



# KIX Start

KIX 18 Anwendung

Stand: 06.05.2024

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
1.1	Über KIX 18.....	5
1.1.1	Optionale Erweiterungen für KIX:.....	7
1.2	Community.....	8
1.3	Über dieses Handbuch.....	8
1.4	Zum Verständnis.....	8
<b>2</b>	<b>Hinweise zum Arbeiten mit KIX 18</b>	<b>9</b>
2.1	Icons, Buttons und Symbole.....	9
2.2	Nutzer spezifische Einschränkungen.....	11
2.3	URL des Browsers nutzen.....	11
2.4	Mobile Ansicht.....	12
2.5	Allgemeine Funktionserläuterungen.....	13
2.5.1	Anlagen.....	13
2.5.2	Artikelliste.....	14
2.5.3	Digitaler Notizzettel.....	15
2.5.4	Drucken.....	16
2.5.5	Dynamische Felder.....	16
2.5.6	CK Editor.....	20
2.5.7	CSV Export.....	20
2.5.8	Import.....	22
2.5.9	Platzhalter.....	25
2.5.10	Sidebars.....	26
2.5.11	Suche.....	27
2.5.12	Tabellen.....	28
2.5.13	Tableiste.....	30
2.5.14	Tastaturnavigation.....	31
2.5.15	Verknüpfungen.....	32
2.5.16	Verwendung von Auswahlfeldern.....	36
2.6	Elemente der Programmoberfläche.....	37
2.7	Glossar.....	39
2.8	Dashboards personalisieren.....	47
2.8.1	Beispiel: Home Dashboard.....	47
2.8.2	Hinweise zum Personalisieren des Ticket und Asset Dashboards.....	54

<b>3</b>	<b>Anmeldung</b>	<b>56</b>
3.1	Login auf Basis zentral hinterlegter Authentifizierungsdaten (KIXPro) .....	56
3.2	Willkommensseite .....	58
<b>4</b>	<b>Home Dashboard</b>	<b>60</b>
<b>5</b>	<b>Werkzeugleiste</b>	<b>63</b>
5.1	Neue Objekte .....	64
5.2	Komplexsuche.....	65
5.2.1	Suche bearbeiten .....	67
5.2.2	Suche speichern / teilen .....	67
5.2.3	Suche als Standard festlegen .....	68
5.2.4	Suche löschen.....	69
5.2.5	Hinweise .....	69
5.2.5.1	Sortierkriterium und -richtung .....	71
5.3	Persönliche Werkzeugleiste .....	77
5.4	Sonderfunktionen.....	78
5.4.1	Persönliche Einstellungen .....	79
<b>6</b>	<b>Persönliches Kanban Board</b>	<b>82</b>
<b>7</b>	<b>Persönlicher Kalender</b>	<b>84</b>
<b>8</b>	<b>Modulleiste</b>	<b>86</b>
<b>9</b>	<b>Ticket Dashboard</b>	<b>87</b>
9.1	Die Tickettabelle .....	87
9.2	Ticket Detailansicht .....	89
9.3	Wie erstelle und bearbeite ich ein Ticket? .....	94
9.3.1	Ticket erstellen.....	94
9.3.2	Ticket bearbeiten .....	100
<b>10</b>	<b>Asset Dashboard</b>	<b>107</b>
10.1	Die Assettabelle .....	108
10.2	Asset Detailansicht.....	109
10.3	Wie erstelle und bearbeite ich ein Asset (Config Item)? .....	111
10.3.1	Ein neues Asset (Config Item) anlegen .....	111
10.3.2	Ein hinterlegtes Asset (Config Item) bearbeiten.....	114
10.3.3	Asset "Service" für Verwendung in Modul Wartungsplan.....	118

10.4	Der Verknüpfungsgraph: Assetbeziehungen bildlich darstellen.....	119
10.5	Praxisbeispiele zu Assets.....	121
10.5.1	Das Feld "Betroffenes Asset" .....	121
<b>11</b>	<b>Organisation Dashboard</b>	<b>122</b>
11.1	Die Organisations- bzw. Kontakttabelle .....	122
11.2	Zugeordnete Kontakte anzeigen.....	124
11.3	Organisation bzw. Kontakt Detailansicht .....	125
11.3.1	Detailansicht Organisation .....	125
11.3.2	Detailansicht Kontakt .....	126
11.4	Wie lege ich eine Organisation an und bearbeite diesen Eintrag?.....	128
11.4.1	Eine neue Organisation anlegen .....	128
11.4.2	Einen Organisationseintrag bearbeiten .....	131
11.5	Wie lege ich einen neuen Kontakt an und bearbeite bestehende Kontakte? .....	133
11.5.1	Einen neuen Kontakt hinzufügen .....	133
11.5.2	Einen Kontakt bearbeiten .....	135
11.6	Ich benötige zusätzliche Angaben an Organisationen oder Kontakten - wie geht das? ....	137
<b>12</b>	<b>FAQ Dashboard</b>	<b>138</b>
12.1	Die FAQ Tabelle.....	138
12.2	FAQ Detailansicht .....	140
12.3	Wie erstelle ich einen FAQ Eintrag und bearbeite diesen? .....	142
12.3.1	Einen neuen FAQ Eintrag erstellen.....	142
12.3.2	FAQ Eintrag bearbeiten.....	144
<b>13</b>	<b>Berichtswesen</b>	<b>149</b>
13.1	Wie erstelle ich eine Berichtsdefinition?.....	151
13.1.1	Berichtsdefinition erstellen .....	151
13.1.2	Initiale Berichtsdefinitionen.....	151
13.2	Wie erstelle ich einen Bericht? .....	153
13.2.1	Bericht erstellen .....	153
13.2.1.1	Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen.....	154
13.2.2	Bericht ausgeben .....	156
13.2.3	Bericht löschen .....	157
<b>14</b>	<b>Haftungsausschluss KIX Start</b>	<b>158</b>
14.1	Haftung für Inhalte.....	158



14.2	Haftung für Links .....	158
14.3	Urheberrecht.....	159
15	Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich	16
	0	

# 1 Einleitung

## 1.1 Über KIX 18

KIX in der Version 18 ist ein browserbasiertes Open Source Service Management System für IT-Teams, technischen Service, Maintenance, After Sales Services und das Facility Management. KIX als quelloffenes Ticketsystem bietet vom KMU über öffentliche oder staatliche Institutionen und Behörden bis hin zum multinationalen Großkonzern für jede Unternehmensgröße und Anforderung die passende Servicelösung:



### **KIX Start**

Softwaregestütztes Service Management  
ideal für Einsteiger.



Basislösung  
einfach integrierbar  
kostenfrei & sofort einsatzbereit  
für kleine Serviceorganisationen



### **KIX Pro**

Das vollumfängliche Business-Paket für die  
professionelle IT und den technischen Service.



customized & abteilungsübergreifend  
inkl. Self Service Portal und  
vielfältiger Zusatzmodule  
für mittlere und große Unternehmen



### KIX Cloud

Unser Cloud-Angebot (SaaS) für KIX Pro.  
Intuitiv, flexibel, inklusive Full Managed Services



sofortige Bereitstellung  
hohe Kostentransparenz  
inkl. Self Service Portal  
optimal für KMU



### ITIL<sup>®</sup> 4 Zertifiziert

Das IT Service Management System KIX Pro 18 wurde als SERVIEW Certifiedtool für 15 von 19 möglichen **ITIL<sup>®</sup> 4-Practices** ausgezeichnet. KIX Pro 18 ist damit das weltweit funktionsstärkste zertifizierte Open Source-Tool für den ITSM-Bereich.

Um Anwendern den Einsatz von ITIL<sup>®</sup> 4 so einfach wie möglich zu machen, wurde das **Add On "ITIL Practices"** entwickelt. Hierbei handelt es sich um Vorlagen, mit denen man Änderungen vornehmen, Problemfälle, Services und Managementaufgaben bearbeiten sowie zahlreiche Berichte anfertigen kann.

## 1.1.1 Optionale Erweiterungen für KIX:



### **Field Agent App**

Mobile App für iOS und Android für  
den Technischen Service vor Ort  
Nutzbar für KIX Start und KIX Pro



### **Add-on "ITIL Practices"**

Add-on für das Prozessmanagement und  
zur Automatisierung von Arbeitsabläufen  
Nutzbar für KIX Pro



### **Wartungsplan**

Add-on zur Unterstützung  
wiederkehrender Wartungsaufgaben  
Nutzbar für KIX Pro

## 1.2 Community

KIX ist eine dynamisch wachsende Software, die einem stetigem Weiterentwicklungsprozess unterliegt. Als Open Source Unternehmen ist es uns dabei wichtig, dies nicht allein zu erreichen. 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.

## 1.3 Über dieses Handbuch

Das vorliegende Handbuch richtet sich an **Anwender**, die mit der Software **KIX Start 18** arbeiten werden. Es soll Ihnen als Nachschlagewerk bei Ihrer täglichen Arbeit dienen. Abhängig von Ihren Berechtigungen, können Sie

- Tickets erstellen und bearbeiten
- Organisationen und Kontakte anlegen und verwalten
- Assets anlegen und verwalten
- FAQ anlegen und bearbeiten

Zudem stehen Ihnen ein persönlicher Kalender und ein persönliches Kanban Board zur Verfügung.

Für die Anwender von **KIX Pro 18** haben wir ein separates Handbuch erstellt. Es versteht sich als Ergänzung zum Handbuch von KIX Start 18 und beschreibt die in der Pro-Version enthaltenen Zusatzfunktionen.

Ihr Administrator hat die Möglichkeit, die Oberfläche des Programms individuell anzupassen sowie weitere Eingabe- und Auswahlfelder in die Oberfläche zu integrieren. Die Ansicht in Ihrem KIX System kann daher von den Abbildungen im Handbuch abweichen. Im Handbuch verwenden wir ausschließlich die Standardansichten.

Ergänzend dazu finden Sie weitere Dokumentationen zu KIX Start 17 und KIX Pro 17 unter: <https://docs.kixdesk.com/>.

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

## 1.4 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 Hinweise zum Arbeiten mit KIX 18

### 2.1 Icons, Buttons und Symbole

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Übersicht zu regelmäßig wiederkehrenden Buttons, Icons und Symbolen sowie eine kurze Erklärung dazu.

Icon	Element	Erklärung	Verwendungsbeispiel
 	Pfeile an Zeilenenden	Schaltflächen zum Öffnen (Pfeil nach unten) und Schließen (Pfeil nach oben) von Widgets und Informationsbereichen, z. B. Lanes, Tabellenzeilen und Dropdown-Menüs.	Tabellen und Widgets auf Home Dashboard
	Button mit 3 Punkten	Schaltfläche zum Öffnen weiterer Aktionen.	Übersicht Tickets im Modul Ticket
	Filtersymbol	Aktiviert und öffnet den Filter, um Tabellen oder Listen nach einem Begriff zu durchsuchen.	In der Suche, in Tickettabellen
 	Button Plus und Button Minus	Der Button Plus öffnet einen Absatz im Formular, der Button Minus schließt ihn wieder.  Der Button Plus fügt z. B. bei dynamischen Feldern ein weiteres Feld zum hinterlegen von Informationen hinzu.	Erstellen von Tickets
	Button Information	Der Button öffnet ein Fenster mit zusätzlichen Informationen.	In den Basisinformationen des Tickets, Zusatzinformationen zu betroffenen Assets
	Button Fragezeichen	Der Button öffnet ein Fenster mit einem Hinweis bzw. Text zur Hilfestellung.	Beim Erstellen eines neuen Objekts

Icon	Element	Erklärung	Verwendungsbeispiel
	Button Notizzettel	Der Button öffnet/schließt einen persönlichen Notizzettel.	Im Home Dashboard am rechten Bildrand
	Button Neu Laden	Der Button im Tab kennzeichnet eine Änderung des Tab-Inhalts. Das erneute Anklicken des Tabs lädt den Tab-Inhalt neu und entfernt das Icon.	In Tabs
	Button Pin-Nadel	Eine Pin-Nadel kennzeichnet den Tab als angepinnt. Derart fixierte Tabs bleiben mitsamt den bereits darin hinterlegten Informationen nach dem Logout erhalten. Klicken sie doppelt auf einen Tab, um ihn anzupinnen bzw. abzupinnen.	In Tabs
	Icon Out of Office	Ist am Namen eines Nutzers dieses Icon hinterlegt, ist der Kollege nicht im Dienst. Seine Tickets werden automatisch entsperrt.	Dashboards und Detailansichten, in denen Bearbeiter und Verantwortliche gesetzt sind
	Spaltenbreite	Durch Ziehen mit gedrückter Maustaste kann die Spaltenbreite von Tabellen verändert werden.	In Tabellen
	Spaltenkopf	Durch Klick auf den Spaltenkopf können die Tabellen spaltenweise sortiert werden.	In Tabellen
***	Eingabe von 3 Sternen	Durch Eingabe von 3 Sternen in Formularfeldern werden die ersten 10 gefundenen Datensätze aufgelistet.	Eingabe von Merkmalen in der Komplexsuche
::	Eingabe von 2 Doppelpunkten	Durch Eingabe von 2 Doppelpunkten werden die Textbausteine geöffnet (Agentenportal).	E-Mail aus einem Ticket schreiben

Icon	Element	Erklärung	Verwendungsbeispiel
	Versions-/ Buildnummer/  Patch-Release- Nummer	Zeigt an, welche Version von KIX Start/Pro installiert ist.  Ergänzt werden die Buildnummern durch die Angabe der Patch-Release-Nummern. Die Patch-Release-Nummern werden mittels Bindestrich von den Buildnummern separiert. Sie werden mit jedem veröffentlichten Patchrelease um 1 hochgezählt und mit jedem neuen Build auf 0 zurück gesetzt.	KIX 18 (Build: 3888-0.1565-0) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3888-0: Die erste Zahl ist die Buildnummer des Agentenportals (3888), gefolgt von der Patch-Release-Nummer des Agentenportals(-0)</li> <li>• 1565-0: Die zweite Zahl ist die Buildnummer des Backends (1565), gefolgt von der Patch-Release-Nummer des Backends (-0)</li> </ul>

## 2.2 Nutzer spezifische Einschränkungen

Als Nutzer werden Ihnen von Ihrem Admin bestimmte Zugriffsrechte innerhalb des Systems zugewiesen. Davon abhängig steht Ihnen am Ticket eine nutzerspezifische Auswahl an Teams, Bearbeitern sowie Verantwortlichen zur Verfügung. Auswirkung hat dies ebenfalls auf die Funktionen "Suchen" und "Filtern", in denen Ihnen nur Ergebnisse angezeigt werden, auf die Sie Zugriffsrechte besitzen.

## 2.3 URL des Browsers nutzen

Jeder geöffnete Tab (inkl. geöffnetem Inhalt), jede Ansicht, jede Suche usw. besitzen eine eindeutige URL, welche in der Adresszeile des Browsers angezeigt wird. Sie enthält auch die ID des aktuell geöffneten Objekts (Kontakt/Organisation/Ticket usw.).

Sie können die URL kopieren, um sie zur Weiterverwendung in andere Anwendungen oder Browserfenster einzufügen. Zudem können Sie die URL einer Suche in den Favoriten speichern.

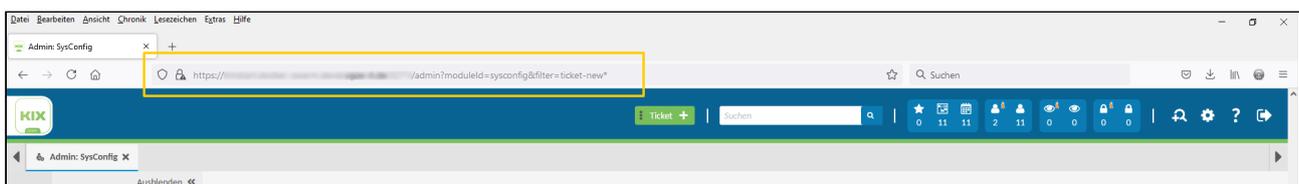


Abb.: Die URL im Browser

## 2.4 Mobile Ansicht

Das Erscheinungsbild von KIX ist von der Bildschirmgröße abhängig. Auf kleineren Bildschirmen nimmt der Contentbereich die gesamte Bildschirmbreite ein und die Menü- und Kopfzeilen werden minimiert dargestellt:

Schaltfläche		Beschreibung
	Hamburger Button	Zeigt das Modulmenü an. Zeigt unterhalb des Modulmenüs die geöffneten Tabs an.
	linker Doppelpfeil	Öffnet die linke Sidebar mit dem Explorer
	Dropdown-Schaltfläche	Öffnet die Toolbar für den Schnellzugriff.
	Neu-Schaltfläche	Öffnet den Dialog zum Anlegen neuer Objekte.
	rechter Doppelpfeil	Öffnet die rechte Sidebar mit Widgets (nur Frontend)

## 2.5 Allgemeine Funktionserläuterungen

Im Folgenden finden Sie regelmäßig wiederkehrende Funktionen erläutert. Diese treffen Sie auf den verschiedenen Dashboards sowie beim Erstellen und Bearbeiten von Tickets, Kontaktinformationen und Assets an.

Hier finden Sie einen Überblick zu:

- [Anlagen](#) (siehe Seite 13)
- [Artikelliste](#) (siehe Seite 14)
- [Digitaler Notizzettel](#) (siehe Seite 15)
- [Drucken](#) (siehe Seite 16)
- [Dynamische Felder](#) (siehe Seite 16)
- [CK Editor](#) (siehe Seite 20)
- [CSV Export](#) (siehe Seite 20)
- [Import](#) (siehe Seite 22)
- [Platzhalter](#) (siehe Seite 25)
- [Sidebars](#) (siehe Seite 26)
- [Suche](#) (siehe Seite 27)
- [Tabellen](#) (siehe Seite 28)
- [Tableiste](#) (siehe Seite 30)
- [Tastaturnavigation](#) (siehe Seite 31)
- [Verknüpfungen](#) (siehe Seite 32)
- [Verwendung von Auswahlfeldern](#) (siehe Seite 36)

### 2.5.1 Anlagen

Wenn Sie in einem Erstellen- oder Bearbeitendialog einen Anhang hinzufügen, kann es beim Speichern je nach Datenmenge etwas dauern bis der Vorgang beendet ist. Für die Dauer des Speichervorgangs wird der Loadingspinner angezeigt, den man bei Bedarf auch abbrechen kann. Ist der Prozess erfolgreich abgeschlossen, wird die Erfolgsmeldung angezeigt. Bei einem Fehler erscheint eine entsprechende Meldung. Nach dem Anlegen findet keine automatische Weiterleitung zu den Detailseiten statt.

 Das System läuft **nicht** in ein Timeout. Die Prozesse laufen im Hintergrund weiter und können bei großen Datenmengen den Browser entsprechend blockieren.

Anhänge an Tickets, Assets und FAQ in pdf-Form können durch Anklicken in einem neuen Browser-Tab geöffnet werden. Sie müssen nicht extra herunter geladen werden. Auch Anhänge in den Formaten jpg, png, gif, bmp können ohne Herunterladen direkt in einer Galerieansicht geöffnet werden. Übersteigt der Dateiup- oder download die Grenze von 25MB, kann Ihr Admin dieses Limit bis zu einem bestimmten Punkt erhöhen.

## 2.5.2 Artikelliste

Um Informationen und den Inhalt der Artikeldaten generell leichter zu erfassen, bekommt die Artikelliste ein strukturiertes Aussehen mit farblichen Hervorhebungen und Avataren.

In der Kopfzeile der Kommunikationshistorie (Abbildung 1) finden sich

- eine Suche
- die Möglichkeit zu filtern auf Nachrichten ...

Filter	Erklärung
...mit Anlagen	Durch Setzen des Häkchens werden nur Artikel mit Anhängen angezeigt.
...von extern	Durch Setzen des Häkchens werden alle Artikel angezeigt, die von extern an das Ticket gesendet wurden.
Sichtbar für den Kunden	Durch Setzen des Häkchens werden alle Artikel angezeigt, die für den Kunden sichtbar sind (Self Service Portal, ausgehende Nachrichten/Notizen, die entsprechend gekennzeichnet sind)
Ungelesen	Durch Setzen des Häkchens werden alle Artikel angezeigt, die noch nicht gelesen wurden.
Alle als gelesen markieren	Durch Anklicken des Buttons werden alle Nachrichten als gelesen markiert. Der Button ist nur aktiv, wenn mindestens ein ungelesener Artikel vorhanden ist.

Die Kommunikationshistorie verwendet für die chronologische Einordnung der Beiträge die Eingangszeit.

Avatare zeigen an, von welchem Absender die Nachricht stammt:

- Anzeige Absenderavatar rechts → Nachricht kommt aus dem System oder von einem Agenten
- Anzeige Absenderavatar links → Nachricht kommt von Extern (self Service Portal, E-Mail)

Sie können Artikelinhalte wie "Subject", "To", "Cc" und "Bcc" mittels Ihrer Maus markieren, um die Inhalte zu kopieren.

Ihr Admin hat die Möglichkeit Channel-abhängige Farben einzustellen (siehe Abbildung 2). Das heißt, je nach Kommunikationskanal (Notiz, E-mail) erhält der Artikel eine andere Farbe.

Der initiale Fokus liegt immer auf dem neuesten Artikel, welcher aufgeklappt dargestellt wird. Sie können die Artikelreihenfolge zudem in Ihren persönlichen Präferenzen festlegen.

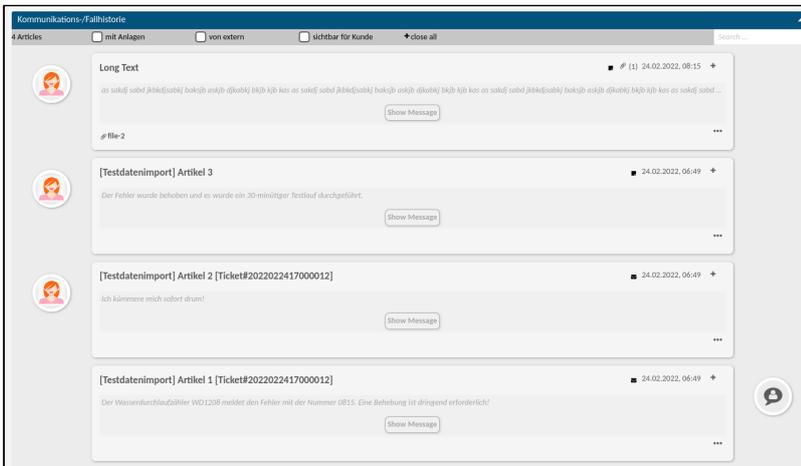


Abbildung 1



Abbildung 2

## 2.5.3 Digitaler Notizzettel



Am rechten Bildrand des Home Dashboards befindet sich Ihr digitaler Notizzettel, welcher das analoge Post-it am Bildschirm ersetzt. Hier können Sie Notizen, Gedankenstützen oder Arbeitsanweisungen festhalten. Der Notizzettel ist nur für Sie sichtbar.

Bei Bedarf kann er ein- bzw. ausgeblendet werden.

Um Notizen hinzuzufügen, klicken Sie auf den "Bleistift" in der oberen rechten Ecke. Es öffnet sich ein Bearbeitungsfeld. Tragen Sie Ihre Notiz ein. Es stehen Ihnen einige aus Schreibprogrammen bekannte Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung: fett schreiben, kursiv schreiben, unterstreichen, Textfarbe ändern sowie einen Link einfügen. Haben Sie Ihren Eintrag beendet, klicken Sie auf "Übernehmen".

Möchten Sie die Notiz löschen, öffnen Sie das Feld über den Bleistift erneut und entfernen den Text. Klicken Sie danach auf "Übernehmen" und der Notizzettel ist wieder leer.

## 2.5.4 Drucken

Inhalte aus KIX lassen sich wie folgt ausdrucken:

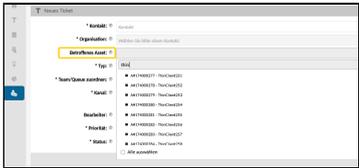
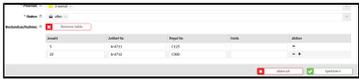
- Dashboards können über die Tastenkombination "*Strg+P*" gedruckt werden.
- In den Detailansichten findet sich die Aktion "Drucken" im Widget Header und leitet automatisch an den Browserdruck weiter.
  - **Ausnahme:** Tickets und einzelne Artikel innerhalb eines Tickets können als PDF inkl. Grafikelementen gedruckt werden. (siehe Ticket Detailansicht)

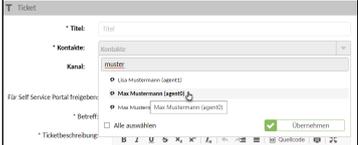
## 2.5.5 Dynamische Felder

Ein dynamisches Feld ist ein extra Feld innerhalb eines Formulars oder einer Maske, um die darin gespeicherten Informationen und Inhalte zu erweitern. Dieses Feld kann speziell auf Ihren Bedarf zugeschnitten werden. Folgende Feldtypen stehen dabei zur Verfügung:

Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
Einzeiliges Textfeld	Im Rahmen des Fuhrparkmanagements möchten Sie ein Ticket zu einem bestimmten Fahrzeug erfassen. Zur eindeutigen Identifizierung benötigen Sie ein Feld, in dem Sie das Kennzeichen eingeben können.	
Mehrzeiliges Textfeld	In den Organisationsinformation möchten Sie einen spezifischen Hinweis hinterlegen. Beispiel: Info für den Außendienstmitarbeiter, dass der Kunde mehrere Hunde besitzt, die sich frei auf dem Grundstück bewegen.	

Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
<p>Auswahlmenü (Drop Down)</p> <p>Einfach-/ Mehrfachauswähler</p>	<p><b>Einfachauswahl:</b></p> <p>Es geht eine Störungsmeldung zu einer bestimmten Maschine ein. Im Störungsprotokoll ist ein Fehlercode enthalten, den Sie im System zur schnelleren Bearbeitung erfassen wollen. Hierzu gibt es dann ein Extrafeld, in welchem Sie aus einem Drop Down Menü den entsprechenden Fehlercode heraussuchen und durch anklicken hinterlegen.</p> <p><b>Mehrfachauswahl:</b></p> <p>Um einen Wartungsauftrag auszuführen, muss der verantwortliche Mitarbeiter bestimmtes Equipment mitnehmen. Sie möchten dies als allgemeine Erinnerung am Ticket mitgeben. Aus einer Drop Down Liste wählen Sie die entsprechenden Begriffe und speichern die Information so direkt am Vorgang ab.</p>	
<p>Datum</p>	<p>Der Arbeitsprozess soll an einem bestimmten Datum gestartet werden.</p>	
<p>Datum und Zeit</p>	<p>An einem Arbeitsvorgang soll eine Frist gesetzt werden.</p>	

Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
<p>Checkliste</p>	<p>Checklisten ermöglichen Ihnen, eine Liste vordefinierter Aufgabenstellungen im Ticket zu integrieren. Eine derartige Liste kann Servicetechnikern als Leitlinie für eine vollständige Serviceerbringung und damit zur Einhaltung von Qualitätsstandards dienen. Der Servicetechniker kann die Checkliste Punkt für Punkt abarbeiten, beantworten und ggf. einen Kommentar zu einzelnen Punkten notieren.</p> <p>Wie weit eine Checkliste abgearbeitet ist, ist an einem Fortschrittsbalken sowohl in den Ticketmasken als auch im Dashboard erkennbar. Die Zählweise für den Checklisten-Fortschritt wurde so angepasst, dass auch Eintragungen in ein Textfeld (Text und TextArea) ein Hochzählen des Checklisten-Fortschritts bewirken.</p> <p>Zudem werden in den Checklisten-Details Felder angezeigt, die nur Text beinhalten. Auf diese Weise kann der gesamte Inhalt einer Checkliste (z. B. in den Ticketdetails) eingesehen werden.</p>	
<p>Betroffenes Asset</p>	<p>Über dieses Feld können Sie ein oder mehrere Assets (maximal 15) mit einem Ticket oder mit einem FAQ-Artikel verknüpfen.</p> <p>Verknüpfen Sie z. B. ein Asset direkt mit dem dazugehörigen Kauf- und Garantievertrag sowie seiner Gebrauchsanweisung, die in einer FAQ hinterlegt ist.</p>	
<p>Tabelle</p>	<p>Im Rahmen von Bestellungen möchten Sie Werte tabellarisch am Ticket abspeichern.</p>	

Feldtyp	Anwendungsbeispiel	Bildbeispiel
<b>Verwandte Tickets (KIX Pro)</b>	Beim Anlegen eines neuen Tickets, z. B. "Beschaffung eines neuen Displays", können Sie direkt auf ein oder mehrere Tickets verweisen, die den Sachverhalt beschreiben oder ergänzen, z. B. Störungsticket "Display funktioniert nicht".	
<b>OrganisationRefer ence (KIX Pro)</b>	Dynamische Felder des Typs "OrganisationReference" erzeugen Auswahlfelder zur Auswahl einer oder mehrerer Organisationen.	
<b>ContactReference (KIX Pro)</b>	Dynamische Felder des Typs "ContactReference" erzeugen Auswahlfelder zur Auswahl eines Kontakts oder mehrerer Kontakte.  Je nach Konfiguration kann die Auswahl der Kontakte auf ausgewählte Organisationen und auf bestimmte Nutzergruppen (Agenten, Kunden) beschränkt werden.	

**Hinweis**

Datumsangaben werden im System internationalisiert, d. h., das Datumsformat passt sich an die eingestellte Sprache an. Für Formularfelder, in die ein Datum eingetragen werden soll, ist das so nicht möglich. Diese richten sich nach der Sprache, die im Browser eingestellt ist. Wenn das Ihren Arbeitsfluss stört, stellen Sie die Sprache im Browser um.

Dynamische Felder finden Verwendung in Tickets, Artikeln, Platzhaltern und Jobs.

**Tipp**

Dynamisches Feld vom Typ "Asset-Reference": Wenn Sie schnellen Zugriff auf die Angaben im Asset erhalten möchten, ohne erst in die Detailansicht wechseln zu müssen, klicken Sie auf das . Dann öffnet sich ein separates Fenster mit den Kopfdaten zur aktuellen Asset Version.

## 2.5.6 CK Editor

KIX verwendet den CKEditor zur Eingabe von formatiertem Text, z.B. in Tickets oder Artikeln. Dieser funktioniert analog zu den gängigen Schreibprogrammen. Wenn Sie mit der Maus über die jeweilige Schaltfläche fahren, wird Ihnen ein Schlagwort zu deren Funktion angezeigt

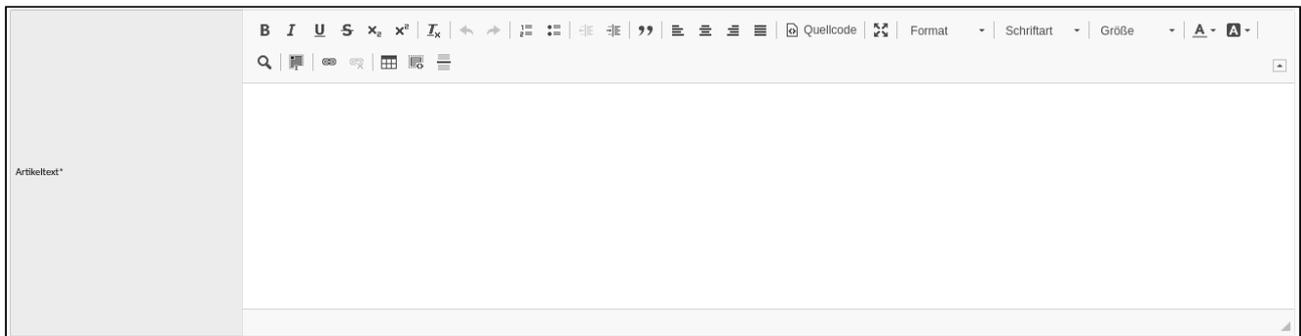


Abbildung: CK Editor hier im Formular "Neues Ticket"

Der CKEditor wird mit einem kompakten Funktionsumfang ausgeliefert und kann bei Bedarf von Ihrem Administrator angepasst werden.

## 2.5.7 CSV Export

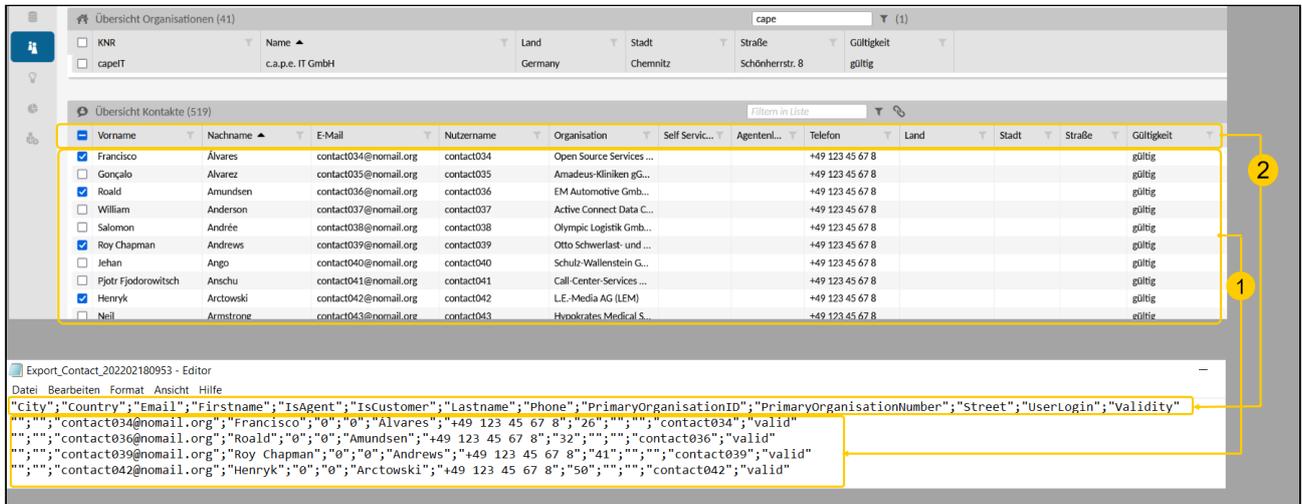
In den Dashboards gibt es die Möglichkeit, Datensätze als CSV-Datei zu exportieren und anschließend zu öffnen oder herunterzuladen. CSV-Dateien sind Textdateien, in denen die einzelnen Werte i. d. R. durch Semikolon voneinander getrennt sind (CSV: Comma Separated Value; Dateiendung: .csv).

Aufgrund ihrer einfachen Struktur können CSV-Dateien leicht in andere Systeme eingelesen oder mit Tabellenkalkulationsprogrammen wie MS Excel geöffnet werden. Der CSV Export bietet sich an, um bspw.

- Kontakt- oder Organisationsdaten manuell zu bearbeiten oder zu ergänzen, um sie anschließend als Massendownload wieder zu importieren
- Datensätze als Backup lokal zu sichern
- die CSV-Datei als Vorlage für den Datenimport zu verwenden
- u. a. m.

**Für den CSV Export gehen Sie wie folgt vor:**

- Wählen Sie hierfür in der Tabelle die zu exportierenden Datensätze durch Setzen eines Häkchens aus.
- Nach Klick auf den Export-Button  startet der Download-Dialog Ihres Browsers. Das Icon ist erst aktiv, wenn mindestens ein Datensatz ausgewählt ist.
- Der Dateiname lautet: "Export\_" + <Objektklasse> + "\_" + <Zeitstempel> + ".csv" (Bsp: "Export\_Ticket\_2022-01-28T1423.csv").
- Die Datei enthält die für den Export selektierten Datensätze <sup>1</sup> sowie die Spaltenüberschriften der Quell-Tabelle <sup>2</sup>



Übersicht Organisationen (41)

Übersicht Kontakte (519)

Vorname	Nachname	E-Mail	Nutzername	Organisation	Self Servic...	Agenten...	Telefon	Land	Stadt	Straße	Gültigkeit
<input checked="" type="checkbox"/>	Francisco	Álvares	contact034@nomail.org	contact034	Open Source Services ...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Gonçalo	Alvarez	contact035@nomail.org	contact035	Amadeus-Kliniken gG...		+49 123 45 67 8				gültig
<input checked="" type="checkbox"/>	Roald	Amundsen	contact036@nomail.org	contact036	EM Automotive Gmb...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	William	Anderson	contact037@nomail.org	contact037	Active Connect Data C...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Salomon	Andrée	contact038@nomail.org	contact038	Olympic Logistik Gmb...		+49 123 45 67 8				gültig
<input checked="" type="checkbox"/>	Roy Chapman	Andrews	contact039@nomail.org	contact039	Otto Scherlat- und ...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Jehan	Ango	contact040@nomail.org	contact040	Schulz-Wallenstein G...		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Pjotr Fjodorowitsch	Anschu	contact041@nomail.org	contact041	Call-Center-Services ...		+49 123 45 67 8				gültig
<input checked="" type="checkbox"/>	Henryk	Arctowski	contact042@nomail.org	contact042	L.E.-Media AG (LEM)		+49 123 45 67 8				gültig
<input type="checkbox"/>	Neil	Armstronge	contact043@nomail.org	contact043	Hyokrates Medical S...		+49 123 45 67 8				gültig

```

Export_Contact_202202180953 - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht Hilfe
"city";"country";"email";"firstname";"isagent";"iscustomer";"lastname";"phone";"primaryorganisationid";"primaryorganisationnumber";"street";"userlogin";"validity"
";";"contact034@nomail.org";"Francisco";"0";"0";"Álvares";"+49 123 45 67 8";"26";";";"contact034";"valid"
";";";"contact036@nomail.org";"Roald";"0";"0";"Amundsen";"+49 123 45 67 8";"32";";";"contact036";"valid"
";";";"contact039@nomail.org";"Roy Chapman";"0";"0";"Andrews";"+49 123 45 67 8";"41";";";"contact039";"valid"
";";";"contact042@nomail.org";"Henryk";"0";"0";"Arctowski";"+49 123 45 67 8";"50";";";"contact042";"valid"

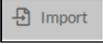
```

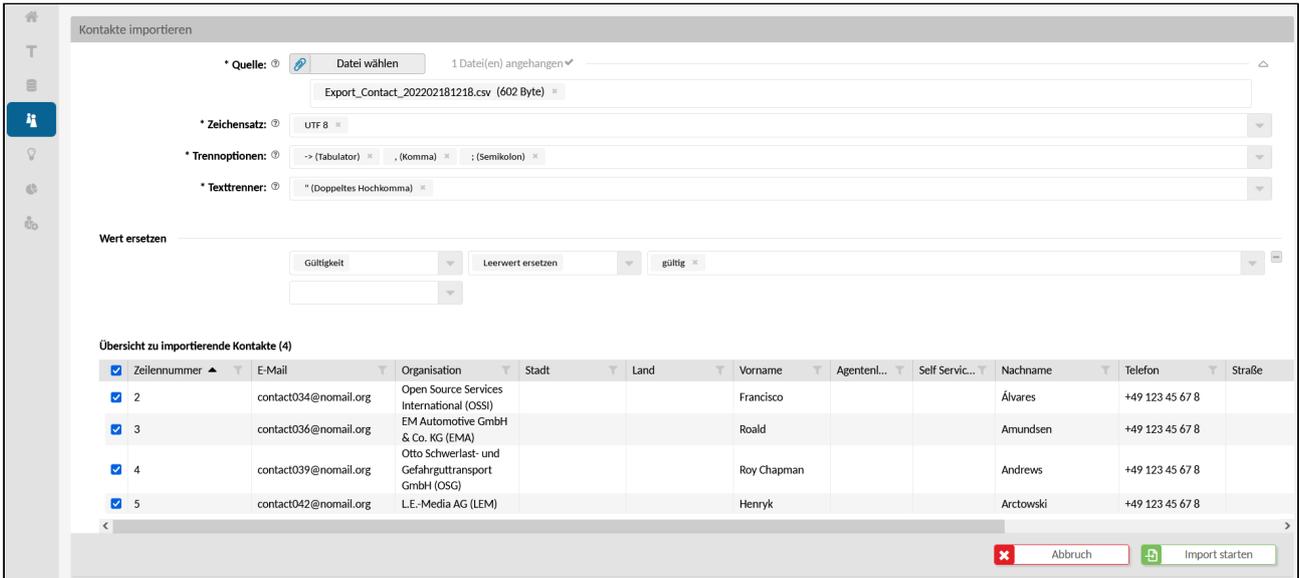
Abb.: CSV Export von ausgewählten Kontaktdaten

- 
**Tip:** Exportieren Sie alle Datensätze und speichern Sie diese als lokales Backup in Ihrem Dateiverzeichnis, bevor Sie einen CSV Import (z. B. für ein Massendownload) durchführen. So haben Sie immer eine Datensatzsammlung für den Notfall bereit, die Sie zurück importieren können.

## 2.5.8 Import

In den Dashboards gibt es die Funktion, Daten bzw. Datensätze zu importieren. Sie können dies nutzen, um bspw. Massendaten durchzuführen oder um Daten aus einer KIX Testumgebung in ein produktives KIX zu übertragen.

Klicken Sie dazu auf den Import-Button . Es öffnet sich der Import-Dialog in einem neuen Tab:



Zeilennummer	E-Mail	Organisation	Stadt	Land	Vorname	Agenten...	Self Servic...	Nachname	Telefon	Straße
2	contact034@nomail.org	Open Source Services International (OSI)			Francisco			Álvares	+49 123 45 67 8	
3	contact036@nomail.org	EM Automotive GmbH & Co. KG (EMA)			Roald			Amundsen	+49 123 45 67 8	
4	contact039@nomail.org	Otto Schwerlast- und Gefahrguttransport GmbH (OSG)			Roy Chapman			Andrews	+49 123 45 67 8	
5	contact042@nomail.org	LE-Media AG (LEM)			Henryk			Arctowski	+49 123 45 67 8	

Abb.: Import-Dialog für Kontakte

Beim Datenimport werden mehrere Daten bzw. Datensätze gleichzeitig in die KIX Datenbank eingepflegt. Wie mit bereits bestehenden Daten verfahren werden soll, können Sie in den Importoptionen festlegen.

Es können nur CSV-Dateien importiert werden. CSV-Dateien sind Textdateien, in denen die einzelnen Werte i. d. R. durch Semikolon voneinander getrennt sind (CSV: Comma Separated Value; Dateiendung: .csv).

### Bedingungen für den Import

Die zu importierende CSV-Datei muss eine Reihe von Bedingungen erfüllen. Anderenfalls schlägt der Import fehl.

- Die Datenstrukturen von Quelle (CSV-Datei) und Ziel (KIX) müssen exakt übereinstimmen.
- In der CSV-Quelldatei muss die erste Zeile die internen Objektattribute (Spaltenüberschriften) beinhalten.

**Tipp:** Exportieren Sie zuerst einige Datensätze. Dadurch liegt Ihnen eine ordnungsgemäße (valide) CSV-Datei vor, die Sie mit Werten befüllen und deren Werte Sie ändern können.

- Es müssen mindestens alle Pflichtattribute gefüllt sein (außer Gültigkeit). Pflichtattribute sind alle Pflichtfelder, die beim Anlegen eines Objekts (z. B. Kontakt, Organisation) erforderlich sind (mit \* gekennzeichnet).  
Die Gültigkeit kann durch den Importmechanismus automatisch gesetzt werden (s. Wert ersetzen)  
**Info:** Der nachfolgend verwendete Begriff "Attribut" ist in etwa mit den Spaltenüberschriften gleichzusetzen.
- Alle Texte und Attributwerte müssen in einfache oder doppelte Hochkommas gesetzt sein.
- Mehrere Attribute müssen durch Semikolon ";" getrennt werden.
- Datumsfelder erwarten das Format: `yyyy-mm-dd` bzw. `yyyy-mm-dd hh:mm:ss`.

### Für den Import gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass eine ordnungsgemäße (valide) CSV-Datei in Ihrem Dateisystem existiert.  
Wenn Sie ein Tabellenkalkulationsprogramm für die Bearbeitung der Datensätze nutzen (z. B. MS Excel), speichern Sie die Datei im CSV-Format ab.  
Achten Sie darauf, dass Hochkommas und Datumsformate dabei erhalten bleiben. Zur Überprüfung können Sie die Datei in einem Texteditor öffnen.
- Stellen Sie sicher, dass die o. g. Bedingungen für den Import erfüllt sind.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Import" und wählen Sie im sich öffnenden Import-Dialog die zu importierende CSV-Datei aus.
- Überprüfen Sie in der "Übersicht zu importierende Kontakte" die Korrektheit der zu importierenden Datensätze!
  - Deaktivieren Sie ggf. das Häkchen in der 1. Spalte, wenn Sie einzelne Objekte (Kontakte/Organisationen) vom Import ausschließen möchten.
  - Achten Sie auf die korrekte Darstellung von Umlauten, ändern Sie ggf. den Zeichensatz.
- Ändern Sie bei Bedarf die Importoptionen und legen Sie fest, wie mit bestehenden oder nicht vorhandenen Daten verfahren werden soll (s. nachfolgende Tabelle).
- Klicken Sie auf "Import starten", um den Import durchzuführen. Danach sind die importierten Daten in KIX verfügbar.

**⚠ Wichtig:** Ein gestarteter Import kann weder angehalten noch rückgängig gemacht werden. Prüfen Sie daher im Vorfeld die zu importierenden Datensätze sorgfältig (Inhalt und Darstellung)!  
Es ist ratsam, zuvor alle Datensätze via CSV-Export lokal zu speichern. So steht für den Notfall ein lokales Backup zur Verfügung, das zurück importiert werden kann.  
Der Import kann je nach Datenumfang einen Moment dauern. Es empfiehlt sich daher, große Datenmengen in mehrere kleine Importe aufzuteilen.

### Importoptionen:

Zeilentitel	Was ist zu tun?
Quelle	<p>Wählen Sie eine CSV-Datei mit den zu importierenden Datensätzen aus und laden Sie diese hoch.</p> <p>Drag &amp; Drop ist möglich. Ziehen Sie dabei die CSV-Datei auf die Schaltfläche "Datei wählen".</p> <p><b>Achtung:</b> Es kann immer nur eine Datei hochgeladen werden. Ist bereits eine Datei ausgewählt und Sie klicken den Button erneut, wird die bereits ausgewählte Datei verworfen.</p>
Zeichensatz	<p>Geben Sie den in der CSV-Datei verwendeten Zeichensatz an. Standard ist UTF8.</p> <p>Überprüfen Sie in der Übersicht der zu importierenden Kontakte die korrekte Darstellung der Buchstaben und Zeichen, insbesondere Umlaute. Ändern Sie ggf. bei inkorrekt Darstellung den Zeichensatz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UTF 8</li> <li>• ISO 8859-1</li> <li>• ISO 8859-14</li> <li>• ISO 8859-15</li> </ul>
Trennoptionen	<p>Geben Sie das/die Trennzeichen an, mit denen die einzelnen Attributwerte in der CSV-Datei voneinander getrennt sind (Mehrfachauswahl möglich):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• , (Komma)</li> <li>• ; (Semikolon)</li> <li>• : (Doppelpunkt)</li> <li>• . (Punkt)</li> <li>• -&gt; (Tabulator)</li> </ul>
Texttrenner	<p>Um den Anfang und das Ende eines Attributwerts zu kennzeichnen, werden doppelte Hochkommas ( " " ) oder einfache Hochkommas ( ' ' ) genutzt. Geben Sie an, welche Variante in der CSV-Datei verwendet wird.</p>

Zeilentitel	Was ist zu tun?
Wert ersetzen	<p>Legen Sie optional fest, welche Werte während des Imports automatisch gesetzt oder ersetzt werden sollen.</p> <p>Enthalten die Datensätze keine Gültigkeit, so kann die Gültigkeit hierüber für alle importierten Datensätze automatisch gesetzt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Leerwert ersetzen:</b> Dies füllt Leerwerte eines Attributs mit den angegebenen Werten auf. Das zu setzende Attribut muss in der CSV enthalten sein und darf kein Pflichtfeld sein (Ausnahme: Gültigkeit). Beispiel: Enthält die CSV das Attribut "City", muss dieses nicht mit Werten gefüllt werden. Die Stadt kann hierüber für alle importierten Kontakte gesetzt werden.</li> <li>• <b>Erzwingen:</b> Dies setzt den angegebenen Wert für alle importierten Datensätze und überschreibt dabei bestehende Werte. Beispiel: Setzt für alle importierten Kontakte die Gültigkeit auf "gültig", auch wenn diese zuvor im System mit "(temporär) ungültig" angelegt waren.</li> <li>• <b>Ignorieren:</b> Bestehende Daten werden ignoriert und nicht ersetzt. Verwenden Sie diese Option, wenn die CSV-Datei Attributwerte enthält, die nicht ersetzt werden sollen, z. B. Agentenlogin.</li> </ul>

## 2.5.9 Platzhalter

KIX-Platzhalter sind Variablen für ticket- und artikelbezogene Werte wie bspw. der Bearbeiter oder der Kontakt am Ticket. Da diese Informationen je Ticket verschieden sein können, werden Platzhalter verwendet, um bspw. die Anrede im Antwortschreiben dynamisch zu halten. Aber auch auf die Werte von Dynamischen Feldern kann mittels KIX-Platzhalter zugegriffen werden, um sie an gewünschter Stelle weiter zu verwenden.

KIX-Platzhalter werden grundlegend vom Admin an entsprechender Stelle eingebunden und im Agenten- oder Kundenportal bei Aufruf einer Funktion (z. B. Ausführung eines Jobs, Verwendung eines Textbausteins) durch die reellen Inhalte ersetzt.

Damit keine unerwünschten Informationen nach draußen gelangen (Stichwort Datenschutz), werden vom Agenten eingetragene Platzhalter in Textfelder beim Speichern **nicht** aufgelöst. Dies betrifft folgende Bereiche:

- Ticketerstellung
- Ticketbearbeitung
- Artikelerstellung
- Artikel beantworten/weiterleiten
- andere Aktionen mit Textfeldern (Titel, Betreff, Artikeltext, Dynamische Felder, ...)

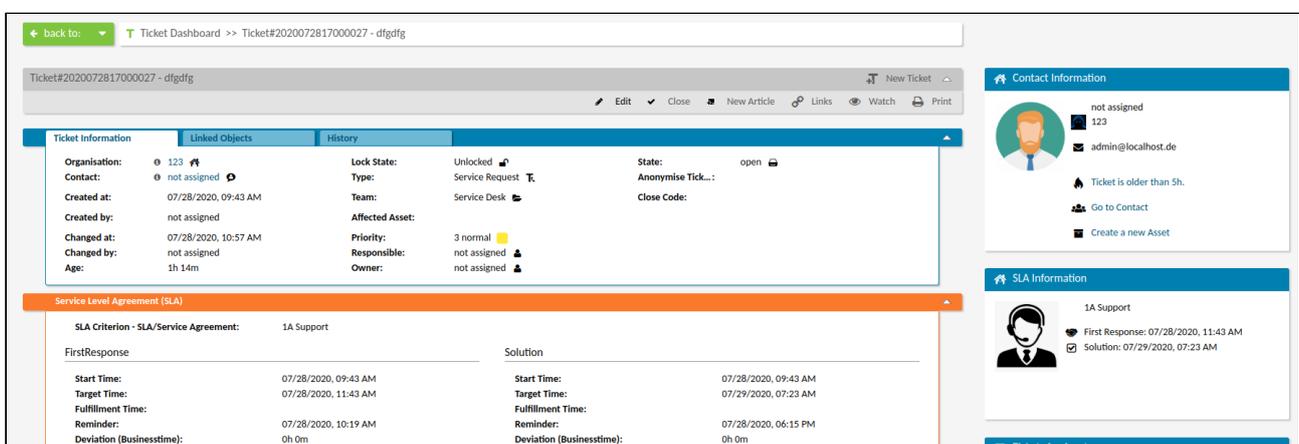
## 2.5.10 Sidebars

Sidebars befinden sich am rechten Rand Ihres Bildschirms und können verschiedene Widgets enthalten. In ihnen finden Sie erweiterte Daten zu Tickets, wie z. B.:

- Organisationsinformation
- Kontaktinformation
- Zugeordnete Assets
- FAQ Vorschläge
- Ähnliche Tickets
- SLA-Informationen
- Hilfesidebar zu Textbausteinen

In den einzelnen Widgets der Sidebar können sich folgende Elemente befinden:

- Kontaktinformationen inkl. eines Fotos der Kontaktperson oder eines Logos der Organisation
- Verlinkungen zu
  - Kontaktadresse
  - externen URLs (z. B. zu externen Webseiten, zu Inhalten in einem Web-CMS)
  - E-Mail-Adresse und Telefonnummer, um sie in einem externen Programm zu öffnen
- Schnellklicks auf interne Verlinkungen (z. B. neues Asset anlegen, zum Kontakt wechseln, Anzeige, welche Tickets bei Organisation/Kontakt offen sind etc.)



The screenshot displays the KIX Ticket Dashboard interface. The main content area shows ticket details for 'Ticket#2020072817000027 - dfgdfg'. The sidebar on the right contains two widgets:

- Contact Information:** Shows a profile picture of a person, name 'not assigned', ID '123', email 'admin@localhost.de', and a note 'Ticket is older than 5h'. It includes buttons for 'Go to Contact' and 'Create a new Asset'.
- SLA Information:** Shows '1A Support' with a first response time of '07/28/2020, 11:43 AM' and a solution time of '07/29/2020, 07:23 AM'.

The main ticket details table includes:

Ticket Information		Linked Objects		History	
Organisation:	123	Lock State:	Unlocked	State:	open
Contact:	not assigned	Type:	Service Request	Anonymise Tick...:	
Created at:	07/28/2020, 09:43 AM	Team:	Service Desk	Close Code:	
Created by:	not assigned	Affected Asset:			
Changed at:	07/28/2020, 10:57 AM	Priority:	3 normal		
Changed by:	not assigned	Responsible:	not assigned		
Age:	1h 14m	Owner:	not assigned		

Below the ticket details is the 'Service Level Agreement (SLA)' section:

Service Level Agreement (SLA)	
SLA Criterion - SLA/Service Agreement:	1A Support
FirstResponse	Solution
Start Time:	07/28/2020, 09:43 AM
Target Time:	07/28/2020, 11:43 AM
Fulfillment Time:	
Reminder:	07/28/2020, 10:19 AM
Deviation (Businesstime):	0h 0m

Abb.: Beispiel für Sidebar im Ticket Dashboard

## 2.5.11 Suche

Wenn Sie eine allgemeine Suche mit "\*\*\*" starten (Dashboard, Dynamisches Feld etc.), werden Ihnen nur maximal 10 Einträge angezeigt. Dies verhindert, dass die Suche, vor allem bei einer Vielzahl an hinterlegten Daten sehr lange dauert.

Die Trefferliste der Ticketsuche kann durch Filter eingeschränkt bzw. sortiert werden. Die Sortierung wirkt sich auf alle Ergebnisse der Liste aus, nicht nur auf die ersten 10 abgebildeten.

Sortierung nach ...	Anzeige
Erstelldatum (Änderungsdatum, Dynamischer Feldtyp "Datum/Zeit, ...)	Das jüngste/älteste aller Tickets wird als erstes/letztes angezeigt.
Priorität	Das höchst-/niedrigst-priorisierte aller Tickets wird als erstes/letztes angezeigt.
Typ	Tickets mit dem alphabetisch ersten/letzten Tickettyp wird als erstes/letztes angezeigt.
Status	Ticket mit dem alphabetisch ersten/letzten Statusnamen wird als erstes/letztes angezeigt.
Team (Queue)	Ticket mit dem alphabetisch ersten/letzten Teamnamen (Queuenamen) wird als erstes/letztes angezeigt.
Dynamischer Feldtyp "Auswahl"	Ticket mit dem alphabetisch ersten/letzten Auswahlwert wird als erstes/letztes angezeigt.
Dynamischer Feldtyp "Organisation"	Ticket mit dem alphabetisch ersten/letzten Organisationsnamen wird als erstes/letztes angezeigt.
Dynamischer Feldtyp "Kontakt"	Ticket mit dem alphabetisch ersten/letzten Kontaktnachnamen gefolgt vom Vornamen wird als erstes/letztes angezeigt.

## 2.5.12 Tabellen

In den einzelnen Dashboards und in der Komplexsuche finden Sie Tabellen. Diese enthalten übersichtliche Informationen zu den in KIX angelegten Objekten (Tickets, Assets, Kontakte, Organisationen, FAQ usw.) oder die Ergebnisliste einer Suche.

Zum schnellen Auffinden der gewünschten Daten können die Tabellen gefiltert und spaltenweise sortiert werden. Die angezeigten Datensätze in den Tabellen sind begrenzt. Weitere Datensätze können Sie mit dem "weitere laden"-Button nachladen.

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Verantwortlicher	Bearbeiter	Organisation	Gepl.	Alter
1	202401151700019	[TD-F-001] Testing neuer Artikel und E-Mail-Versand	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-001] Sprin...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 12m
3	202401151700028	[TD-F-002] cape IT Testticket	neu	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 12m
4	202401151700037	[TD-F-003] cape IT Testticket	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 12m
5	202401151700046	[TD-F-004] cape IT Testticket	Q,warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 12m
6	202401151700064	[TD-F-004] cape IT Testticket	Q,warten auf automatisch sch...	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 12m
7	202401151700082	[TD-F-008] cape IT Testticket	neu	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 11m
8	202401151700091	[TD-F-009] cape IT Testticket	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 11m
9	202401151700108	[TD-F-010] cape IT Testticket	Q,warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:22	1d 04h 11m
10	202401151700126	[TD-F-012] Wasserdurchlaufzähler meldet Fehler 0815 (v...	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cape...	15.01.2024, 09:23	1d 04h 11m

Von: contact001@nomail.org  
To: max.muustermann@kixdesk.com  
Cc: m.mueller@testtest.com  
Bcc: mistereu@gehlin-ghn-helm.com  
Betreff: [Testdatenimport] Artikel 12 [Ticket#202401151700126]

Ok, es läuft wieder alles problemlos.

weitere laden

Abb.: Beispiel für eine Tabelle anhand Ticket Dashboard Übersicht

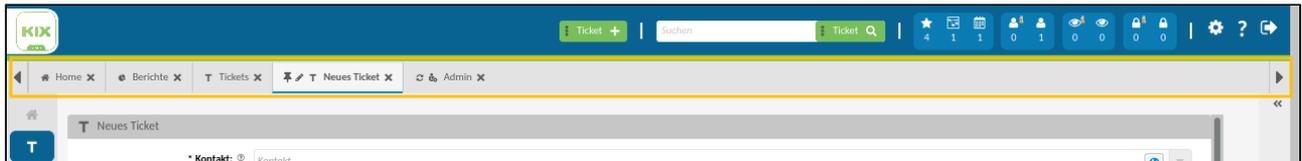
	Funktion	Erklärung
1	Übersicht Anzahl	Anzahl der Einträge in der Tabelle. Die erste Zahl steht für ungelesene/neue Einträge. Die zweite Zahl gibt die Gesamtmenge der Einträge in dieser Tabelle an.
2	Aktionen	Abhängig vom Kontext der Tabelle stehen Ihnen an dieser Stelle verschiedene Aktionen zur Verfügung. Eine Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Objekt in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.

	Funktion	Erklärung
3	Auswahl des Objekts	Setzen Sie durch Anklicken des Vierecks ein Häkchen in das Feld. So wählen Sie das jeweilige Objekt aus. Durch Anklicken des Kästchens im Spaltenkopf können Sie alle angezeigten Objekte der Tabelle auswählen.
4	 Filter (in jeder Spalte)	Hier besteht die Möglichkeit, die jeweilige Spalte nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Klicken Sie das Filtersymbol an und geben Sie Ihren Begriff ein. Abschließend drücken Sie auf "Enter".
5	 Sortieren (in jeder Spalte)	Durch Anklicken des schwarzen Dreiecks im Spaltenkopf sortieren Sie die Tabelle anhand der ausgewählten Spalte.
6	 Auf-/Zuklappen	Durch Anklicken des schwarzen Dreiecks öffnen Sie den ausgewählten Eintrag. Durch Anklicken des weißen Dreiecks schließen Sie ihn wieder.  <b>i</b> In einigen Tabellen finden Sie das weiße Dreieck im Kopfbereich der Tabelle. Klicken Sie es an, um die gesamte Tabelle zu schließen.
7	"weitere laden" Button	Durch Anklicken des Buttons werden Ihnen weitere Objekte (Tickets/Assets/Organisationen/Kontakte/FAQ) in der Tabelle angezeigt.  <b>i</b> Bei Betätigung des "weitere laden" Buttons wird ein in der Tabelle gesetzter Filter zurückgesetzt. Sie müssen diesen neu eingeben. Eine bestehende Sortierung bleibt hingegen erhalten. Die nachgeladenen Objekte werden in die bestehende Sortierung eingeordnet.

## 2.5.13 Tableiste

Als Nutzer des Agentenportals möchten Sie schnell und einfach zwischen Dashboards und Objektdetailseiten wechseln und diese bearbeiten können. Über die Tableiste ist das möglich.

Sie befindet sich im oberen Inhaltsbereich unterhalb des Headers.



- Im Tab steht der Name des Objekts bzw. des Kontextes (z. B. Neues Ticket). Durch Anklicken eines Tabs fokussiert die Anwendung auf diesen.
- Die Tableiste lässt sich nach links und nach rechts scrollen. Befindet sich ein Tab nicht im sichtbaren Bereich und wird aktiviert, scrollt dieser automatisch in den sichtbaren Bereich.
- Durch Doppelklick auf einen Tab wird dieser fixiert (sichtbar wird dies durch das Pinnadelicon). Auf diese Weise angepinnte Tabs werden durch wiederholten Doppelklick gelöst.
- Angepinnte Tabs werden gespeichert. Wird die Anwendung nun in einem anderen Browser oder an einem anderen Rechner geöffnet, stehen die angepinnten Tabs sofort wieder zur Verfügung.
- Tabs können per Drag and Drop verschoben werden. Wird ein angepinnter Tab verschoben, wird die neue Reihenfolge gespeichert.
- Haben sich die Daten auf einer Seite geändert, wird am Tab ein Reload-Icon  angezeigt. Klicken Sie auf dieses Icon, um den Seiteninhalt zu aktualisieren.
- Zum Schließen des Tabs klicken Sie auf das Kreuz im Tab oder klicken Sie mit der mittleren Maustaste auf den Tab. Wenn der letzte Tab geschlossen wird, öffnet sich das Homedashboard.

## 2.5.14 Tastaturnavigation

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht über mögliche Tastaturbefehle und Tastenkombinationen in KIX:

Taste/Tastenkombination	Funktion
[Esc]	Schließt den Dialog oder den Auswahlbereich ohne zu speichern (analog "Abbrechen"). Das Feld verliert dabei den Focus.
[Enter]	Wählt den aktuell markierten Wert; bestätigt und schließt das Feld. Im Singleselectfeld: Wechsel in nächstes Feld.
[Leertaste]	Im Singleselectfeld: Wählt den Eintrag aus und schließt das Feld. Im Multiselectfeld: Wählt den fokussierten Wert aus oder ab, lässt das Feld geöffnet.
[Tab]	Im Singleselectfeld: Wählt den Eintrag aus, schließt das Feld und wechselt ins nächste Feld. Im Multiselectfeld: Wechsel zum nächsten Funktionselement (Feld oder Button); setzt den Focus in den Listenfilter.
[Shift]+[Tab]	springt ins vorherige Feld
[Shift]+[Navigation]	markiert alle Werte, die fokussiert werden
[Strg]	verschiebt den Fokus der Tastatursteuerung auf den Dialog
[Strg]+[Tab]	Wechsel der Tabs im Dialog (sofern vorhanden)
[Strg]+[Enter]	Speichern/Suche starten
[Strg]+[Pfeiltaste rechts]	nächste Seite
[Strg]+[Pfeiltaste links]	vorherige Seite
[Ende]	springt im Auswahlfeld zum letzten Wert
[Pos1]	springt im Auswahlfeld zum ersten Wert

Taste/Tastenkombination	Funktion
[Bild hoch] bzw. [PGUP]	springt im Auswahlfeld 10 Werte nach oben
[Bild unten] bzw. [PGDN]	springt im Auswahlfeld 10 Werte nach unten

**i** Hinweise:

- Die Tastatursteuerung funktioniert nur, wenn auch der Fokus im Dialog/Formular oder im betreffenden Element ist. Ist der Fokus an anderer Stelle, reagiert auch die Steuerung nicht.
- Zum Editieren eines Formulars mit mehreren Seiten ändert sich die Navigation wie folgt:
  - [Strg]+[Pfeiltaste links] - springt an Wortanfang
  - [Strg]+[Pfeiltaste rechts] - springt an Wortende
  - Mit [Strg]+[Pfeiltaste links] und [Strg]+[Pfeiltaste rechts] können Sie NICHT die Seite des Formulars wechseln.
- Ein Wechsel zwischen den einzelnen Tabs ist nicht per Tastatursteuerung möglich.

## 2.5.15 Verknüpfungen

Verknüpfungen sind Verweise zwischen zwei bestehenden Objekten (z. B. Tickets, Assets, FAQ), welche diese zueinander in Beziehung setzen. Durch diese Verbindungen lassen sich Informationen strukturiert aufbauen und Arbeitsabläufe schneller nachvollziehen.

Als Agent können Sie ein oder mehrere Objekte miteinander verknüpfen und/oder vorhandene Verknüpfungen löschen. Klicken Sie dazu in der Detailansicht eines Tickets, Assets oder FAQ auf den Button/ die Schaltfläche "Verknüpfungen".

Folgende Verknüpfungsarten sind möglich:

Quelle / Ziel	FAQ	Ticket	Asset
FAQ	Normal Eltern Kind	Normal Eltern (inaktiv) Kind (inaktiv)	Normal Relevant für

Quelle / Ziel	FAQ	Ticket	Asset
Ticket	Normal Eltern (inaktiv) Kind (inaktiv)	Normal Eltern Kind	Normal Hängt ab von Benötigt für Relevant für
Asset	Normal Relevant für	Normal Hängt ab von Benötigt für Relevant für	Alternativ zu Hängt ab von Benötigt für Relevant für Verbunden mit Teil von Beinhaltet

Werden FAQ mit Tickets verknüpft, steht der Verknüpfungstyp "Eltern-Kind" nicht zur Verfügung. Dies dient der Übersichtlichkeit und besseren Pflege der Daten. Bei Bedarf kann Ihr Admin den Schlüssel aktiv setzen, so dass der Verknüpfungstyp genutzt werden kann.

Bei Fragen hierzu, wenden Sie sich an Ihren Admin oder kontaktieren Sie unseren [Support](#).<sup>1</sup>

#### Technische Hinweise zu Verknüpfungstypen

Grundlegend kann bei Verknüpfungen zwischen Quelle & Ziel unterschieden werden. Für sogenannte *ungerichtete Verknüpfungstypen* ist das irrelevant, weil sie in beide Richtungen gleich funktionieren. Das trifft in KIX zu für:

- **Normal** (Normal)
- **Relevant für** (RelevantTo)
- **Alternativ zu** (AlternativeTo)
- **Verbunden mit** (ConnectedTo)

Die Quelle ist dabei das Ausgangsobjekt, an welchem die Aktion "Verknüpfen" startet und Ziel ist das Objekt, welches zum Verknüpfen ausgewählt wurde. Die sogenannten *gerichteten Verknüpfungstypen* bestimmen aufgrund ihrer eigenen Logik, wer Quelle & wer Ziel ist.

<sup>1</sup> <https://forum.kixdesk.com/>



Diese treten in Paaren auf, das heißt wird Ticket#1 geöffnet, und ein Ticket#2 mit dem Typ "Kind" verknüpft und anschließend Ticket#2 geöffnet, ist dort Ticket#1 als "Eltern" verknüpft. Im Backend wird Ticket#1 als Quelle & Ticket#2 als Ziel abgespeichert. Nach dieser Logik funktionieren die folgenden Paare:

- **Kind** (Child) → **Eltern** (Parent)
- **Hängt ab von** (DependsOn) → **Benötigt für** (RequiredFor)
- **Teil von** (PartOf) → **Beinhaltet** (Includes)

Tickets können verknüpft werden mit:

- Tickets
- Assets
- FAQ

Einem Ticket kann zugeordnet werden:

- Kontakt
- Kunde
- Agenten als Bearbeiter und Verantwortlichen

Assets können verknüpft werden mit:

- Tickets
- anderen Assets
- FAQ

Einem Asset kann zugeordnet werden (wenn die Klassendefinition diese Attribute anbietet):

- Kontakte
- Agenten
- Kunden

FAQ können verknüpft werden mit:

- Tickets
- Assets
- anderen FAQ

Kunden können an den folgenden Objekten hinterlegt werden:

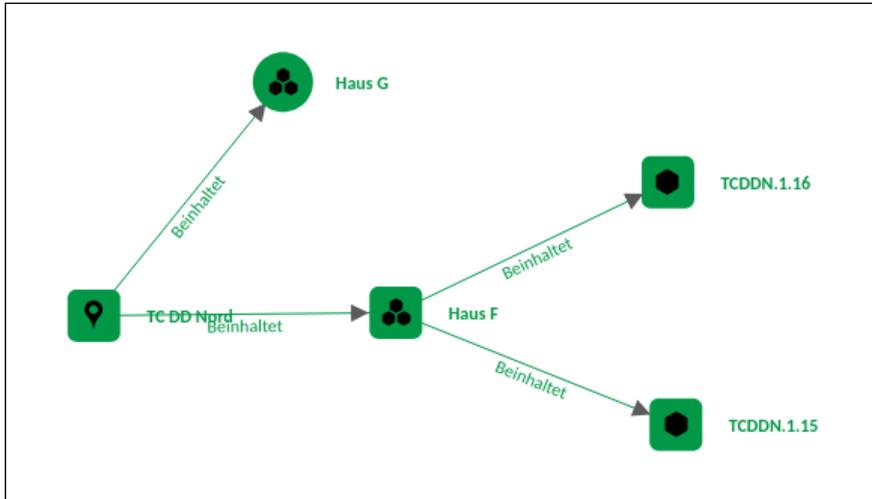
- Tickets
- Assets
- Kontakten

Kontakte können an den folgenden Objekten hinterlegt werden:

- Tickets
- Assets
- Kunden

**Beispiel**

In diesem ausgewählten Verknüpfungsgraph sind der Aufbau ebenso wie die Art der Verknüpfungen ersichtlich.



Der Standort "TC DD Nord" beinhaltet den Standort "Haus F". Dieses wiederum beinhaltet den Raum "TCDDN 1.16".

## 2.5.16 Verwendung von Auswahlfeldern

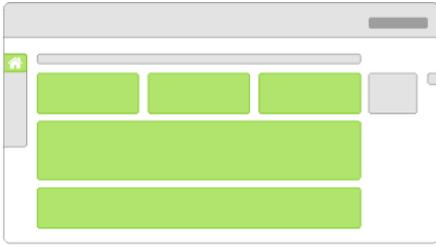
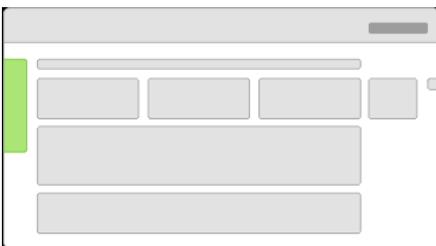
Es müssen mindestens 3 Zeichen angegeben werden, um sich in Auswahlfeldern Ergebnisse anzeigen zu lassen (bspw. betroffene Assets suchen, verwandte Tickets suchen, Organisation auswählen). Sie können das Sternchen (\*) als Platzhalter für unbekannte Textteile verwenden. Mögliche Kombinationen sind bspw. :

Beispiele	Ergebnis
mu*	Sucht alles, was mit "mu" beginnt Findet bspw.: <b>M</b> ustermann, <b>M</b> uskau, <b>M</b> ueller,
*mund	Sucht alles, was auf "mund" endet Findet bspw.: Max Was <b>mu</b> nd
*mu*	Sucht alles, was "mu" enthält Findet bspw.: Max <b>M</b> ustermann, Hart <b>mu</b> t Werler,
m**	Sucht alles was mit "M" beginnt (2 Sterne, weil 3 Zeichen erwartet werden) Findet bspw.: <b>M</b> ichael, <b>M</b> ax Mustermann, <b>M</b> annheim
ma*mu*n	Sucht alles, was mit "ma" beginnt, und "mu" enthält und mit "n" endet. Findet bspw.: <b>M</b> ax <b>M</b> ustermann, <b>M</b> artin Hart <b>mu</b> tson.
20*	Sucht alles, was mit "20" beginnt (s. auch mu*) Findet bspw.: <b>20001</b> , <b>20100</b> , <b>20abc300</b>
*20*	Sucht alles, was "20" enthält (s. auch *mu*) Findet bspw.: 47 <b>20001</b> , ABC- <b>20100</b> , Ticket# <b>20abc300</b>
2**	Sucht alles was mit "2" beginnt (2 Sterne, weil 3 Zeichen erwartet werden) Findet bspw.: <b>20001</b> , <b>20100</b> , <b>20abc300</b>
***	Findet alle verfügbaren Einträge. Dies kann einen Moment dauern.

## 2.6 Elemente der Programmoberfläche

Die Programmoberfläche enthält verschiedene, zum Teil durch Ihren Admin konfigurierbare, Elemente wie

- Sidebars
- Widgets
- Lanes
- Detailansichten
- etc.

Objekte der Oberfläche	Beschreibung
	<p><b>Persönliches Home Dashboard</b></p> <p>Auf dem persönlichen Home Dashboard finden Agenten eine schnelle Übersicht aller Ereignisse.</p>
	<p><b>Modulmenü</b></p> <p>Alle verfügbaren Module (beispielsweise Tickets, Assets, FAQ) erreichen Sie über das Modulmenü bequem mit nur einem Klick von jeder Seite aus.</p>
	<p><b>Explorer</b></p> <p>Auf Dashboards hilft Ihnen der Explorer in der linken Sidebar die Übersicht zu behalten. Dieser hat die gewohnte Baumstruktur und garantiert selbst in umfangreichen Strukturen eine einfache Navigation.</p>
	<p><b>Tabellen</b></p> <p>Übersichtliche Tabellen, die Sie ganz nach Ihren Bedürfnissen sortieren und filtern können, helfen Ihnen optimal bei Ihren täglichen Arbeitsprozessen.</p>

Objekte der Oberfläche	Beschreibung
	<p><b>Lanes</b></p> <p>Auf den Detailseiten der einzelnen Objekte (beispielsweise Ticket, Asset) finden Sie viele Informationen, welche aufgeräumt und platzsparend in mehreren Lanes untergebracht sind.</p>
	<p><b>Sidebar</b></p> <p>Diverse Zusatzinformationen (beispielsweise Kontaktdaten) befinden sich dezent in der rechten Sidebar, die Sie bequem ein- und ausblenden können.</p>

## 2.7 Glossar

Begriff	Erklärung	Verwendung
Add-on	Unselbständige Softwarekomponente, die nach ihrer Installation den Anwendungsbereich von KIX erweitert. Add-ons sind standardmäßig nicht im Lieferumfang enthalten.	z. B. Add-on "ITIL Practices"
Admin	Person mit erweiterten Benutzerrechten, die das System verwaltet, Benutzungsrechte vergibt und Benutzungsrichtlinien durchsetzt.	Eigenes Modul innerhalb von KIX
Agent	Ein Nutzer des Agentenportals, z. B. ein Servicemitarbeiter oder ein Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet.	z. B. bei der Erstellung eines Tickets
Aktion	KIX unterscheidet zwischen Ticketaktionen und Artikelaktionen. Ticketaktionen werden in der Ticketdetailansicht als Schaltflächen in der Aktionszeile angezeigt und stehen je nach Konfiguration im Agentenportal und/oder im Self Service Portal zur Verfügung. Artikelaktionen stehen je nach Berechtigung des Nutzers als seitliches Label am rechten Seitenrand eines Artikels zur Verfügung.	z. B. im Ticket
Artikel	Steht für einen Arbeitsschritt innerhalb eines Vorgangs/ Tickets.  Ist eine dokumentierte Kommunikation oder ein Kommentar, welche/r durch einen Agenten erzeugt oder von einem Nutzer empfangen wurde.	Im Ticket
Aktualisierungszeit	Beschreibt die Zeit, in der eine Kommunikation (Anruf, E-Mail) mit dem Kunden (Organisation) stattfinden muss. Findet keine Kommunikation vor Erreichen der Aktualisierungszeit am Ticket statt, gilt das Ticket als eskaliert.	Im Ticket

Begriff	Erklärung	Verwendung
Antwortzeit	Ist ein anderes Wort für Reaktionszeit.	
Assets	Alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel, z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume, Gebäude oder auch Verträge. Andere Bezeichnungen für Assets sind: Configuration Item, Config Item und CI.	Im Modul Assets
Attribut	Eigenschaft oder Merkmal, das einem Objekt (z. B. Asset) zugeordnet werden kann.	In der Komplexsuche, in der Klassendefinition von Assets
Ausfallzeit	Steht für den Zeitraum, in dem ein Asset oder Service während der vereinbarten Servicezeit nicht zur Verfügung steht.	
Auswirkung	Beschreibt das Ausmaß der Folgen, die ein Incident oder Problem auf einen Arbeitsprozess hat.	
Bearbeiter	Person, die das Ticket besitzt und/oder es aktiv bearbeitet.	Im Ticket
Berechtigung	Berechtigungen legen fest, welche Arbeitsschritte und Aktionen ein Agent ausführen und welche Objekte und Informationen ein Nutzer sehen darf.	Im Modul Admin
CMDB	Die Configuration Management Database wird in KIX 18 als Asset Datenbank bezeichnet. Die Datenbank wurde für den Zugriff und die Verwaltung von Assets entwickelt.	Im Modul Assets

Begriff	Erklärung	Verwendung
Configuration Item, Config Item, CI	Alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel, z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume oder Gebäude oder auch Verträge. Configuration Items werden auch als Config Items, CI oder Assets bezeichnet.	Im Modul Assets
Dialog	Separates Fenster (Overlay) mit Formularfeldern oder weiterführenden Informationen.	z. B. E-Mail aus dem Ticket senden, Formular-Dialoge im Admin-Modul
Drag & Drop	Computerfunktion, mit der grafische Elemente (z. B. Icons, Textstellen etc.) durch Anklicken markiert und mit gedrückter Maustaste auf dem Bildschirm bewegt und so an anderer Stelle eingesetzt werden können.	
FAQ	Wissensdatenbank für die Zusammenstellung von Informationen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besonders häufig gestellte Fragen</li> <li>• Behandlung häufig auftretender Probleme</li> <li>• Handbücher, Produktdatenblätter, Dokumentationen etc.</li> </ul>	Eigener Menüpunkt auf dem Home Dashboard
Field Agent App	Mobile Applikation für Monteure, Servicetechniker etc. Tickets können vom Techniker vor Ort bearbeitet werden.	
Icon	Symbol, grafische Darstellung eines Elements oder Menüpunktes.	z. B. Menüleiste auf dem Home Dashboard
Incident	Beschreibt eine Störung oder einen anderweitigen Vorfall eines IT Services oder Assets.	

Begriff	Erklärung	Verwendung
ITIL	IT Infrastructure Library. Sammlung von Prozessen und Aufgaben ("Best Practices") zur Erbringung von (IT)-Services. KIX betrachtet zunehmend die agilen Vorgehensmodelle von ITILv4.	z. B. Add-on "ITIL Practices"
Kanal	Legt die Art der Kommunikation fest (z. B. E-Mail, Notiz o. Ä.).	z. B. im Ticket
Kontakt	Eine Kontaktperson. Der Kontakt ist einer Organisation zugeordnet und wird in einem Ticket als Ansprechpartner angegeben.	z. B. bei der Erstellung eines Tickets
Kunde	Ein Unternehmen/Ihr Kunde (s. Organisation)	z. B. im Dashboard Organisations
Lane	Thematisch gruppierte Informationsblöcke in der Detailansicht, welche auf- und zugeklappt werden können.	
Lösungszeit	Zeitraum, in der ein ausgefallener Service wiederhergestellt werden muss. Die Zeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit deren Behebung. Als Behebung gilt das Setzen eines Ticketstatus vom Typ "geschlossen".	
News	News sind Hinweise und Informationen, die dem Nutzer vor und/oder nach dem Login (temporär) angezeigt werden. News werden im Modul "News" verwaltet und für das Agentenportal und/oder Self Service Portal bereitgestellt.	z. B. auf der Login-Seite
Nutzer	Eine Person, die mit dem System arbeitet, z. B. ein Agent, der Admin, ein Kontakt mit Systemrechten, ein Nutzer des Self Service Portals.	

Begriff	Erklärung	Verwendung
Objekt	Technische Bezeichnung für im System hinterlegte Inhalte wie Tickets, Assets etc. sowie für technische Bestandteile des Systems wie z. B. Widgets	im Modul Admin
Organisation	Fasst sämtliche Daten eines Unternehmens zusammen und kann einzelnen Kontakten zugeordnet werden. Bspw. ein Kunde, Partner, Lieferant (intern/extern) oder Serviceprovider	Im Modul Organisations
Overlay	Separates Fenster (Dialog) mit Formularfeldern oder weiterführenden Informationen.	z. B. E-Mail aus dem Ticket senden, Formular-Dialoge im Admin-Modul
Pattern	Basiszeichenkette(n), die zur Übersetzung verwendet werden.	Im Modul Admin
Priorität	Prioritäten kennzeichnen unterschiedliche Dringlichkeiten und können zur Kategorisierung von Tickets genutzt werden. Sie werden durch Ampelfarben veranschaulicht.	Im Ticket
Queue	Ordnungselement für Anfragen. Mehrere unterschiedliche Queues (z. B. abteilungsspezifisch) ermöglichen eine Kategorisierung und Strukturierung eingehender Tickets. In KIX 18 werden Queues als Teams bezeichnet.	Im Ticket
Reaktionszeit	Fällt in einem Unternehmen ein Service aus, so muss innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums ein Agent auf diesen Ausfall reagieren. Die Zeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme beim Kunden.	Im Ticket

Begriff	Erklärung	Verwendung
Rolle	Hier werden die Berechtigungen zugewiesen, welche definieren, was der Agent im System bearbeiten darf und was nicht. Agenten können mehrere Rollen innehaben.	Im Modul Admin
Self Service Portal	Kundenportal, welches an KIX angebunden ist. Nur nutzbar mit KIX Pro.	
Service	Steht für einen Dienst/eine Leistung, welche ein Unternehmen anbietet. Services sind Bestandteil von Service Level Agreements (SLA). Zum Verwalten von Services bringt KIX Pro die Assetklasse "Service" mit.	Im Ticket, z. B. Wartungs- oder Reparaturleistungen
Service Level Agreement (SLA)	Vereinbarung zwischen einem Dienstanbieter und seinem Kunden. Ein SLA regelt, welche Dienste (Services) der Anbieter erbringt und welche Servicestandards festgelegt sind, zu deren Einhaltung sich der Anbieter verpflichtet (z. B. Reaktionszeit auf Anfragen, Lösungszeit bei Problemen etc.)	z. B. im Ticket
Sidebar	Am Bildrand befindliche Zusatzinformationen, welche je nach Bedarf ein- und ausgeklappt werden können.	z. B. der digitale Notizzettel
Status	Der Status definiert, in welchem Bearbeitungszustand sich ein Ticket befindet.	Im Ticket
SysConfig	Kurzbezeichnung für die Systemkonfiguration von KIX.	Im Modul Admin, Menü System > SysConfig
Team	Ordnungselement für Anfragen. Mehrere unterschiedliche Teams ermöglichen eine Kategorisierung und Strukturierung eingehender Tickets. Eine andere Bezeichnung für Team ist Queue.	Im Ticket
Template	Siehe "Vorlage"	

Begriff	Erklärung	Verwendung
Ticket	<p>Ein Service-Vorgang inkl. der Gesamtheit aller seiner Kommunikations- und Dokumentationsschritte in Form von ein- und ausgehenden E-Mails, dokumentierten Anrufen, Notizen oder Kundenrückmeldungen über das Web-Frontend. Sie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• werden von einem Kontakt (Organisation) angefragt.</li> <li>• sind einem Team (Queue) sowie einem Bearbeiter und verantwortlichen Agenten zugeordnet.</li> <li>• haben eine Priorität sowie einen Typ und Status.</li> </ul>	Im Modul Ticket
Ticketsperre	Ermöglicht es, dass spezielle Aktionen an einem Ticket nur vom Bearbeiter ausgeführt werden können. Auf diese Weise soll eine Mehrfachbearbeitung verhindert bzw. unwahrscheinlicher gemacht werden.	Im Modul Ticket
Typ / Tickettyp	Klassifiziert die Art einer Anfrage, z. B. Störung, Problem, Serviceanfrage u. Ä.	In den Modulen Ticket und Admin
Verantwortlicher	Person, die Mitarbeiter festlegen kann, welche das Ticket bearbeiten sollen. Er wird benachrichtigt, wenn der Vorgang bearbeitet wird. Der Verantwortliche kann gleichzeitig Bearbeiter sein.	Im Ticket
Vorlage	Individuell konfigurierte Eingabemaske zur Erstellung von Tickets (Störung, Havarie, Urlaubsantrag u.v.a.m.). Individuelle Vorlagen sind nur in KIX Pro möglich. KIX Start enthält eine anpassbare Standardvorlage für alle Tickets.	Im Ticket
Widget	Bildschirmelement zur Gruppierung unterschiedlicher, zum Teil interaktiver, Inhalte.	Diagrammwidgets, Tabellenwidgets, Sidebarwidgets



<b>Begriff</b>	<b>Erklärung</b>	<b>Verwendung</b>
Workflow	Ein Workflow (dt Arbeitsablauf bzw. Arbeitsprozess) beschreibt die Verkettung verschiedener, aufeinander folgender Schritte innerhalb eines Geschäftsprozesses. Im Admin Modul sind unter Workflow die Verwaltung von Vorlagen, Aktionen und Regelwerken (Rule Sets) zu finden.	z. B. im Add-on "ITIL Practices"

## 2.8 Dashboards personalisieren

Sie können jedes Dashboard (z.B. Home, Ticket, Asset, FAQ) bearbeiten, um dessen Ansicht individuell anzupassen.

Klicken Sie das Zahnrad bzw. die Schaltfläche "Dashboard anpassen", unterhalb der letzten Tabellen auf der Seite, an. Das Dashboard wechselt in den Bearbeitungsmodus. Im Folgenden werden anhand des Home Dashboards die einzelnen Einstellungsmöglichkeiten näher erläutert.

### 2.8.1 Beispiel: Home Dashboard

Durch Anklicken des Zahnrads bzw. der Schaltfläche "Dashboard anpassen" unterhalb der Tabellen wechselt das Home Dashboard in den Bearbeitungsmodus.

Sie können mittels Suchvorlagen ihr Home Dashboard personalisieren und auf ihre Bedürfnisse anpassen. Von Ihnen gespeicherte Suchvorlagen (Ergebnisse einer Komplexsuche z. B. nach Assets mit der Bezeichnung "thin 42" im Namen) können über das Dropdownmenü "Suchvorlagen" ausgewählt und in das Dashboard durch Anklicken von "Widget hinzufügen" integriert werden.

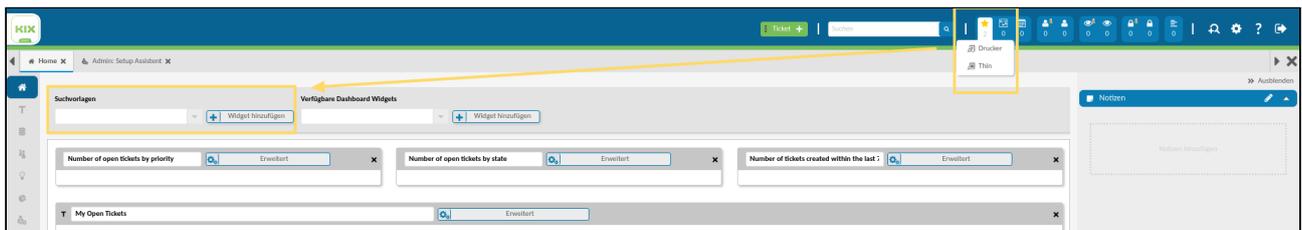


Abb.: Home Dashboard im Konfigurationsmodus

Der grundlegende Aufbau bzw. die Anordnung von Widgets auf dem Home Dashboard ist ebenfalls konfigurierbar. Per Drag and Drop können Widgets auf dem Dashboard verschoben werden.

Durch Anklicken des "X" kann das Widget vom Dashboard gelöscht werden. Über das Dropdownmenü "Verfügbare Dashboard Widgets" kann es jederzeit wieder hinzugefügt werden.

Über die Checkbox "Kleines Widget" 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.

In der Standardeinstellung können Widgets detaillierter konfiguriert werden. Dies betrifft den Widgettitel sowie die Tabellen an sich und die einzelnen Spalten der Tabellen.

	Funktion	Beschreibung						
1	Widgettitel ändern	Klicken Sie in das Feld und ändern Sie den Titel des Widgets nach Belieben.						
2	Tabellenkonfiguration 	<table border="1"> <tr> <td>Table Height</td> <td>Anzeigehöhe der Tabelle</td> </tr> <tr> <td>Search Limit</td> <td>Maximale Anzahl der Datensätze, die aus der Datenbank geladen werden</td> </tr> <tr> <td>Seitengröße</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der in der Tabelle angezeigten Datensätze</li> <li>um diese Anzahl an Datensätzen wird die Tabelle bei Anklicken des "Load more" Buttons erhöht</li> </ul> </td> </tr> </table>	Table Height	Anzeigehöhe der Tabelle	Search Limit	Maximale Anzahl der Datensätze, die aus der Datenbank geladen werden	Seitengröße	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der in der Tabelle angezeigten Datensätze</li> <li>um diese Anzahl an Datensätzen wird die Tabelle bei Anklicken des "Load more" Buttons erhöht</li> </ul>
Table Height	Anzeigehöhe der Tabelle							
Search Limit	Maximale Anzahl der Datensätze, die aus der Datenbank geladen werden							
Seitengröße	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der in der Tabelle angezeigten Datensätze</li> <li>um diese Anzahl an Datensätzen wird die Tabelle bei Anklicken des "Load more" Buttons erhöht</li> </ul>							

	Funktion	Beschreibung
3	Tabellenspalten anpassen	Sie haben die Möglichkeit der Tabelle aus dem Dropdown Menü weitere Ticketeigenschaften hinzu zu fügen. Wählen Sie die entsprechende Eigenschaft durch Anhaken aus und klicken Sie auf "Übernehmen".  Die Eigenschaften können in der darunter befindlichen Übersicht per Drag & Drop neu geordnet werden.
4	Auswahl Text oder Icon	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, ob der Inhalt der Spalte als Text, Icon oder Text und Icon erscheint.

In der Einstellung "Erweitert" (Button siehe gelber Pfeil in Abbildung) bieten sich komplexere Einstellungsmöglichkeiten. Es lassen sich die verschiedenen Aktionen, wie z. B. Sammelaktion und Filter, und optische Einstellungen, wie z. B. Widgetgröße und Spaltengröße anpassen.

The screenshot shows the configuration interface for a dashboard widget titled "My Open Tickets". The interface is divided into several sections for configuration:

- Widget-Konfiguration:** Contains options for "Aktivieren" (checked), "Kleines Widget" (unchecked), "Minimierbar" (checked), and "Maximierbar" (unchecked). A yellow box highlights this section with a circled "1".
- Tabellen-Widget:** Contains options for "Filter anzeigen" (checked) and "Sortieren" (checked). A yellow box highlights this section with a circled "2".
- Tabellenkonfiguration:** Contains options for "Anzahlzeilen" (set to 10), "Anzahlzeilen wenn Ergebnis Translatatä@ data sets found." (unchecked), "Erste Spalte sortieren" (unchecked), "Spaltenauswahl" (checked), "Keine Zeilen" (checked), and "Keine Header" (unchecked). A yellow box highlights this section with a circled "3".
- Table Columns:** A table at the bottom lists various properties and their status (checked/unchecked) for different columns. A yellow arrow points to the "Erweitert" button in the top right of the configuration area.

	Einstellungen für ...	Option	Beschreibung
1	Widget Konfiguration	Aktionen	<p>Wählen Sie aus dem Dropdown Menü aus welche Aktionen im Kopfbereich Ihrer Tabelle zur Verfügung stehen sollen. Zur Auswahl stehen: Sammelaktion und CSV Export.</p> <p>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 Auswahl dieser Aktion nimmt das Tabellenwidget 1/3 der ursprünglichen Breite ein, analog der Breite der Statistikauswertungen in der Standardeinstellung.
		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.
2	Tabellen-Widget	Filter zeigen	Wählen Sie aus, ob im Kopfbereich Ihrer Tabelle ein Volltextfilter zur Verfügung stehen soll.

	Einstellungen für ...	Option	Beschreibung
		Sortieren	Durch Anhaken dieser Option können Sie Ihre Tabelle entsprechend der Auswahl im dahinter befindlichen Dropdown Menü anordnen. Zum Beispiel wird die Tabelle initial nach der Ticketnummer sortiert.  Zudem steht zur Wahl, ob die Sortierung auf- oder absteigend erfolgt.
3	Tabellenkonfiguration	Anzeigelimit	Tragen Sie hier die Anzahl der Zeilen ein, die in der Tabelle angezeigt werden sollen.
		Anzeigetext leeres Ergebnis	Der hier eingegebene Text wird angezeigt, wenn die Tabelle keine Daten enthält.
		Erste Spalte fixieren	Ist diese Auswahl getroffen, bleibt die erste Spalte beim horizontalen Scrollen "fix" an erster Stelle stehen.
		Spaltenauswahl	Setzen Sie hier einen Haken, um die Auswahl einzelner Zeilen zu erlauben.  ⚠ Dies ist notwendig, um die Aktion "Sammelaktion" ausführen zu können.
		Kleine Zeilen	Durch Setzen des Hakens wählen Sie die Darstellungsform aus, in dem die Zeilen klein abgebildet werden.
		Kleine Header	Durch Setzen des Hakens wählen Sie die Darstellungsform aus, in dem Header verkleinert wiedergegeben werden.

Auch innerhalb der Tabelle gibt es mannigfache Möglichkeiten, diese seinen persönlichen Bedürfnissen anzupassen.

Table Columns

1
+ Spalte(n) hinzufügen

Eigenschaft	Text	Icon	Spaltentitel...	Spaltens...	Sortierbar	Filterbar	Filterliste	Größe ä...	Übersetz...	Übersetz...	Größe (Pixel)	Komponenten-ID	Spaltentitel	
Priorität	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	65			-
Ungelesene Artikel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	41			-
Beobachter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	41			-
Ticket#	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	135			-
Titel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	260			-
Status	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-					
Sperrstatus	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	41			-					
Team	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	100			-					
Verantwortlicher	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Bearbeiter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Organisation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	150			-
Geändert am	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	125			-
Alter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	90			-

2

1	Eigenschaft	<p>Jede Tabelle auf dem Home Dashboard hat anfänglich die hier in der ersten Spalte aufgeführten Eigenschaften inne. Weitere Eigenschaften können über das Dropdown Menü oberhalb der Einstellungstabelle hinzugefügt werden.</p> <p>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>		
2	Anpassungsmöglichkeiten der einzelnen Eigenschaften	Text	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, ob der Inhalt der Spalte als Text erscheint.	
		Icon	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, ob der Inhalt der Spalte als Icon angezeigt wird.	
		Spaltentitel	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, dass der Spaltentitel anzeigt wird.	

Spaltensymbol	Durch Setzen des Häkchens wählen Sie aus, dass ein Icon im Spaltentitel angezeigt wird.
Sortierbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle sortierbar.
Filterbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle filterbar.
Filterliste	Wenn die Spalte filterbar ist, legen Sie mit diesem Häkchen fest, dass der Filter als Auswahlliste zur Verfügung steht. Anderfalls erfolgt die Filterung per Freitexteingabe.
Größe änderbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle in der Größe einstellbar.
Übersetzbar	Durch Setzen des Häkchens machen Sie diese Tabellenzelle übersetzbar.
Übersetzbarer Titel	Durch Setzen des Häkchens machen Sie den Spaltenkopf übersetzbar.
RTL (right-to-left)	Durch Setzen des Häkchens ändert sich die Leserichtung im Browser. Der Spalteninhalt wird rechtsbündig gesetzt. Dies ist z.B. bei längeren Teamnamen oder SLAs von Vorteil.
Größe (Pixel)	Definieren Sie die Größe der Tabellenzelle.

	Komponenten-ID	Geben Sie hier bei Bedarf individuelle Komponenten ein. Mögliche Werte (Auswahl der wichtigsten): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wert eines Dynamischen Feldes: <code>"dynamic-field-value"</code></li> <li>• Fortschrittsbalken einer Checkliste: <code>"dynamic-field-checklist-cell"</code></li> <li>• Label eines SLA-Kriteriums: <code>"sla-criteria-cell"</code></li> </ul>
	Spaltentitel	Geben Sie hier bei Bedarf einen eigenen Spaltentitel ein (z. B. Vorgangsnummer anstatt Ticketnummer)
	-	Löschen der Zeile

**i Hinweis zu Übersetzungen**

Übersetzungen müssen separat vom Admin ins System eingepflegt werden. Nur wenn im Hintergrund ein entsprechendes Sprachmuster vorliegt, kann das System dieses anwenden.

Klicken Sie abschließend "Speichern", um die Änderungen zu bestätigen.

Das personalisierte Home Dashboard wird in den Präferenzen Ihres Nutzerkontos hinterlegt, so dass das Aussehen und der Aufbau des Home Dashboards auch nach Abmelden erhalten werden.

Entfernen Sie ein personalisiertes Widget und fügen es erneut hinzu, so wird dieses auf die Standardeinstellung zurück gesetzt wieder eingefügt.

- ✔ Wünschen oder benötigen Sie weitere "Verfügbare Dashboard Widgets" mit allgemeinen Auswertungen, wenden Sie sich an Ihren Admin. Er kann diese konfigurieren und Ihnen in der Auswahl "Verfügbare Dashboard Widgets" bereitstellen.

## 2.8.2 Hinweise zum Personalisieren des Ticket und Asset Dashboards

Sie haben die Möglichkeit, bestimmte Spalten abhängig von der Assetklasse anzeigen zu lassen. Gehen Sie dafür zur Konfiguration der Tabellenspalten und wählen Sie im linken Dropdown die Abhängigkeit aus, für Assets z.B. Assetklasse "Computer". Wählen Sie dann im linken Dropdown die Information aus, die in einer eigenen Spalte angezeigt werden soll. Bei Assets in der Klasse "Computer" könnte das z.B. "FQDN" sein.



Wählen Sie mehrere Abhängigkeiten gleichzeitig aus, wird im linken Dropdown die Schnittmenge der aus den gewählten Abhängigkeit zur Verfügung stehenden Informationen angezeigt.

Pro Ticket/Assetklasse kann eine spezifische Konfiguration der anzuzeigenden Spalten hinterlegt werden. Je Ticket/Assetklasse können die anzuzeigenden Spalten und deren Reihenfolge konfiguriert werden.

## 3 Anmeldung

KIX ist ein browserbasiertes Servicesystem. Geben Sie nach dem Öffnen Ihres Browsers die relevante URL ein. Diese erhalten Sie von Ihrem Admin. Es öffnet sich die Anmeldeseite, auch Loginseite genannt.

Tragen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort in die dafür vorgesehenen Felder ein. Durch Anklicken des Auge-Symbols können Sie Ihr Passwort als Klartext sehen, um ggf. Schreibfehler zu korrigieren.

⚠ Wenn Sie auf Klartext-Anzeige umschalten, stellen Sie sicher, dass nur Sie den Bildschirm sehen können!

Klicken Sie anschließend auf den Anmeldebutton. Nach erfolgter Authentifizierung erhalten Sie Zugang zum System.

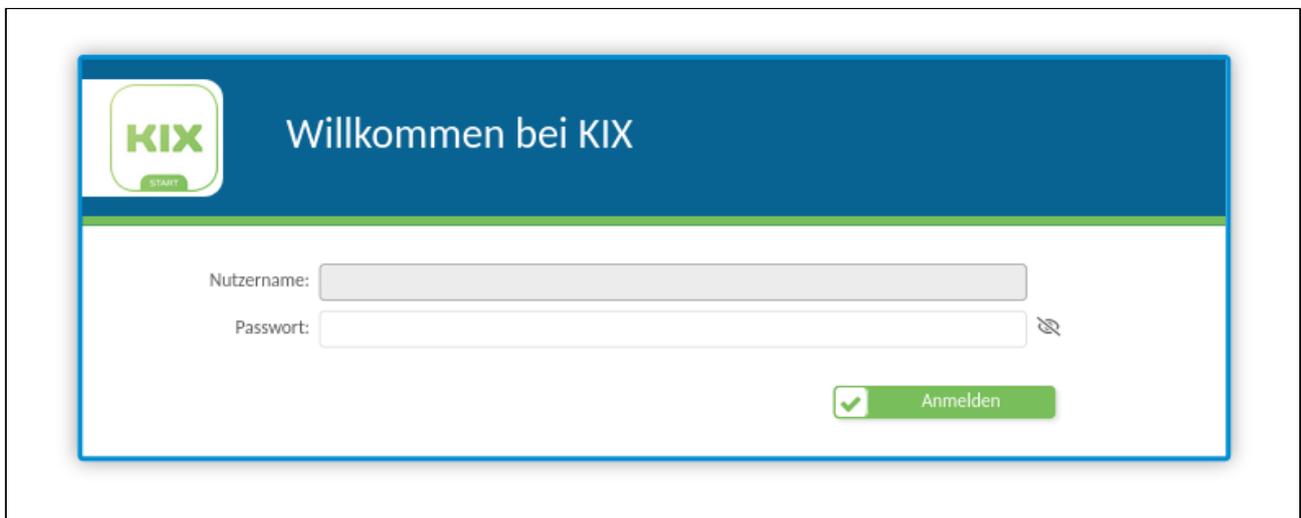


Abb.: Login Bildschirm

Sofern Sie Administratorenrechte besitzen und KIX 18 das erste Mal verwenden, wird KIX mit dem Setup Assistenten geöffnet. Dieser führt Sie in wenigen Schritten durch die Ersteinrichtung. Infos zum Setup Assistenten finden Sie im Admin-Handbuch.

### 3.1 Login auf Basis zentral hinterlegter Authentifizierungsdaten (KIXPro)

Hat Ihr Admin das System entsprechend konfiguriert, existieren weitere Anmeldemöglichkeiten. Auf Basis zentral hinterlegter Authentifizierungsdaten können Sie sich dann z. B. via

- GitLab,
- Keycloak,
- Microsoft Active Directory Federation Service (AD FS) oder
- Microsoft Entra/Azure anmelden.



Entsprechend der Konfiguration steht im Login-Fenster ein separater Button zur Verfügung. Nach Klick auf den Button erfolgt eine Weiterleitung zum System, welches für die Authentifizierung und Autorisierung genutzt wird. Sind Sie bereits in diesem System angemeldet, werden Sie automatisch zu KIX weitergeleitet. Ist die Anmeldung noch nicht erfolgt, tragen Sie die für dieses System gültigen Daten (Benutzernamen und Passwort) in die dafür vorgesehenen Felder ein. Klicken Sie anschließend auf den Anmeldebutton. Nach erfolgter Authentifizierung erhalten Sie Zugang zu KIX.

Willkommen bei KIX

Nutzername:

Passwort:  

Anmelden

OIDC Log-in 

Ein Produkt der KIX Service Software GmbH | [Impressum](#)

Abb.: Login Bildschirm mit zusätzlichem Anmeldebutton

## 3.2 Willkommensseite

Nach dem initialen Einloggen öffnet sich die Willkommensseite, um Ihnen erste Eindrücke von KIX zu vermitteln. Sie gelangen später jederzeit mit einem Klick auf das Fragezeichen-Icon in der Kopfzeile zu dieser Seite zurück.

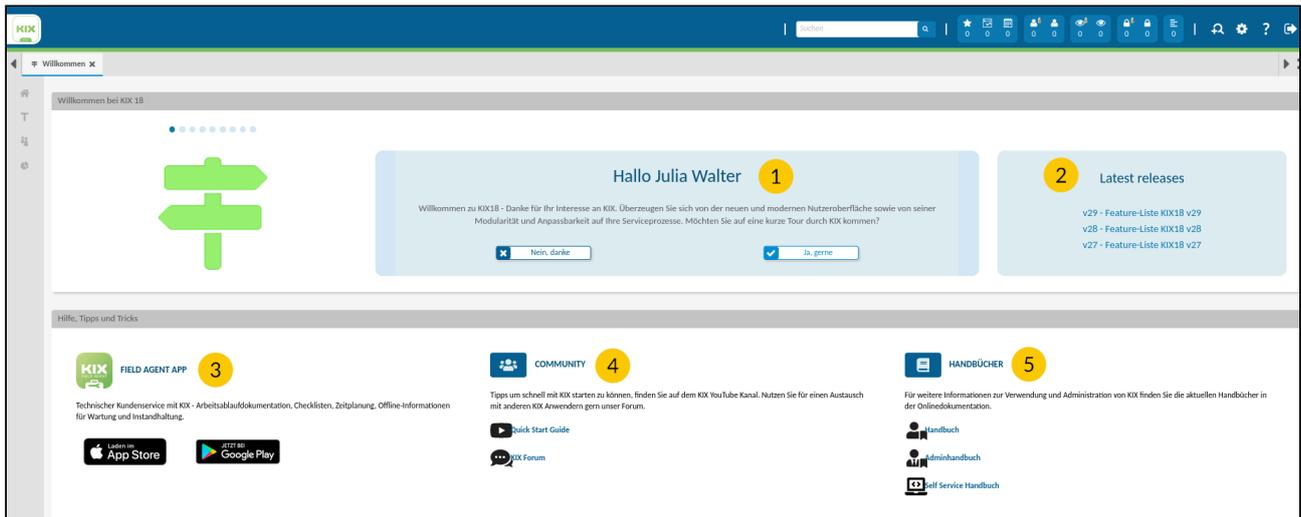


Abb.: Willkommensseite

1	Begrüßung	Unter diesem Punkt besteht die Möglichkeit, die verschiedenen Elemente von KIX kennenzulernen. Klicken Sie auf den Button "Ja, gerne", um sich die kurze Einführung anzusehen. Alternativ finden Sie die Informationen <a href="#">hier</a> . (siehe Seite 37)
2	Latest Releases	Hier finden Sie Informationen zu den letzten Releases von KIX. Durch Anklicken der jeweiligen Releaseversion gelangen Sie zum Forum und einer ausführlichen Beschreibung der in diesem Release enthaltenen Funktionen.
3	KIX Field Agent App	Mit der KIX Field Agent App haben Außendienstmitarbeiter stets Zugriff auf ihre Tickets. Je nach Betriebssystem finden Sie die App im Apple App Store oder im Google Play Store.



4	Community	<p>Hier finden Sie Links, um schnell Ihre Fragen zu KIX beantwortet zu bekommen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• KIX 18 Quick Start Guide: Erste Schritte - SETUP ASSISTENT (YouTube Kanal)</li><li>• KIX Forum: Möglichkeit sich mit anderen Anwendern oder dem KIX Support Team auszutauschen</li></ul>
5	Handbücher	<p>Hinter diesen Verlinkungen finden Sie die Handbücher mit in die Tiefe gehenden Informationen zur Verwendung und Administration von KIX.</p>

## 4 Home Dashboard

Nach der Anmeldung gelangen Sie automatisch auf das sogenannte Home Dashboard, die zentrale Bedienoberfläche. Hier ein kurzer Überblick über die einzelnen Elemente:

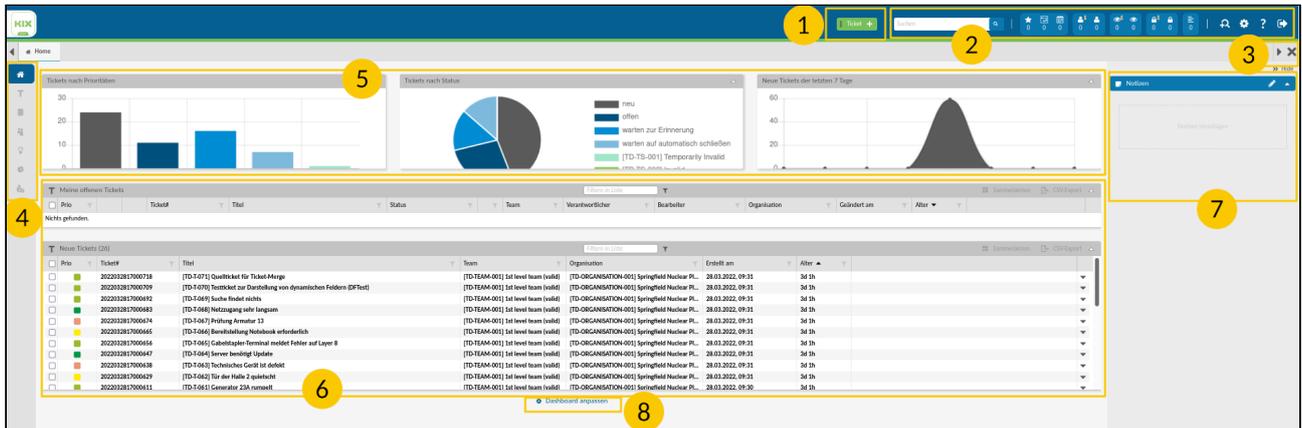


Abb.: Überblick Home Dashboard

1	Neues Objekt erstellen
2	Schnellsuche, Persönliche Werkzeugleiste sowie Sonderfunktionen
3	Button "Alle Tabs schließen"
4	Modulleiste
5	Statistische Auswertungen
6	Inhaltsbereich
7	Digitaler Notizzettel
8	Button "Dashboard personalisieren"



### **Neues Objekt erstellen**

Hinter diesem Button steht die Möglichkeit, neue Objekte erstellen zu können. Wenn Sie mit der Maus über den Button fahren, öffnet sich ein Dropdownmenü. In diesem stehen Ihnen als Auswahl die Punkte "Neues Ticket", "Neues Asset", "Neue Organisation", "Neuer Kontakt" und "Neue FAQ" zur Verfügung.

### **Komplexsuche**

Dieses Feld können Sie zum direkten Abruf bestimmter Informationen nutzen oder um gezielt nach Tickets, Assets, Kunden, Organisationen oder FAQs zu suchen. Wenn Sie mit der Maus über den Button fahren, öffnet sich ein Dropdownmenü, in dem die einzelnen Suchkategorien gewählt werden können.

### **Persönliche Werkzeugleiste**

In der persönlichen Werkzeugleiste sind verschiedene Icons enthalten: die Favoriten, das persönliche Kanban Board, der persönliche Kalender, die Person, das Auge und das Schloss. Die Person steht für "Meine Tickets", das Auge für "Meine beobachteten Tickets" und das Schloss für "Meine gesperrten Tickets". Jedes Icon gibt es in zwei Ausführungen: einmal mit "i", einmal ohne. Das  steht dabei für neue Artikel am jeweiligen Ticket.

Unter jedem Icon befindet sich eine Zahl, die die jeweilige Anzahl an vorhandenen Tickets wiedergibt.

### **Sonderfunktionen**

In den Sonderfunktionen befinden sich drei Icons: das Zahnrad, das Fragezeichen und die Tür mit einem Pfeil nach rechts. Klicken Sie das Zahnrad an, so können Sie persönliche Einstellungen am KIX vornehmen. Bei Klick auf das Fragezeichen gelangen Sie zur KIX-internen Hilfeseite. Die Tür mit dem Pfeil nach rechts ist das Abmelde- oder Logoutsymbol. Klicken Sie hierauf, melden Sie sich von KIX ab.

### **Button "Alle Tabs schließen"**

Um die Übersichtlichkeit bei vielen offenen Tabs schnell wiederherstellen zu können und die Arbeitsfläche ohne viel Aufwand aufzuräumen, gibt es diesen Button "X".

### **Menüleiste**

Die Menüleiste wird mit Icons dargestellt. Fährt man mit der Maus darüber, sieht man in Textform, wofür das jeweilige Icon steht.

Durch Anklicken des jeweiligen Icons gelangen Sie zu dessen Übersicht (dem jeweiligen Dashboard).

## **Statistische Auswertungen**

Die drei Widgets zeigen aktuelle, statistisch aufbereitete Auswertungen zu den Tickets.

**i** Im Widget "Tickets nach Status" können Sie einzelne Status ausblenden, indem Sie darauf klicken.

## **Sidebar**

Digitaler Notizzettel: Am rechten Bildrand des Dashboards befindet sich Ihr digitaler Notizzettel, welcher das Post-it am Bildschirm ersetzt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Funktionserläuterungen".

## **Inhaltsbereich**

Unterhalb der statistischen Auswertungen befinden sich zwei Tickettabellen.

Die erste Tabelle zeigt Tickets an, bei denen der angemeldete Nutzer Verantwortlicher oder Bearbeiter ist. Die Tickets sind nach Alter absteigend sortiert. Das heißt, die ältesten Tickets werden zuerst angezeigt.

Die zweite Tabelle "Neue Tickets" ist eine Abbildung aller Tickets, die den Status "neu" haben. Sie ist nach Alter aufsteigend sortiert. Das heißt, die jüngsten Tickets werden zuerst angezeigt.

### ***i* Hinweis**

Bitte beachten Sie, dass bei der Erstellung eines neuen Tickets der Ticket-Status "Neu" ausgewählt werden muss, um das Ticket in der Tickettabelle "Neue Tickets" anzeigen zu können.

## 5 Werkzeugleiste

Die Werkzeugleiste befindet sich am oberen Rand des Bildschirms.



Hierüber lassen sich schnell und unkompliziert neue Objekte erstellen und Tickets suchen. Zudem liefert sie einen Überblick über die persönliche aktuelle Ticketsituation und bietet Möglichkeiten KIX zu personalisieren.

## 5.1 Neue Objekte

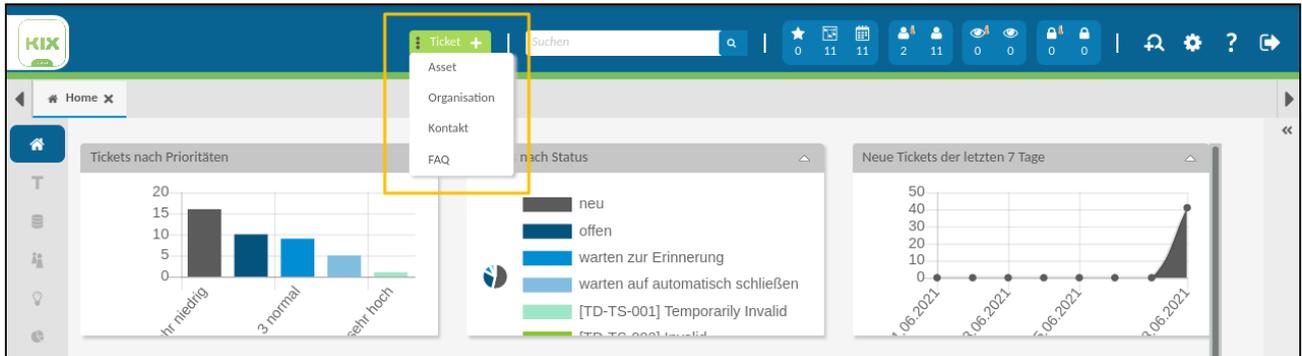


Abb.: Button "Ticket" auf Home Dashboard

Hier haben Sie über das Drop Down Menü die Möglichkeit

- ein neues Ticket
- ein neues Asset
- eine neue Organisation
- einen neuen Kontakt oder
- eine neue FAQ

anzulegen.

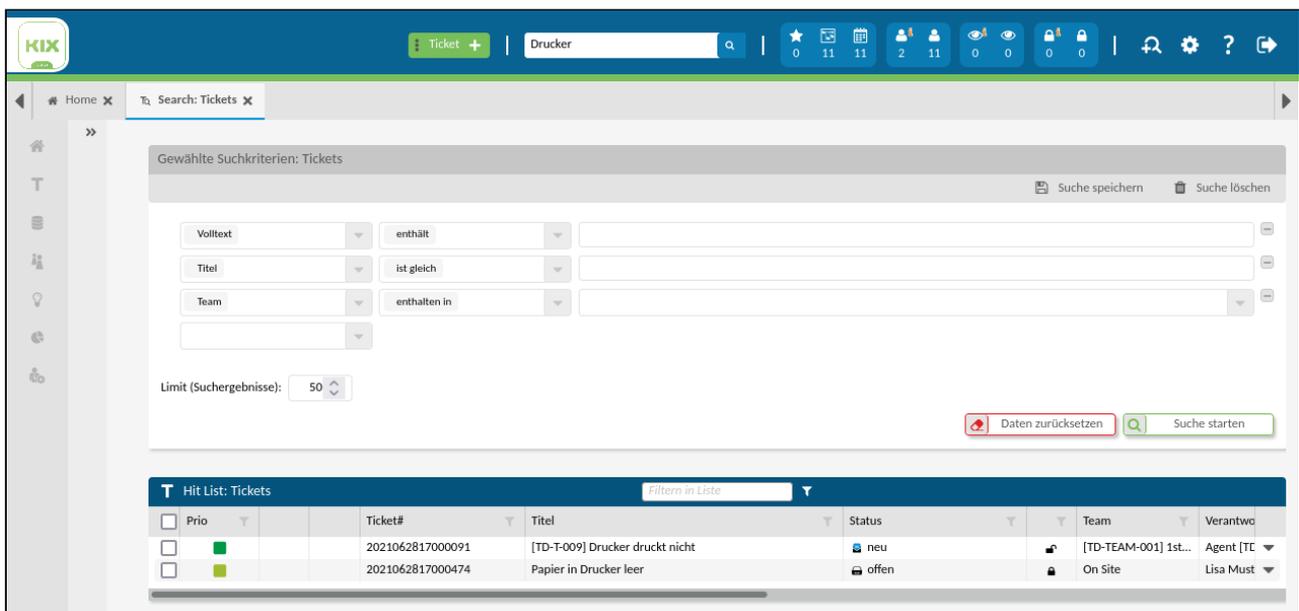
Wechseln Sie in ein anderes Dashboard, ist dieser Button mit dem entsprechenden Objekt belegt, das heißt auf dem Asset Dashboard finden Sie den Button "Asset" etc.

## 5.2 Komplexsuche

Die Komplexsuche ist sowohl in der Werkzeugleiste als auch über das Lupen-Symbol im Modulmenü erreichbar.

- [Suche bearbeiten](#) (siehe Seite 67)
- [Suche speichern / teilen](#) (siehe Seite 67)
- [Suche als Standard festlegen](#) (siehe Seite 68)
- [Suche löschen](#) (siehe Seite 69)
- [Hinweise](#) (siehe Seite 69)
  - [Sortierkriterium und -richtung](#) (siehe Seite 71)

In der Werkzeugleiste befindet sich eine Schnellsuche. Entsprechend dem jeweiligen Dashboard, findet die Suche in diesen Objekten statt. Das heißt auf dem Ticket Dashboard wird in den Tickets nach dem eingegebenen Schlagwort gesucht. Geben Sie also den gewünschten Suchbegriff ein und klicken Sie auf das Lupensymbol.



The screenshot shows the KIX Ticket Dashboard search interface. The search criteria are: Volltext enthält, Titel ist gleich, Team enthalten in. The search results table shows two tickets related to 'Drucker'.

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Verantwo
■	2021062817000091	[TD-T-009] Drucker druckt nicht	neu	[TD-TEAM-001] 1st...	Agent [TE
■	2021062817000474	Papier in Drucker leer	offen	On Site	Lisa Must

Abb.: Ergebnis zu Schlagwort "Drucker" auf Ticket Dashboard

Hinter dem Lupensymbol in den persönlichen Werkzeugen steht ein Drop Down Menü zur Verfügung, über welches Sie die Möglichkeit haben nach

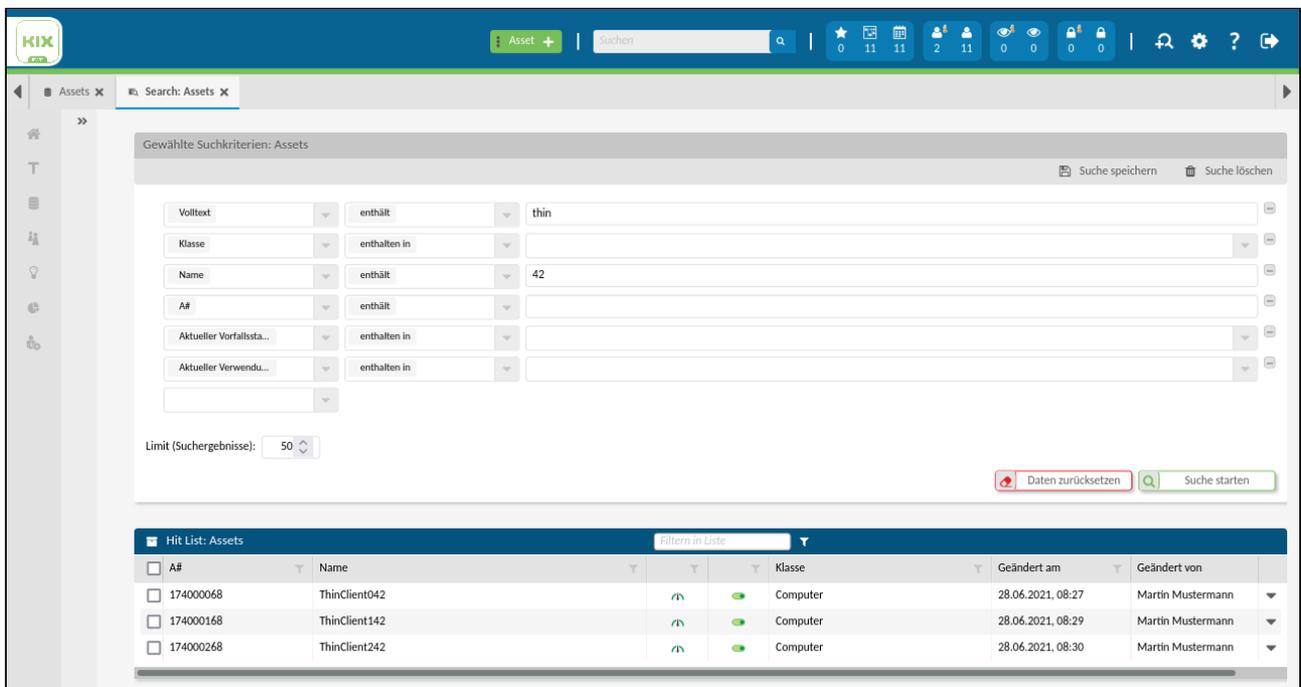
- Ticket
- Asset
- Organisation
- Kontakt oder

- FAQ

zu suchen. Die Suche läuft immer nach dem gleichen Schema ab:

- Wählen Sie aus dem Dropdown den Bereich (z. B. Asset) in dem Sie suchen möchten. Geben Sie Kriterien (Attribute) ein, nach denen Sie suchen möchten. Starten Sie die Suche durch Klick auf "Suche starten".
- Es öffnet sich ein Tab "Ergebnis Komplexsuche". In der Trefferliste finden Sie alle relevanten Einträge, die zu Ihren Suchkriterien passen.

**i** In der Trefferliste zu einer Ticketsuche erscheint das älteste Ticket zuerst. Hintergrund: Organisatorischer Kern der Ticketabarbeitung sind Teams. Innerhalb dieser Teams wird nach dem FIFO-Prinzip (first in, first out) gearbeitet. Das bedeutet, dass der Fokus auf den ältesten Anfragen liegt, die diese mehr Aufmerksamkeit und eine schnelle Abarbeitung bedürfen.



The screenshot shows the KIX search interface. At the top, there's a search bar with 'Suchen' and a magnifying glass icon. Below it, the search criteria are displayed as 'Gewählte Suchkriterien: Assets'. The criteria include:

- Volltext: enthält thin
- Klasse: enthalten in
- Name: enthält 42
- A#: enthält
- Aktueller Vorfalsta...: enthalten in
- Aktueller Verwendu...: enthalten in

There are also buttons for 'Suche speichern', 'Suche löschen', 'Daten zurücksetzen', and 'Suche starten'. Below the search criteria, there's a 'Limit (Suchergebnisse): 50' dropdown. The results are shown in a table with columns: A#, Name, Klasse, Geändert am, and Geändert von. The table contains three rows of results:

A#	Name	Klasse	Geändert am	Geändert von
<input type="checkbox"/> 17400068	ThinClient042	Computer	28.06.2021, 08:27	Martin Mustermann
<input type="checkbox"/> 174000168	ThinClient142	Computer	28.06.2021, 08:29	Martin Mustermann
<input type="checkbox"/> 174000268	ThinClient242	Computer	28.06.2021, 08:30	Martin Mustermann

Abb.: Ergebnis zu Komplexsuche "thin + 42" in Assets

- In der Trefferliste können Sie direkt auf einzelne Zeilen klicken, um in die jeweilige Detailansicht zu gelangen.
  - Die Trefferliste hat keine Beschränkung. Durch Anklicken des "weitere laden" Buttons werden Ihnen weitere Objekte (Tickets/Assets/Organisationen/Kontakte/FAQ) in der Tabelle angezeigt.
  - Bei Betätigung des "weitere laden" Buttons wird ein in der Tabelle gesetzter Filter zurückgesetzt. Sie müssen diesen neu eingeben. Eine bestehende Sortierung bleibt hingegen erhalten. Die nachgeladenen Objekte werden in die bestehende Sortierung eingeordnet.
- Es stehen Ihnen zudem weitere Aktionen zur Verfügung:

- Suche bearbeiten
- Suche als Standard festlegen
- Suche speichern
- Suche löschen



- Die Suche findet keine archivierten Tickets. Möchten Sie sich diese anzeigen lassen, müssen Sie dies explizit angeben (Status - enthalten in - geschlossen).

## 5.2.1 Suche bearbeiten

Wenn Sie die Suche bearbeiten möchten, nutzen Sie das mit den Vorgaben der vorherigen Suche gefüllte Formular der Komplexsuche.

In der ersten Spalte können Sie jeweils die Attribute auswählen, nach denen Sie suchen möchten. In der zweiten Spalte wählen Sie die Suchoperatoren aus. In der dritten Spalte können Sie Text eingeben. Für manche Attribute bietet Ihnen ein Dropdown konkrete Auswahlmöglichkeiten, für manche steht eine Freitextsuche zur Verfügung.

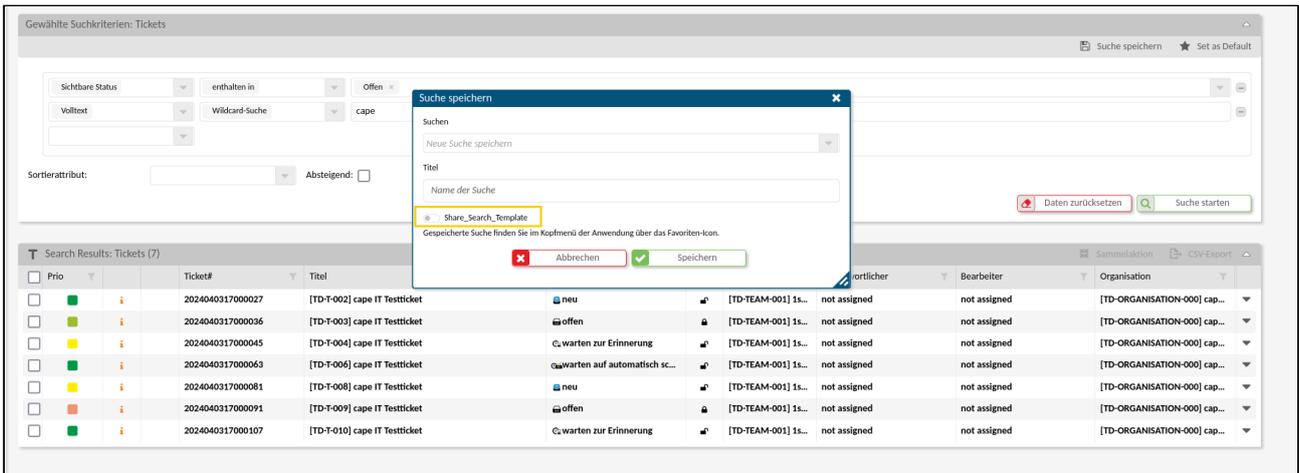
Starten Sie die Suche durch Klick auf "Suche starten".

Wenn Sie die Suchkriterien löschen möchten, klicken Sie auf "Daten zurücksetzen". Das leert die Formularfelder und Sie können eine neue Suche beginnen.

Um sich die Einträge aus der Liste anzuschauen, klicken Sie direkt in die Zeile eines Trefferergebnisses. Daraufhin öffnet sich der zugehörige Eintrag in einem separaten Tab Ihres Browsers.

## 5.2.2 Suche speichern / teilen

Um die gleiche Suche später wieder auszuführen, können Sie diese durch Klick auf "Suche speichern" sichern. Es öffnet sich ein Overlay, in dem Sie den Titel angeben können, unter dem Sie die Suche speichern wollen. Sie haben die Möglichkeit Ihre Suchvorlage mit Ihren Kollegen zu teilen. Setzen Sie dafür den Schieberegler (im Bild gelb umrandet) nach rechts.



Die gespeicherte Suche wird Ihnen anschließend in der Werkzeugleiste im Dropdown "Favoriten" angezeigt. Unterteilt in "Suchen" und "Geteilte Suchen" finden Sie an dieser Stelle alle Suchvorlagen auf die Sie Zugriff haben. Vor den geteilten Suchvorlagen sehen Sie den Nutzernamen des Agenten, der die Vorlage erstellt und geteilt hat.

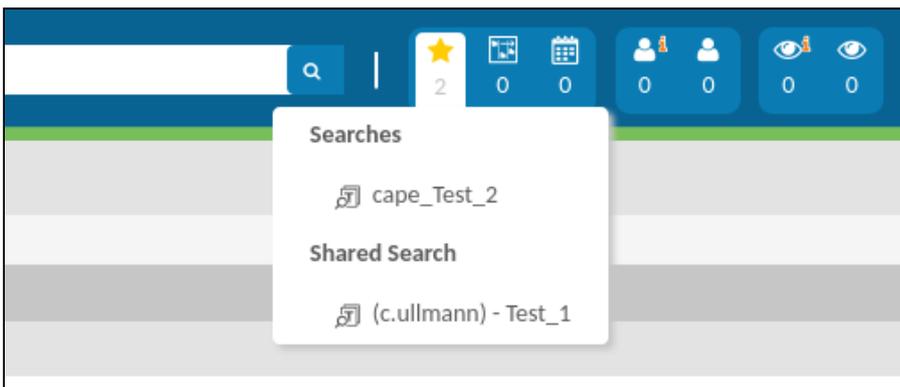


Abb.: Gespeicherte Suchvorlage unter "Favoriten"

Wenn Sie bereits Suchen gespeichert haben, können Sie im Dropdown "Suche" eine vorhandene auswählen und diese mit den aktuell gewählten Werten überschreiben.

Im KIX Pro können Sie die gespeicherten Suchergebnisse des Weiteren zum Konfigurieren eines persönlichen Home Dashboards nutzen.

### 5.2.3 Suche als Standard festlegen

Um jede Suche mit den gleichen Ausgangswerten durchzuführen, können Sie eine ausgeführte Suche durch Anklicken des Buttons "Als Standard festlegen". Bei erneutem Aufruf der Komplexsuche wird diese nun immer entsprechend des persönlichen Standards initialisiert.

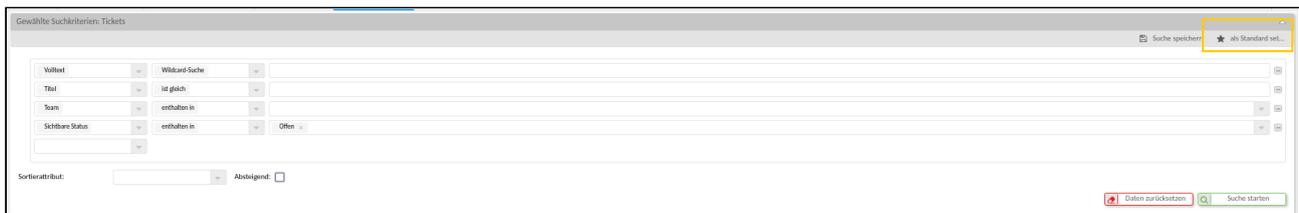


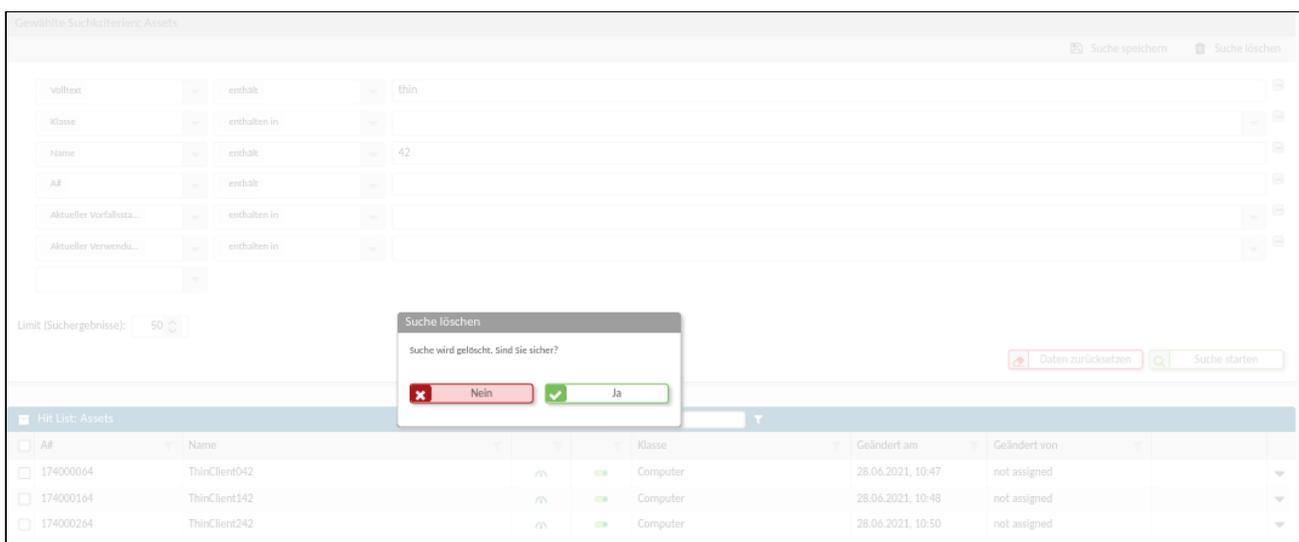
Abb.: Button, um Suchvorlage als Standard festzulegen

Wurde die Suche ausgeführt, ist das Widget mit den Sucheingaben eingeklappt. Es gibt kein Suchlimit.

Möchten Sie Ihre Komplexsuche wieder auf die Werkzeugeinstellung zurücksetzen, gehen Sie in Ihre [persönlichen Einstellungen](#) (siehe Seite 78) . Wählen Sie dort die im Bereich "Bestimmte Benutzereinstellungen zurücksetzen" die Suchvorlage aus, die Sie zurücksetzen möchten und klicken Sie anschließend den entsprechenden Button an.

## 5.2.4 Suche löschen

Um die Suche zu löschen, klicken Sie den entsprechenden Button an. Es öffnet sich ein Overlay mit einer Sicherheitsabfrage.



Bestätigen Sie das Löschen indem Sie auf "Ja" klicken.

## 5.2.5 Hinweise

Für die **Suche nach Assets** gilt:

- Wenn sie keine oder mehrere Asset Klasse(n) ausgewählt haben, stehen Ihnen nur die Attribute zur Verfügung, die alle oder die gewählten Klassen gemeinsam haben.
- ⚠ Die Trefferliste zur Suche zeigt immer die aktuellen Versionsinformationen.

- Das Durchsuchen älterer Asset-Versionen ist möglich. Aktivieren Sie dazu den Schalter "Frühere Version einbeziehen".
  - Durchsucht werden der Asset-Name sowie alle Parameter, die durchsuchbar sind (z. B. Vorfalstatus und Verwendungsstatus). Ihr Administrator kann festlegen, welche Parameter durchsuchbar sind.
- Grundlegend können alle Suchkriterien durchsucht werden. Dafür muss Ihr Admin entsprechende Einstellungen vornehmen. Wenden Sie sich bei Bedarf an ihn.

Für die **Suche nach Kontakten** können Sie folgende Sonderzeichen benutzen:

- „&“: Damit können Begriffe kombiniert werden (UND-Verknüpfung), z.B. Suche nach "Max+Muster" sucht nach „Max“ und „Muster“ und findet den Kontakt Max Mustermann
- „+“: Gleiche Funktion wie „&“
  - **i + in Suche nach Telefonnummern:** Durch manuelle Eingabe der Telefonnummer, z.B. "+49123456789" kann ein Kontakt gesucht und gefunden werden. Kombinationssuchen (z.B. "+49123 & Hans") sind nur möglich, wenn Ihr Admin das System entsprechend konfiguriert hat. Wenden Sie sich im Zweifelsfall an ihn.
- „|“: Damit können Begriffe separiert werden, um alles zu finden, was „entweder das eine oder das andere“ (ODER-Verknüpfung) enthält, z.B. Suche nach "Hark|Potts" sucht „Hark“ ODER „Potts“ und findet die Kontakte "Bill Potts" und "Jack Harkness"
- „\*“: Unbekannte Teile können an beliebiger Position der Suchphrase durch Wildcards (\*) ersetzt werden, z.B. Suche nach "J\*Yves" zeigt den Kontakt "Jacque-Yves Cousteau"

Für die **Suche nach Tickets** können folgende Attribute NICHT benutzt werden:

- CloseTime (Closed at)
- CreatedPriorityID (Created with Priority)
- CreatedQueueID (Created with Queue)
- CreatedStateID (Created with State)
- CreatedTypeID (Created with Type)
- CreatedUserID (Created with User)
- AttachmentName (Attachment Name)
- Body
- Subject
- Cc
- From
- To
- ChannelID
- SenderTypeID
- WatchUserID (Watch User)
- LastChangeTime (Last changed time)

Für die genannten Attribute steht der enthaltene Wert nicht am Ticket zur Verfügung und wird in der Suche somit nicht gefunden

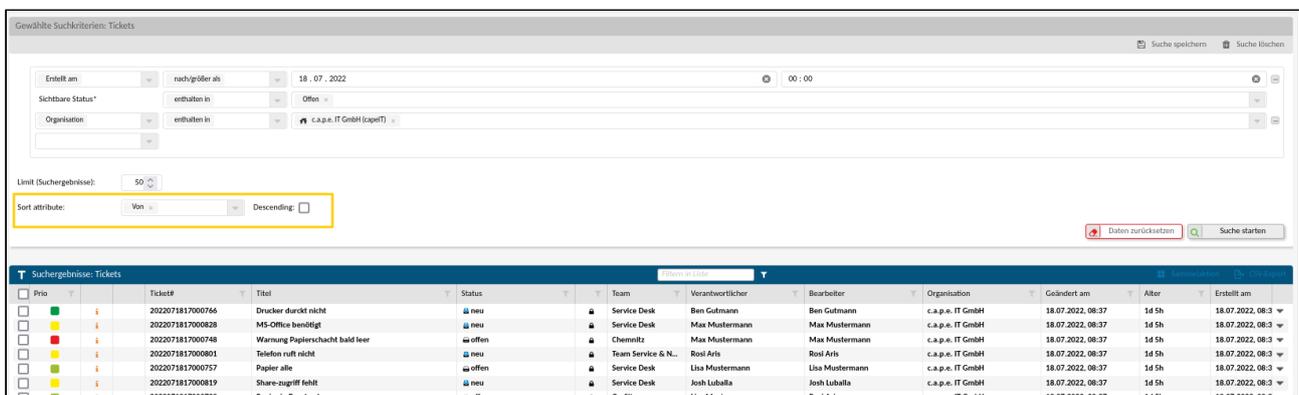
Suchen bzw. Suchergebnisse können direkt per URL kopiert und wieder aufgerufen werden.

**i** Bleibt die Trefferliste leer, kann dies zwei Ursachen haben:

- Entweder existiert zu den von Ihnen eingegebenen Suchkriterien kein Eintrag oder Ticket.
- Oder die Kriterien Ihrer Suche sind zu ungenau oder zu umfangreich. Bitte überprüfen Sie die Kriterien und starten Sie eine neue Suche.

### 5.2.5.1 Sortierkriterium und -richtung

Um ein reproduzierbares Suchergebnis zu erhalten, können Sie bei der Definition einer Suche die Sortierrichtung und das Sortierkriterium angeben.



The screenshot shows the search configuration interface. Under 'Sort attribute', 'Von' is selected. The 'Descending' checkbox is unchecked. Below, a table of search results is displayed with columns for Prio, Ticket#, Titel, Status, Team, Verantwortlicher, Bearbeiter, Organisation, Geändert am, Alter, and Erstellt am.

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Verantwortlicher	Bearbeiter	Organisation	Geändert am	Alter	Erstellt am
	2022071817000766	Drucker drückt nicht	neu	Service Desk	Ben Gutmann	Ben Gutmann	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3
	2022071817000828	MS-Office benötigt	neu	Service Desk	Max Mustermann	Max Mustermann	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3
	2022071817000748	Warnung Papierschacht bald leer	offen	Chemnitz	Max Mustermann	Max Mustermann	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3
	2022071817000801	Telefon ruft nicht	neu	Team Service & N.	Rosl Aris	Rosl Aris	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3
	2022071817000757	Papier alle	offen	Service Desk	Lisa Mustermann	Lisa Mustermann	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3
	2022071817000819	Share-nugriff fehlt	neu	Service Desk	Josh Luballa	Josh Luballa	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3
	2022071817000729	Printer in Druckvorz.	offen	On-Site	Lisa Mustermann	Rosl Aris	c.a.p.e. IT GmbH	18.07.2022, 08:37	1d 5h	18.07.2022, 08:3

Wählen Sie dafür ein Attribut aus der Drop Down Liste aus, anhand dessen sortiert werden soll. Die Sortierrichtung bestimmen Sie durch Anhaken der Box hinter der Attributsauswahl. Ist ein Haken gesetzt, wird absteigend gesucht. Ist kein Haken gesetzt, erfolgt die Suche aufsteigend. Wenn Sie kein Sortier-Attribut ausgewählt haben, wird die Richtung ignoriert. Das heißt es findet keine Sortierung statt.

Aktuell wird für die Suche nach Organisation, Kontakt und FAQ noch keine Sortierung bereit gestellt.

Bei der Suche nach Tickets und Assets kann nicht nach alle Attribute sortiert werden bzw. gibt es Attribute, die dafür keinen Sinn ergeben. Folgende Attribute sind wähl- und anwendbar:

- Asset:
  - A#
  - Changed at
  - ConfigItemID
  - Created at
  - Name
- Ticket
  - Enable for Self Service Portal (Artikel)
  - From (Artikel)
  - To (Artikel)
  - Cc (Artikel)
  - Subject (Artikel)
  - Body (Artikel)
  - Article Create Time
  - Changed at
  - Closed at
  - TicketID
  - Ticket#
  - Created at
  - Pending until
  - Last changed at
  - Title
  - OwnerName -> sucht in der Tabelle Kontakt nach Nachname, Vorname
  - OwnerFulltext -> sucht mit den Attributen Besitzer und Name des Besitzers
  - ResponsibleName -> sucht in der Tabelle Kontakt nach Nachname, Vorname
  - ResponsibleFulltext -> sucht mit den Attributen Verantwortlicher und Name des Verantwortlichen
  - OrganisationFulltext -> sucht mit den Attributen Organisation und Organisationsnummer
  - Contact -> sucht in der Tabelle Kontakt nach Nachname, Vorname
  - von Pro
    - SLA Criterion
    - SLA Criterion - SLA/Service Agreement
    - SLA Deviation
    - SLA Deviation (Service Time)
    - SLA Fulfillment Time
    - SLA Start Time
    - SLA Status
    - SLA Target Time
    - SLA Violation



- Accounted Time
- Dynamische Felder
  - nur vom Typ Text, Textarea
  - nur gültige



## Ausgewählte Suchoperatoren

Im folgenden finden Sie eine Erläuterung der Suchoperatoren:

### Ist gleich

Der zu findende Wert ist exakt gleich dem eingegebenen Wert.

z.B.: Name des Teams: "Einkauf", wird gefunden über die Eingabe: "Einkauf". Der Kontakt namens "König" wird bei Eingabe von "Koenig" nicht gefunden.

### Beginnt mit

Der zu findende Wert beginnt mit exakt dem eingegebenen Wert

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Problem"

### Endet mit

Der zu findende Wert endet mit exakt dem eingegebenen Wert

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Meetingraum"

### Enthält

Der eingegebene Wert ist im zu findenden Wert enthalten

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Drucker"

### Wildcard-Suche

Ähneln der Suche mit "enthält", allerdings kann der Nutzer hier unbekannte Teile an beliebiger Position der Suchphrase durch Wildcards (\*) ersetzen

z.B.: Titel des Tickets: "Problem mit Drucker im Meetingraum", wird gefunden über die Eingabe "Problem \* im Meetingraum"

### Enthalten in

Der zu findende Wert ist in einem der ausgewählten Werte enthalten.

z.B.: Der Nutzer weiß, dass das gesuchte Ticket in einer der Teams "Einkauf", "Vertrieb" oder "Marketing" liegt, aber nicht in welcher wird gefunden über Auswahl der Teams "Einkauf", "Vertrieb" und "Marketing"

Für die Suche nach Zeiten stehen Ihnen folgende Operatoren zur Verfügung:

### Vor/ Kleiner als

Alle Tickets vor dem eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen

z.B.: Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets eines Kunden vor dem heutigen Tag eingegangen sind, wird gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "vor" dem gewünschten Datum.

### Bis/Gleich oder weniger

Alle Tickets bis inklusive des eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen.

z.B. Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets eines Kunden bis Ende eines vergangenen Monats

eingegangen sind, wird gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "bis" dem gewünschten Datum.

#### **Nach/Größer als**

Alle Tickets ab dem eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Das Datum selbst wird nicht einbezogen. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen.

z.B.: Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets nach dem 24.12. im Team Einkauf angefallen sind, wird gefunden, indem das Team "Einkauf" als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "nach" dem 24.12.

#### **Seit/Gleich oder größer**

Alle Tickets ab inklusive dem eingegebenen Datum/Uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen

z.B.: Der Nutzer möchte wissen, wie viele Tickets seit Anfang des Monats im Team Einkauf angefallen sind, wird gefunden, indem das Team "Einkauf" als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" "seit" dem ersten des Monats.

#### **Zwischen**

Alle Tickets zwischen einem eingegebenen Startdatum/-uhrzeit und Enddatum/-uhrzeit werden gefunden. Es ist möglich, nur ein Datum oder Datum & Uhrzeit zu suchen

z.B.: Der Nutzer möchte sich alle Tickets anzeigen lassen, die im Monat Juli von einem bestimmten Kunden erstellt wurden, wird gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "zwischen" dem 1.7. und 31.7.

Für die Suche nach relativen Zeiten stehen Ihnen folgende Operatoren zur Verfügung:

#### **Innerhalb der nächsten**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die innerhalb der nächsten Woche erledigt sein müssen. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Plan Ende" & "innerhalb der nächsten" & "1" & "Woche(n)".

#### **Innerhalb der letzten**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets anzeigen lassen, die innerhalb der letzten 24 Stunden von einem bestimmten Kunden erstellt wurden. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "innerhalb der letzten" & "24" & "Stunden".

#### **Vor mehr als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die vor mehr als 10 Tagen erstellt wurden. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "vor mehr als" & "10" & "Tage(n)".

#### **In mehr als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die erst in mehr als vier

Woche erledigt sein müssen. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Plan Ende" & "in mehr als" & "4" & "Woche(n)".

### **Vor weniger als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die vor weniger als 10 Tagen erstellt wurden. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Erstellt" & "vor weniger als" & "10" & "Tage(n)".

### **In weniger als**

Der Nutzer möchte sich alle Tickets von einem bestimmten Kunden anzeigen lassen, die in weniger als 8 Stunden erledigt sein müssen. Dies wird z. B. gefunden, indem der entsprechende Kunde als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Plan Ende" & "in weniger als" & "8" & "Stunde(n)".

Für die Suche bei denen ein Attribut zwei Suchbedingungen genügt verwenden Sie:

### **Innerhalb**

Der Nutzer gibt zwei numerische Werte ein nach dem Schema "Typ + Natürliche Zahl + Zeiteinheit". Auf diese Weise sucht und filtert das System innerhalb zweier relativer Zeitangaben. Fehlt ein Zahlenwert, wird der Filter nicht übernommen.

- Der Nutzer möchte sich alle Assets anzeigen lassen, deren Garantieende in den letzten 1 Tag bis 2 Monate ablaufen.
- Das Ergebnis wird gefunden, indem die Klasse Software als Suchattribut ausgewählt wird und als weiteres Suchattribut "Ablaufdatum" & "innerhalb" & "der letzten" & "1" & "Tage" to "der nächsten" & "2" & "Monate".

Der 1. Wert (links) wird mit "gte - greater than equals" gespeichert und sollte stets den kleineren Wert beinhalten bzw. den Typ "der letzten" verwenden. Der 2. Wert (rechts) wird mit "lte - lower than equals" gespeichert. Er sollte stets den größeren Wert beinhalten bzw. den Typ "der nächsten" verwenden. Ist dies nicht der Fall, werden für eine sinnvolle Logik die Werte getauscht. Sind beide Typen gleich:

- muss bei Typ "der letzten" der 1. Zahlenwert nebst Einheit (links) größer sein.
- muss bei Typ "der nächsten" der 2. Zahlenwert nebst Einheit (rechts) größer sein.

Anderenfalls werden die Werte getauscht.

Eine ausführliche Übersicht finden Sie im Anhang des Admin KIX Start 18 Handbuchs.

## 5.3 Persönliche Werkzeugleiste



In der persönlichen Werkzeugleiste sind sechs verschiedene Symbole enthalten:

- der Stern für die Favoriten
- das Kanban Board
- der Kalender
- die Person,
- das Auge und
- das Schloss.

Wenn Sie mit der Maus über den Stern fahren, werden Ihnen gespeicherte Suchvorlagen angezeigt.

Das Kanban Board bietet Ihnen eine einfache Übersicht über Ihre persönlichen Aufgaben und ermöglicht es, Ihre Tickets darüber zu organisieren.

Der Kalender steht für eine persönliche Kalender-Übersicht, die zeigt welche Tickets demnächst anfallen.

Die Person steht für "Meine Tickets", das heißt für alle Tickets, in denen Sie als Bearbeiter gesetzt sind.

Das Auge symbolisiert "Meine beobachteten Tickets" und steht für alle Tickets, die Sie beobachten.

Das Schloss versinnbildlicht "Meine gesperrten Tickets" und steht für alle Tickets, die auf Sie gesperrt sind.

Die letzten drei Symbole gibt es in zwei Ausführungen: einmal mit , einmal ohne. Das Symbol mit  steht dabei für Tickets, an denen es neue Artikel gibt. Das Symbol ohne  zeigt Ihnen die Gesamtanzahl der Tickets an.

## 5.4 Sonderfunktionen

In diesem Bereich befinden sich fünf Icons.



Icon	Funktion
 das Ausrufezeichen	<p><u>"Benachrichtigungen"</u></p> <p>Wird Ihnen das Ausrufezeichen angezeigt, gibt es neue Nachrichten für Sie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Art des Icons sowie die hinterlegte Farbe zeigt zudem die Wichtigkeit an           <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausrufezeichen/rot - Wichtig</li> <li>Ausrufezeichen im Dreieck/orange - Warnung</li> <li>Ausrufezeichen/blau - Information</li> <li>Textlegende/blau - Vorschlag</li> </ul> </li> </ul> <p>Durch Anklicken öffnen Sie die Nachricht in einem separaten Fenster.</p>
 die Lupe	<p><u>"Suche"</u></p> <p>Dahinter befindet sich die <a href="#">Komplexsuche</a> (siehe Seite 65) .</p>
 das Zahnrad	<p><u>"Persönliche Einstellungen"</u></p> <p>Durch Anklicken können Sie persönliche Einstellungen am KIX vornehmen.</p>
 das Fragezeichen	<p><u>"Hilfe"</u></p> <p>Durch Anklicken gelangen Sie zur internen Hilfeseite für KIX.</p> <p> Einen Quickstart-Guide sowie weitere Videos zu KIX finden Sie auch auf unserem <a href="#">YouTube Kanal</a> <sup>2</sup></p>

<sup>2</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=CqCNlvdhayo&list=PLyKz2PdXNlw3b13FZEPP9CcFMtFRvFQh->

Icon	Funktion
 die Tür mit einem Pfeil nach rechts	<p><u>"Abmelden"</u></p> <p>Das ist das Abmelde- oder Logoutsymbol. Klicken Sie hierauf, melden Sie sich von KIX ab.</p>

## 5.4.1 Persönliche Einstellungen

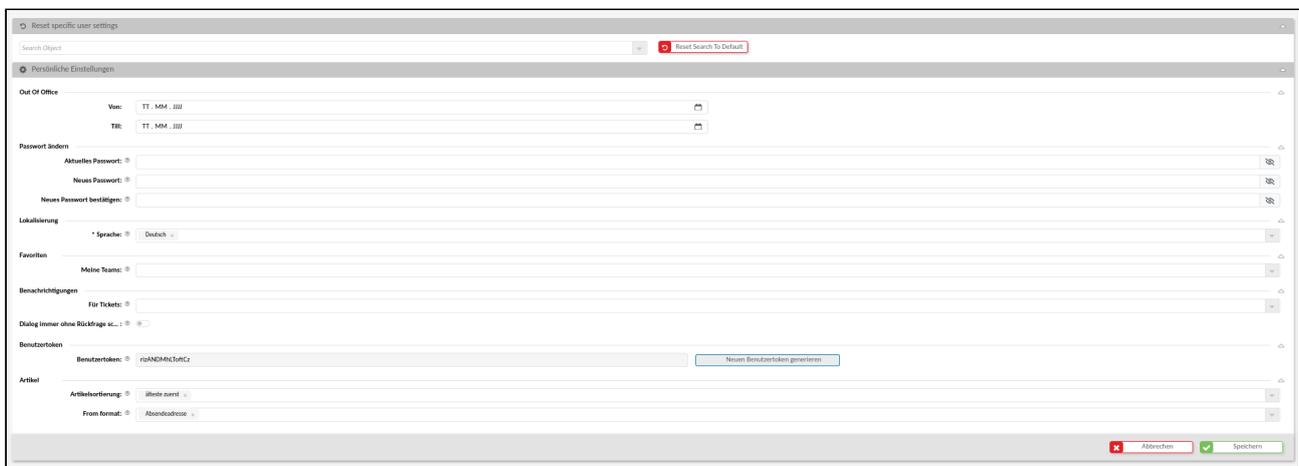


Abb.: Formular "Persönliche Einstellungen"

In diesem Bereich legen Sie Ihre persönlichen Einstellungen fest. Diese werden wirksam, wenn Sie das Formular abspeichern.

Kategorie	Erklärung
Suche auf Standard zurücksetzen	Möchten Sie gespeicherte Suchen wieder auf die Werkseinstellung zurücksetzen, wählen Sie im Dropdown Menü die jeweilige Suchvorlage aus. Klicken Sie anschließend den Button an.

Kategorie	Erklärung
Out of Office/ Abwesenheitsnotiz	<p>Sind Sie nicht im Büro, aufgrund von Urlaub oder Krankheit z.B., können Sie dies hier einstellen. Geben Sie dafür das Start- sowie Enddatum Ihrer Abwesenheit ein. Klicken Sie auf den Kalender am Ende der Zeile und wählen Sie, ebenfalls durch Anklicken das Datum aus.</p> <p><b>i</b> Tickets, an denen Sie als Bearbeiter gesetzt sind, werden automatisch entsperrt, wenn Sie abwesend sind. Diese Tickets müssen Sie <u>nicht</u> manuell einem anderen Kollegen zur Bearbeitung zuweisen.</p> <p><b>i</b> Es werden <u>keine</u> Benachrichtigungen an abwesende Nutzer versendet. Ausnahme: Wenn das Flag "Trotz „nicht im Büro“ durch Ihren Admin gesetzt ist.</p>
Passwort ändern	<p>Hier können Sie ein neues Passwort für Ihren KIX-Zugang festlegen. Geben Sie dafür Ihr bisheriges und das gewünschte neue Passwort ein, wiederholen Sie anschließend die Eingabe des neuen Passwortes.</p> <p><b>i</b> Durch Anklicken des Auge-Symbols können Sie Ihr Passwort als Klartext sehen, um ggf. Schreibfehler zu korrigieren. <b>!</b> Wenn Sie auf Klartext-Anzeige umschalten, stellen Sie sicher, dass nur Sie den Bildschirm sehen können!</p> <p><b>i</b> Wenn Sie ihr Passwort vergessen haben, wenden Sie sich an Ihren Admin. Dieser kann Ihnen ein neues Passwort zuweisen.</p>
Lokalisierung	<p>Sprache:</p> <p>Wählen Sie aus, in welcher Sprache Sie KIX nutzen möchten.</p>
Favoriten	<p>Meine Teams:</p> <p>Wählen Sie die Teams aus der Auswahlliste,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• für die Sie Benachrichtigungen erhalten möchten, wenn für diese ein neues Tickets erstellt wird oder Änderungen an bestehenden Tickets vorgenommen werden.</li> <li>• die zur Auswahl stehen sollen, wenn Sie ein neues Ticket über die Field Agent App erstellen.</li> </ul> <p>Haben Sie kein Team ausgewählt bzw. hinterlegt, greift KIX auf die Standardeinstellung zurück.</p> <p><b>i</b> Ihnen stehen nur Teams zur Auswahl, auf welche Sie eine Lese- und Schreibberechtigung haben. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich an Ihren Admin.</p>

Kategorie	Erklärung
Benachrichtigungen	<p>Für Tickets:</p> <p>Wählen Sie aus den im Dropdown Menü aufgeführten Benachrichtigungen aus, welche Sie erhalten möchten. Gehen Sie mit dem Mauszeiger über den Eintrag, um weitere Informationen zur Benachrichtigung zu erhalten.</p>
Dialog immer ohne Rückfrage schließen	<p>Setzen Sie hier ein Häkchen, entfällt die Sicherheitsfrage beim Schließen eines Dialogs.</p>
Benutzertoken	<p>Dieser persönliche Token ermöglicht den direkten Zugriff auf Berichtsdaten.</p> <p> Erstellen Sie unbedingt einen neuen Token, wenn Sie ihn (versehentlich) weitergegeben haben sollten.</p>
Artikelsortierung	<p>Diese Auswahl legt die Reihenfolge der Artikel in der Kommunikationshistorie fest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• älteste zuerst</li> <li>• neueste zuerst</li> </ul>
Von Format	<p>In diesem Dropdown Menü kann die Vorbelegung des Feldes "Von", enthalten in der Ticketerstellmaske und bei Mail-Artikel-Erstellung, ausgewählt werden. Folgenden Varianten stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reguläre Absendeadresse (Standardeinstellung)</li> <li>• Vorname Nachname via Absendeadresse</li> <li>• Vorname Nachname</li> </ul>

## 6 Persönliches Kanban Board

Mit dem persönlichen Kanban Board schaffen Sie sich einen strukturierten Überblick auf anstehende Aufgaben: Welche neuen Aufgaben liegen vor? Welche Tickets befinden sich in welchem Status?

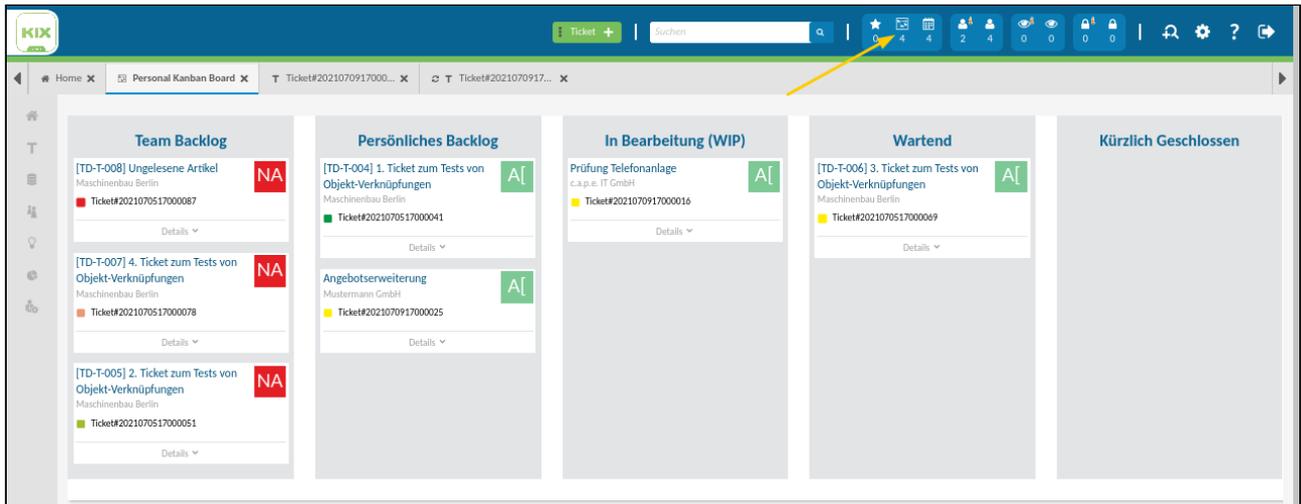


Abb.: Übersicht Persönliches Kanban Board

In der Werkzeugleiste befindet sich das Symbol  für Ihr persönliches Kanban Board. Die Zahl darunter gibt an, wie viele Tickets Ihnen als Bearbeiter zugeordnet sind.

Das Kanban Board ist tabellenartig aufgebaut:

Team Backlog	Die Spalte enthält Tickets, die keinem Bearbeiter zugeordnet sind und den Status "Neu" enthalten.
Persönliches Backlog	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "New" besitzen.
In Bearbeitung	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "Offen" innehaben.
Wartend	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "Wartend" enthalten.



Kürzlich geschlossen	Diese Spalte enthält Tickets, bei dem Sie Bearbeiter sind und die den Status "Geschlossen" besitzen. Hier werden nur geschlossene Tickets der letzten 24 Stunden angezeigt.
----------------------	---

Die Tickets sind als Karten im Kanban Board zu sehen. Per „Drag & Drop“ besteht die Möglichkeit, Tickets über das gesamte Board zu verschieben. Dabei werden im Hintergrund automatisch der Bearbeiter und der Status geändert.

Klicken Sie im unteren Bereich der Karte auf "Details", öffnet sich ein Feld mit Information zum Ticket.

The screenshot shows a Kanban board with five columns: Team Backlog, Persönliches Backlog, In Bearbeitung (WIP), Wartend, and Kürzlich Geschlossen. Each column contains ticket cards. The 'In Bearbeitung (WIP)' column has a card for 'Prüfung Telefonanlage' which is highlighted with a yellow box. This card shows details: Kontakt: Dörte Hundt, Status: offen, Team: Service Desk, Verantwortlicher: Agent (TD)Imetsuner, and Geländert am: 09.07.2021, 08:28. Other cards in the board include 'Ungelesene Artikel', 'Angebotsweiterung', 'Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen', and 'Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen'.

Möchten Sie das Ticket öffnen, klicken Sie auf den Tickettitel.

## 7 Persönlicher Kalender

Ihr persönlicher Kalender hilft Ihnen alle Aufgaben im Blick zu behalten und Ihr Zeitmanagement optimal zu gestalten. Für die Taktung stehen Ihnen vom fixen Termin bis hin zu einer festgelegten Zeitspanne viele Möglichkeiten offen.

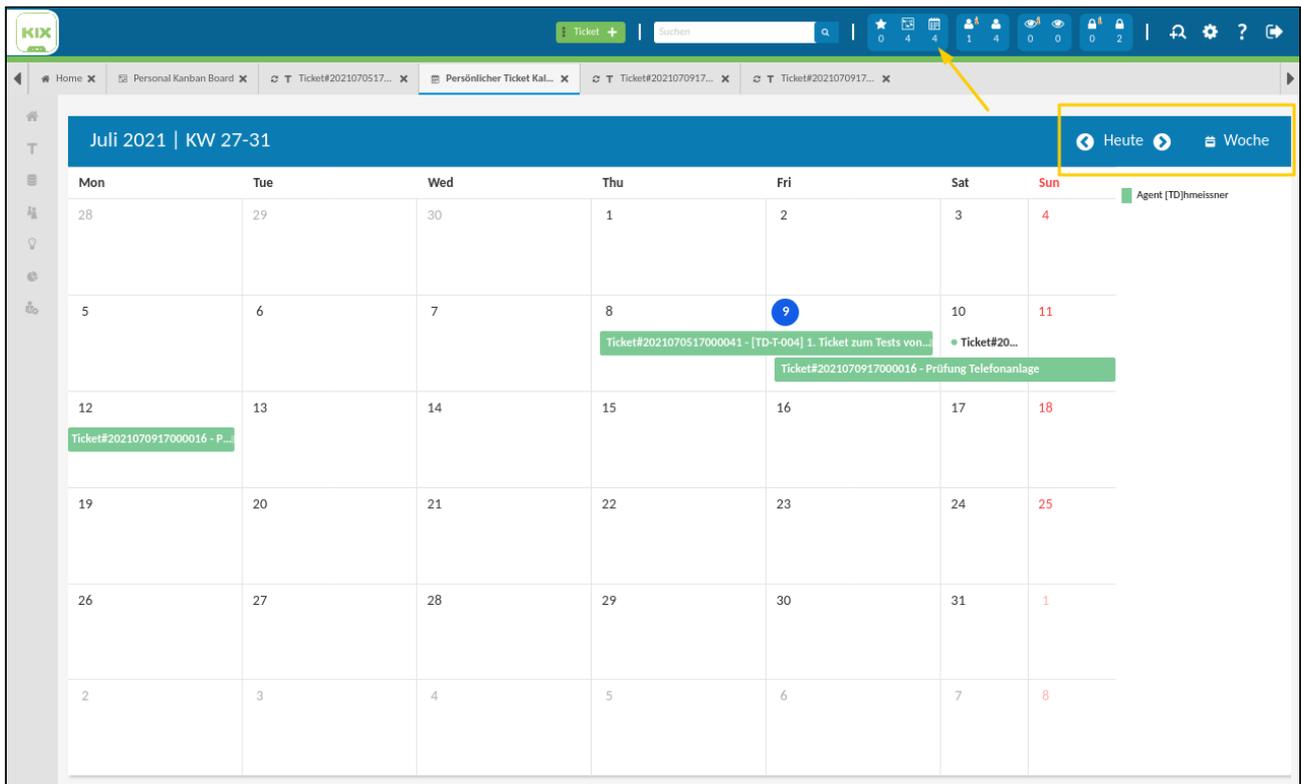


Abb.: Ansicht des persönlichen Kalenders

In der Werkzeugleiste befindet sich das Symbol  für Ihren persönlichen Kalender. Die Zahl darunter gibt an, wie viele Tickets Ihnen als Bearbeiter zugeordnet sind. Die Tickets müssen dafür einen Wert im anzuzeigenden Zeitraum in einem der Ticketattribute gesetzt haben.

Im Kalender selbst können Sie durch Anklicken wählen zwischen den Darstellungsformaten "Woche" und "Monat". Durch Anklicken der Pfeile (links und rechts neben "Heute") können Sie je nach Einstellungen wochen- oder monatsweise vorwärts oder rückwärts im Kalender bewegen.

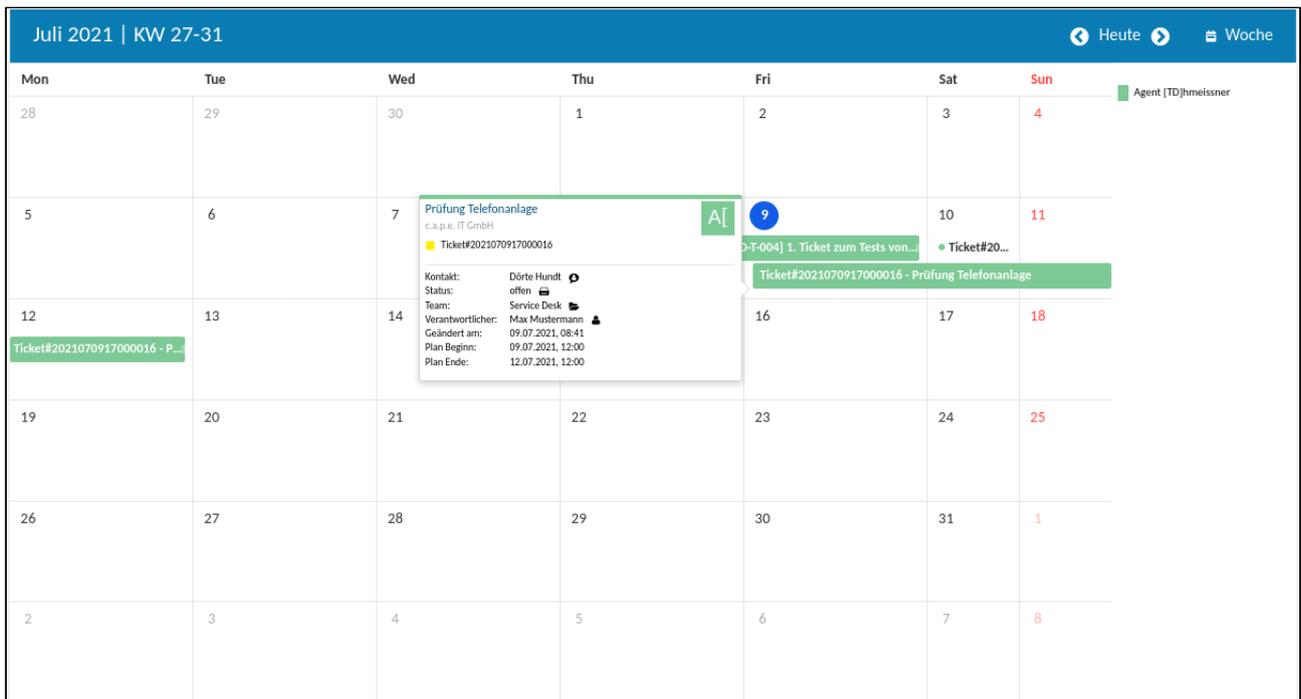


Abb.: Ansicht zu Ticketinformation im persönlichen Kalender

Die Tickets/Aufgaben sind als Balken im Kalender zu sehen, je nach ihrer festgelegten Dauer (Plan Beginn / Plan Ende). Per „Drag & Drop“ besteht die Möglichkeit, den Termin im Kalender zu verschieben bzw. die Terminspanne anzupassen. Dabei werden diese Daten im Hintergrund automatisch im Ticket geändert.

Klicken Sie auf den Terminbalken, öffnet sich ein Feld mit Information zum Ticket. Möchten Sie das Ticket öffnen, klicken Sie auf den Tickettitel.

## 8 Modulleiste

Die Modulleiste befindet sich am linken Bildrand.

The screenshot displays the KIX 18 application interface. On the left, a vertical sidebar (Modulleiste) contains icons for Home, Tickets, Assets, Organisations, FAQ, and Admin. The main area features three dashboards: 'Tickets nach Prioritäten' (bar chart), 'Tickets nach Status' (pie chart), and 'Neue Tickets der letzten 7 Tage' (line chart). Below these are two tables: 'Meine offenen Tickets (13)' and 'Neue Tickets (19)'. The 'Meine offenen Tickets' table includes columns for Prio, Ticket#, Titel, Status, Team, Verantwortlicher, and Bearbeiter. The 'Neue Tickets' table includes columns for Prio, Ticket#, Titel, Team, Organisation, and Er.

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Verantwortlicher	Bearbeiter
	202106281700036	[TD-T-003] Ticket mit vielen Anhängen	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	202106281700045	[TD-T-004] 1. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	neu	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	202106281700054	[TD-T-005] 2. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	202106281700063	[TD-T-006] 3. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	202106281700072	[TD-T-007] 4. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	neu	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	202106281700081	[TD-T-008] Ungesehene Artikel	warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	2021062817000438	[TD-T-043] Testing-Ticket mit SLA	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	2021062817000447	[TD-T-044] Testing-Ticket mit SLA by Affected Asset	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	2021062817000456	[TD-T-045] Testing-Ticket für SSP, customerlogin1	offen	[TD-TEAM-001] 1st...	Martin Mustermann	Martin Mustermann
	2021062917000016	Asset in Maintenance Level 2 überführen	offen	Team Service & Ne...	Martin Mustermann	Martin Mustermann

Prio	Ticket#	Titel	Team	Organisation	Er
	2021062817000465	Was ist Lorem Ipsum?	Service Desk	c.a.p.e. IT GmbH	2E
	2021062817000411	[TD-T-041] Quellticket für Ticket-Merge	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000401	[TD-T-040] Testticket zur Darstellung von dynamischen Feldern (DFTest)	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000394	[TD-T-039] Suche findet nichts	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000385	[TD-T-038] Netzzugang sehr langsam	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000376	[TD-T-037] Prüfung Armatur 13	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000367	[TD-T-036] Bereitstellung Notebook erforderlich	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000358	[TD-T-035] Gabelstapler-Terminal meldet Fehler auf Layer 8	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000349	[TD-T-034] Server benötigt Update	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000331	[TD-T-033] Technisches Gerät ist defekt	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E
	2021062817000321	[TD-T-032] Tür der Halle 2 mitele...	[TD-TEAM-001] 1st level team (valid)	[TD-ORGANISATION-001] Springfield Nuclear Pla...	2E

Abb.: Position der Modulleiste

In ihr findet man die einzelnen Dashboards zu den Bereichen: Home, Tickets, Assets, Organisationen, FAQ, die Komplexsuche, das Berichtswesen und den Adminbereich. Fährt man mit dem Mauszeiger über den jeweiligen Modulpunkt erscheint der Name.

## 9 Ticket Dashboard

Im Ticket Dashboard finden Sie sämtliche im System enthaltenen Tickets aus den Queues, auf die Sie Leseberechtigung besitzen. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, ticketrelevante Aktionen auszuführen.

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Verantwortlicher	Bearbeiter	Organisation	Geändert am
🟢	202404151700013	[TD-F001] Testing neuer Artikel und E-Mail-Versand	offen	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-001] Spr...	15.04.2024, 08
🟢	202404151700022	[TD-F002] cape IT Testticket	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟢	202404151700031	[TD-F003] cape IT Testticket	offen	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700041	[TD-F004] cape IT Testticket	🕒 warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟢	202404151700068	[TD-F006] cape IT Testticket	🕒 warten auf automatisch sc...	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700086	[TD-F008] cape IT Testticket	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700095	[TD-F009] cape IT Testticket	offen	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700102	[TD-F010] cape IT Testticket	🕒 warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟢	202404151700121	[TD-F012] Wasserdurchlaufzähler meldet Fehler 0815 (...)	offen	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700139	[TD-F013] Ticket mit vielen Anhängen	offen	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟢	202404151700148	[TD-F014] 1. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700157	[TD-F015] 2. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700166	[TD-F016] 3. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700175	[TD-F017] 4. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700184	[TD-F018] Ungeliesene Artikel	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-000] cap...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700193	[TD-F019] Drucker druckt nicht	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-001] Spr...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700201	[TD-F020] AAA +++ Band 3 steht still	offen	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	Agent [TD]TicketAgent	[TD-ORGANISATION-001] Spr...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700219	[TD-F021] Selfresponder ist defekt	🕒 warten zur Erinnerung	[TD-TEAM-001] 1s...	Agent [TD]TicketAgent	not assigned	[TD-ORGANISATION-001] Spr...	15.04.2024, 08
🟢	202404151700237	[TD-F022] Todesstrom blitzt	🕒 warten auf automatisch sc...	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	Agent [TD]TicketAgent	[TD-ORGANISATION-001] Spr...	15.04.2024, 08
🟡	202404151700255	[TD-F025] Halterung am QS-Arbeitsplatz 4 wackelt	neu	[TD-TEAM-001] 1s...	not assigned	not assigned	[TD-ORGANISATION-001] Spr...	15.04.2024, 08

Abb.: Übersicht Ticket Dashboard, Funktionen gelb umrandet

Direkt neben der Menüleiste befindet sich die Übersicht aller Tickets sortiert nach Teams. Über  können Sie dieses Widget aufklappen. Die Zahlen in der Klammer hinter den Teams geben an: Anzahl offene Tickets | Anzahl freie Tickets. Durch Anklicken des jeweiligen Teams öffnet sich die dazugehörige Tickettabelle.

Oberhalb der Tickettabelle befindet sich die Suchfunktion. Durchsuchbar sind die Ticket-Eigenschaften nach der Ticketnummer, dem Titel, einem Schlagwort des Artikelinhalts, nach "Von", "An" sowie "Cc". Die Verwendung von Wildcards (\*) ist dabei möglich.

### 9.1 Die Tickettabelle

Sie gibt Informationen über vorhandene Tickets wieder. Im Kopfbereich der Tabelle finden Sie verschiedene Funktionen.

Funktion	Erklärung
Sammelaktion	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Ticket in der Liste ausgewählt ist (bspw. in Abb.: Funktionen in der Tickettabelle)</p> <p>Nach einem Klick auf "Sammelaktion" öffnet sich ein separates Fenster. Wählen Sie hier aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welches Attribut (z. B. Team) wie (z.B. Service Desk) geändert werden soll.</li> <li>• falls gewünscht, ob das neue Ticket verknüpft werden soll (mit einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset)</li> </ul> <p>Klicken Sie dann den Button "Jetzt ausführen".</p> <p>Ein Overlay informiert sie, welche Aktion Sie ausführen möchten. Klicken Sie "Ja", um die Aktion zu bestätigen. Sollte sich ein Fehler eingeschlichen haben, klicken Sie auf "Nein". Danach können Sie die Sammelaktion nochmals bearbeiten.</p> <p> Bereits zusammengefasste Ticket können nicht erneut zusammengefasst werden und stehen daher in der Auswahl nicht zur Verfügung.</p>
CSV Export	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Ticket in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
 (Filter in jeder Spalte)	<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>
"weitere laden" Button	<p>Am unteren Ende der Tabelle finden Sie den "weitere laden" Button. Durch Anklicken werden Ihnen weitere Tickets angezeigt.</p>

Möchten Sie ein bestimmtes Ticket öffnen, klicken Sie in die Zeile dieses Tickets.

Wie Sie ein neues Ticket erstellen und ein bestehendes Ticket bearbeiten, finden Sie im ebenso benannten Kapitel.

## 9.2 Ticket Detailansicht

In der Ticket Detailansicht finden Sie sämtliche ticketrelevanten Informationen im Überblick.

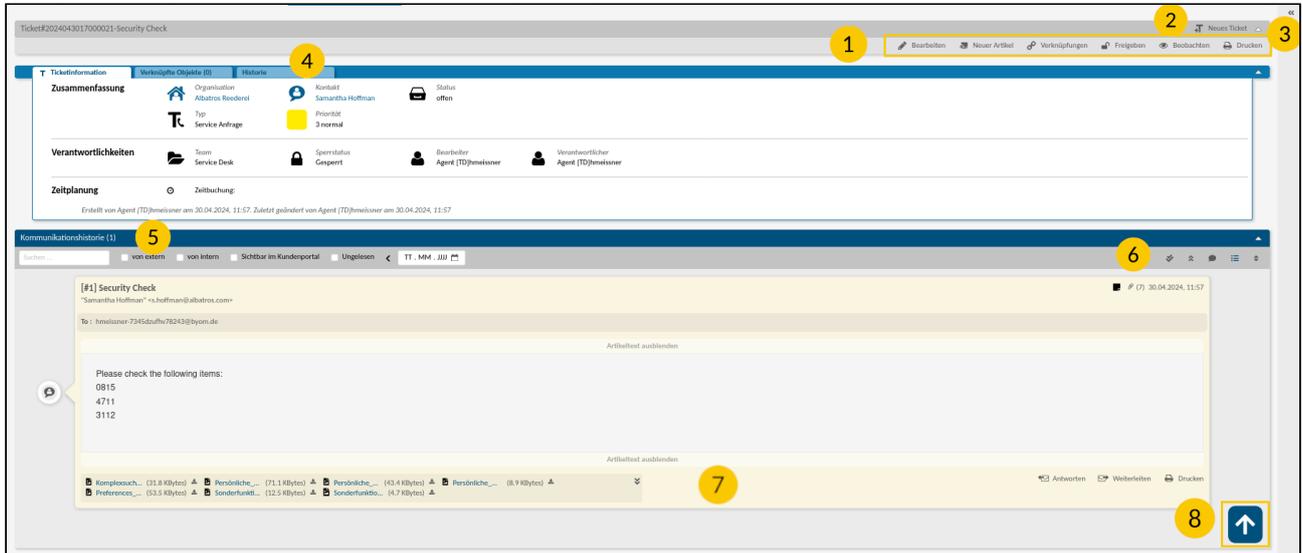
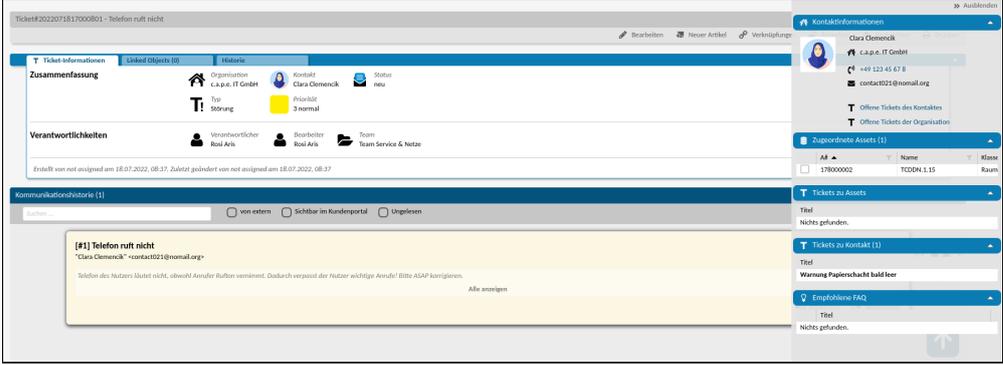


Abb.: Übersicht Ticket Detailansicht

Nummer	Erklärung
1	<p>Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für ein Ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeiten</li> <li>• Neuer Artikel</li> <li>• Verknüpfungen</li> <li>• Freigeben</li> <li>• Beobachten</li> <li>• Drucken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die am Ticket verfügbare Aktion "Drucken" erzeugt ein PDF des Tickets samt aller Artikel, welches über die Browserfunktionen zum Download und Druck angeboten wird.</li> </ul> </li> </ul>
2	Über einen Klick auf diesen Button können Sie ein neues Ticket anlegen.

Nummer	Erklärung
<p style="text-align: center; background-color: yellow; border-radius: 50%; width: 30px; margin: 0 auto;">3</p>	<p>Initial ist die Sidebar zugeklappt. Klicken Sie  an, um sie zu öffnen. Darin befinden sich verschiedene Widgets.</p>  <p><i>Abb.: Geöffnete Sidebar</i></p> <p>Im Widget "Kontaktinformationen" finden sich Zusatzinformationen zu Organisation und Kontakt, welche für das Ticket hinterlegt sind.</p> <p>Weitere Widgets sind</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Zugeordnete Assets" - Dies ist eine Übersicht aller mit diesem Kontakt verknüpften Assets.</li> <li>• "Tickets zu Assets" - Deren Inhalt orientiert sich am dynamischen Feld "Betroffenes Asset" und zeigt weitere, zu diesem Asset existierende Tickets an.</li> <li>• "Tickets zu Kontakt" - Hier finden Sie eine Übersicht aller mit diesem Kontakt verknüpfte Tickets.</li> <li>• "Vorgeschlagene FAQ" - Das Widget gibt beim Erstellen des Tickets relevante FAQs an, die dem Nutzer weiterhelfen können.</li> </ul> <p>Über Klick auf  werden alle Sidebars ausgeblendet.</p>

Nummer	Erklärung
<p>4</p>	<p>In der ersten Lane befinden sich drei Tabs.</p> <p>Im ersten Tab "Ticket Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Tickets.</p> <p>Im zweiten Tab "Verknüpfte Objekte" sind alle Verlinkungen des Tickets ersichtlich, aufgeschlüsselt nach Verlinkung mit Tickets, Assets oder FAQ. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verlinkungen an.</p> <p>Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket, Asset oder FAQ.</p> <p>Im dritten Tab "Historie" ist jeder Vorgang am Ticket dokumentiert und per Filter durchsuchbar.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>
<p>5</p>	<p>In der zweiten Lane sehen Sie die "Kommunikationshistorie", welche die komplett durchnummerierte Kommunikation, sortiert nach Datum, abbildet. Der neueste Eintrag steht dabei immer an erster Stelle.</p> <p>Hier stehen Ihnen ebenfalls Filterfunktionen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Suche, um die Kommunikation nach Schlagworten zu durchsuchen.</li> <li>• Die Checkboxen "von extern", "von intern", "Sichtbar im Kundenportal" und "Ungelesen". Wählen Sie durch Anhaken eine oder mehrere Checkboxen aus und die Kommunikation wird entsprechend durchsucht und abgebildet.</li> <li>• Grenzen Sie die Anzeige der Kommunikationen/Artikel anhand der Filterung " &gt; (vor) / &lt; (nach) + Datum" ein.</li> </ul> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>

Nummer	Erklärung										
<p><b>6</b></p>	<p>Für die Artikel stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:</p> <table border="1" data-bbox="427 427 1422 1155"> <tbody> <tr> <td data-bbox="427 427 671 557">  </td> <td data-bbox="671 427 1422 557"> <p>Alle Artikel als gelesen markieren. Diese Aktion steht Ihnen zur Verfügung, sobald eine Nachricht ungelesen ist.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 557 671 687">  </td> <td data-bbox="671 557 1422 687"> <p>Alle Artikel einklappen. Diese Aktion steht Ihnen zur Verfügung, sobald eine Nachricht aufgeklappt ist.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 687 671 817">  </td> <td data-bbox="671 687 1422 817"> <p>Artikel werden in normaler Darstellung in Form einer Vorschauliste angezeigt.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 817 671 987">  </td> <td data-bbox="671 817 1422 987"> <p>Artikel werden in einer kompakten Darstellung angezeigt. Dabei sehen Sie keine Artikelinhaltsvorschau und ebenso keine Artikelaktionen.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 987 671 1155">  </td> <td data-bbox="671 987 1422 1155"> <p>Die Artikelsortierung in der Kommunikationshistorie wird durch Anklicken geändert (entweder ältester Eintrag zuerst oder neuester Eintrag zuerst).</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Die von Ihnen gewählte Form der Darstellung wird in den persönlichen Einstellungen gesichert und steht in folgenden Sitzungen wieder bereit.</p>		<p>Alle Artikel als gelesen markieren. Diese Aktion steht Ihnen zur Verfügung, sobald eine Nachricht ungelesen ist.</p>		<p>Alle Artikel einklappen. Diese Aktion steht Ihnen zur Verfügung, sobald eine Nachricht aufgeklappt ist.</p>		<p>Artikel werden in normaler Darstellung in Form einer Vorschauliste angezeigt.</p>		<p>Artikel werden in einer kompakten Darstellung angezeigt. Dabei sehen Sie keine Artikelinhaltsvorschau und ebenso keine Artikelaktionen.</p>		<p>Die Artikelsortierung in der Kommunikationshistorie wird durch Anklicken geändert (entweder ältester Eintrag zuerst oder neuester Eintrag zuerst).</p>
	<p>Alle Artikel als gelesen markieren. Diese Aktion steht Ihnen zur Verfügung, sobald eine Nachricht ungelesen ist.</p>										
	<p>Alle Artikel einklappen. Diese Aktion steht Ihnen zur Verfügung, sobald eine Nachricht aufgeklappt ist.</p>										
	<p>Artikel werden in normaler Darstellung in Form einer Vorschauliste angezeigt.</p>										
	<p>Artikel werden in einer kompakten Darstellung angezeigt. Dabei sehen Sie keine Artikelinhaltsvorschau und ebenso keine Artikelaktionen.</p>										
	<p>Die Artikelsortierung in der Kommunikationshistorie wird durch Anklicken geändert (entweder ältester Eintrag zuerst oder neuester Eintrag zuerst).</p>										

Nummer	Erklärung										
<p><b>7</b></p>	<p>Im Artikel selbst stehen Ihnen folgende Buttons zur Verfügung:</p> <table border="1" data-bbox="427 427 1423 763"> <tr> <td data-bbox="427 427 896 595">Artikeltext ausblenden / Alles anzeigen</td> <td data-bbox="896 427 1423 595">Durch Anklicken können Sie sich den Artikelinhalt anzeigen lassen bzw. ausblenden.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 595 896 763">Alle Anhänge anzeigen / Inline Anhänge ausblenden</td> <td data-bbox="896 595 1423 763">Durch Anklicken können Sie sich Anhänge im Artikel anzeigen lassen bzw. ausblenden.</td> </tr> </table> <p>Die Anhänge selbst stehen Ihnen in einer komprimierten Ansicht zur Verfügung. Um sie mit vollständiger Bezeichnung in Listenform angezeigt zu bekommen, klicken Sie auf . Um die Ansicht wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .</p> <p>Für die Beantwortung von E-Mails stehen Ihnen diese Buttons zur Verfügung. Durch Anklicken öffnet sich ein Dialogfenster, in dem Sie auf den Artikel antworten oder diesen weiterleiten können.</p> <table border="1" data-bbox="427 1095 1423 1352"> <tr> <td data-bbox="427 1095 799 1227">  Antworten         </td> <td data-bbox="799 1095 1423 1227">Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um auf eine E-Mail zu antworten.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1227 799 1352">  Weiterleiten         </td> <td data-bbox="799 1227 1423 1352">Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine E-Mail weiterzuleiten.</td> </tr> </table> <p><b>i</b> Konnte ein von Ihnen erstellter Email-Artikel nicht versendet werden, wird Ihnen eine Fehlerbenachrichtigung in der Werkzeugleiste in der <a href="#">Schaltfläche "Benachrichtigungen"</a> (siehe Seite 78) angezeigt. Durch Anklicken der Benachrichtigung wird das betroffene Ticket geladen und der relevante Artikel fokussiert.</p> <p>Des Weiteren können Sie einzelne Artikel als PDF drucken. Durch Anklicken des Drucken-Buttons wird ein PDF des Artikels erzeugt, welches über die Browserfunktionen zum Download und Druck angeboten wird.</p> <table border="1" data-bbox="427 1709 1423 1839"> <tr> <td data-bbox="427 1709 785 1839">  Drucken         </td> <td data-bbox="785 1709 1423 1839">Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um ein PDF des entsprechenden Artikels zu erzeugen.</td> </tr> </table>	Artikeltext ausblenden / Alles anzeigen	Durch Anklicken können Sie sich den Artikelinhalt anzeigen lassen bzw. ausblenden.	Alle Anhänge anzeigen / Inline Anhänge ausblenden	Durch Anklicken können Sie sich Anhänge im Artikel anzeigen lassen bzw. ausblenden.	 Antworten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um auf eine E-Mail zu antworten.	 Weiterleiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine E-Mail weiterzuleiten.	 Drucken	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um ein PDF des entsprechenden Artikels zu erzeugen.
Artikeltext ausblenden / Alles anzeigen	Durch Anklicken können Sie sich den Artikelinhalt anzeigen lassen bzw. ausblenden.										
Alle Anhänge anzeigen / Inline Anhänge ausblenden	Durch Anklicken können Sie sich Anhänge im Artikel anzeigen lassen bzw. ausblenden.										
 Antworten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um auf eine E-Mail zu antworten.										
 Weiterleiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine E-Mail weiterzuleiten.										
 Drucken	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um ein PDF des entsprechenden Artikels zu erzeugen.										
<p><b>8</b></p>	<p>Scroll-Button, mit dem man mittels eines Klicks nach oben zum "ersten" Artikel springen kann.</p>										

## 9.3 Wie erstelle und bearbeite ich ein Ticket?

### 9.3.1 Ticket erstellen

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

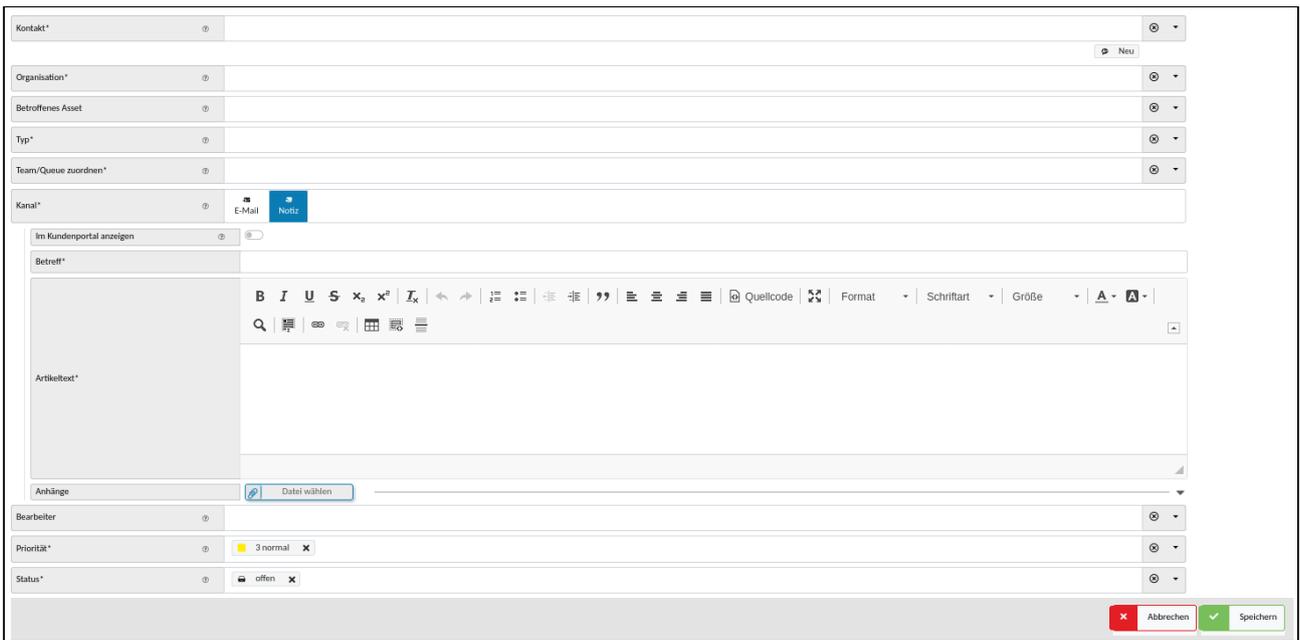


Abb.: Tab "Neues Ticket"

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 Auswahlmeneü. Damit in diesen Auswahlfeldern die gewählten Einträge übernommen werden, klicken Sie auf "Anwenden" oder außerhalb des geöffneten Auswahlfeldes, um die gewählten Einträge zu übernehmen.

#### Hinweis

Ihr Administrator hat die Möglichkeit, die Oberfläche des Programms individuell anzupassen und durch sogenannte Dynamische Felder zu erweitern.

Wenden Sie sich bei Bedarf nach weiteren, neuen Feldern an ihn.



Ticket Template (OPTIONAL)	<p>Wählen Sie über das Drop Down Menü eine Vorlage zur Erstellung des neuen Tickets aus. Bei Anklicken der jeweiligen Vorlage werden die in ihr definierten Felder dargestellt bzw. (im Hintergrund) vor ausgefüllt.</p> <p><b>i</b> Steht Ihnen das Feld nicht zur Verfügung, Sie haben aber Bedarf nach vorgefertigten Ticketvorlagen, wenden Sie sich an Ihren Admin.</p>
-------------------------------	--

## Kontakt

Tragen Sie den Namen der Person ein, die das Ticket erstellt bzw. in deren Auftrag das Ticket erstellt wird.

Bei der Eingabe von mindestens 3 Zeichen wird Ihnen eine Vorschlagsliste mit bereits im System angelegten Kontakten angezeigt, aus der Sie wählen können.

Um, vor allem in umfangreichen Datenbanken, die Suchmenge spezifisch einzuschränken oder flexibler zu gestalten, können Sie außerdem mehrere Teilsuchmuster eingeben und sie logisch verknüpfen. Dabei werden folgende Sonderzeichen unterstützt:

- „&“: damit können Begriffe kombiniert werden (UND-Verknüpfung)
- „+“: gleiche Funktion wie „&“
- „|“ damit können Begriffe separiert werden, um alles zu finden, was „entweder das eine oder das andere“ (ODER-Verknüpfung) enthält
- „\*“ Wildcard-Suche, um Einträge zu finden von denen Ihnen nur Teile des Suchmusters bekannt sind

### Beispiele:

- Suche erfolgt nach einem Herrn Meier, davon gibt es sehr viele, mittels "+" oder "&" möchte ich nun noch ein Muster des Vornamens zur Suche hinzufügen ("Meier+Max")
- Suche erfolgt nach einem Herrn Meier, aber ich weiß nicht wie man ihn schreibt -> Suche nach "Meier|Mayer|Maier|Meier"
- Ich kenne nur den Anfangsbuchstaben eines Namen ("A") und weiß, dass er mit "mann" endet. Das Suchmuster ist demnach "A\*mann"

Zudem können Sie die Kontakte anhand der Kundennummer bzw. des Namen der Organisation durchsuchen. Auch diese Eingabe kann durch Sonderzeichen verknüpft werden, z. B. "KNR + Bestandteil des Namens".

Sie können auch nur eine E-Mail-Adresse eingetragen. KIX erstellt dann automatisch anhand der Maildomain einen neuen Kontakt und ordnet diesem die entsprechende Organisation zu.

### Tipp



Über Anklicken des Icons können Sie einen neuen Kontakt anlegen, sollte der benötigte Kontakt noch nicht existieren.

	<p>Wird der Tab "Neues Ticket erstellen" zwischenzeitlich geschlossen, erfolgt nach Speicherung des neuen Kontakts keine Rückkehr in die Ticketerstellung.</p>
Organisation	<p>Wählen Sie aus, welcher der dem Kontakt zugeordneten Organisationen das Ticket beigefügt werden soll.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>i</b> <u>Tickets und Organisationen</u>: Im KIX Agentenportal muss Tickets nicht zwingend eine Organisation zugeordnet sein. Auch Kontakte bedürfen nicht zwingend einer Organisation.</p> <p style="text-align: right;">Bei der Nutzung des Self Service Portals (SSP) jedoch wird die Zuordnung zu einer Organisation zwingend verlangt.</p> </div>
Betroffenes Asset	<p>Tragen Sie hier ggf. betroffene Geräte ein. Diese werden anschließend am Ticket verknüpft.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sie können nach der Asset Nummer und/oder dem Asset Name suchen.</li> <li>Es können maximal 15 Assets gewählt werden.</li> </ul>
Typ	Tragen Sie hier ein, um welche Art von Anfrage es sich bei dem Ticket handelt.
Team/Queue zuordnen	Geben Sie hier einen Zuständigkeitsbereich für das Ticket an (z. B. Infrastruktur, Verwaltung, Vertrieb etc). Die zur Auswahl stehenden Teams hängen davon ab, welche Basisberechtigungen Sie im System besitzen.
Kanal	Wählen Sie aus, ob Sie die Ticketbeschreibung intern am Ticket hinterlegen (Notiz) oder zusätzlich per E-Mail versenden (E-Mail) wollen.
Im Kundenportal anzeigen	<p>Wählen Sie aus, ob das folgende Ticket/der folgende Artikel im Self Service Portal angezeigt werden soll, indem Sie den Regler durch Anklicken aktiv setzen.</p> <p>Ist der Regler nicht aktiviert, wird im Hintergrund automatisch geprüft, ob der Ticketkontakt zu den Artikelempfängern gehört, und stellen die Sichtbarkeit entsprechend ein.</p>
Betreff	Der Betreff ist das Thema der Anfrage und bildet nach der Ticketerstellung den Titel des Tickets.



Artikeltext	Dieses Feld beinhaltet alle relevanten Informationen zur Anfrage bzw. Aufgabe. Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen so genau wie möglich, damit auch eine dritte Person den Inhalt nachvollziehen kann. Angelehnt an Schreibprogramme haben Sie hier die Möglichkeit z. B. die Schrift fett oder kursiv zu schreiben, Verlinkungen einzufügen etc.
Anhänge	Hier können Sie zusätzliche Dateien an das Ticket anhängen. Ein Einfügen per Drag & Drop ist möglich. Bitte beachten Sie die maximale Dateigröße von 25 MB pro Datei. Bei Bedarf kann das Uploadlimit erhöht werden. Wenden Sie sich dafür an Ihren Admin.
Bearbeiter	Wählen Sie die Person aus, die für die Bearbeitung des Ticket zuständig sein wird.  Sie finden den Namen entweder in der Vorauswahl des Dropdown Menüs des Feldes. Oder geben Sie drei Buchstaben des Namens der auszuwählenden Person ein und filtern so das Feld entsprechend.
Priorität	Prioritäten kennzeichnen farblich unterschiedliche Dringlichkeiten (Stufe 1 - 5) und können zur Kategorisierung von Tickets genutzt werden. Wählen Sie die entsprechende Dringlichkeit bzw. Kategorie aus.
Status	Der Status definiert, in welchem Bearbeitungszustand sich ein Ticket befindet. Wählen Sie den entsprechenden Status (z. B. neu oder offen) aus.

Am rechten Bildrand befinden sich mehrere Sidebars, welche Ihnen Informationen zu den von Ihnen eingegebenen Daten liefern. Über Anklicken von  werden sie eingeblendet.

- Kontakt Informationen - Hier finden Sie sämtliche zum ausgewählten Kontakt hinterlegten Informationen (Adresse, Telefonnummer, E-Mailadresse etc) .
- Zugeordnete Assets - Hier finden Sie sämtliche dem Kontakt zugeordneten Assets.
- Tickets zu Asset - Wählen Sie ein betroffenes Asset aus, erscheinen alle zu diesem Asset bereits vorliegenden Tickets.
- Tickets des Kontakts - Hier sehen Sie, welche Tickets dem von Ihnen gewählten Kontakt zugeordnet sind.
- Empfohlene FAQ - Existiert eine FAQ zu dem von Ihnen ausgewählten Asset, so wird diese hier angezeigt.

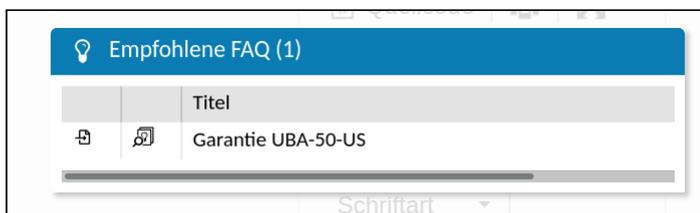


Abb.: Sidebar "Empfohlene FAQ"

- Durch Anklicken des Icons  gelangen Sie zu einer Vorschau des FAQ Eintrags.
- Über Anklicken des Icons  können Sie die FAQ direkt in den Artikel einfügen.

Um das Ticket zu erstellen, klicken Sie zum Schluss auf "Speichern".

## 9.3.2 Ticket bearbeiten

Nach dem Öffnen eines Tickets finden Sie folgende Ansicht vor:

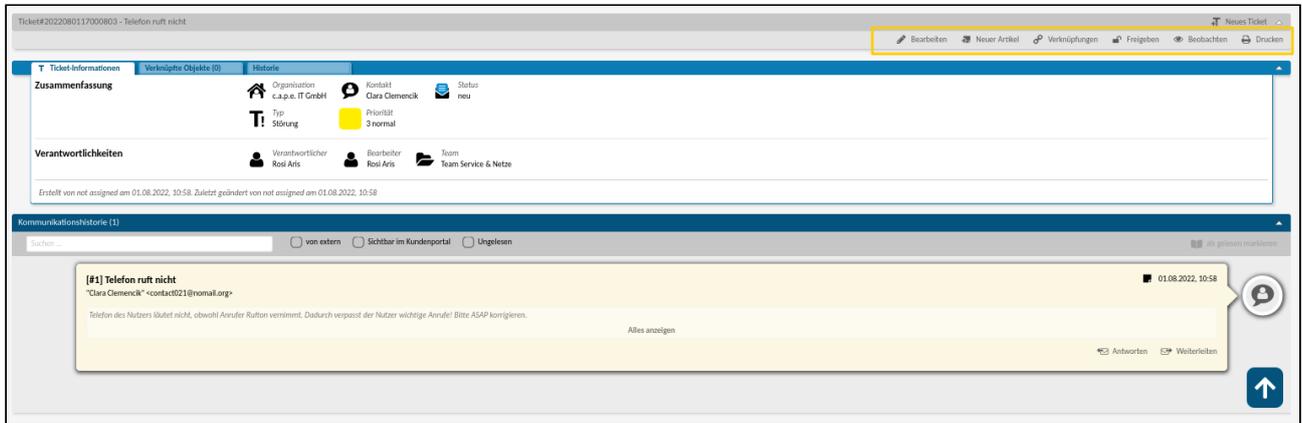
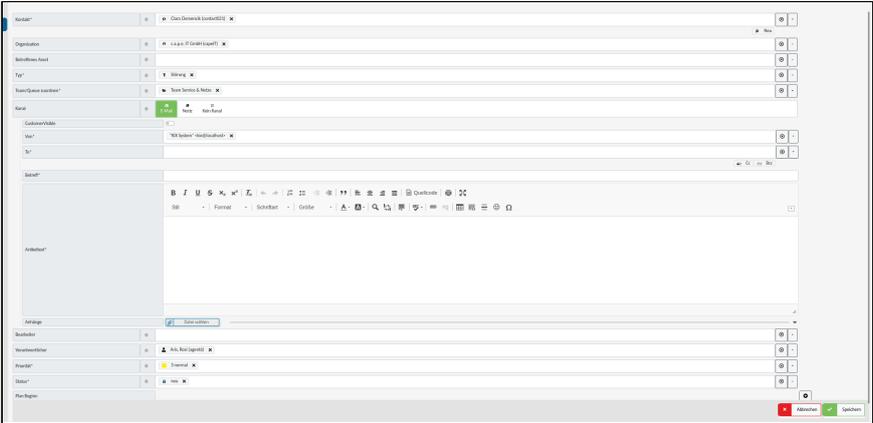


Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Tickets

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

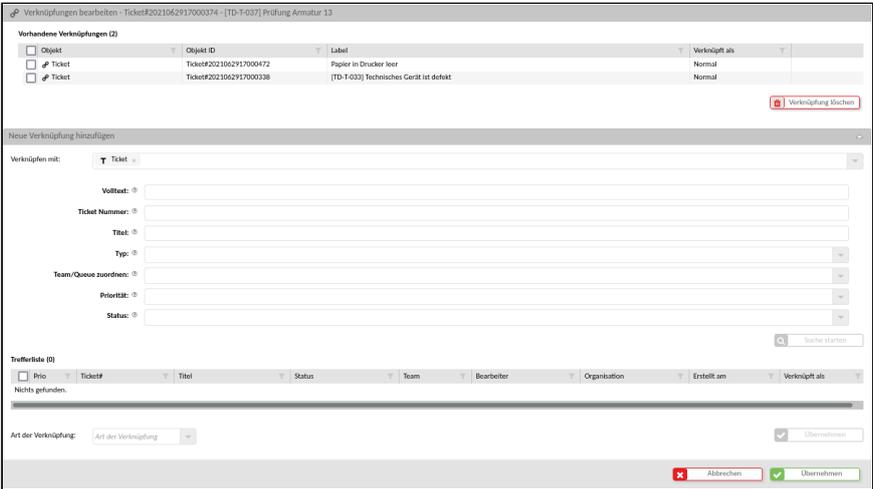
Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
Neues Ticket	Über Klick auf diesen Button können Sie ein neues Ticket anlegen.

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
<p>Bearbeiten</p>	<p>Der Button "Bearbeiten" steht zur Verfügung, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• das Ticket <b>nicht</b> gesperrt ist <u>oder</u></li> <li>• das Ticket gesperrt ist und Sie der ausführende Bearbeiter sind <u>oder</u></li> <li>• das Ticket gesperrt ist und Sie der ausführende Verantwortliche sind.</li> </ul> <p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein separater Tab, in dem alle Informationen zum Ticket erfasst sind:</p>  <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen beim "Ticket erstellen" Änderungen vornehmen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>i</b> Der Bearbeiten-Dialog füllt die Felder "Bearbeiter" und "Verantwortlicher" bei nicht gesperrten Tickets <b>nicht</b> automatisch aus. Sie werden leer bzw. als "Nicht zugewiesen" angezeigt.</p> <p>Bei Bedarf kann Ihr Admin folgende Funktion aktivieren: Beim Wechsel des Teams wird der Bearbeiter auf "not assigned" zurückgesetzt, damit im neuen Team kein falscher Bearbeiter gesetzt ist. Wird das Team geändert und gleichzeitig der Bearbeiter aktualisiert, bleibt der gesetzte Bearbeiter erhalten.</p> </div> <p>Hier lassen sich ein Startdatum sowie ein Enddatum des Bearbeitungszeitraums eingeben. Über die so gewählten Daten lässt sich das Ticket im persönlichen Kalender anzeigen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p> <p>Als ein- und ausblendbare Sidebars sehen Sie standardmäßig die hinterlegten "Organisations- und Kontaktinformationen" sowie "Tickets zu Assets" und "Empfohlene FAQ".</p>

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
Neuer Artikel	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie einen neuen Artikel erstellen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuerst wählen Sie den Kanal, in dem Sie die Antwort senden möchten: E-Mail (externe Nachricht), Notiz (interne Nachricht) oder kein Kanal.</li> <li>• Wählen Sie aus, ob der folgende Artikel im Self Service Portal angezeigt werden soll, indem Sie den Regler aktiv setzen.</li> <li>• Wenn Sie <b>Notiz</b> gewählt haben, geben Sie ein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Betreff Ihrer Notiz</li> <li>• Ihre Notiz in den Artikeltext</li> <li>• Anhänge können über den so benannten Punkt angefügt werden</li> </ul> </li> <li>• Wenn alle relevanten Informationen ausgefüllt wurden, klicken Sie auf "Speichern". Die Notiz ist nun am Ticket hinterlegt und der als Bearbeiter eingetragene Mitarbeiter erhält automatisch eine E-Mail.</li> <li>• Wenn Sie <b>E-Mail</b> gewählt haben, geben Sie ein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Von ... wem die E-Mail versendet wird. Diese Einstellung wird vom System vor ausgefüllt. Wie die Absenderadresse aussehen soll, legen Sie in den <a href="#">Persönlichen Einstellungen</a> (siehe Seite 78) fest.</li> <li>• An ... wen die E-Mail gesendet werden soll. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hier können weitere Empfänger per Klick auf den Pfeil am Ende des Feldes hinzugefügt werden. Dazu öffnet sich ein Suchfeld, in das Sie den Namen (mindestens drei Buchstaben) des Empfängers eingeben, den relevanten, bereits im System hinterlegten Kontakt per Mausklick auswählen und auf "Übernehmen" klicken.</li> <li>• Innerhalb der Zeile kann durch Klick auf den jeweiligen Button ebenso gewählt werden, ob die E-Mail CC (Kopie, alle Empfänger sehen die Kontaktdaten) oder BCC (Blindkopie, die unterschiedlichen Empfänger sehen ihre Kontaktdaten nicht) versendet werden soll.</li> </ul> </li> <li>• Den Betreff Ihrer E-Mail</li> <li>• Den Text Ihrer E-Mail in den Artikeltext</li> <li>• Anhänge können über den so benannten Punkt angefügt werden</li> </ul> </li> </ul>



Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn alle relevanten Felder ausgefüllt wurden, klicken Sie auf "Senden". Intern wird die E-Mail am Ticket hinterlegt, extern wird sie an die eingegebenen Empfänger versandt.</li></ul>

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
<p>Verknüpfungen</p>	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle vorhandenen Verknüpfungen in einer Liste sehen.</p>  <p>Über die Filterfunktion können Sie diese Liste durchsuchen. Klicken Sie dazu auf den Filter und geben Sie ein Schlagwort ein.</p> <p>Wenn Sie eine bestehende Verknüpfung löschen möchten, wählen Sie das Element in der Tabelle aus, indem Sie ein Häkchen in die Box setzen und klicken anschließend auf den Button "Verknüpfung löschen".</p> <p>Wenn Sie eine neue Verknüpfung erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie zuerst aus, mit welchem Element Sie das Ticket verknüpfen wollen: einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset.</li> <li>• Füllen Sie alle Ihnen bekannten Informationen zu dem gesuchten Element in die entsprechenden Felder.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis: Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden.</li> </ul> </li> <li>• Klicken Sie nun den Button "Suche starten".</li> <li>• In der Trefferliste werden alle relevanten Treffer angezeigt.</li> <li>• Wählen Sie das gewünschte Element aus, indem Sie in das leere Kästchen davor klicken. Nun ist ein Häkchen in dem Feld zu sehen.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beim Klick in die Zeile wird das Element in einem separaten Tab geöffnet.</li> </ul> </li> <li>• Als nächstes wählen Sie die Art der Verknüpfung aus (Normal, Eltern oder Kind).             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ⚠️ Erst dies aktiviert den Übernehmen-Button.</li> </ul> </li> </ul>

Bearbeitungsmöglichkeiten	Erklärung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zum Abschluss klicken Sie auf "Übernehmen". Die Verknüpfung wurde angelegt.</li> </ul>
Freigeben/Sperren	<p><u>Freigeben:</u> Gibt das Ticket zur Bearbeitung für andere Agenten frei. Diese Ticketaktion erscheint nur, wenn das Ticket gesperrt ist.</p> <p><u>Sperren:</u> Sperrt das Ticket für andere Agenten. Das Ticket kann nur durch den Bearbeiter und dem Verantwortlichen bearbeitet werden.</p>
Beobachten	Klicken Sie hier, wenn Sie über die Vorgänge am Ticket informiert werden möchten.
Drucken	Klicken Sie hier, um das Ticket auszudrucken.

**i** Wenn Sie im Artikelformular einen Text eingegeben haben, bleibt dieser bei einem Kanalwechsel erhalten, wenn das entsprechende Feld im neuen Kanal auch vorhanden ist. Dies gilt für die Dialoge: "Neues Ticket", "Ticket bearbeiten", "Neuer Artikel" und "Artikel beantworten".

### **Funktion Antworten und Weiterleiten**

<b>Bearbeitungsmöglichkeiten</b>	<b>Erklärung</b>
 Weiterleiten	Über Klick auf diesen Button können Sie eine Notiz oder E-Mail weiterleiten.
 Antworten	Über Klick auf diesen Button können Sie auf eine Notiz oder E-Mail antworten.

Wenn Sie eine der beiden Bearbeitungsmöglichkeiten anklicken, öffnet sich ein neues Tab.

Darin vorausgewählt sind:

Kanal	Abhängig vom Originalkanal
Im Kundenportal anzeigen	Regler ist aktiviert
Von	Absender des aufrufenden Artikels (Ihre E-Mailadresse)
Betreff	Originalbetreff wird zitiert: FW (Weiterleitung), RE (Antwort)
Artikelinhalt	Der Originalinhalt wird zitiert.
Anhänge	Befinden sich Anhänge am Originalinhalt, so werden diese beim Weiterleiten oder Antworten "mitgenommen". Sie können bei Bedarf über Anklicken des "X" entfernt werden.

## 10 Asset Dashboard

Die Asset Datenbank ist eine Datenbank, die für den Zugriff und die Verwaltung von Assets (Configuration Items) entwickelt wurde. Als Asset werden alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel, z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume oder Gebäude bezeichnet.

Direkt neben der Menüleiste befindet sich der Explorer, in dem alle Betriebsmittel nach einzelnen Kategorien aufgelistet sind. Über  können Sie dieses Widget aufklappen. Die Zahlen in der Klammer geben die Anzahl der in dieser Kategorie enthaltenen Assets an. Erst durch Anklicken einer Kategorie öffnet sich die dazugehörige Assettabelle.

Haben Sie im Explorer eine Assetklasse ausgewählt und klicken auf den Button "Asset +", um ein neues Asset anzulegen, ist im sich öffnenden Formular das Feld Assetklasse entsprechend vorausgewählt.

Oberhalb der Widgets befindet sich die Suchfunktion. Durchsuchbar sind die Asset-Eigenschaften nach "Name" und "A#". Die Verwendung von Wildcards (\*) ist möglich.

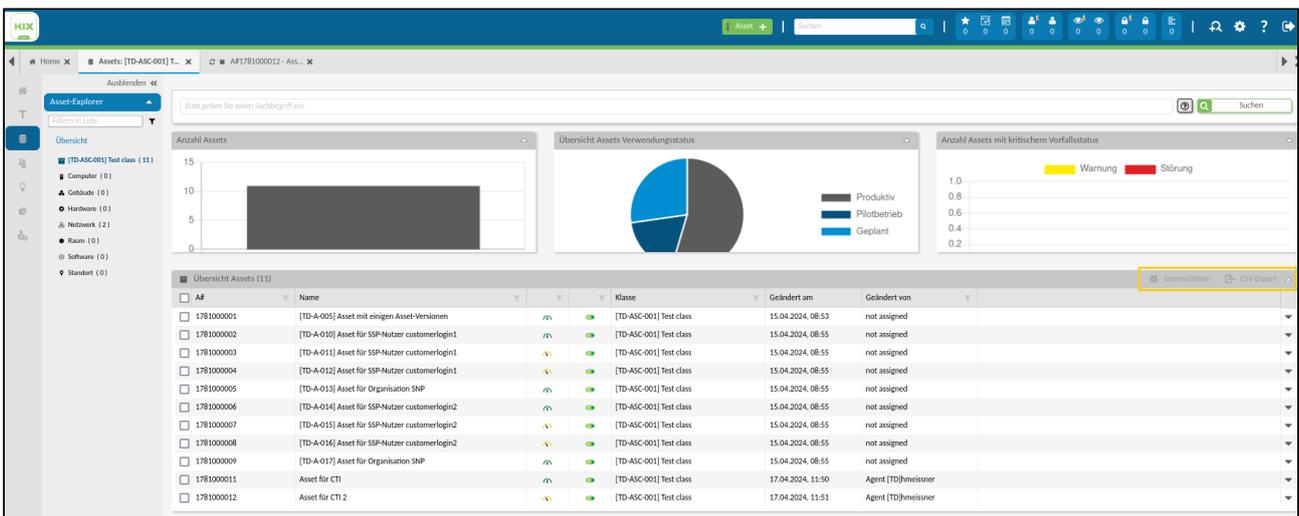


Abb.: Übersicht Asset Dashboard, Funktionen gelb umrandet

Die mittig angelegten Widgets geben Ihnen statistische Informationen zu den in der Datenbank enthaltenen Assets. Sie sind standardmäßig konfiguriert und können nicht individuell angepasst werden.

Klappen Sie die Widgets bei Bedarf ein, indem Sie dafür  verwenden.

## 10.1 Die Assettabelle

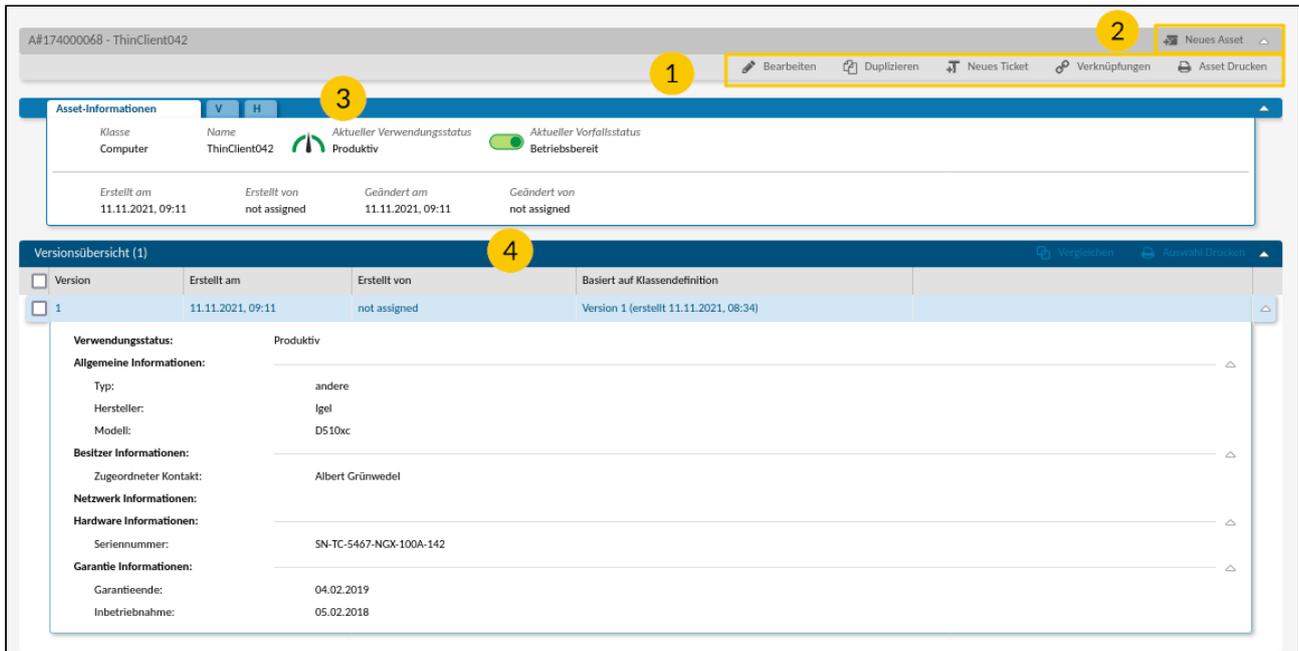
Sie befindet sich unterhalb der statistischen Auswertungen und gibt Informationen über vorhandene Assets wieder. Im Kopfbereich der Tabelle finden Sie verschiedene Funktionen:

Funktion	Erklärung
Sammelaktion	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Asset in der Liste ausgewählt ist.</p> <p>Nach einem Klick auf "Sammelaktion" öffnet sich ein separates Fenster. Wählen Sie hier aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welches Attribut (z. B. Beschreibung) wie (z.B. ändern in "Anweisung") geändert werden soll.</li> <li>• falls gewünscht, ob das neue Ticket verknüpft werden soll (mit einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset)</li> </ul> <p>Klicken Sie dann den Button "Jetzt ausführen".</p> <p>Ein Overlay informiert sie, welche Aktion Sie ausführen möchten. Klicken Sie "Ja", um die Aktion zu bestätigen. Sollte sich ein Fehler eingeschlichen haben, klicken Sie auf "Nein". Danach können Sie die Sammelaktion nochmals bearbeiten.</p>
CSV Export	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Asset in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
 (Filter in jeder Spalte)	<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>

## 10.2 Asset Detailansicht

In der Asset Detailansicht finden Sie sämtliche in der ausgewählten Kategorie der Betriebsmittel enthaltenen Tickets. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, assetrelevante Aktionen auszuführen.

Nach dem Öffnen des Assets finden Sie folgende Ansicht vor:



**Asset-Informationen**

Klasse	Name	Aktueller Verwendungsstatus	Aktueller Vorfalstatus
Computer	ThinClient042	Produktiv	Betriebsbereit

Erstellt am: 11.11.2021, 09:11 | Erstellt von: not assigned | Geändert am: 11.11.2021, 09:11 | Geändert von: not assigned

**Versionsübersicht (1)**

Version	Erstellt am	Erstellt von	Basiert auf Klassendefinition
1	11.11.2021, 09:11	not assigned	Version 1 (erstellt 11.11.2021, 08:34)

**Verwendungsstatus:** Produktiv

**Allgemeine Informationen:**

- Typ: andere
- Hersteller: Igel
- Modell: D510xc

**Besitzer Informationen:**

- Zugeordneter Kontakt: Albert Grünwedel

**Netzwerk Informationen:**

- Seriennummer: SN-TC-5467-NGX-100A-142

**Garantie Informationen:**

- Garantieende: 04.02.2019
- Inbetriebnahme: 05.02.2018

Abb.: Übersicht Asset Detailansicht

<b>1</b>	<p>Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für ein Asset:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeiten</li> <li>• Duplizieren</li> <li>• Neues Ticket</li> <li>• Verknüpfungen</li> <li>• Drucken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch Anklicken des Buttons wird das komplette Asset inklusive aller Versionen ausgedruckt.</li> </ul> </li> </ul>
<b>2</b>	<p>Über Klick auf diesen Button können Sie ein neues Asset anlegen.</p>

3

In der ersten Lane befinden sich drei Tabs.

Im ersten Tab "Asset Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Assets.

Im zweiten Tab "Verknüpfte Objekte" sind alle Verlinkungen des Assets ersichtlich, aufgeschlüsselt nach Verlinkung mit Tickets, anderen Assets oder FAQ. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verlinkungen an.

Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket, Asset oder FAQ.

Im dritten Tab "Historie" ist jeder Vorgang am Asset dokumentiert und per Filter durchsuchbar.

Diese Lane ist initial immer aufgeklappt.

4

In der zweiten Lane "Versionsübersicht" sind sämtliche Versionen des Assets erfasst.

In der Ansicht des Assets aufgeführte Organisationen oder Kontakte sind anklickbar. Darüber können Sie direkt in deren Detailansichten springen.

Hier steht Ihnen ebenfalls die Filterfunktion zur Verfügung, um die Kommunikation nach Schlagworten zu durchsuchen. Des Weiteren können Sie per Klick auf  die verschiedenen Versionen des Assets vergleichen.

**Versionsvergleich:** Setzen Sie ein  vor jede zu vergleichende Assetversion. Klicken Sie auf den Button  "Vergleichen". Es öffnet sich ein neuer Tab, in dem die Versionen in einer Tabelle verglichen werden.

 Eine Änderung des Vorfallsstatus über die GUI erzeugt **keine** neue Version. Erst, wenn ein anderes versionierendes Attribut (z. B. Seriennummer) geändert wird, legt KIX eine neue Version an.

Über  haben Sie die Möglichkeit, ausgewählte Version(en) zu drucken. Dieser Button wird erst aktiv, wenn mindestens eine Version ausgewählt wurde.

Diese Lane ist initial immer aufgeklappt.

## 10.3 Wie erstelle und bearbeite ich ein Asset (Config Item)?

### 10.3.1 Ein neues Asset (Config Item) anlegen

Um ein neues Asset anzulegen, klicken Sie  in der Kopfzeile des Asset Dashboards an oder wählen "Asset" im Ticket Button des Home Dashboards aus. Daraufhin öffnet sich ein Tab.

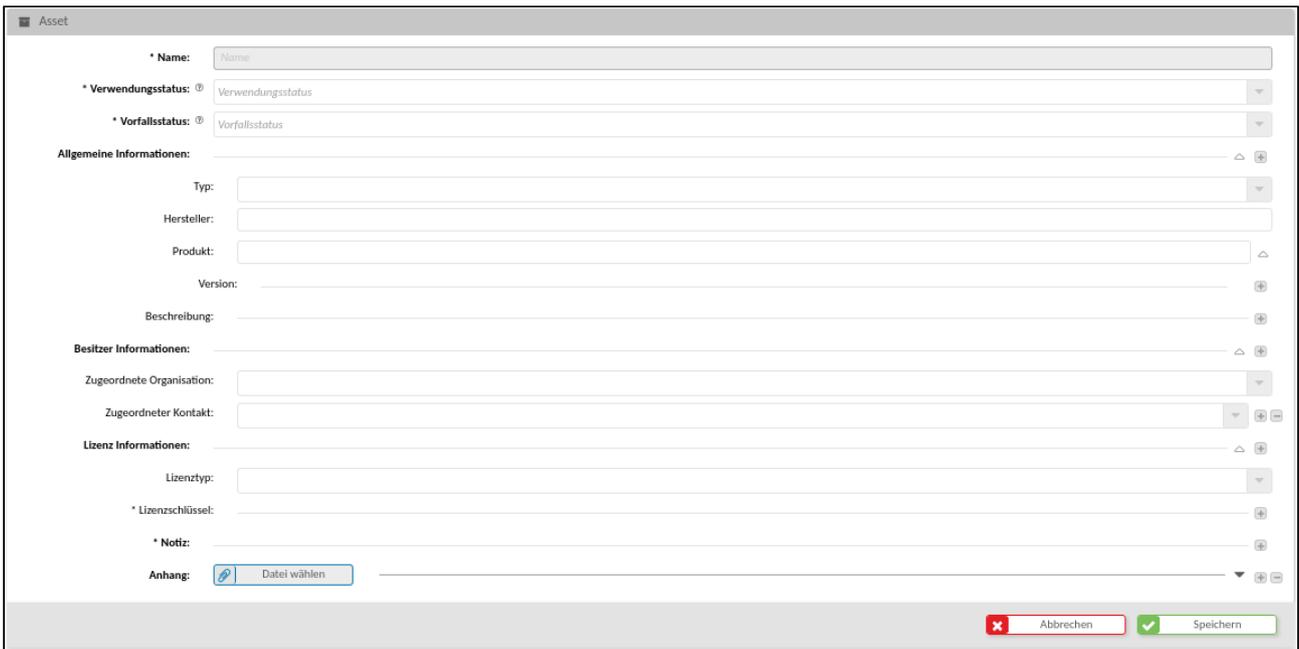


Abb.: Tab "Neues Asset"

Nur Felder, die mit einem \* versehen und initial aufgeklappt sind, sind Pflichtfelder. Alle weiteren Felder bieten die Möglichkeit, gerätespezifische Informationen einzutragen, so diese vorhanden und notwendig sind.

**Hinweis:** Ist ein Feld grau hinterlegt, kann es nur gelesen, nicht aber angeklickt und bearbeitet werden. Die Informationen darin sind fix. Bei Änderungsbedarf wenden Sie sich an Ihren Admin.

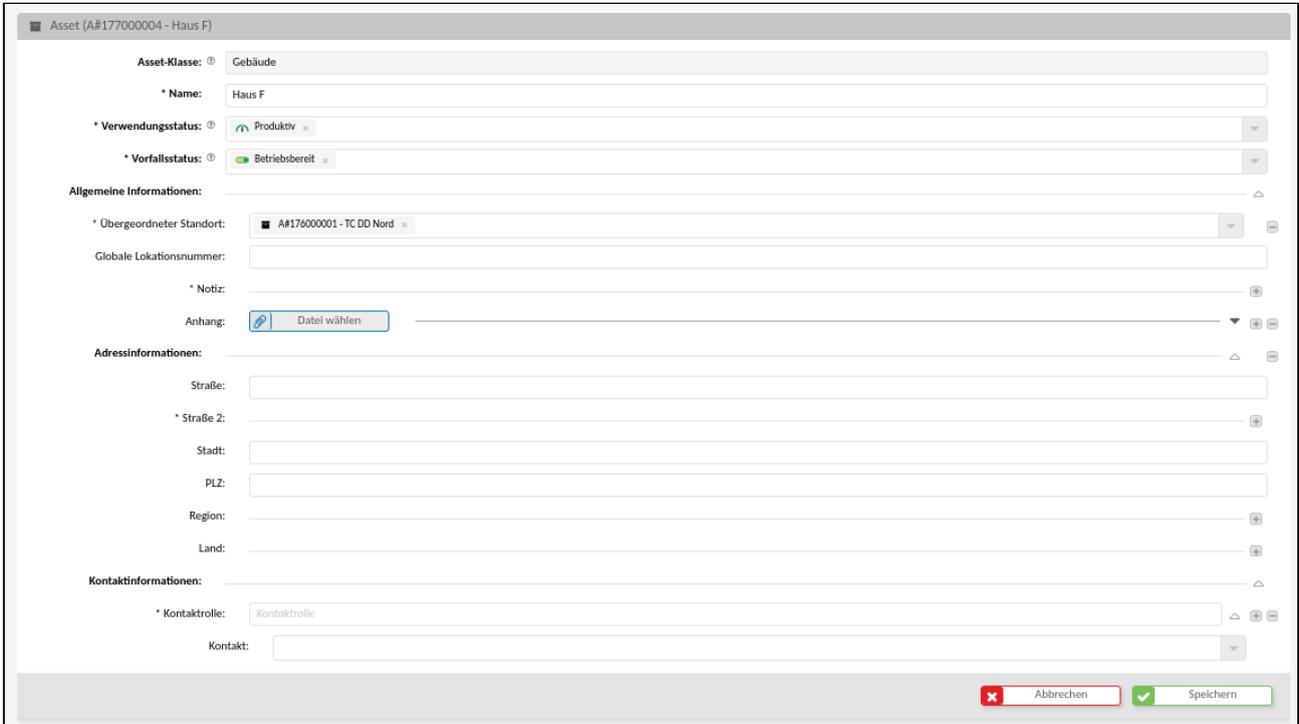
Arbeiten Sie Schritt für Schritt die einzelnen Zeilen ab. Befindet sich rechts am auszufüllenden Feld ein Pfeil nach unten, öffnet sich beim Klick in das Feld ein Auswahlmü. Damit in diesen Auswahlfeldern die gewählten Einträge übernommen werden, klicken Sie auf "Anwenden" oder außerhalb des geöffneten Auswahlfeldes, um die gewählten Einträge zu übernehmen.

Name	Tragen Sie den Namen/die Bezeichnung des Assets ein.
Verwendungsstatus	<p>Wählen Sie den Verwendungsstatus Ihres Assets aus. Er beschreibt die Position des Assets innerhalb seines Lebenszyklus.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Setzen Sie ein Asset auf die Verwendungsstatus "Inaktiv" oder "Außer Dienst", wechselt dieses Asset in den post-produktiven Betrieb. Als Konsequenz erscheint es in keiner Übersicht bzw. Liste mehr. Dieses Asset kann ausschließlich über die Komplexsuche gefunden werden.</p> </div>
Vorfallstatus	Wählen Sie den Vorfallstatus Ihres Assets aus. Er beschreibt den aktuellen Zustand des Assets.
Allgemeine Informationen Block	Hier können Sie alle gerätespezifischen Daten eintragen. Dabei ist es möglich, Anhänge hochzuladen.
Besitzer Informationen Block	Ordnen Sie bei Bedarf dem Asset die zugehörige Organisation bzw. den zugehörigen Kontakt zu.
Lizenz Informationen Block	Hinterlegen Sie Lizenztyp und den Lizenzschlüssel des Assets.
Notiz	Tragen Sie in das Textfeld eine Beschreibung oder weitere relevante Daten des Assets ein.
Anhang	Hier können Sie zusätzliche Dateien an das Asset anhängen. Ein Einfügen per Drag & Drop ist möglich.

Klicken Sie nun auf "Speichern" und das neue Asset ist angelegt.

Je nach zugeordneter Assetklasse können weitere Blöcke und Felder angezeigt werden.

Beispiel "Assetklasse Gebäude"



Name	Tragen Sie den Namen/die Bezeichnung des Gebäudes ein.
Verwendungsstatus	Wählen Sie den Verwendungsstatus Ihres Gebäudes aus.
Vorfallstatus	Wählen Sie den Vorfallstatus Ihres Gebäudes aus.
Allgemeine Informationen Block	Hier können Sie alle gebäudespezifischen Daten eintragen. Dabei ist es möglich, Anhänge hoch zu laden.
Adressinformationen Block	Hinterlegen Sie die Adresse des Gebäudes.
Kontaktinformationen Block	Hinterlegen Sie die Kontaktinformationen des Gebäudes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontakttrolle: Tragen Sie die Rolle ein, die dem zugewiesenen Kontakt angemessen ist (z.B. Hausmeister, Standortleiter etc.)</li> <li>• Kontakt: Geben Sie falls erforderlich den spezifischen Kontakt an.</li> </ul>

### 10.3.2 Ein hinterlegtes Asset (Config Item) bearbeiten

Nach dem Öffnen des Assets finden Sie folgende Ansicht vor:

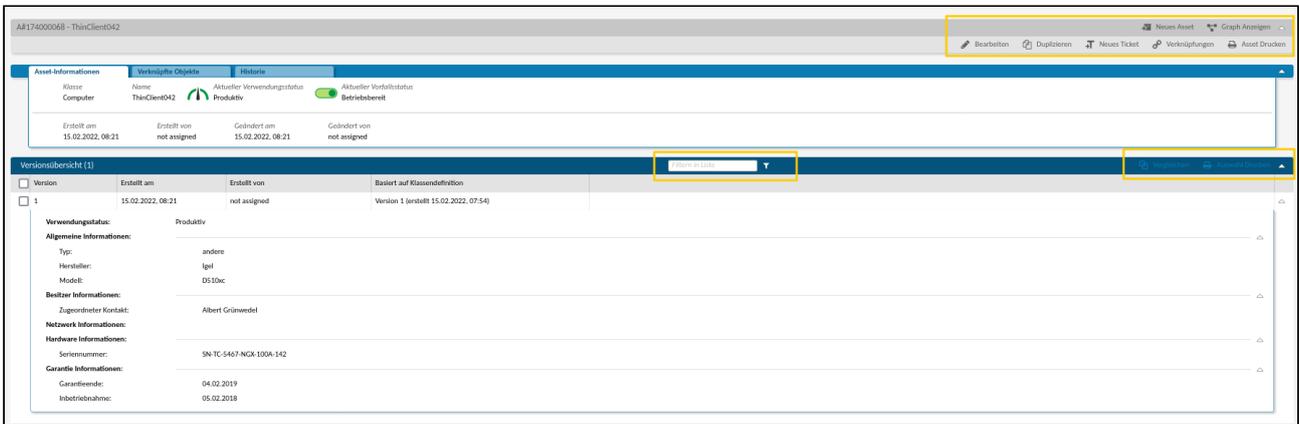
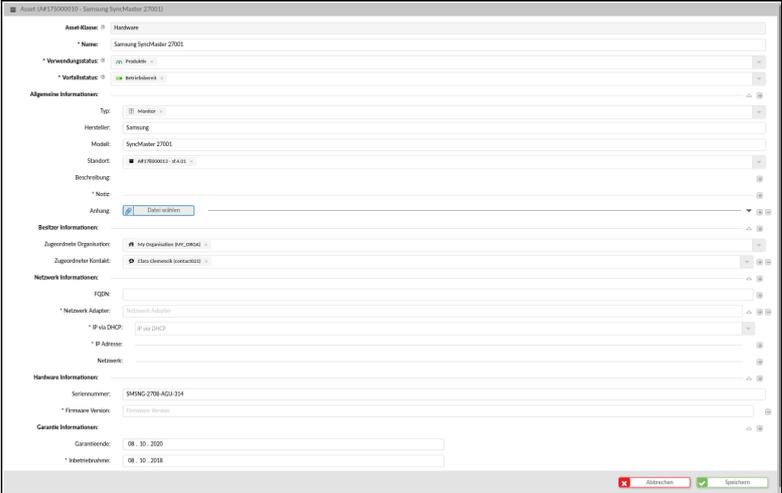
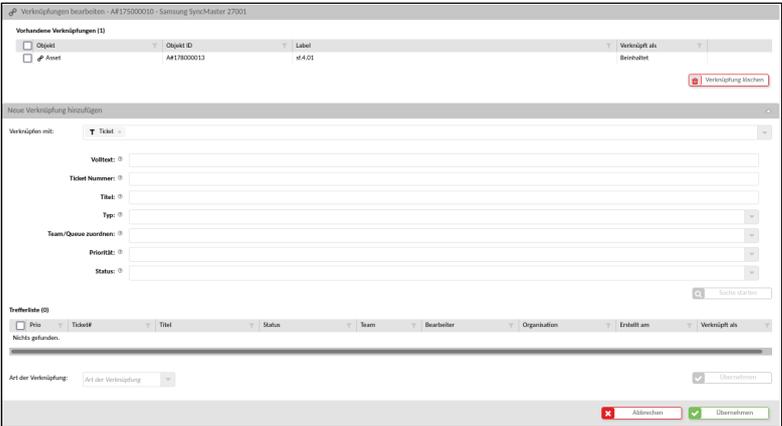


Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Assets

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neues Asset	Über Klick auf diesen Button können Sie ein neues Asset anlegen.
Graph anzeigen	Durch Anklicken des Buttons können Sie sich die Beziehungen eines Assets zu anderen Assets in einem Graph visualisieren lassen.

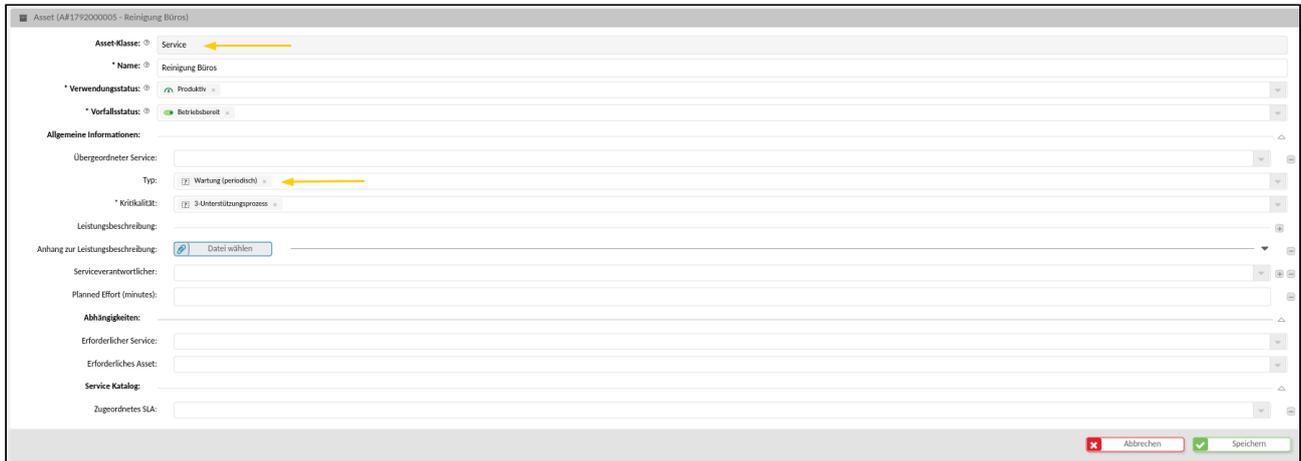
Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
<p>Bearbeiten</p>	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle hinterlegten Daten des Assets sehen können:</p>  <p>Bearbeiten und Ändern Sie die Inhalte analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Assets über die Schaltfläche . Klicken Sie am Ende "Speichern" und die Änderungen sind fix.</p>
<p>Duplizieren</p>	<p>Durch Klicken auf diese Schaltfläche können Sie ein Asset duplizieren.</p>
<p>Neues Ticket</p>	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein separates Fenster, in dem Sie ein neues Ticket anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Tickets über die Schaltfläche .</p>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
<p>Verknüpfungen</p>	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle vorhandenen Verknüpfungen in einer Liste sehen.</p>  <p>Über die Filterfunktion können Sie diese Liste durchsuchen. Klicken Sie dazu auf den Filter und geben Sie ein Schlagwort ein.</p> <p>Wenn Sie eine bestehende Verknüpfung löschen möchten, wählen Sie das Element in der Tabelle aus indem Sie ein Häkchen in die Box setzen und klicken anschließend auf den Button "Verknüpfung löschen".</p> <p>Wenn Sie eine neue Verknüpfung erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie zuerst aus, mit welchem Element Sie das Asset verknüpfen wollen: einem anderen Ticket, einer FAQ oder einem Asset.</li> <li>• Füllen Sie alle Ihnen bekannte Informationen zu dem gesuchten Element in die entsprechenden Felder.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis: Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden.</li> </ul> </li> <li>• Klicken Sie nun den Button "Suche starten".</li> <li>• In der Trefferliste werden alle relevanten Treffer angezeigt.</li> <li>• Wählen Sie das gewünschte Element aus, indem Sie in das leere Kästchen davor klicken. Nun ist ein Häkchen in dem Feld zu sehen.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beim Klick in die Zeile wird das Element in einem separaten Tab geöffnet.</li> </ul> </li> <li>• Als nächstes wählen Sie die Art der Verknüpfung aus (Normal, Eltern oder Kind).</li> </ul>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  Erst dies aktiviert den Übernehmen-Button.</li> <li>• Zum Abschluss klicken Sie auf "Übernehmen". Die Verknüpfung wurde angelegt.</li> </ul>
Asset Drucken	Durch Klicken auf diese Schaltfläche können Sie die Daten zum Asset ausdrucken.
Filter	Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einen Suchbegriff einzuzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.
Vergleichen	Setzen Sie ein <input checked="" type="checkbox"/> vor jede zu vergleichende Assetversion. Klicken Sie auf den Button  "Vergleichen". Es öffnet sich ein Tab, in dem die Versionen in einer Tabelle verglichen werden.
Auswahl Drucken	Durch Klicken auf diese Schaltfläche können Sie die Daten zum Vergleich der Assetversionen ausdrucken.

### 10.3.3 Asset "Service" für Verwendung in Modul Wartungsplan

Um im Modul "Wartungsplan" einen neuen Wartungsplan anzulegen, benötigen Sie Services. Diese erhalten Sie über die Erstellung eines Assets in der Assetklasse "Service" mit dem Typ "Wartung periodisch".



The screenshot shows the 'Asset (A81792000005 - Reinigung Büros)' form. Key fields include:

- Asset-Klasse: Service (highlighted with a yellow arrow)
- Name: Reinigung Büros
- Verwendungszustand: Produktiv
- Vorfallzustand: Betriebsbereit
- Übergeordneter Service: (empty)
- Typ: Wartung (periodisch) (highlighted with a yellow arrow)
- Kritikalität: 3-Unterstützungsprozess
- Leistungsbeschreibung: (empty)
- Anhang zur Leistungsbeschreibung: Datei wählen
- Serviceverantwortlicher: (empty)
- Planned Effort (minutes): (empty)
- Abhängigkeiten: (empty)
- Erforderlicher Service: (empty)
- Erforderliches Asset: (empty)
- Service Katalog: (empty)
- Zugeordnetes SLA: (empty)

Buttons at the bottom right: Abbrechen (red X), Speichern (green checkmark).

Abb.: Beispiel für Asset "Service" zur Anwendung im Zusatzmodul Wartungsplan

**i** Hinterlegen Sie an einem Ticket der Klasse "Service" "Betroffene Services", wird automatisch eine Verknüpfung zwischen Ticket und Service-Asset angelegt. Diese Verknüpfung ist in der Asset Detailansicht im Tab "Verknüpfte Objekte" zu sehen.

## 10.4 Der Verknüpfungsgraph: Assetbeziehungen bildlich darstellen

Sie können sich die Beziehungen von Assets zu anderen Assets in einem Graph visualisieren lassen. Diese Visualisierung hilft Ihnen, sowohl Abhängigkeiten zwischen den Assets als auch die Relevanz von Assets zu erkennen. Sie benötigen dazu mindestens Rechte auf das Lesen und Bearbeiten von Assets. Wenden Sie sich dazu ggf. an Ihren Systemadministrator.

Um den Graphen anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Graph anzeigen". Der Graph wird in einem neuen Tab geöffnet.

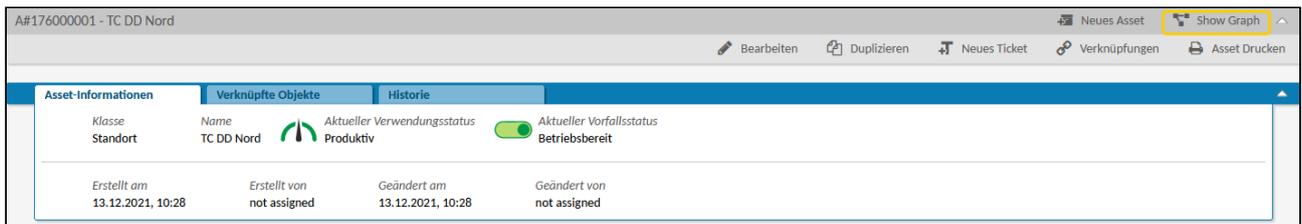


Abb.: Asset mit Schaltfläche "Graph anzeigen"

Der Graph visualisiert die Beziehungen des ausgewählten Assets zu den mit ihm verknüpften Assets einschließlich des Verknüpfungstyps. Jedes Asset wird als Icon dargestellt. Sie können die Position der Icons mit gedrückter linker Maustaste verschieben, um insbesondere in umfangreichen Darstellungen etwas mehr Übersicht zu erhalten. Ein Klick auf ein Icon öffnet ein Overlay mit den Assetdetails einschließlich einer Direktverlinkung zum Asset.

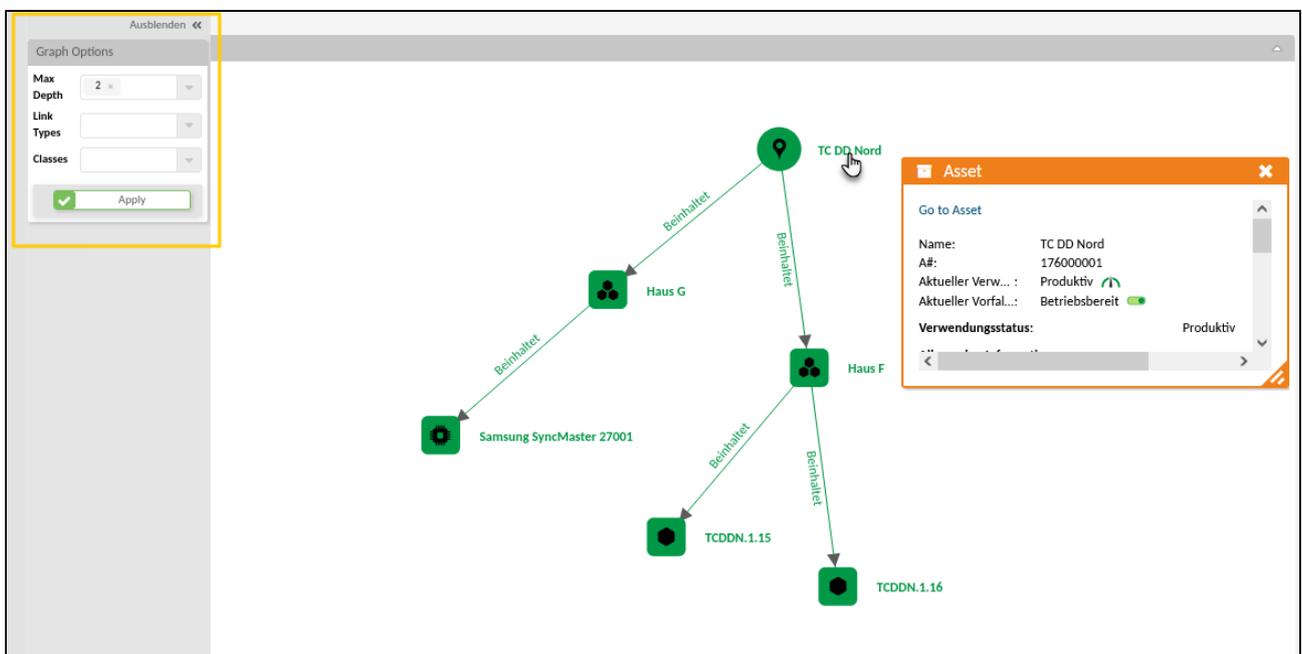


Abb.: Verknüpfungsgraph abbilden mit Einstellungsmöglichkeiten

Mittels der Graph Optionen können Sie die Darstellung filtern. Die Filter beziehen sich immer auf das Asset, über dessen Detailansicht der Graph geöffnet wurde.

- Maximale Tiefe:
  - Legt die maximale Verknüpfungstiefe - ausgehend vom gewählten Asset - fest, die angezeigt werden soll (max. 3 Ebenen)
- Verknüpfungstyp:
  - Auswahl des Verknüpfungstyps (z. B. "Relevant für").
  - Damit können Sie den Graph auf die hier ausgewählten Verknüpfungstypen einschränken.
- Klassen:
  - Auswahl der Assetklassen (z. B. "Standort" und "Computer")
  - Damit können Sie den Graph auf die ausgewählten Assetklassen einschränken.
  - Alternativ können sie durch Setzen des Häkchens "Alle (Asset-Klassen) auswählen".

Bei Bedarf können Sie die Darstellung des Graphen - so wie er gerade konfiguriert ist - weiterleiten. Konfigurieren Sie dazu den Graph nach Erfordernis und ordnen Sie ggf. die Icons an. Kopieren Sie dann die URL und leiten Sie diese bspw. per Mail weiter.

Um den Graph zu schließen, schließen Sie den Tab.

## 10.5 Praxisbeispiele zu Assets

### 10.5.1 Das Feld "Betroffenes Asset"

#### **Vorfall mit einem Asset verknüpfen:**

An einem Gerät (Asset) liegt eine Störung vor. Das betroffene Gerät ist in der Klasse "Computer" erfasst. Sie legen ein Ticket des Typs „Vorfall“ an und wählen im Feld „Betroffenes Asset“ das betroffene Gerät aus. Auf diese Weise ist das Ticket mit dem Gerät verknüpft und der Vorfallstatus des Geräts ändert sich von „Operational“ auf „Incident“ (Störung).

#### **Vorfall auswerten:**

Um gezielte Problemanalysen und -auswertungen zum Vorgang durchzuführen, können von Ihrem Admin zusätzliche Felder (sog. Dynamische Felder) in die Programmoberfläche eingebunden werden. Anhand derer können die am betroffenen Gerät (Asset) gesetzten Werte automatisch an das Ticket kopiert und so für Reporting oder Workflowsteuerung genutzt werden.

- **Beispiel Service mit Zeitvorgabe:**  
An einem Feld kann zum Beispiel ein betroffener Service hinterlegt werden. Wird an diesem Service eine Arbeitszeitvorgabe für die Beseitigung der Störung festgelegt, kann diese Zeitvorgabe am Ticket als Orientierung oder Vorgabewert eingetragen werden. Die Vorgabezeit kann dann mit der Zeiterfassung verglichen werden.
- **Beispiel Service mit Verrechnungspreis:**  
An einem Service Request-Ticket wird der angefragte Service hinterlegt. An diesem Service ist ein Verrechnungspreis hinterlegt, der direkt am Ticket eingetragen wird.

## 11 Organisation Dashboard

Im Organisation Dashboard gibt es zwei Tabellen-Widgets, welche initial leer angezeigt werden. Nutzen Sie das Suchfeld, um nach Organisationen und Kontakten zu suchen.

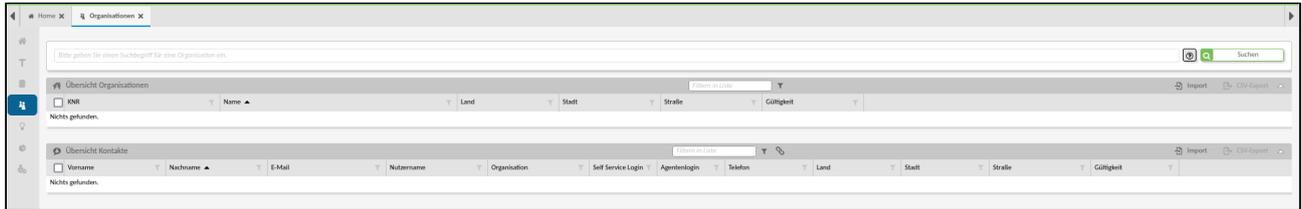


Abb: Organisation Dashboard

### **Hinweis**

Für die **Suche nach Kontakten** können Sie folgende Sonderzeichen benutzen:

- „&“: Damit können Begriffe kombiniert werden (UND-Verknüpfung), z.B. Suche nach "Max+Muster" sucht nach „Max“ und „Muster“ und findet den Kontakt Max Mustermann
- „+“: Gleiche Funktion wie „&“
  - **+ in Suche nach Telefonnummern:** Durch manuelle Eingabe der Telefonnummer, z.B. "+49123456789" kann ein Kontakt gesucht und gefunden werden. Kombinationssuchen (z.B. "+49123 & Hans") sind nur möglich, wenn Ihr Admin das System entsprechend konfiguriert hat. Wenden Sie sich im Zweifelsfall an ihn.
- „|“: Damit können Begriffe separiert werden, um alles zu finden, was „entweder das eine oder das andere“ (ODER-Verknüpfung) enthält, z.B. Suche nach "Hark|Potts" sucht „Hark“ ODER „Potts“ und findet die Kontakte "Bill Potts" und "Jack Harkness"
- „\*“: Unbekannte Teile können an beliebiger Position der Suchphrase durch Wildcards (\*) ersetzt werden, z.B. Suche nach "J\*Yves" zeigt den Kontakt "Jacque-Yves Cousteau"

### 11.1 Die Organisations- bzw. Kontakttabelle

Im Kopfbereich der jeweiligen Tabelle finden Sie verschiedene Funktionen

Abb: Organisationstabelle mit abhängiger Kontakttabelle

<p>Filtern</p>	<p>Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle nach einem Suchbegriff zu durchsuchen. Geben Sie dazu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>
<p> / </p>	<p>Abhängigkeit der Kontakttabelle aufheben / Kontakttabelle von Organisationstabelle abhängig machen</p>
<p>Import</p>	<p>Bei Anklicken öffnet sich das Formular zum Import von Daten. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Funktionserläuterungen".</p>
<p>CSV Export</p>	<p>Exportiert die gewählten Kontakte/Organisationen in eine CSV-Datei. Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Kontakt/eine Organisation in der Tabelle ausgewählt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</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>

**ⓘ Hinweise für den CSV-Import und -Export**

Die exportierte CSV-Datei enthält u.a. nachfolgende Attribute (Spalten):

- Export von Organisationen: Attribut "Nummer" (das Attribut "Name" ist nicht eindeutig).
- Export von Kontakten: Attribut "EMail".

Die Werte in diesen Attributen bilden die Grundlage für eine korrekte Zuordnung der Datensätze beim (Re-)Import. Stellen Sie daher vor dem Import sicher, dass diese Werte nur einmal in der CSV-Datei existieren. Existieren die Nummer bzw. die E-Mail-Adresse noch nicht in KIX, werden diese Datensätze neu angelegt. Existieren sie bereits in KIX, können Sie im Import-Dialog festlegen, wie mit diesen Daten verfahren werden soll (s. Abschnitte "Import" und "CSV-Export" unter [Allgemeine Funktionserläuterungen](#) (siehe Seite 13) ).

Möchten Sie einen bestimmten Organisationseintrag oder einen Kontakt öffnen, klicken Sie auf die Zeile der Tabelle.

Wie Sie eine neue Organisation oder einen neuen Kontakt anlegen und diesen Eintrag dann bearbeiten können, finden Sie in den Kapiteln "Wie lege ich eine Organisation an und bearbeite diesen Eintrag?" und "Wie lege ich einen neuen Kontakt an und bearbeite bestehende Kontakte?".

## 11.2 Zugeordnete Kontakte anzeigen

Das Symbol  im Kopf der Tabelle "Übersicht Kontakte" stellt eine Abhängigkeit der beiden Tabellenwidgets her und ist initial inaktiv. Aktivieren Sie die Abhängigkeit, um automatisch Kontakte angezeigt zu bekommen, die ausgewählten Organisationen zugeordnet sind.

Wenn Sie in der Tabelle "Übersicht Organisationen" einen Filter anwenden, aktualisiert sich die Tabelle "Kontakte" entsprechend. Als Ergebnis werden die Kontakte angezeigt, die den entsprechenden Organisationen zugeordnet sind. Es ist möglich, mehrere Auswahlkriterien anzuwenden. Selbst wenn alle Filter in der Tabelle "Übersicht Organisationen" gelöscht werden, zeigt die Tabelle "Zugeordnete Kontakte" weiterhin die vorausgewählten Kontakte an.

Diese Abhängigkeit wird erst wieder aufgelöst, wenn Sie den Button  anklicken.

Wenn die Abhängigkeit zwischen den beiden Tabellen aktiv ist, berücksichtigt die Suche im Header nur Organisationen. In der Kontakt-Tabelle werden die Kontakte angezeigt, die den gefundenen Organisationen zugeordnet sind. Wenn die Abhängigkeit aufgelöst ist, berücksichtigt die Suche beide Tabellen und zeigt jeweils die Suchergebnisse an.

## 11.3 Organisation bzw. Kontakt Detailsansicht

In der Organisation und Kontakt Detailsansicht finden Sie sämtliche im System hinterlegten Organisationen mit den dazugehörigen Kontakten. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, organisations- und kontaktrelevante Aktionen auszuführen.

The screenshot shows two tables. The top table, 'Übersicht Organisationen (43)', lists various organizations with columns for Name, Land, Stadt, Straße, and Gültigkeit. The bottom table, 'Übersicht Kontakte (591)', lists contact persons with columns for Vorname, Nachname, E-Mail, Nutzernamen, Organisation, Self Service Login, Agentenlogin, Telefon, Land, Stadt, Straße, and Gültigkeit.

Abb.: Übersicht Organisationen und Kontakt Übersicht

### 11.3.1 Detailsansicht Organisation

Durch Anklicken des gewünschten Organisationseintrages öffnet sich die Übersicht, die alle hinterlegten Informationen zu dieser Organisation zeigt (Kontaktdaten, hinterlegte Ansprechpartner sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit der Organisation verknüpft sind).

The screenshot shows the details view for 'c.a.p.e. IT GmbH'. It includes sections for 'Organisations-Informationen', 'Zugeordnete Kontakte (11)', 'Zugeordnete Assets (0)', and 'Zugeordnete Tickets (24)'. Numbered callouts indicate: 1. Action buttons (Bearbeiten, Updaten, Neuer Kontakt); 2. 'Neue Organisation...' button; 3. 'Organisations-Informationen' header; 4. 'Zugeordnete Kontakte' header; 5. 'Zugeordnete Assets' header; 6. 'Zugeordnete Tickets' header.

Abb.: Überblick Organisation Detailsansicht

1 Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für den Eintrag der Organisation.

- 2 Über Klick auf diesen Button können Sie eine neue Organisation anlegen.
- 3 In der Lane "Organisations-Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Eintrages.
- 4 In der Lane "Zugeordnete Kontakte" finden Sie alle für diese Organisation hinterlegten Ansprechpartner.
- 5 In der Lane "Zugeordnete Assets" sind alle mit dieser Organisation verbundenen Assets ersichtlich. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an. Bei Bedarf gelangt man durch Anklicken des Assets direkt in dessen Detailsansicht.
- 6 In der Lane "Übersicht Tickets" sind alle mit dieser Organisation verbundenen Tickets ersichtlich. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an. Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket.

### 11.3.2 Detailsansicht Kontakt

Durch Anklicken des gewünschten Kontakts öffnet sich die Übersicht aller zu diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Kontaktdaten, zugehörige Organisation sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit dem Kontakt verknüpft sind).

The screenshot shows the 'Detailsansicht Kontakt' for 'Dörte Handt (contact020)'. The interface includes a top navigation bar with 'Bearbeiten', 'Duplizieren', and 'Neues Ticket' buttons. The main content is organized into four sections:

- Kontaktinformationen (3):** Displays personal and contact details for Dörte Handt, including title (Frau), organization (c.a.p.e. IT GmbH), phone numbers, and email address.
- Zugeordnete Organisationen (2):** A table listing associated organizations, such as 'capet' and 'capet' from Germany, with columns for name, land, city, street, open tickets, and reminder tickets.
- Zugeordnete Assets (5):** A table listing associated assets, including 'Computer' and 'Hardware' items, with columns for name, class, and change dates.
- Zugeordnete Tickets (6):** A table listing associated tickets, such as 'USB-Speicher geht nicht' and 'Papier in Drucker leer', with columns for ticket ID, title, status, team, organization, and change dates.

Abb.: Überblick Kontakt Detailsansicht

1	Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für den angelegten Kontakt.
2	Über Klick auf diesen Button können Sie einen neuen Kontakt anlegen.
3	In der Lane "Kontaktinformationen" sehen Sie alle Basisinformationen des Eintrags.
4	<p>In der Lane "Zugeordnete Organisationen" finden Sie die für diesen Kontakt hinterlegten Organisationen.</p> <p>Bei Bedarf gelangt man durch Anklicken der Organisation direkt in deren Detailansicht.</p>
5	<p>In der Lane "Zugeordnete Assets" werden alle die Assets angezeigt, die mit diesem Kontakt und der Organisation des Kontaktes verbundenen sind. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an.</p> <p>Bei Bedarf gelangt man durch Anklicken des Assets direkt in dessen Detailansicht.</p>
6	<p>In der Lane "Zugeordnete Tickets" sind alle mit diesem Kontakt verbundenen Tickets ersichtlich. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verknüpfungen an.</p> <p>Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie, öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket.</p>

## 11.4 Wie lege ich eine Organisation an und bearbeite diesen Eintrag?

### 11.4.1 Eine neue Organisation anlegen

Um eine neue Organisation anzulegen, klicken Sie auf  oder wählen "Organisation" im Ticket Button des Home Dashboards aus. Daraufhin öffnet sich ein Tab.

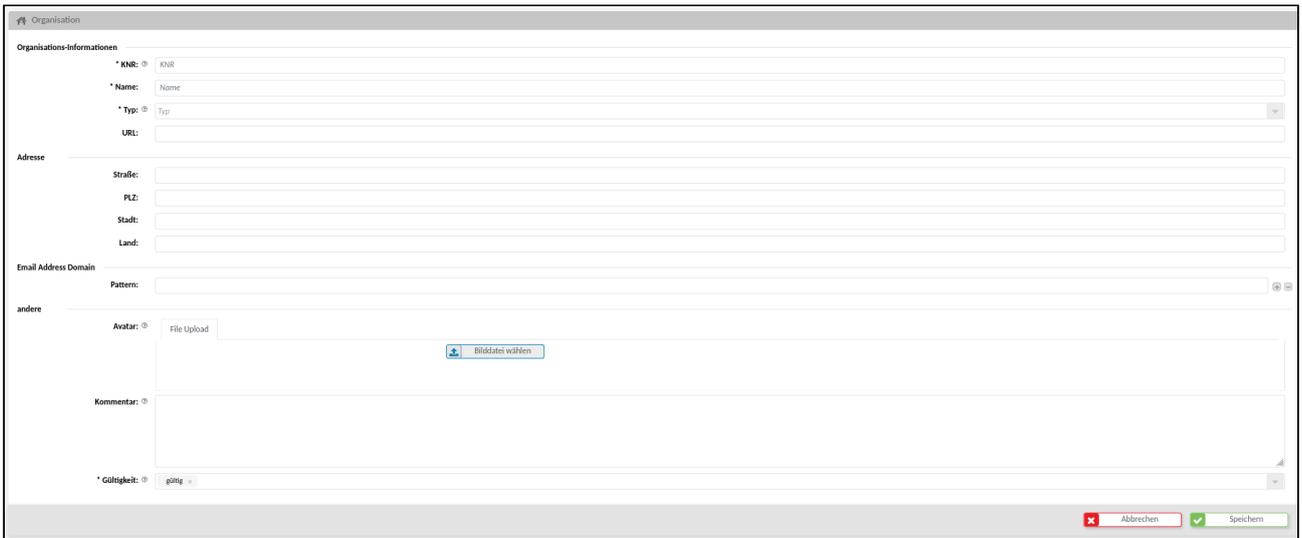


Abb.: Formular "Neue Organisation"

Arbeiten Sie sich Schritt für Schritt durch das Formular. Felder die mit einem \* versehen sind, 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 Auswahlménü. Damit in diesen Auswahlfeldern die gewählten Einträge übernommen werden, klicken Sie auf "Anwenden" oder außerhalb des geöffneten Auswahlfeldes, um die gewählten Einträge zu übernehmen.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
KNR	<p>Tragen Sie eine eindeutige Kennung (z. B. eine Kundennummer) der Organisation ein.</p> <p><u>Info:</u> Das Eingabefeld zur Bearbeitung der Kundennummer ist auch nachträglich editierbar. Die Änderung wird gespeichert und an zugeordneten Objekten sichtbar.</p> <p><b>!</b> Eventuelle Automatismen wie Jobs, Actions etc., die diese Nummer (KNR) als Wert genutzt haben, funktionieren dann nicht mehr!</p>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Name	Tragen Sie den Namen der Organisation ein.
Typ	Tragen Sie den Typ Ihrer Organisation ein. Zur Verfügung stehen "Kunde", "Dienstleister", "Lieferant/Partner (extern)" und "Lieferant/Partner (intern)".
URL	Hinterlegen Sie die Webseite der Organisation.
Adressblock	Geben Sie die Adressdaten der Organisation ein.
E-Mailadresse Domain	<p>Für jede Organisation können bis zu 25 Domain-Pattern hinterlegt werden (optional). Die Pattern sind Teile der E-Mail-Adress-Domain. Das Sternchen als Wildcard wird unterstützt.</p> <p>Gültige Pattern sind z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>meine.firma.de</code></li> <li>• <code>*.firma.de</code></li> <li>• <code>*.firma.*</code></li> <li>• <code>*.*.de</code></li> <li>• <code>meine.*.de</code></li> <li>• <code>meine.*.*</code></li> <li>• <code>meine.firma.*.*.*</code></li> </ul> <p><b>⚠</b> Nicht möglich ist die Verwendung mit Bindestrich, z. B.: <code>*-fima.de</code></p> <p>Empfängt KIX E-Mails von unbekanntem Kontakten oder wird am Kontakt keine Organisation hinterlegt, so kann KIX anhand der hier hinterlegten Pattern dem Kontakt die entsprechende Organisation zuordnen. KIX gleicht dazu die E-Mail-Domain des Absenders mit den hier angegebenen Pattern ab.</p> <p><u>Beispiel:</u> An der Organisation "cape IT" sind die Domains "<code>*kixdesk.com</code>" und "<code>*capelT.de</code>" hinterlegt. Die bislang unbekanntem E-Mail-Absender "<code>info@capelT.de</code>" oder "<code>mail@kixdesk.com</code>" werden automatisch der Organisation "capelT" zugeordnet.</p>

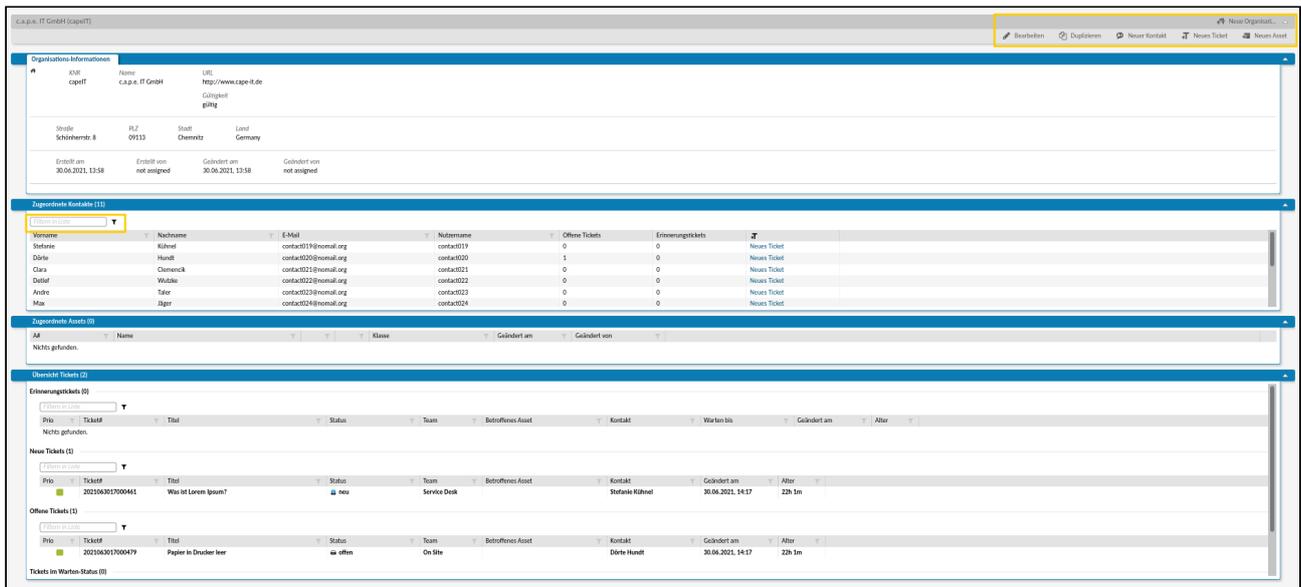
Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Avatar	<p>Bei Bedarf können Sie ein zugehöriges Bild hochladen. Es ist keine nachträgliche Konfiguration der Bildgröße möglich.</p> <p><u>Empfehlung:</u> Verwenden Sie ein quadratisches Bild oder ein Bild im Hochformat!</p> <p>Der hinterlegte Avatar kann ein Bild des Kontakts oder ein markantes Beispielbild für den Kontakt sein. Dieses Bild nutzt das System dann in den Ticketdetails, den Sidebar usw.</p>
Kommentar	<p>Nützliche Zusatzinformationen können in diesem Feld erfasst werden.</p>
Gültigkeit	<p>Hier legen Sie fest, ob die Organisation „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist.</p> <p>Die Organisation kann im System nur verwendet werden, wenn sie „gültig“ gesetzt ist.</p>

Zum Schluss klicken Sie auf "Speichern" und die neue Organisation ist angelegt.

**i Kontakte und Organisationen:** Im KIX Agentenportal muss den Kontakten nicht zwingend eine Organisation zugeordnet sein. Auch Tickets zu diesen Kontakten bedürfen nicht zwingend einer Organisation. Bei der Nutzung des Self Service Portals jedoch wird die Zuordnung zu einer Organisation zwingend verlangt.

## 11.4.2 Einen Organisationseintrag bearbeiten

Durch Anklicken des gewünschten Organisationseintrages öffnet sich die Übersicht, die alle hinterlegten Informationen zu dieser Organisation zeigt (Kontaktdaten, hinterlegte Ansprechpartner sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit der Organisation verknüpft sind).



The screenshot displays the 'Organisations-Informationen' tab for 'c.a.p.a. IT GmbH'. It shows contact details, a list of assigned contacts (11), and a list of assigned assets (0). The 'Übersicht Tickets (2)' section is expanded, showing two tickets:

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Betroffenes Asset	Kontakt	Geändert am	Alter
neu	2023563017000461	Was ist Loren Ipsum?	neu	Service Desk		Stefanie Kühnel	30.06.2021, 14:17	22h 1m
offen	2023563017000479	Papier in Drucker leer	offen	On Site		Dörte Hundt	30.06.2021, 14:17	22h 1m

Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Organisationseintrags

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neue Organisation	Über Klick auf diesen Button können Sie eine neue Organisation anlegen.
Bearbeiten	Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem alle Informationen zu der Organisation erfasst sind:  Hier können Sie analog zum Vorgehen bei "Organisation anlegen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Duplizieren	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem eine neue Organisation angelegt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Dialog ist vor ausgefüllt mit den Daten der Ausgangsorganisation.</li> <li>• Folgende Felder sind Ausnahmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Formularfeld "KNR" ist leer und muss ergänzt werden.</li> <li>• Der Eintrag im Formularfeld "Name" lautet: "Kopie von [Name der aufrufenden Organisation]" und sollte von Ihnen angepasst werden.</li> </ul> </li> </ul>
Neuer Kontakt	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie einen neuen Kontakt anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Kontaktes über die Schaltfläche .</p>
Neues Ticket	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Ticket anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Tickets über die Schaltfläche .</p>
Neues Asset	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Asset anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Assets über die Schaltfläche .</p>
Filter	<p>Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einem Suchbegriff einzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>

## 11.5 Wie lege ich einen neuen Kontakt an und bearbeite bestehende Kontakte?

### 11.5.1 Einen neuen Kontakt hinzufügen

Um einen neuen Kontakt anzulegen, klicken Sie auf

- "Neuer Kontakt" in der Detailansicht einer Organisation,
- "Neuer Kontakt" in der Detailansicht eines Kontakts oder
- wählen Sie "Kontakt" im Ticket+ Button in der Kopfzeile des Home Dashboards aus.

Daraufhin öffnet sich ein Tab mit dem Formular zum Anlegen eines neuen Kontaktes.



Abb.: Formular "Neuer Kontakt"

Gehen Sie Zeile für Zeile durch das Formular und tragen Sie die relevanten Informationen ein. Felder die mit einem \* versehen sind, 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 Auswahlnenü. Nach jeder Eingabe in einem Feld wird der eingegebene Wert geprüft (Prüfung auf Workflow Rules). Dies kann zu Verzögerungen bei der Eingabe führen. Damit in diesen Auswahlfeldern die gewählten Einträge übernommen

werden, klicken Sie auf "Anwenden" oder außerhalb des geöffneten Auswahlfeldes, um die gewählten Einträge zu übernehmen.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Block Kontakt-Informationen	<p>Tragen Sie die Daten der Kontaktperson ein.</p> <p>Bei Erstellung und Bearbeitung von Kontaktdatensätzen stehen für die Organisation neben der Einfachauswahl "Primärorganisation" (Unternehmen, welches das Hauptbetätigungsfeld der Kontaktperson ist) auch eine Mehrfachauswahl "Organisationen" zur Verfügung. Die Mehrfachauswahl kommt zum Tragen, wenn der Kontakt für verschiedene Organisationen tätig ist.</p> <p><u>Kontakte und Organisationen:</u> Im KIX Agentenportal muss den Kontakten nicht zwingend eine Organisation zugeordnet sein. Wenn Sie eine E-Mail-Adresse angeben, wird anhand der Maildomain die Organisation automatisch gesetzt (sofern dies durch den Admin nicht anders konfiguriert wurde). Gleiches passiert wenn KIX automatisch neue Kontakte anlegt. Auch Tickets zu diesen Kontakten bedürfen nicht zwingend einer Organisation. Bei der Nutzung des Self Service Portals jedoch wird die Zuordnung zu einer Organisation zwingend verlangt.</p>
Block Kommunikation	<p>Geben Sie die Daten ein, unter welchen die Kontaktperson erreichbar ist.</p> <p>Einem Kontakte können mehrere E-mailadressen zugeordnet werden. Die Adresse in Feld E-Mail fungiert dabei als Primäradresse (Haupt-E-Mailadresse).</p>
Block Adresse	<p>Geben Sie die Adresdaten Ihrer Kontaktperson ein.</p>
Avatar	<p>Bei Bedarf können Sie ein zugehöriges Bild hochladen. Es ist keine nachträgliche Konfiguration der Bildgröße möglich.</p> <p><u>Empfehlung:</u> Verwenden Sie ein quadratisches Bild oder ein Bild im Hochformat!</p> <p>Der hinterlegte Avatar kann ein Bild des Kontakts oder ein markantes Beispielbild für den Kontakt sein. Dieses Bild nutzt das System dann in den Ticketdetails, den Sidebar usw.</p>
Kommentar	<p>Nützliche Zusatzinformationen können in diesem Feld erfasst werden.</p>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Gültigkeit	<p>Hier legen Sie fest, ob der Kontakt „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist.</p> <p>Der Kontakt kann im System nur verwendet werden, wenn er „gültig“ gesetzt ist.</p>
Nutzer Information	<p>Geben Sie hier ein, ob der Kontakt einen Zugang erhält</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>zum Agentenportal oder</li> <li>zum Self Service Portal (für Kunden) oder aber</li> <li>über "Alle auswählen" zu beiden Portalen.</li> </ul> <p>Wenn Sie über Admin-Rechte verfügen, können Sie dem Kontakt auch Nutzerrechte zuweisen. So erhält dieser Zugang zum Agenten und/oder Serviceportal. Wie Sie dabei vorgehen müssen, finden Sie im Admin-Handbuch.</p>

Abschließend klicken Sie auf "Speichern" und der neue Kontakt ist angelegt.

## 11.5.2 Einen Kontakt bearbeiten

Durch Anklicken des gewünschten Kontakts öffnet sich die Übersicht der zu diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Kontaktdaten, zugehörige Organisation sowie eine Übersicht, welche Tickets in verschiedenen Status mit dem Kontakt verknüpft sind).

The screenshot displays the 'Dörte Hundt (contact020)' contact page. It includes sections for contact information, associated organizations, assets, and tickets.

**Kontaktinformationen:**

Titel: Frau	Vorname: Dörte	Organisation: c.a.p.e. IT GmbH
Nachname: Hundt	Gültigkeit: gültig	
Nutzername: contact020	Zugang: Self Service Portal	Sprache: Deutsch
Telefon: +49 123 45 67 8	Mobil: +49 170 111 222 333	E-Mail: contact020@nomail.org
Erstellt am: 22.05.2023, 07:28	Erstellt von: not assigned	Geändert am: 22.05.2023, 13:11
		Geändert von: Agent [10]jeweissner

**Zugeordnete Organisationen (2):**

KNR	Name	Land	Stadt	Straße	Offene Tickets	Erinnerungstickets
capeIT	c.a.p.e. IT GmbH	Germany	Chemnitz	Schönherrstr. 8	8	0
capeIT	c.a.p.e. IT GmbH	Germany	Chemnitz	Schönherrstr. 8	8	0

**Zugeordnete Assets (7):**

A#	Name	Klasse	Geändert am	Geändert von
175000009	Samsung SyncMaster 27001	Hardware	22.05.2023, 07:46	not assigned
175000012	UBA-50-U5	Hardware	22.05.2023, 07:46	not assigned
175000025	Samsung SyncMaster 27001	Hardware	22.05.2023, 07:47	not assigned
174000007	chvb010	Computer	22.05.2023, 07:36	not assigned
174000011	chvb013	Computer	22.05.2023, 07:36	not assigned

**Zugeordnete Tickets (2):**

Prio	Ticket#	Titel	Status	Team	Organisation	Geändert am	Betroffenes Asset
🟡	2023052217000803	USB-Speicher geht nicht	neu	2nd-Level	c.a.p.e. IT GmbH	22.05.2023, 07:47	
🟢	2023052217000741	Papier in Drucker leer	offen	On Site	c.a.p.e. IT GmbH	22.05.2023, 07:47	

Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des Kontakts

Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Neuer Kontakt	Über Klick auf diesen Button können Sie einen neuen Kontakt anlegen.
Bearbeiten	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem alle Informationen zu diesem Kontakt erfasst sind:</p> <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen beim "Kontakt anlegen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>
Duplizieren	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem ein neuer Kontakt angelegt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Dialog ist vor ausgefüllt mit den Daten des Ausgangskontakts.</li> <li>• Das Feld E-Mail ist leer und muss ergänzt werden.</li> </ul>
Neues Ticket	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie ein neues Ticket anlegen können. Die Vorgehensweise ist analog zum Vorgehen beim Anlegen eines neuen Tickets über die Schaltfläche .</p>
Filter	<p>Hier besteht die Möglichkeit, die Tabelle auf einem Suchbegriff einzugrenzen. Geben Sie hierzu den Begriff ein und klicken Sie auf das Filtersymbol.</p>



## 11.6 Ich benötige zusätzliche Angaben an Organisationen oder Kontakten - wie geht das?

Werden zusätzliche Angaben an Organisationen benötigt, kann der KIX-Administrator diese Angaben zentral konfigurieren. Dazu zählen beispielsweise Debitoren-, Kreditorenummern, Status AV-Vereinbarungen, erweiterte Hinweise an Organisationen oder auch VIP-Kennung und Newsletter-Abonnements an Kontakten.

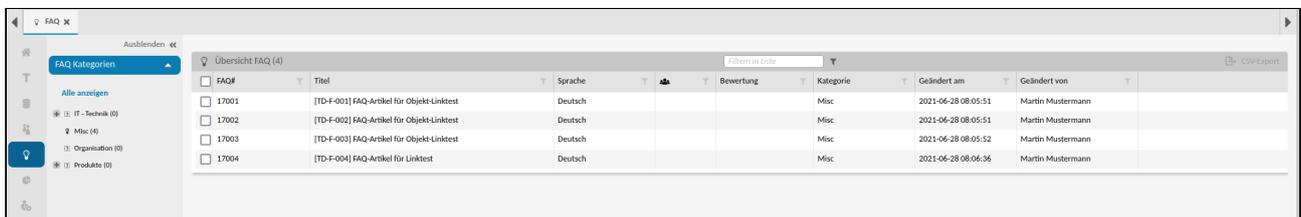
Bei Bearbeitung, Ansicht und Verwendung von Organisationen und Kontakten stehen diese Informationen dann zur Verfügung.

Die Vorgehensweise zur Einrichtung von erweiterten Angaben erfolgt mittels "Dynamischer Felder" und ist im Admin-Handbuch (Dynamische Felder) beschrieben.

## 12 FAQ Dashboard

FAQ (Frequently Asked Questions) sind eine Zusammenstellung von Informationen zu besonders häufig gestellten Fragen bzw. häufig auftretenden Problemen und deren Lösungsansätzen.

Direkt neben der Menüleiste befindet sich der Explorer. Hier sind alle Kategorien aufgelistet, zu denen es Fragen, Probleme und/oder Lösungsansätze gibt. Über  können Sie dieses Widget aufklappen. Die Zahlen in der Klammer geben die Anzahl der in dieser Kategorie enthaltenen Beiträge an. Erst durch Anklicken einer Kategorie öffnet sich die dazugehörige Tabelle. Über  können Sie dieses Fenster bei Bedarf einklappen.

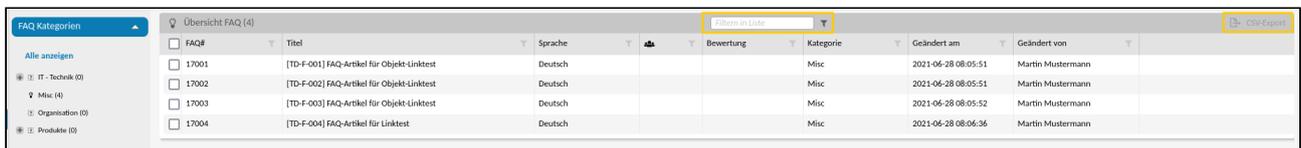


FAQ#	Titel	Sprache	Bewertung	Kategorie	Geändert am	Geändert von
17001	[TD-F-001] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17002	[TD-F-002] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17003	[TD-F-003] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:52	Martin Mustermann
17004	[TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:06:36	Martin Mustermann

Abb.: Übersicht FAQ Dashboard

### 12.1 Die FAQ Tabelle

In der jeweiligen Tabelle stehen Ihnen im Tabellenkopf folgende Funktionen zur Verfügung:



FAQ#	Titel	Sprache	Bewertung	Kategorie	Geändert am	Geändert von
17001	[TD-F-001] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17002	[TD-F-002] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:51	Martin Mustermann
17003	[TD-F-003] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:05:52	Martin Mustermann
17004	[TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest	Deutsch		Misc	2021-06-28 08:06:36	Martin Mustermann

Abb.: Funktionen in der FAQ Tabelle

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.
CSV Export	Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Ticket in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".

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

Möchten Sie einen bestimmten FAQ Eintrag öffnen, klicken Sie auf dessen Zeile in der Tabelle.

## 12.2 FAQ Detailansicht

In der FAQ Detailansicht finden Sie sämtliche im System enthaltenen Einträge. Zudem haben Sie hier die Möglichkeit, FAQ relevante Aktionen auszuführen.

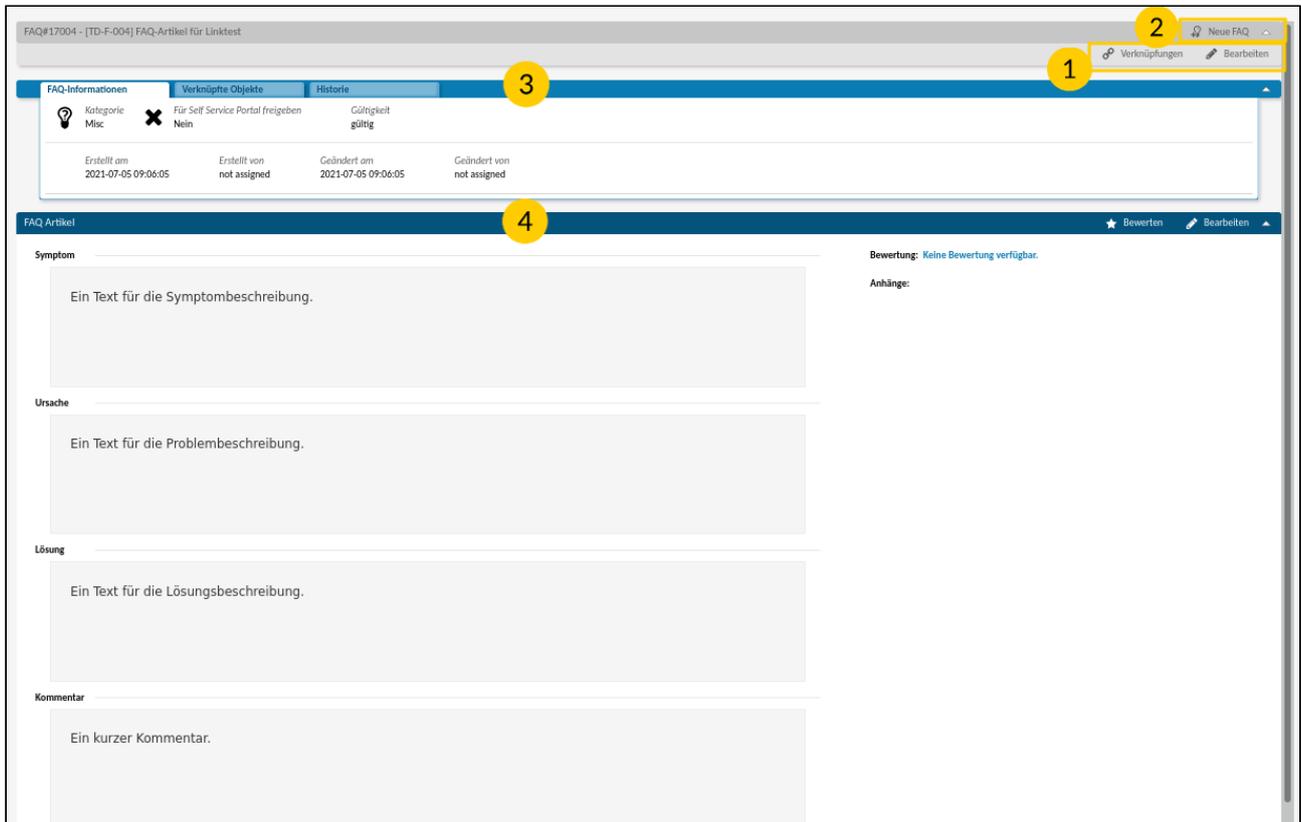


Abb.: Übersicht FAQ Detailansicht

<b>1</b>	Hier finden Sie die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten für den FAQ Eintrag.
<b>2</b>	Über Klick auf diesen Button können Sie einen neuen FAQ Eintrag anlegen.

<p>3</p>	<p>In der ersten Lane befinden sich drei Tabs.</p> <p>Im ersten Tab "FAQ-Informationen" sehen Sie alle Basisinformationen zu diesem Eintrag.</p> <p>Im zweiten Tab "Verknüpfte Objekte" sind alle Verlinkungen des FAQ Eintrags ersichtlich, aufgeschlüsselt nach Verlinkung mit Tickets, Assets oder anderen FAQ. Die jeweilige Zahl in Klammern gibt dabei die Anzahl der Verlinkungen an.</p> <p>Durch Anklicken der entsprechenden Kategorie öffnet sich eine Tabelle, in der sämtliche Verlinkungen mit Ticketnummer und Kurzinfo hinterlegt sind. Bei Bedarf gelangt man durch Klick in die Zeile zu dem verlinkten Ticket, Asset oder FAQ.</p> <p>Im dritten Tab "Historie" ist jeder Vorgang am FAQ Eintrag dokumentiert und per Filter durchsuchbar.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>
<p>4</p>	<p>In der zweiten Lane "FAQ Artikel" sind sämtliche Informationen (Symptom - Ursache - Lösung - Kommentar) ersichtlich. Hier bestehen zudem zwei Möglichkeiten: Einerseite die Qualität des Beitrags zu bewerten, andererseits können Sie per Klick auf  den Eintrag bearbeiten.</p> <p>Dieses Feld ist initial immer aufgeklappt.</p>

## 12.3 Wie erstelle ich einen FAQ Eintrag und bearbeite diesen?

### 12.3.1 Einen neuen FAQ Eintrag erstellen

Um einen neuen FAQ Eintrag anzulegen, klicken Sie auf  oder wählen "FAQ" im Ticket Button des Home Dashboards aus. Daraufhin öffnet sich ein Tab.



Abb.: Formular "Neue FAQ"

Arbeiten Sie Schritt für Schritt die einzelnen Zeilen ab. Felder die mit einem \* versehen sind, 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 Auswahlménü. Damit in diesen Auswahlfeldern die gewählten Einträge übernommen werden, klicken Sie auf "Anwenden" oder außerhalb des geöffneten Auswahlfeldes, um die gewählten Einträge zu übernehmen.

<p><b>Titel</b></p>	<p>Legen Sie den Titel oder die Bezeichnung fest, unter welcher der neue FAQ gefunden werden soll.</p>
<p><b>Kategorie</b></p>	<p>Wählen Sie die entsprechende FAQ-Kategorie aus der Liste.</p>
<p><b>Im Kundenportal anzeigen</b></p>	<p>Legen Sie fest, wo der FAQ-Artikel angezeigt werden darf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schieberegler grau: nur im KIX Agentenportal</li> <li>• Schieberegler blau: im KIX Agentenportal und KIX Self Service Portal</li> </ul>

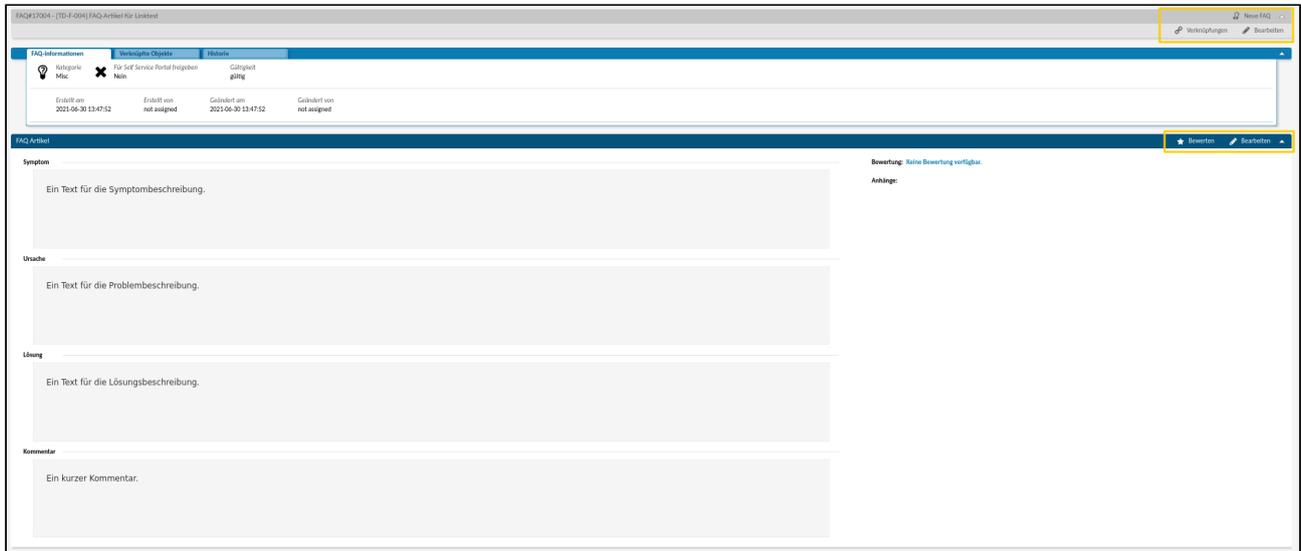
Sprache	Wählen Sie aus, in welcher Sprache der FAQ-Eintrag erstellt wird.
Schlagworte	Geben Sie relevante Schlagwörter für den anzulegenden FAQ-Artikel ein. Auf diese Weise wird er bei einer Suche schneller gefunden.  <u>Hinweis:</u> Schlagworte haben in Verbindung mit dem Ticketbetreff bzw. -titel Einfluss auf den Inhalt der Tabelle "Empfohlene FAQ" auf den unterschiedlichen Dashboards.
Betroffene Assets	Geben Sie relevante bzw. betroffene Assets für den anzulegenden FAQ-Artikel ein.  Auch diese Angabe hat Einfluss auf die Tabelle "Empfohlene FAQ" auf den unterschiedlichen Dashboards.
Anlagen	Hier können Sie Dateien an den FAQ-Artikel anhängen. Ein Einfügen per Drag & Drop ist möglich.
Symptom	Schildern Sie das Symptom / den Sachverhalt so detailliert wie möglich.
Ursache	Erläutern Sie die Ursache so genau wie möglich.
Lösung	Beschreiben Sie hier die Lösung oder Erklärung für das oben genannte Symptom / den oben genannten Sachverhalt.
Kommentar	Zusätzliche nützliche Informationen können in diesem Feld erfasst werden.
Gültigkeit	Hier legen Sie fest, ob der FAQ-Artikel „gültig“, „ungültig“ oder „temporär ungültig“ ist. Der FAQ Eintrag kann im System nur verwendet werden, wenn er „gültig“ gesetzt ist. Ungültige FAQ Einträge können nur über die Suche gefunden werden.

Zum Schluss klicken Sie auf "Speichern" und die neue FAQ ist erstellt.

 Damit Sie und Ihre Kollegen effizient mit den angelegten FAQ arbeiten können, achten Sie bei der Erstellung auf eine so genaue und detaillierte Beschreibung wie möglich.

## 12.3.2 FAQ Eintrag bearbeiten

Im FAQ Dashboard erhalten Sie eine Übersicht über alle bereits angelegten FAQ. Wählen Sie die Kategorie aus und den entsprechenden Eintrag, den Sie bearbeiten möchten.



The screenshot shows the 'FAQ Artikel' editing page in the KIX system. The page is titled 'FAQ#17004 - [TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktext'. It features a top navigation bar with 'Verknüpfungen' and 'Bearbeiten' buttons. Below this is a 'FAQ-Informationen' section with tabs for 'Kategorie', 'Überprüfen', and 'Übersicht'. The 'Überprüfen' tab is active, showing a table with columns for 'Kategorie', 'Für Self-Service Portal freigegeben', and 'Gültigkeit'. The table contains one entry with 'Kategorie: Misc', 'Für Self-Service Portal freigegeben: Nein', and 'Gültigkeit: gültig'. Below the table are fields for 'Erstellt am', 'Erstellt von', 'Geändert am', and 'Geändert von'. The main content area is titled 'FAQ Artikel' and contains four text input fields: 'Symptom', 'Ursache', 'Lösung', and 'Kommentar'. Each field has a placeholder text: 'Ein Text für die Symptombeschreibung.', 'Ein Text für die Problembeschreibung.', 'Ein Text für die Lösungsbeschreibung.', and 'Ein kurzer Kommentar.'. On the right side, there is a 'Bewertung' section with the text 'Keine Bewertung verfügbar' and an 'Anlage:' section. The 'Bewerten' and 'Bearbeiten' buttons are highlighted with yellow boxes.

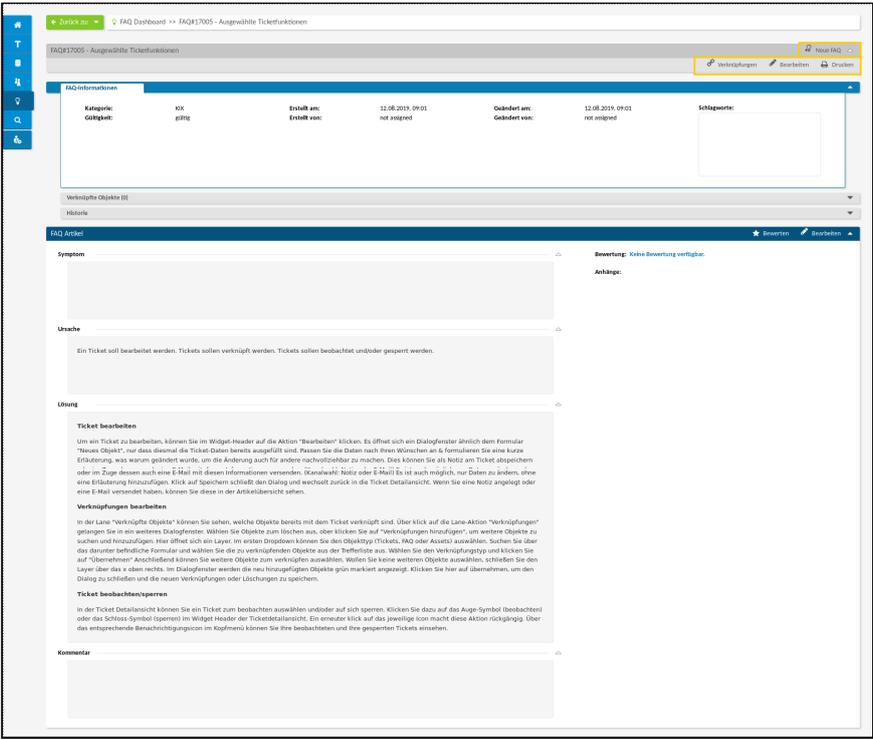
Abb.: Überblick Bearbeitungsmöglichkeiten des FAQ Eintrags



Im Folgenden werden die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten erläutert.

<b>Bearbeitungsmöglichkeit</b>	<b>Erklärung</b>
Neue FAQ	Nach Klick auf diesen Button können Sie eine neue FAQ anlegen.

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
Verknüpfungen	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein Tab, in dem Sie alle vorhandenen Verknüpfungen in einer Liste sehen.</p> <p>Über die Filterfunktion können Sie diese Liste durchsuchen.</p> <p>Um eine bestehende Verknüpfung zu löschen, wählen Sie das Element in der Tabelle aus und klicken Sie auf den <a href="#">Button "Verknüpfung löschen"</a>.</p> <p>Wenn Sie eine neue Verknüpfung erstellen möchten, klicken Sie auf . Ein neuer Tab öffnet sich:</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie zuerst aus, mit welchem Element Sie das Ticket verknüpfen wollen: einem anderen Ticket; einer FAQ oder einem Asset.</li> <li>• Füllen Sie alle Ihnen bekannte Informationen zu dem gesuchten Element in die entsprechenden Felder. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis: Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden.</li> </ul> </li> <li>• Klicken Sie nun den Button "Suche starten".</li> <li>• In der Trefferliste werden alle relevanten Treffer angezeigt.</li> <li>• Wählen Sie das gewünschte Element aus, indem Sie in das leere Kästchen davor klicken. Nun ist ein Häkchen in dem Feld zu sehen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beim Klick in die Zeile, wird das Element in einem separaten Tab geöffnet.</li> </ul> </li> <li>• Als nächstes wählen Sie die Art der Verknüpfung aus. Erst dies aktiviert den Übernehmen-Button.</li> <li>• Zum Abschluss klicken Sie auf "Übernehmen". Die Verknüpfung wurde angelegt.</li> </ul>

Bearbeitungsmöglichkeit	Erklärung
<p>Bearbeiten</p>	<p>Nach Klick auf diesen Button öffnet sich ein neuer Tab, in dem alle Informationen zum FAQ Eintrag erfasst sind:</p>  <p>Hier können Sie analog zum Vorgehen beim "FAQ erstellen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>
<p>Bewerten</p>	<p>Durch Anklicken des Buttons können Sie die Qualität des Beitrags bewerten.</p>
<p>Bearbeiten</p>	<p>Durch Anklicken können Sie hier analog zum Vorgehen beim "FAQ erstellen" Änderungen vornehmen. Mit Klick auf "Speichern" beenden Sie den Vorgang und sichern die vorgenommenen Änderungen.</p>

**Hinweis:** Mit der entsprechenden Berechtigung - wird durch Ihren Admin zugewiesen - steht Ihnen des weiteren die Funktion "Löschen" zur Verfügung.

**Hinweis**

Sie können den FAQ Artikel, je nachdem wie hilfreich er für die Lösung Ihres Problems war, bewerten. Klicken Sie in der Lane FAQ Artikel auf den Button "FAQ bewerten". Es öffnet sich ein kleines Fenster, in dem Sie eine Anzahl von Sternen markieren können.



## 13 Berichtswesen

Berichte werden für die verschiedensten Unternehmensbereiche und Organisationseinheiten genutzt. Sie liefern wichtige Kennzahlen für Auswertungen und Analyse, um Unternehmensstrategien festzulegen, die gesetzten Ziele im Blick zu behalten und um Rückschlüsse zu ziehen. Zudem ergänzen Berichte die Zusammenarbeit mit Kunden und Geschäftspartnern, indem sie die wirtschaftlichen Grundlagen der Zusammenarbeit transparent und übersichtlich machen. Das Berichtswesen von KIX unterstützt Sie bei diesen strategischen und operativen Aufgaben.

Abhängig von Ihren Berechtigungen steht Ihnen der Bereich "Berichte" zur Verfügung. Er beinhaltet eine Übersicht aller für den Nutzer verfügbaren Berichtskonfigurationen sowie eine Liste bereits erstellter Berichte.

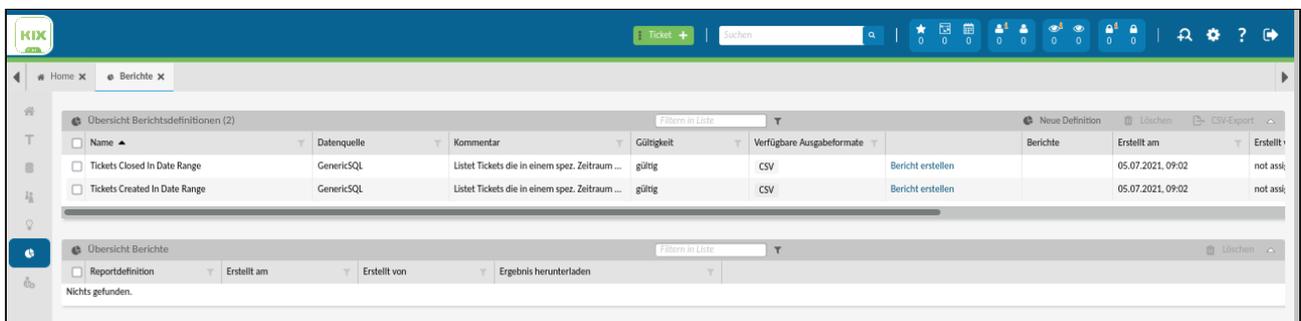


Abb.: Übersicht Berichtswesen

In diesem Dashboard stehen Ihnen folgende Funktionen 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.
Neue Definition	Durch Anklicken des Buttons öffnet sich das Formular zum Erstellen einer neuen Berichtsdefinition.
Löschen	Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens eine Definition in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.  Klicken Sie den Button zum Löschen der ausgewählten Berichtsdefinition. Es können auch mehrere Definitionen gleichzeitig zum Löschen ausgewählt werden.

Funktion	Beschreibung
CSV Export	<p>Die Aktion wird aktiv, sobald mindestens ein Berichtsdefinition in der Tabelle ausgewählt bzw. angehakt wurde.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel "Allgemeine Funktionserläuterungen".</p>
▼ (Filter in jeder Spalte)	<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>

## 13.1 Wie erstelle ich eine Berichtsdefinition?

Das Modul "Berichte" ermöglicht die Erstellung individueller Berichte für die Auswertung von Kennzahlen. Dazu können Sie individuelle Berichtsdefinitionen erstellen. Erforderlich ist dafür die Rolle "Report Manager", welche Ihr Admin Ihnen im System zuweisen kann.

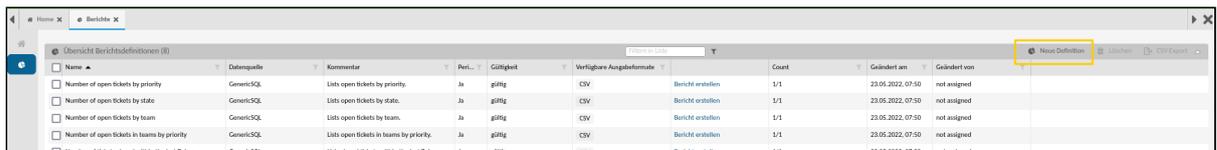
Der Report Manager

- kann Berichtsdefinitionen anlegen, bearbeiten und löschen.
- kann gültige Berichtsdefinitionen nutzen, um Berichte zu erstellen und herunterzuladen.
- **Wichtig:** Benötigt zusätzlich mindestens die Rolle "System Admin", um in der Berichtsdefinition Rollen vergeben zu können.

### 13.1.1 Berichtsdefinition erstellen

So legen Sie eine Berichtsdefinition an:

1. Klicken Sie auf "Neue Definition" im Kopf der Tabelle "Übersicht Berichtsdefinitionen".  
Es wird ein Assistent geöffnet, indem Sie schrittweise die Berichtsdefinition konfigurieren können.



Name	Datenquelle	Kommentar	Per.	Gültigkeit	Verfügbare Ausgabeformate	Count	Geändert am	Geändert von	
<input type="checkbox"/> Number of open tickets by priority	GenericSQL	Liste open tickets by priority.	Ja	gültig	CSV	Bericht erstellen	1/1	23.05.2022, 07:50	not assigned
<input type="checkbox"/> Number of open tickets by state	GenericSQL	Liste open tickets by state.	Ja	gültig	CSV	Bericht erstellen	1/1	23.05.2022, 07:50	not assigned
<input type="checkbox"/> Number of open tickets by team	GenericSQL	Liste open tickets by team.	Ja	gültig	CSV	Bericht erstellen	1/1	23.05.2022, 07:50	not assigned
<input type="checkbox"/> Number of open tickets in teams by priority	GenericSQL	Liste open tickets in teams by priority.	Ja	gültig	CSV	Bericht erstellen	1/1	23.05.2022, 07:50	not assigned

Abb.: Übersicht Berichtsdefinitionen mit Button "Neue Definition"

2. Konfigurieren Sie die Berichtsdefinition nach Erfordernis. Sie besteht aus den drei Seiten "Berichtsinformation", "Datenquelle" und "Ausgabeformat". Um zum jeweils nächsten Schritt zu gelangen oder um zwischen den einzelnen Schritten zu wechseln, klicken Sie bitte auf die kleinen blauen Pfeilschaltflächen oder auf die dazwischen befindlichen blauen Punkte.  
Eine Beispielkonfiguration finden Sie im Adminhandbuch unter Berichtswesen - Einen Bericht konfigurieren.
3. Klicken Sie abschließend auf "Speichern", um die Berichtsdefinition zu speichern.  
Die Berichtsdefinition wird nun in der "Übersicht Berichtsdefinitionen" aufgeführt.

Nun ist die Grundlage geschaffen, um aus dieser Definition einen Bericht zu erstellen.

### 13.1.2 Initiale Berichtsdefinitionen

Es werden von Haus aus eine Anzahl vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen für Standardberichte ausgeliefert. Diese können Sie bei Bedarf nachkonfigurieren und als Orientierungshilfe für das Erstellen eigener Berichtsdefinitionen nutzen.

Bericht Name	Beschreibung
Tickets Closed in Date Range	Auflistung der geschlossenen Tickets ausgewählter Organisationen innerhalb des gewählten Zeitraums, sortiert nach Name/Bezeichnung des Tickettyps und der Ticketnummer. Der Zeitraum und die Organisationen können beim Erstellen des Berichts im Dialog ausgewählt werden.
Tickets Created in Date Range	Auflistung der erstellten Tickets ausgewählter Organisationen innerhalb des gewählten Zeitraums, sortiert nach Name/Bezeichnung des Tickettyps und der Ticketnummer. Der Zeitraum und die Organisationen können beim Erstellen des Berichts im Dialog ausgewählt werden.
Number of open tickets by priority	Anzahl offener Tickets je Priorität
Number of open tickets by state	Anzahl offener Tickets je Status
Number of open tickets by team	Anzahl offener Tickets je Team
Number of open tickets in teams by priority	Anzahl offener Tickets je Team und Priorität
Number of tickets closed within the last 7 days	Anzahl der geschlossenen Tickets innerhalb der letzten 7 Tage Sie können den Intervall im SQL-Statement bei Bedarf ändern.
Number of tickets created within the last 7 days	Anzahl der erstellten Tickets innerhalb der letzten 7 Tage. Sie können den Intervall im SQL-Statement bei Bedarf ändern.

## 13.2 Wie erstelle ich einen Bericht?

Als Agent ohne Report Managementrechte (vgl. Adminhandbuch - Berechtigungen im Kapitel "Berichtswesen" ) können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Erstellen eines Berichts
- Ausgabe eines Berichts
- Löschen eines Berichts

### 13.2.1 Bericht erstellen

Um einen neuen Bericht zu erstellen, klicken Sie in der Tabelle "Übersicht Berichtsdefinitionen" in der Spalte des gewünschten Berichts in das Feld "Bericht erstellen". Es öffnet sich folgender Tab:

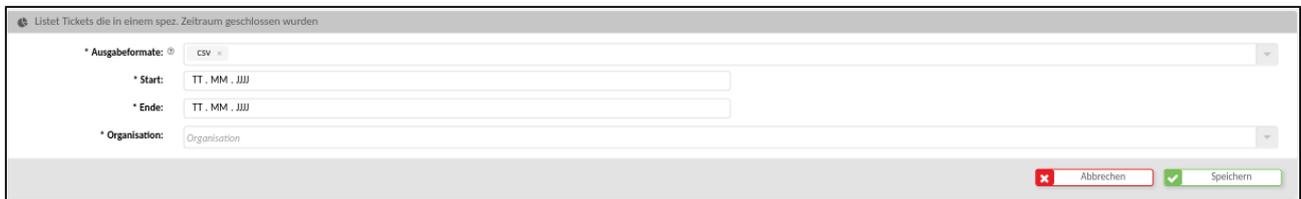


Abb.: Formular "Neuer Bericht"

Geben Sie die geforderten Angaben ein, alle Felder sind Pflichtfelder.

Feldname	Eingabemöglichkeit
Ausgabeformat	Wählen Sie hier das Format der Ausgabe Ihres Berichts aus. <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSV</li> </ul> <u>Info:</u> In KIX Pro stehen Ihnen weitere Formate zur Verfügung.
Start	Geben Sie den Startzeitpunkt der Auswertung an.
Ende	Geben Sie den Endzeitpunkt der Auswertung an.
Organisation	Wählen Sie den oder die Kunden aus, zu denen der Bericht erstellt werden soll.

Klicken Sie zum Schluss auf "Erstellen". Das Erzeugen des Berichts kann einige Zeit in Anspruch nehmen.

Nach Auswahl der Berichtdefinition (Markierung in Checkbox in Tabelle "Übersicht Berichtsdefinitionen") ist der Bericht in der Tabelle "Übersicht Berichte" zu finden. Durch Klick auf das jeweilige Ergebnisformat kann ein Download erfolgen.



### 13.2.1.1 Übersicht vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen

KIX Start wird mit einer Anzahl vorkonfigurierter Berichtsdefinitionen für Standardberichte ausgeliefert. Bei Bedarf kann Ihr Admin diese nachkonfigurieren und als Orientierungshilfe für das Erstellen eigener Berichtsdefinitionen nutzen.

#### Berichtsdefinitionen in KIX Start

Number of open tickets by priority	Auflistung offener Tickets nach Priorität
Number of open tickets by state	Auflistung offener Tickets nach Status
Number of open tickets by team	Auflistung offener Tickets nach Teamzugehörigkeit
Number of open tickets in teams by priority	Auflistung offener Tickets innerhalb der Teams nach Priorität
Number of tickets closed within the last 7 days	Auflistung aller innerhalb der letzte 7 Tage geschlossenen Tickets
Number of tickets created within the last 7 days	Auflistung aller innerhalb der letzte 7 Tage erstellten Tickets
Tickets Closed in Date Range	Auflistung der geschlossenen Tickets ausgewählter Organisationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, sortiert nach Name/Bezeichnung des Tickettyps und der Ticketnummer. Der Zeitraum und die Organisationen können beim Erstellen des Berichts im Dialog ausgewählt werden.
Tickets Created in Date Range	Auflistung der erstellten Tickets ausgewählter Organisationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, sortiert nach Name/Bezeichnung des Tickettyps und der Ticketnummer. Der Zeitraum und die Organisationen können beim Erstellen des Berichts im Dialog ausgewählt werden.

Die Berichte bilden die Grundlage für die Statistiken im Home Dashboard.



**Wichtig:** Ändern Sie nicht das Ausgabeformat, da die Statistiken nur Berichte im CSV- oder JSON-Format auswerten.

## 13.2.2 Bericht ausgeben

Die Ausgabe eines Berichts erfolgt in zwei Schritten.

Schritt 1: "Übersicht Berichtsdefinitionen" (obere Tabelle)

- Wählen Sie in der Tabelle die Berichtsdefinition aus, zu der Sie den erstellten Bericht herunterladen möchten.
- **1** In der Spalte "Berichte" sehen Sie die Anzahl der vorhandenen, bereits erstellten Berichte.
- **2** Setzen Sie einen Haken in die Checkbox vor den Namen der entsprechenden Definition.

Schritt 2: "Übersicht Berichte" (untere Tabelle)

- In der Tabelle "Übersicht Berichte" sind nach Anklicken der gewünschten Berichtsdefinition alle bisher zu dieser Definition erstellten Berichte ersichtlich.
- **3** Klicken Sie in der Spalte des gewünschten Berichts in das Feld "Ergebnis herunterladen". Es öffnet sich der Download-Dialog. Klicken Sie auf "OK" zum Start des Downloads.

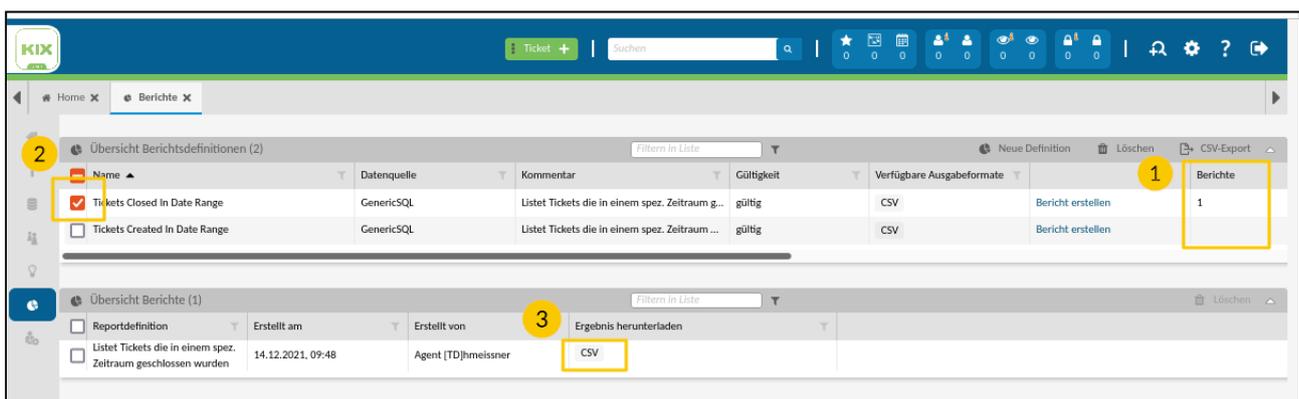


Abb.: Berichtsausgabe Schritt für Schritt

**Tip:** Nutzer mit Administrator-Rechten können Jobs anlegen, mit denen Berichte automatisiert erstellt werden. Hinweise dazu finden Sie im Admin-Handbuch.

### 13.2.3 Bericht löschen

Um einen Bericht zu löschen, setzen Sie in der Tabelle "Übersicht Berichte" einen Haken in die Checkbox vor dem gewünschten Bericht. Dies aktiviert den Button "Löschen" in der oberen rechten Ecke der Tabelle. Wenn Sie nun den "Löschen" Button anklicken, öffnet sich ein Fenster mit der Nachfrage, ob Sie den ausgewählten Report/die ausgewählten Reports wirklich löschen möchten. Dies dient der Sicherheit, um nicht versehentlich Berichte zu löschen. Wählen Sie "Ja" aus und der Bericht wird gelöscht.



Abb.: Bericht löschen

## 14 Haftungsausschluss KIX Start

### 14.1 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.

### 14.2 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.



## 14.3 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

## 15 Zweckbestimmung für die Verwendung von KIX Start im medizinischen Bereich

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

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

- für reine Dokumentationszwecke, wie etwa:
  - das übergreifende Management von Equipment in Form von Verwaltung und Inventarisierung der Gerätedaten (Metadaten der Geräte) wie Namen, IP-Adressen, Seriennummern, Verantwortliche, Garantiezeiten, Dienstleister, Betriebsdokumentation, Lizenzinformationen, Kostenstellen sowie der Verwaltung / Organisation der Benutzer, Geräte-Einweisungen;
  - die zentrale Dokumentation aller Tätigkeiten und Änderungen in der IT etwa aufgrund von durchgeführten Instandhaltungs- oder anderen Serviceleistungen (bspw. Medizingeräte-Logbuch);
  - zum Aufbau einer Wissensdatenbank.
- zur Automatisierung und Vereinfachung allgemeiner Verwaltungsabläufe, wie etwa:
  - im Service und technischen Kundendienst, beispielsweise im IT-Service (Störungen, Änderungen, Wartung);
  - in der Haustechnik (Störungen, Änderungen, Reinigung) oder der Medizingerätetechnik.
- für Überwachungszwecke und Kalenderfunktionen, etwa:
  - von zentralen IT-Diensten (Netzwerk, Mail, Datenserver, SAP,...);
  - sowie von Störungs- und Bedarfsmeldungen an die IT, Haustechnik, Medizingerätetechnik;
  - die Planung von regelmäßigen Wartungsarbeiten und die Erinnerung an Wechsel von Verschleißteilen;
  - die Organisation von regelmäßigen Bestellungen und die Einsatzplanung der Service-Techniker.

KIX dient nicht dazu, das Funktionieren von Medizinprodukten zu ermöglichen oder zu gewährleisten und darf zu diesem Zweck auch nicht eingesetzt werden. Sofern KIX im Rahmen der vorstehenden Funktionalitäten zudem einen Datenaustausch in Form einer Schnittstellenfunktion zulässt, weisen wir darauf hin, dass KIX nicht zur Veränderung oder sonstige Einflussnahme auf Daten in medizinisch oder therapeutisch relevanter Art und Weise genutzt werden darf.



Eine Verwendung von KIX im medizinischen Bereich ist nur innerhalb der oben dargelegten Bereiche zulässig. Für eine darüber hinausgehende oder abweichende Verwendung übernimmt die KIX Service Software GmbH keinerlei Haftung.