragsmanagement

Mit KIX können ein Vielzahl umfassender Prozesse abgebildet werden, beispielsweise im Rahmen des Auftragsmanagements. Wie dies geht und welche Möglichkeiten die Software bietet, stellen wir Ihnen hier am Beispiel eines Beschaffungsantrags für ein Headset und dessen Abarbeitung vor.

### 11.3.1 1. Bedarfsmeldung

Der erste Schritt ist die Meldung einer Bedarfsanfrage. Mit dieser Bedarfsanfrage wird das Ticket für den Beschaffungsprozess angelegt. Dies kann in KIX entweder

- automatisch erfolgen, z. B. über
  - eine eingehende E-Mail
  - durch den Kunden im Self Service Portal
  - oder über ein in einem Intranet eingebundenem Web-Formular.
- manuell erfolgen, indem der Agent bei einem eingehenden Anruf das Ticket selbst erstellt.

In unserem Beispiel wird das Ticket durch den Kunden über das KIX Self Service Portal erzeugt.

Dazu wählt der Antragsteller, Herr Max Test, im Self Service Portal die Ticketvorlage "Neubeschaffung" aus. Diese Vorlage wurde im Vorfeld durch den Administrator im Admin Modul von KIX Pro angelegt, um die Erfassung zu erleichtern (s. auch "Exkurs"). Der Antragsteller trägt in die Vorlage alle geforderten Informationen ein, wie bspw. seinen Namen, das zu beschaffende Objekt (Headset) und den Benachrichtigungstext mit der Erläuterung des Bedarfs.

Mit dem Speichern des Formulars wird die Anfrage automatisiert als Ticket an die Mitarbeiter des Serviceteams "Beschaffung" gesendet, welche für Anfragen dieser Art verantwortlich sind. Diese können das Ticket in ihrem Team-Ordner im KIX Agentenportal einsehen, prüfen und bearbeiten. Für diese Mitarbeiter verwenden wir nachfolgend den Begriff "Servicemitarbeiter".

**i Exkurs**

Automatische Antwort einrichten

Über den erfolgreichen Eingang der Anfrage kann eine automatische Rückantwort generiert und versendet werden. Dafür richtet der Administrator einen entsprechenden **Job** ein. Jobs werden im Admin Modul unter *KIX > Automatisierung > Jobs* konfiguriert. Da die Antwort nach dem Erstellen eines Tickets gesendet werden soll, empfiehlt sich als ausführendes Event "TicketCreate". Anhand von Filtern im Job kann eingeschränkt werden, unter welchen Voraussetzungen die Antwort gesendet wird. Beispielsweise nur dann, wenn ein Ticket im Team "Beschaffung" eingeht und im Ticketbetreff "Beschaffungsantrag" steht.

Ticketvorlage für das Self Service Portal anlegen

Administratoren können im Admin Modul des KIX Agentenportals eine **Vorlage** anlegen, welche nur die zum Zweck der Bedarfsmeldung benötigten Formularfelder enthält (Menü *Ticket > Vorlagen*). Sie können die Konfiguration der Vorlage so gestalten, dass sie im Self Service Portal zur Verfügung steht, bereits den Ticketbetreff "Beschaffungsantrag" enthält und sich um die korrekte Zuweisung zum Team "Beschaffung" kümmert. Auf diese Weise können Prozessabläufe standardisiert und effektiv gesteuert werden.

Schnellfunktionen anlegen

Der Servicemitarbeiter soll das Ticket über eine Schnellfunktion klassifizieren und einem anderen Mitarbeiter zuweisen können. Dazu kann der Administrator eine **Ticketaktion** anlegen. Die Aktion kann so konfiguriert werden, dass nur die dafür erforderlichen Ticketparameter in der Aktion zum Bearbeiten angezeigt werden oder schon vorausgefüllt sind. Aktionen stellen damit die Funktionen für die prozessorientierte Verwendung von KIX bereit. Aktionen werden im Admin Modul des KIX Agentenportals im Menü *Ticket > Aktionen* konfiguriert.

Individuelle (Geräte-)Status anlegen

Administratoren können individuelle Asset-Status anlegen, damit Servicemitarbeiter bspw. Geräte als "defekt" oder "abgeschrieben" deklarieren können. Dies erfolgt im Admin Modul des KIX Agentenportals unter *Assets > General Catalog* durch hinzufügen von Werten zur Klasse *ITSM::ConfigItem::DeploymentState*.

## 11.3.2 2. Bearbeitung des Tickets durch den Agent

Die eingegangene Bedarfsanfrage sehen die Servicemitarbeiter als Ticket beispielsweise im Home Dashboard oder in der Übersicht der Tickets. Sie können es anklicken, um die Detailansicht des Tickets zu öffnen. Diese enthält alle relevanten Information zum Ticket (die Anfrage) und zum Kontakt (Antragsteller Max Test) in übersichtlicher Form.

### 11.3.2.1 Überprüfung Sachverhalt

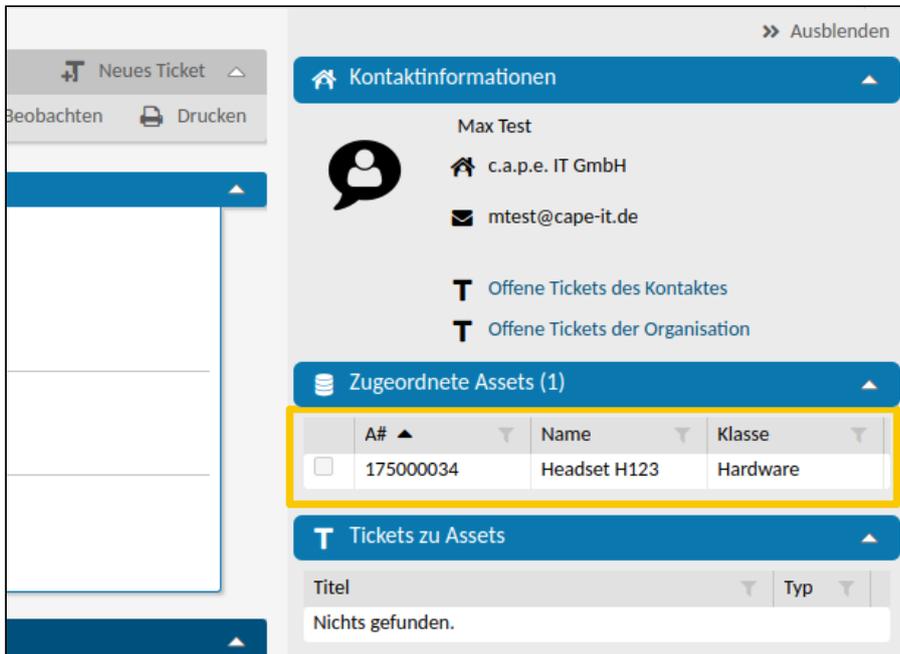


Abb.: Zugeordnete Assets in der Sidebar der Ticketdetailansicht

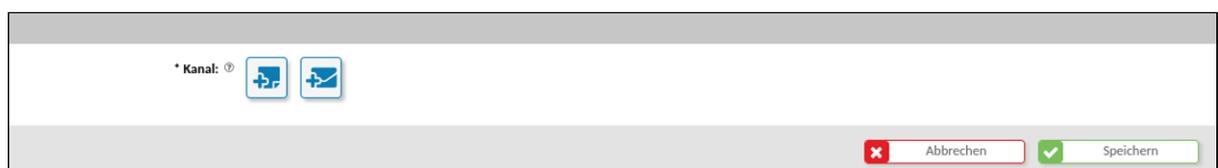
Die Detailansicht des Tickets enthält zudem in der Sidebar eine Übersicht über die dem Kontakt zugeordneten Assets (bspw. Geräte) - mit Direktzugriff auf die Assetdaten. Der Servicemitarbeiter kann in der Übersicht erkennen, dass Herr Max Test bereits ein Headset besitzt (s. nebenstehende Abbildung) und es sich demnach um eine Ersatzbestellung oder um ein Zweitgerät handeln könnte.

Um das zu überprüfen, kann der Servicemitarbeiter das Headset in der Übersicht anklicken und damit dessen Details öffnen. Er kann nun sämtliche Daten des Headsets einsehen, da diese in der KIX Asset-Datenbank (Modul Assets) gespeichert sind. Zudem kann er sofort den Status des Headsets ändern, um es bspw. als "defekt" zu deklarieren und erspart sich somit zusätzliche Mausklicks (s. auch Exkurs).

### 11.3.2.2 Rückfragen

Während der Bearbeitung des Tickets kann der Servicemitarbeiter jederzeit Rückfragen zur Klärung des Sachverhalts an Herrn Max Test stellen und ihn beispielsweise um ein Foto des Altgeräts bitten. Dazu legt er am Ticket einen neuen Artikel an.

- Hierfür klickt er auf den Button "Neuer Artikel" und es öffnet sich ein Tab:



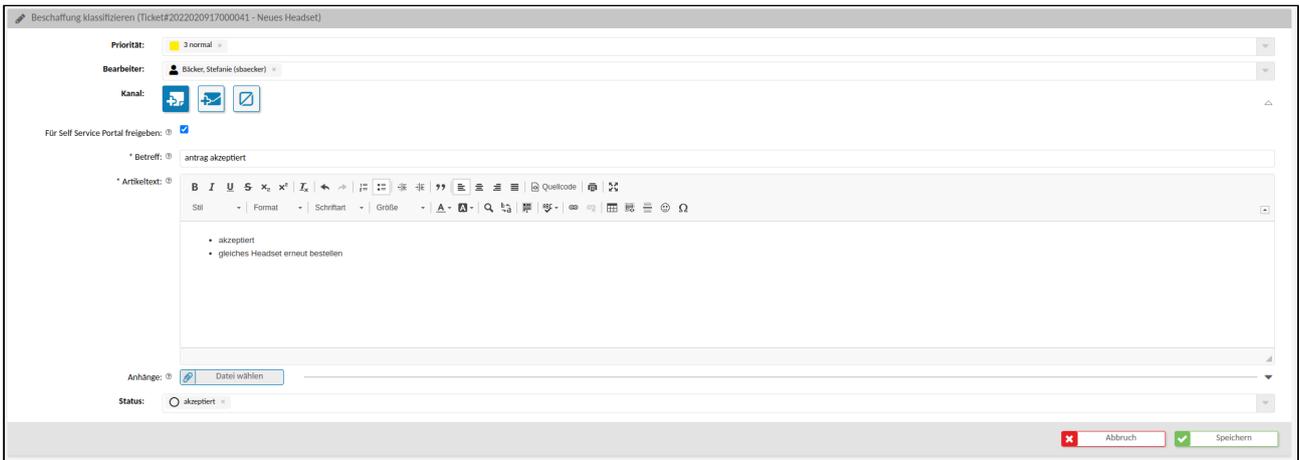
- Zuerst wählt der Servicemitarbeiter den Kanal (= Art der Nachricht), in dem er die Antwort senden möchten: Notiz (interne Nachricht) oder E-Mail (externe Nachricht). Daraufhin werden die für den gewählten Kanal relevanten Eingabefelder angezeigt. In unserem Beispiel wählt der Servicemitarbeiter den Kanal E-Mail aus.
- Weiterhin entscheidet er, ob der neue Artikel im Self Service Portal angezeigt werden soll oder nicht, indem er den Haken in der entsprechenden Box setzt.
- Wurde der Kanal E-Mail gewählt, muss der Servicemitarbeiter folgende Felder ausfüllen:
  - Von ... wem die E-Mail versendet wird (wird vom System vorausgefüllt).
  - An ... wen die E-Mail gesendet werden soll. In unserem Beispiel ist das Max Test.
  - Den Betreff der E-Mail
  - Den Text der E-Mail in den Artikelinhalt: Der Servicemitarbeiter bittet darin Herrn Test um die Zusendung eines Fotos des defekten Headsets und stellt seine offenen Rückfragen.
- Würden alle relevanten Felder ausgefüllt, klickt er auf "Senden". Intern wird die E-Mail am Ticket hinterlegt, extern wird sie an den eingegebenen Empfänger versandt.

Herr Max Test erhält diese E-Mail über sein E-Mail-Programm. Im Betreff der E-Mail ist die Ticketnummer enthalten, welche vor Absendung automatisch vom KIX in den Betreff eingefügt wurde. Sie sorgt dafür, dass Herrn Tests Antwort-Mail einschließlich der angehängten Fotos als weiterer Artikel am Ticket ankommt. KIX prüft die eingehenden Mails, sortiert sie anhand von E-Mail-Filtern in die entsprechenden Teams ein und ordnet sie über die Ticketnummer einem bestehenden Ticket zu. So wird sichergestellt, dass der komplette Vorgang in einem Ticket vollständig abgebildet wird. E-Mail-Filter können durch den Administrator im Admin Modul unter *KIX > Kommunikation > E-Mail > E-Mail-Filter* eingerichtet werden.

### 11.3.2.3 Klassifizierung

Nachdem geklärt ist, dass Herr Max Test ein neues Headset benötigt, weil sein bisheriges defekt ist, kann das Ticket klassifiziert werden. Der Administrator hat dazu im Vorfeld bereits eine Ticketaktion "Beschaffung klassifizieren" konfiguriert (s. Exkurs).

Diese Ticketaktion steht als Schaltfläche in der Kopfzeile des Tickets bereit. Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich ein Formular mit vordefinierten Eingabe- und Auswahlmöglichkeiten zum Klassifizieren des Tickets. Der Servicemitarbeiter hat nun die Möglichkeit, die Priorität des Tickets auf "1-hoch" zu setzen, zusätzliche Informationen zum Vorgang zu notieren und das Ticket seiner Kollegin, Frau Stefanie Bäcker, zuzuweisen, da sie für das Auslösen der Bestellung verantwortlich ist. Die Änderung der Ticketdaten und das Zuweisen des Tickets an Frau Bäcker erfolgt mit dem Speichern der Aktion.



Aktion	Beschreibung
Priorität	Bewertung der Priorität für folgende Schritte
Bearbeiter	Auswahl des neuen Bearbeiters
Artikel	Begründung für weiteres Verfahren
Status	Beschaffungsantrag wird: akzeptiert / abgelehnt

### 11.3.3 3. Bestellung auslösen

Nach dem Klassifizieren des Tickets und der Weiterleitung an Frau Bäcker, sieht diese das Ticket in ihrem Dashboard. Sie kann sich nun um die Bestellung eines neuen Headsets für Herrn Test kümmern. Sie benötigt dafür die URL zum Webshop des Händlers sowie die Login-Daten. Derartige und viele weitere Informationen können in den KIX-internen FAQ abgelegt werden. Der Administrator legt dazu bspw. eine FAQ-Kategorie "Logins" an. Welcher Servicemitarbeiter welche FAQs einsehen kann, steuert der Administrator über die Nutzerverwaltung im Admin Modul.

Mit den Informationen aus dem FAQ-Eintrag löst Stefanie Bäcker nun die Bestellung aus und hinterlässt am Ticket alle relevanten Informationen zum Einkauf. Dies erfolgt durch Klick auf die Aktion "Bearbeiten". Daraufhin öffnet sich ein Formular, in welchem sie alle Daten eintragen sowie einen neuen Artikel am Ticket hinzufügen kann. Anschließend setzt sie den Ticketstatus auf "Warten zur Erinnerung" und trägt das erwartete Lieferdatum als Erinnerungszeitpunkt ein. Mit Klick auf den Button "Speichern" sichert sie ihre Eingaben.

### 11.3.4 4. Neues Gerät erfassen

Ist das erwartete Lieferdatum erreicht, wird Stefanie Bäcker automatisch vom KIX informiert und kann prüfen, ob das Headset eingetroffen ist. Alternativ kann sie beim Lieferanten gegebenenfalls noch einmal Rückfragen, falls es zu Lieferverzögerungen gekommen sein sollte. Die entsprechende Information hinterlegt sie in einem neuen Artikel am Ticket.

Sobald das neue Headset erfolgreich geliefert wurde, erfasst Frau Bäcker das Gerät als neues Asset im System. Dafür öffnet sie das Formular "Neues Asset" und wählt die entsprechende Asset-Klasse aus (bspw. Hardware).

Frau Bäcker füllt nun die mit einem Sternchen (\*) versehenen Pflichtfelder aus und hinterlegt optional weitere gerätespezifische Informationen des Headsets im Formular. Den Kaufvertrag und den Garantieschein (PDF- oder Grafik-Datei) erfasst sie als Anhang am Asset.



Abb.: Formular "Neues Asset"

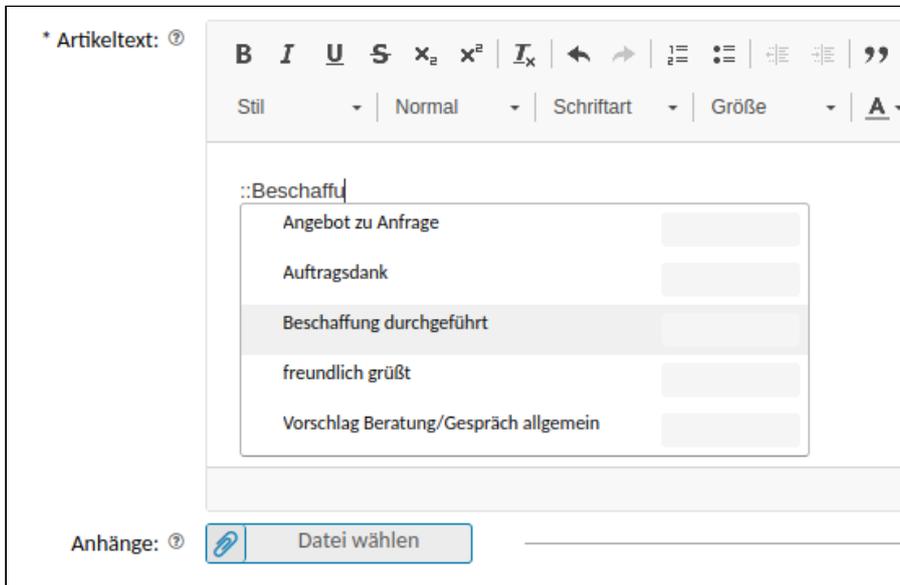
Das neu angelegte Asset wird anschließend mit dem Beschaffungsticket verknüpft. Dafür klickt Frau Bäcker in der Detailansicht des Assets auf den Button "Verknüpfungen", sucht das entsprechende Beschaffungsticket und verknüpft die beiden Objekte mit einer "Relevant für" Verbindung.

### 11.3.5 5. Auftrag abschließen

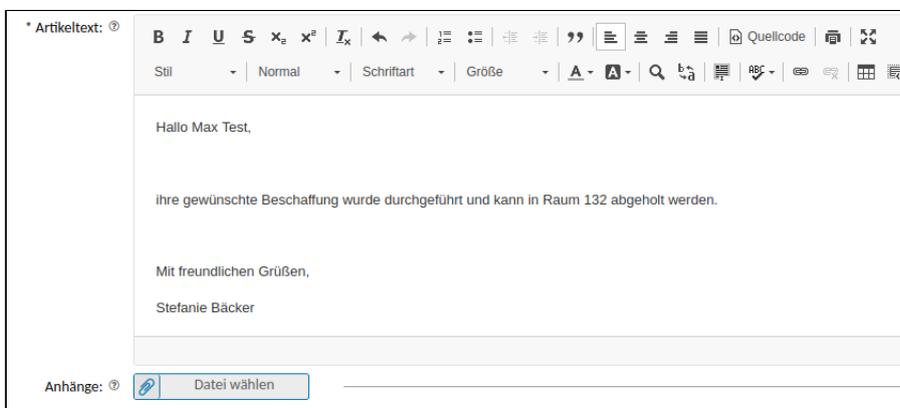
Als finaler Schritt soll die Übergabe des Headsets an den Antragsteller erfolgen. Dazu ruft Frau Bäcker das Ticket wieder auf und verknüpft dieses mit dem neuen Asset und legt einen neuen Artikel an, um Herrn Test zu informieren, dass sein Headset eingetroffen ist und er es bei ihr abholen kann.

Dazu wählt sie die Aktion "Neuer Artikel" und verwendet im Formular für das Ausfüllen des Artikeltextes bereits vorgefertigte Textbausteine, um Aufwand und Zeit zu sparen.

In diesen Textbausteinen können über die KIX-Platzhalter automatisch auch die Namen der am Ticket beteiligten Personen gesetzt werden. Die Auswahl des Textbausteins erfolgt über die Eingabe von "::" innerhalb des Artikeltextfeldes. Dabei öffnet sich ein Auswahlménü mit Textbausteinen, die zum eingegebenen Schlagwort(teil) passen. Durch Anklicken wird der relevante Textbaustein ausgewählt.



Der vorgefertigte Text sieht dann wie folgt aus:



Kommt Herr Test nun zu Frau Bäcker, um sein Headset abzuholen, hinterlegt sie ihn im KIX als neuen Besitzer des Assets. Dafür öffnet sie im KIX das Ticket und kann über Verknüpfung das neue Asset sehen und öffnen (per Klick auf das Asset). Es öffnet sich die Asset Detailansicht, auf welcher Frau Bäcker nun die Aktion "Asset bearbeiten" auswählt. In diesem Formular trägt sie Herrn Test als neuen Besitzer (Organisation und Kontakt) des Assets ein. Nun kann das neue Headset an Herrn Test ausgehändigt und das unterschriebene Übergabeprotokoll am Asset als Anhang hinterlegt werden.

Der Beschaffungsprozess ist damit abgeschlossen und das Ticket kann durch Anklicken von "Schließen" geschlossen werden.

## 12 Haftungsausschluss KIX Pro

### 12.1 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.

### 12.2 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.



## 12.3 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

## 13 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Pro im medizinischen Bereich

KIX ist weder dafür geeignet, bestimmt, noch zugelassen, Krankheiten, Verletzung oder Behinderungen zu erkennen, verhüten, überwachen, behandeln, zu lindern oder zu kompensieren. KIX dient auch nicht der Untersuchung, der Ersetzung oder der Veränderung des anatomischen Aufbaus oder eines physiologischen Vorgangs. Zudem darf KIX nicht dafür eingesetzt werden, unmittelbar ein diagnostisches oder therapeutisches Produkt zu steuern. KIX ist ferner nicht dazu bestimmt, mit einem Medizinprodukt so verwendet zu werden, dass dieses Medizinprodukt seine Zweckbestimmung erfüllen kann.

KIX ist im medizinischen Bereich ausschließlich für Verwaltungs- und Datenbankaufgaben zu verwenden. Unter Beachtung der vorstehenden Einschränkungen kann KIX daher im medizinischen Umfeld angewendet werden

- für reine Dokumentationszwecke, wie etwa:
  - das 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.