



Handbuch

KIX Self Service Portal

Stand: 06.05.2024



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Glossar	3
3	Allgemeine Hinweise	6
3.1	Suche	6
3.2	Reload & URL Direktaufruf	6
3.3	Dynamische Felder	6
3.4	Vorlagenstruktur	7
4	Self Service Portal	8
4.1	Anmeldung	9
4.1.1	Login auf Basis zentral hinterlegter Authentifizierungsdaten.....	10
4.2	Home Dashboard	11
4.2.1	Persönliche Einstellung	13
4.3	Tickets	14
4.3.1	Neues Ticket	15
4.3.2	Ticket Detailansicht	18
4.4	Assets	20
4.4.1	Asset Detailansicht.....	21
4.5	FAQ	22
4.5.1	FAQ Detailansicht	23
5	Haftungsausschluss	24
5.1	Haftung für Inhalte.....	24
5.2	Haftung für Links	24
5.3	Urheberrecht.....	25
6	Zweckbestimmung für die Verwendung des KIX Self-Service Portals im medizinischem Bereich	26



1 Einleitung

Dieses Handbuch richtet sich an Nutzer des KIX Self Service Portals (SSP) und zeigt Ihnen, wie Sie das Portal optimal verwenden.

Abhängig von Ihren Berechtigungen, können Sie

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

Der Administrator des Self Service Portals hat die Möglichkeit, die Oberfläche des Programms individuell anzupassen. Die Ansicht in Ihrem KIX System kann daher von den Abbildungen im Handbuch abweichen. Im Handbuch verwenden wir ausschließlich die Standardansichten.

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

2 Glossar

Begriff	Erklärung
Admin	Person mit erweiterten Benutzerrechten, die das System verwaltet, Benutzungsrechte vergibt und Benutzungsrichtlinien durchsetzt.
Agent	Sachbearbeiter/Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet.
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.
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.
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.
Bearbeiter	Person, die das Ticket besitzt und/oder es aktiv bearbeitet.
Berechtigung	Berechtigungen legen fest, welche Arbeitsschritte und Aktionen ein Agent ausführen und welche Objekte und Informationen ein Nutzer sehen darf.
CMDB	Die Configuration Management Database wird in KIX 18 als Asset Database bezeichnet. Die Datenbank wurde für den Zugriff und die Verwaltung von Assets entwickelt.
Dialog	Separates Fenster (Overlay) mit Formularfeldern oder weiterführenden Informationen.

Begriff	Erklärung
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"> • Besonders häufig gestellte Fragen • Behandlung häufig auftretender Probleme • Handbücher, Produktdatenblätter, Dokumentationen etc.
Icon	Symbol, grafische Darstellung eines Elements oder Menüpunktes.
Incident	Beschreibt eine Störung oder einen anderweitigen Vorfall eines IT Services oder Assets.
Kanal	Legt die Art der Kommunikation fest (z. B. E-Mail, Notiz o. Ä.).
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.
Priorität	Prioritäten kennzeichnen unterschiedliche Dringlichkeiten und können zur Kategorisierung von Tickets genutzt werden. Sie werden durch Ampelfarben veranschaulicht.
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.

Begriff	Erklärung
Service Level Agreement (SLA)	Vereinbarung zwischen einem Dienstleister 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.)
Status	Der Status definiert, in welchem Bearbeitungszustand sich ein Ticket befindet.
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"> • werden von einem Kontakt (Organisation) angefragt. • sind einem Team (Queue) sowie einem Bearbeiter und verantwortlichen Agenten zugeordnet. • haben eine Priorität sowie einen Typ und Status.
Typ / Tickettyp	Klassifiziert die Art einer Anfrage, z. B. Störung, Problem, Serviceanfrage u. Ä.
Vorlage / Template	<p>Individuell konfigurierte Eingabemaske zur Erstellung von Tickets (Störung, Havarie, Urlaubsantrag u.v.a.m.).</p> <p>Individuelle Vorlagen sind nur in KIX Pro möglich. KIX Start enthält eine anpassbare Standardvorlage für alle Tickets.</p>
Widget	Begriff für eigenständige und kleine Programmfenster; Kunstwort das sich aus den Wörtern „Window“ (dt. Fenster) und "Gadget“ (dt. Gerät) zusammensetzt.
Workflow	<p>Ein Workflow (dt Arbeitsablauf bzw. Arbeitsprozess) beschreibt die Verkettung verschiedener, aufeinander folgender Schritte innerhalb eines Geschäftsprozesses.</p> <p>Im Admin Modul sind unter Workflow die Verwaltung von Vorlagen, Aktionen und Regelwerken (Rule Sets) zu finden.</p>



3 Allgemeine Hinweise

3.1 Suche

Die Suche beziehungsweise der Suchbeginn startet erst nach Klicken der ENTER-Taste bzw. dem Anklicken des Lupensymbols.

3.2 Reload & URL Direktaufruf

Sie können einen Reload bei angezeigten Inhalten ausführen. Die Seite wird aktualisiert.

Mittels eines direkten Links gelangen Sie zur Ansicht eines Tickets, eines Assets oder eines FAQ-Eintrags. Im Self Service Portal können auch Ticketvorlagen per **URL-Direktaufruf** geöffnet werden, z. B.: <https://kix-domain-ssp.kix.cloud/tickets/new?templateId=79>. Das ermöglicht den Aufruf der Vorlage auch aus einem Fremdsystem heraus. Die Vorlage wird direkt nach erfolgreicher Anmeldung des Nutzers geladen. Wird eine nicht vorhandene oder vom Nutzer nicht berechnigte Vorlage aufgerufen, wird der Dialog "Neues Ticket" geöffnet.

3.3 Dynamische Felder

Ihr Admin hat die Möglichkeit zusätzliche Eingabe- und Auswahlfelder in die Programmoberfläche zu integrieren. Diese zusätzlichen Felder werden in KIX als Dynamische Felder bezeichnet.

Dynamische Felder können in folgenden Objekten eingebunden werden: alle ticketrelevanten Formulare, FAQ-Artikeln, Organisationen und Kontakten.

Dynamische Felder können folgende Werte enthalten: Text, Datum und Zeit, Checklisten, Auswahlmöglichkeiten, Verknüpfung zu betroffenen Assets sowie Data Source (unter Voraussetzung der Verwendung von KIX Pro in Verbindung mit KIX Connect).

3.4 Vorlagenstruktur

Ihr Admin kann eine Vielzahl von Vorlagen anlegen und diese gruppieren. So entsteht eine Baumstruktur, welche den Aufbau der Vorlagen und deren Zuordnung abbildet. Bei Anklicken einer Gruppe gelangen Sie in die darunter liegende Ebene, die ebenfalls wieder gruppiert sein kann.

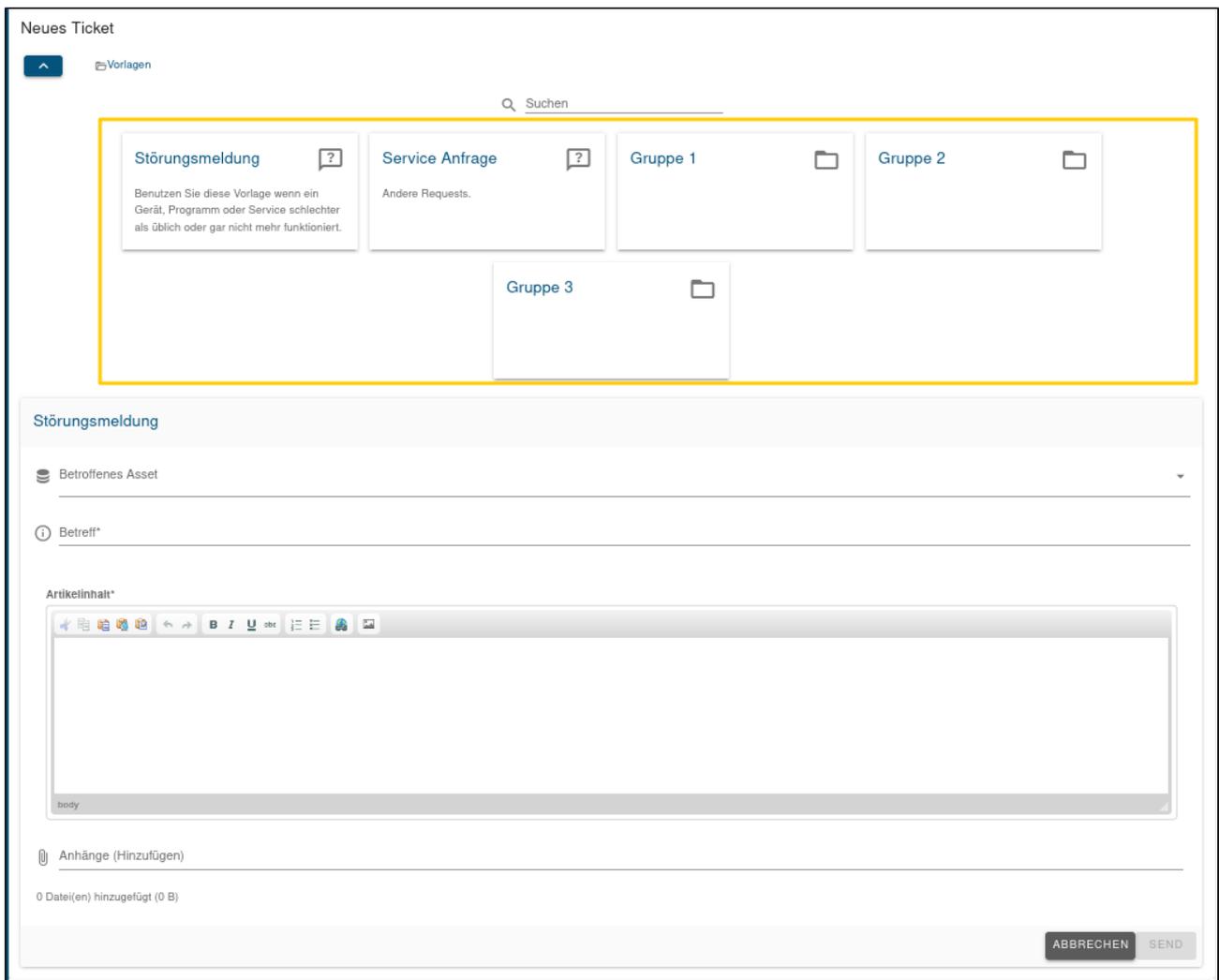


Abb.: Beispiel aus dem Self Service Portal 1



4 Self Service Portal

Das Self Service Portal (SSP) ist das Kundenportal von KIX und wird mit KIX Pro ausgeliefert.

Über das Self Service Portal können Kunden Tickets anlegen und bearbeiten sowie FAQ Beiträge und Assets (Betriebsmittel) einsehen. Es dient als Kommunikations- und Informationswerkzeug.

4.1 Anmeldung

Das KIX Self Service Portal ist ein browserbasiertes Servicesystem. Die URL erhalten Sie von Ihrem KIX Portalbetreiber. Erreichbar ist das Portal beispielsweise unter:

- `http://your.kix-docker-host.org:20001`
 - `http://your.kix-docker-host.org:20002`
- `https://ihr.agentenportal.kix.cloud`
 - `https://ihr.agentenportal-ssp.kix.cloud`

Es öffnet sich die Anmeldeseite, auch Loginseite genannt.

Tragen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort, welches Sie ebenfalls vom Portalbetreiber erhalten, in die dafür vorgesehenen Felder ein. Klicken Sie anschließend auf den Anmeldebutton. Nach erfolgter Authentifizierung erhalten Sie Zugang zum System.

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!

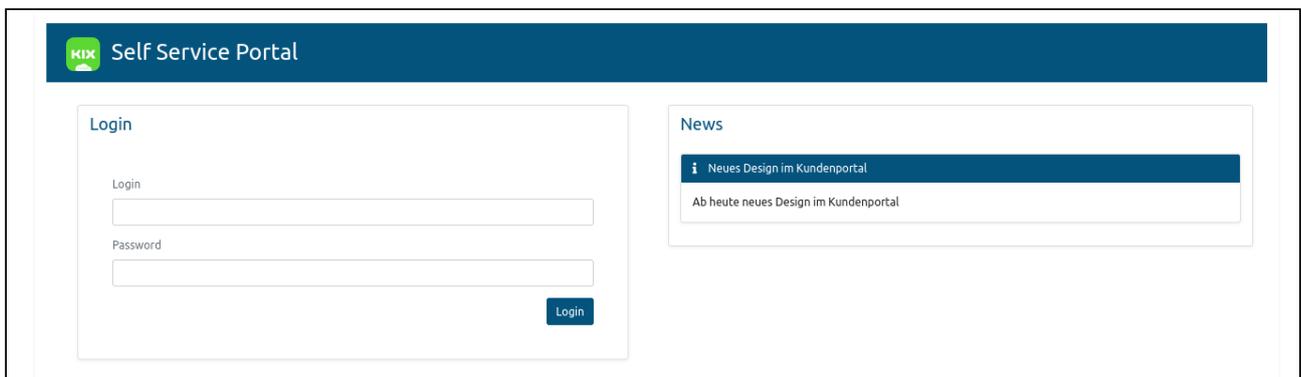


Abb.: Beispiel Login-Bildschirm

- ⚠** Nach der Anmeldung sind Sie mit der für Sie primär hinterlegten Organisation angemeldet. Arbeiten Sie für verschiedene Organisationen bzw. sind Sie mehreren Organisationen zugeordnet, haben Sie die Möglichkeit nach der Anmeldung in der Werkzeugeiste einzustellen, im Auftrag welcher Organisation Sie das Self Service Portal nutzen (möchten). Nach einem Wechsel der Organisation werden Tickets, Assets und FAQs neu geladen. Gleiches gilt für das Firmenlogo oder vorhandene Bilder. Befinden Sie sich beim Wechsel der Organisation in den Details, z. B. eines Tickets, erhalten Sie nach dem Neuladen eine Fehlermeldung für dieses Objekt. Ihnen fehlt dann die Berechtigung dieses Objekt anzusehen.

4.1.1 Login auf Basis zentral hinterlegter Authentifizierungsdaten

Hat der 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 zum KIX Self Service Portal.

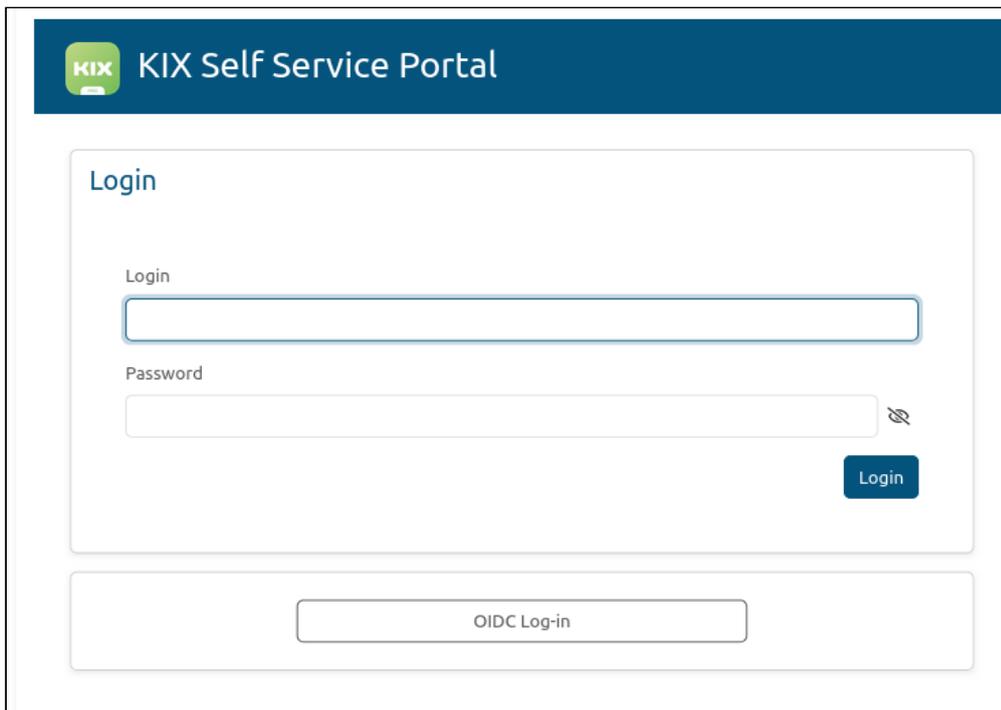


Abb.: Login Bildschirm mit zusätzlichen Anmeldebutton

4.2 Home Dashboard

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



1 Die Modulleiste

Die Modulleiste bildet die Struktur des Systems und der einzelnen Dashboards ab. Durch Anklicken des jeweiligen Bereichs gelangen Sie zum jeweiligen Dashboard.

Oberhalb der Modulstruktur befindet sich der Button zum Erstellen eines "Neuen Tickets".

2 Einstellungen

Nach der Anmeldung sind Sie mit der für Sie primär hinterlegten Organisation angemeldet. Arbeiten Sie für verschiedene Organisationen bzw. sind Sie mehreren Organisationen zugeordnet, haben Sie die Möglichkeit einzustellen, im Auftrag welcher Organisation Sie das Self Service Portal nutzen (möchten).

- Nach einem Wechsel der Organisation werden Tickets, Assets und FAQs neu geladen. Gleiches gilt für das Firmenlogo oder vorhandene Bilder.
- Befinden Sie sich beim Wechsel der Organisation in den Details, z. B. eines Tickets, erhalten Sie nach dem Neuladen eine Fehlermeldung für das Objekt. Ihnen fehlt dann die Berechtigung dieses Objekt anzusehen.

An zweiter Stelle befindet sich die Spracheinstellung. Über diese Auswahl legen Sie fest, in welcher Sprache Sie die Anwendung nutzen möchten.

3 Sonderfunktionen

An erster Stelle finden Sie die persönlichen Einstellungen.

An zweiter Stelle befindet sich Ihr Avatar.

An dritter Stelle folgt die Abmelde-/Logout-Funktion.



Erscheint der rote "Reload/Erneut laden"-Button neben den Sonderfunktionen während Sie im Self Service Portal arbeiten, heißt dass, es gibt eine Änderung/Neuerung im Portal, z. B. eine Antwort an eines Ihrer Tickets. Klicken Sie den Button an, um das Self Service Portal neu zu laden.

4 News Bereich

In diesem Bereich sehen Sie aktuelle Meldungen. Sie werden mit der jeweiligen Überschrift und einem kurzen Teaser dargestellt. Bei Klick auf öffnet sich die ausführliche Meldung.

5 Ticket Widget

Dieses Widget zeigt an, wie viele offene Tickets sich im Portal befinden.

Klicken Sie auf [+], um neue Tickets anzulegen.

6 Asset Widget

Dieses Widget zeigt an, wie viele Assets sich in welchem Vorfallstatus innerhalb Ihres Portals befinden.

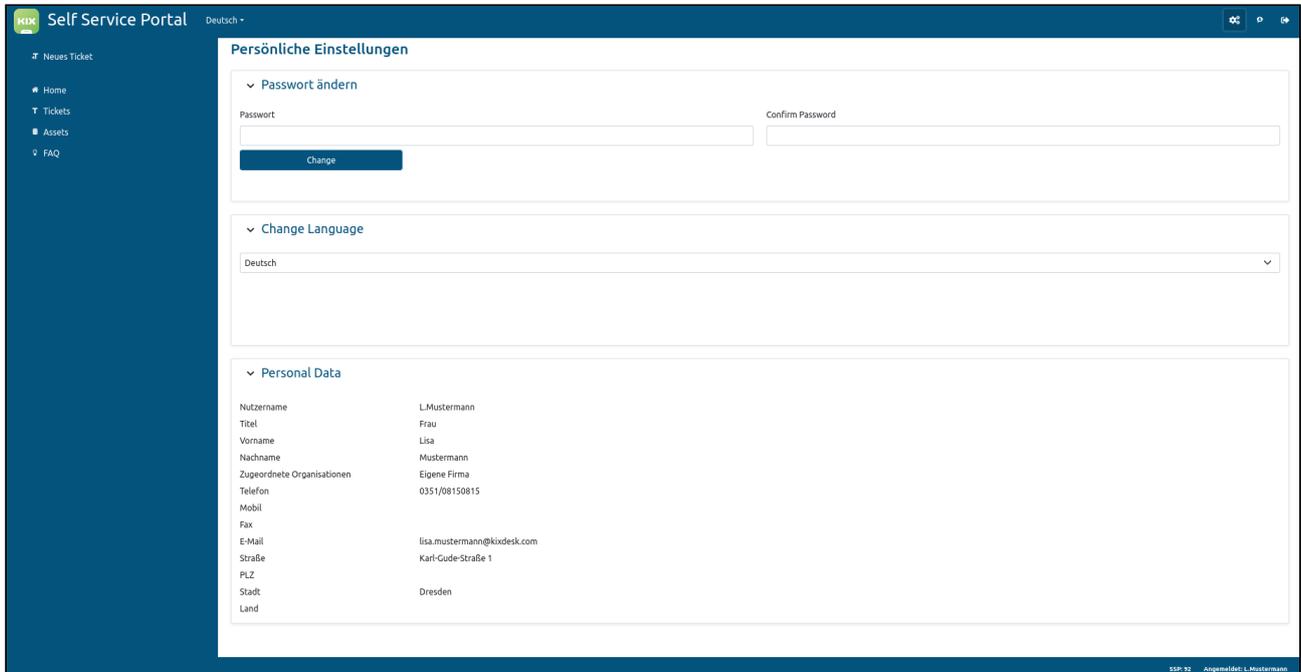
7 FAQ Widget

Dieses Widget zeigt an, wie viele FAQ innerhalb Ihres Portals hinterlegt sind. Zudem wird die zuletzt geänderte FAQ als Direktlink angezeigt.

i In den Widgets können die Zahlenangaben angeklickt werden. Dadurch landen Sie schnell und unkompliziert im jeweiligen Detailbereich.
Beispiel: Anklicken der Anzahl gestörter Assets führt zur Liste der Assets mit Vorfallstatus "Störung".

4.2.1 Persönliche Einstellung

In diesem Bereich legen Sie Ihre persönlichen Einstellungen fest.



The screenshot shows the 'Persönliche Einstellungen' (Personal Settings) page in the KIX Self Service Portal. The page is in German. It features a dark blue sidebar with navigation options: 'Neues Ticket', 'Home', 'Tickets', 'Assets', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Persönliche Einstellungen' and contains three sections:

- Passwort ändern**: A form with two input fields for 'Passwort' and 'Confirm Password', and a 'Change' button.
- Change Language**: A dropdown menu currently set to 'Deutsch'.
- Personal Data**: A table displaying user information:

Nutzername	L.Mustermann
Titel	Frau
Vorname	Lisa
Nachname	Mustermann
Zugeordnete Organisationen	Eigene Firma
Telefon	0351/08150815
Mobil	
Fax	
E-Mail	lisa.mustermann@kixdesk.com
Straße	Karl-Gude-Straße 1
PLZ	
Stadt	Dresden
Land	

<p>Passwort ändern (sofern Option aktiviert ist)</p>	<p>Hier können Sie ein neues Passwort für Ihren KIX Self Service Portal-Zugang festlegen. Geben Sie dafür das gewünschte neue Passwort ein, wiederholen Sie anschließend die Eingabe des neuen Passwortes.</p> <div style="border: 1px solid #ffc107; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, wenden Sie sich an den Admin des Portalbetreibers. Dieser kann Ihnen ein neues Passwort zuweisen.</p> </div>
<p>Sprache</p>	<p>Wählen Sie aus, in welcher Sprache Sie das Portal nutzen möchten.</p>
<p>Persönliche Daten</p>	<p>In dieser Übersicht sehen Sie Ihre im System gespeicherten Daten. Diese können nur vom Admin des Portalbetreibers geändert werden.</p>

4.3 Tickets

Unter diesem Modulpunkt finden Sie das Ticket Dashboard, in dem sämtliche, von Ihnen erstellte Tickets sowie Tickets, die durch den Agenten für Sie freigegeben wurden, zu finden sind.

Über die Suchfunktion  können Sie Ihre Tickets nach Schlagworten durchsuchen. Zudem können Sie die Ticketübersicht nach "Meine Tickets", "Tickets anderer", "offenen" und "geschlossenen" Tickets filtern.

Klicken Sie ein Ticket an, um in die Ticketdetailansicht weitergeleitet zu werden.

In längeren Tabellen gelangen Sie über Klick auf  am Bildrand unten rechts wieder nach oben zum Beginn der Tabelle.

Search & Filter

Meine Tickets
 Tickets Anderer
 offen
 geschlossen

▼ Tickets

Ticket#	Titel	Erstellt am ↓	Status	Prio
2023040517000703	[TD-T-070] Testing-Ticket mit SLA by Affected Asset	05.04.2023, 10:55	offen	■
2023040517000696	[TD-T-069] Testing-Ticket mit SLA	05.04.2023, 10:55	offen	■
2023040517000187	[TD-T-018] Ungelesene Artikel	05.04.2023, 10:46	neu	■
2023040517000178	[TD-T-017] 4. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	05.04.2023, 10:46	neu	■
2023040517000169	[TD-T-016] 3. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	05.04.2023, 10:46	neu	■
2023040517000151	[TD-T-015] 2. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	05.04.2023, 10:46	neu	■
2023040517000141	[TD-T-014] 1. Ticket zum Tests von Objekt-Verknüpfungen	05.04.2023, 10:46	neu	■
2023040517000132	[TD-T-013] Ticket mit vielen Anhängen	05.04.2023, 10:46	offen	■
2023040517000123	[TD-T-012] Wasserdurchlaufzähler meldet Fehler 0815 (viele Artikel)	05.04.2023, 10:45	offen	■
2023040517000105	[TD-T-010] cape IT Testticket	05.04.2023, 10:45	warten zur Erinnerung	■
2023040517000098	[TD-T-009] cape IT Testticket	05.04.2023, 10:45	offen	■



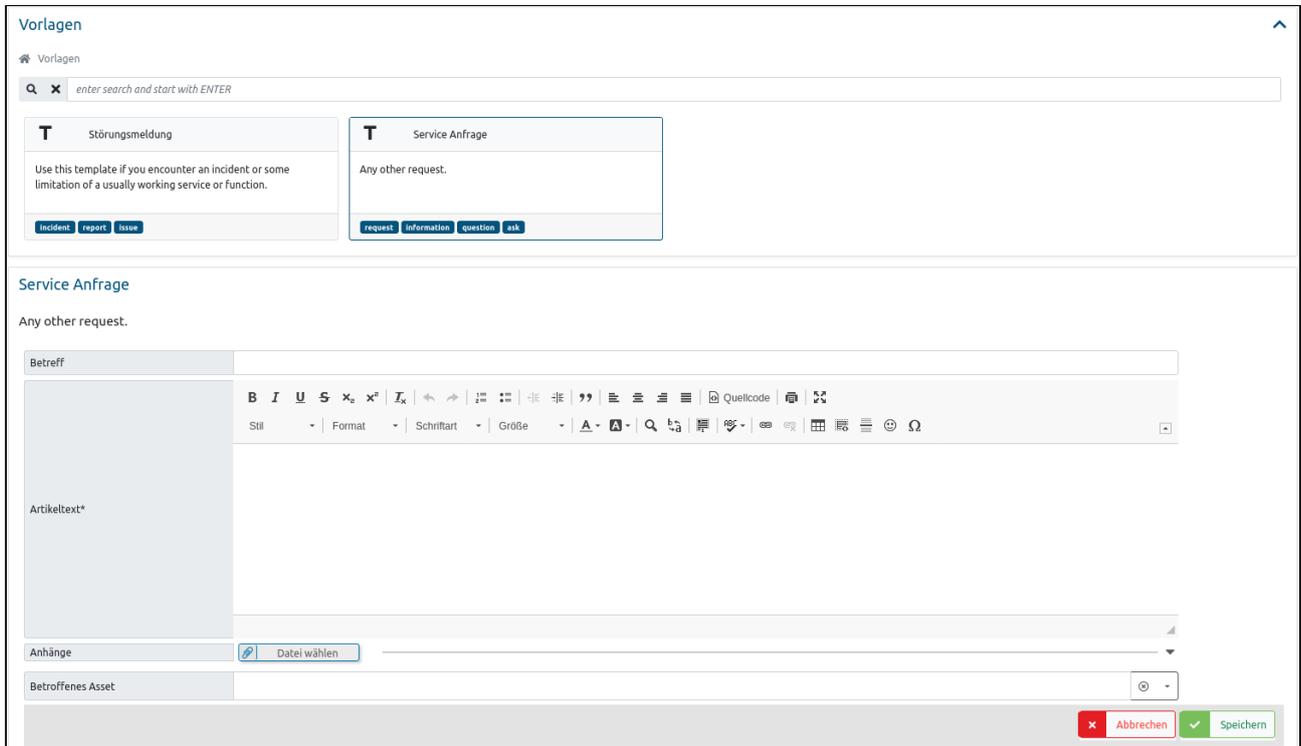
4.3.1 Neues Ticket

Unter diesem Modulpunkt finden Sie die Ticketerstellung, über die Sie Nachrichten an den Portalbetreiber senden können. Betrachten Sie ein neues Ticket analog einer E-Mail, allerdings mit dem Vorteil, dass Ihre Nachricht gleich mit sämtlichen relevanten Informationen (Bilder, Kontaktinformationen etc) an der richtigen Stelle ankommt.

Hier befinden sich als Vorlagen die Formulare zu Störungsmeldung und Service Anfrage. Diese können auch als Vorlagengruppen gestaltet sein. Über die Suchen-Funktion können Sie alle Vorlagen nach Schlagworten oder Titel durchsuchen. Sind an den Ticketvorlagen Stichwörter hinterlegt, dann kann in der Vorlagensuche des Self Service Portals nach diesen Stichwörtern gesucht werden. Wählen Sie durch Anklicken Ihre gewünschte Vorlage aus.



Nach Auswahl der Vorlage öffnet sich das Formular.



The screenshot shows the 'Vorlagen' (Templates) section of the KIX Self Service Portal. Two templates are visible: 'Störungsmeldung' (Incident Report) and 'Service Anfrage' (Service Request). The 'Service Anfrage' template is selected and expanded, showing a form with the following fields:

- Betreff** (Subject): A text input field.
- Artikeltext*** (Article Text): A rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, list, and table. It also includes a 'Quellcode' (Source Code) button.
- Anhänge** (Attachments): A field with a 'Datei wählen' (Choose File) button.
- Betroffenes Asset** (Affected Asset): A field with a search icon.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Abbrechen' (Cancel) and 'Speichern' (Save).

Abb.: Formular nach Auswahl Vorlage "Service Request"

Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Betreff	In diesem Feld befindet sich die Kurzbeschreibung Ihres Anliegens.
Artikelinhalt	Beschreiben Sie in diesem Feld Ihr Anliegen so genau wie möglich.
Anlagen	Hier haben Sie die Möglichkeit ergänzende Informationen, z. B. Bilder, PDF-Dateien etc. hinzuzufügen.
Betroffenes Asset	Durch Klick in das Feld gelangen Sie zur Auswahl aller hinterlegten Assets. Bei Bedarf, z. B. einer Störungsmeldung können Sie das betroffene Asset so eindeutig übermitteln.  Es werden Ihnen nur Assets angezeigt, die Ihnen oder Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.

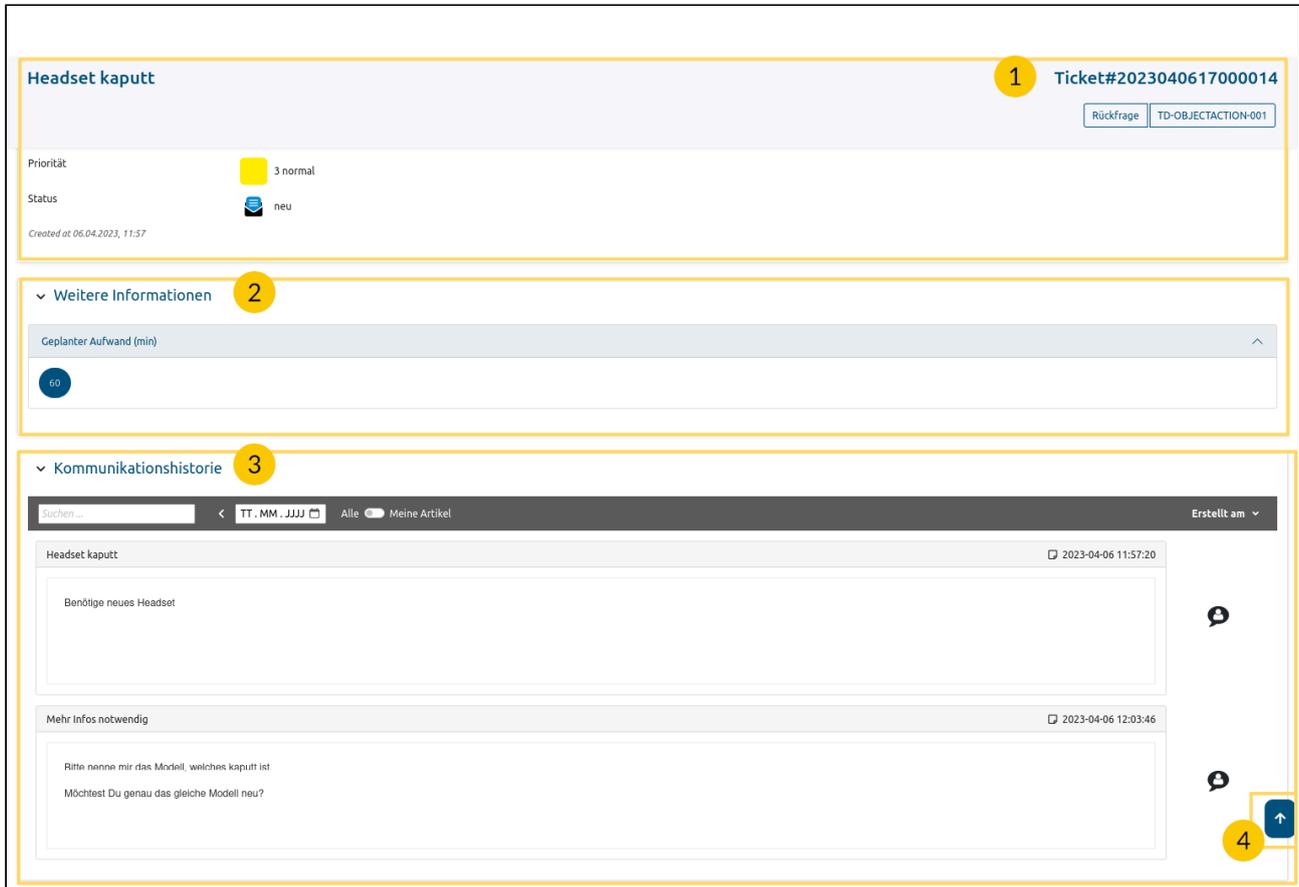


<p>Betroffene Services (OPTIONAL)</p>	<p>Durch Klick in das Feld gelangen Sie zur Auswahl aller hinterlegten Services. Bei Bedarf, z. B. einer Störungsmeldung können Sie den betroffenen Service so eindeutig benennen.</p> <p>Dieses Formularfeld steht nicht standardmäßig zur Verfügung. Ihr Admin muss es im Ausgangssystem (KIX Pro) konfigurieren.</p>
---------------------------------------	---

Klicken Sie am Schluss auf "Speichern", um Ihr Anliegen zu übermitteln.

4.3.2 Ticket Detailansicht

Diese Ansicht enthält alle ticket-relevanten Informationen.



The screenshot shows the 'Ticket Detailansicht' for a ticket titled 'Headset kaputt'. The ticket number is 2023040617000014. The priority is '3 normal' and the status is 'neu'. It was created on 06.04.2023 at 11:57. The 'Weitere Informationen' section shows a 'Geplanter Aufwand (min)' of 60. The 'Kommunikationshistorie' section shows two messages: one from 2023-04-06 11:57:20 with the text 'Benötige neues Headset', and another from 2023-04-06 12:03:46 with the text 'Bitte nenne mir das Modell, welches kaputt ist' and 'Möchtest Du genau das gleiche Modell neu?'. A 'Rückfrage' button is visible in the top right, and a 'Speichern' button is at the bottom right of the communication history.

1 Ticketinformation

Neben dem Titel befinden sich in der Kopfzeile des Tickets die Ticketnummer, Informationen zur Priorität, dem Erstellungsdatum sowie dem Status.

An die Kopfzeile schließt sich eine Übersicht über alle am Ticket befindlichen Artikel an. Artikel sind die an den Portalbetreiber übermittelten Nachrichten sowie alle am Ticket getätigten Kommunikationen und Arbeitsschritte, die zur Lösung des Tickets beigetragen haben.

Button "Rückfrage": Der Editor öffnet sich. Sie können eine neue Nachricht verfassen und diese durch Klicken von "Speichern" absenden.

2 Weitere Informationen

In dieser Lane werden Ihnen weitere Informationen zum Ticket angezeigt. Dies kann die Zeit für den geplanten Arbeitsaufwand sein oder z. B. ein verknüpftes betroffenes Asset.

3 Kommunikationshistorie

Die Artikel am Ticket lassen sich nach Schlagworten sowie dem Datum durchsuchen. Über die Aktivierung des Schiebereglers "Meine Artikel" können Sie sich die von Ihnen verfassten Artikel anzeigen lassen.

Standardmäßig sind die Artikel aufsteigend nach Erstellungsdatum geordnet. Über Anklicken der Schaltfläche "Erstellt am" lässt sich die Sortierung ändern.

4 Artikel

In längeren Tabellen gelangen Sie über Klick auf  am Bildrand unten rechts wieder nach oben zum Beginn der Tabelle.

4.4 Assets

Unter diesem Modulpunkt finden Sie das Asset Dashboard, in dem sämtliche, in Ihrem Portal hinterlegten Assets auf die Sie zugriffsberechtigt sind, geordnet nach ihrer Klasse aufgelistet sind.

Als Asset werden alle an den Geschäftsprozessen beteiligten Betriebsmittel bezeichnet. Diese Betriebsmittel werden klassifiziert in z. B. Computer, Software, Server, Telefone, Maschinen, Fahrzeuge, Räume oder Gebäude. Der Vorfallstatus zeigt an, in welchem Verwendungszustand sich das Gerät oder Betriebsmittel befindet. So entsteht eine übersichtliche Struktur, die das Finden und Bearbeiten von Betriebsmitteln vereinfacht.

Über die Suchfunktion können Sie Ihre Assets nach Schlagworten durchsuchen. Die Suche lässt sich über die Auswahl der Assetklasse, in welcher gesucht werden soll, einschränken. Über die Aktivierung der Schieberegler, links neben der Suchfunktion, lassen sich die Assets auf Ihren Betriebszustand filtern.

Klicken Sie ein Asset an, um in die Asset Detailansicht weitergeleitet zu werden.

Search & Filter

Q Störung Betriebsbereit Warnung

Computer Software

▼ Assets

Klasse ↑	A#	Name	Aktueller Vorfallsstatus	Aktueller Verwendungsstatus
Computer	174000061	ThinClient035	<input checked="" type="checkbox"/>	Produktiv
Computer	174000062	ThinClient036	<input checked="" type="checkbox"/>	Produktiv
Computer	174000063	ThinClient037	<input checked="" type="checkbox"/>	Produktiv
Computer	174000064	ThinClient038	<input checked="" type="checkbox"/>	Produktiv
Software	1710000001	yEd Graph Editor	<input checked="" type="checkbox"/>	Pilotbetrieb
Software	1710000005	KIX	<input checked="" type="checkbox"/>	Produktiv

4.4.1 Asset Detailansicht

Diese Ansicht enthält Asset-relevante Informationen:

- den Namen des Assets
- die Klasse, der das Asset zugeordnet ist
- die Nummer unter der das Asset in der Datenbank hinterlegt ist
- den aktuellen Verwendungsstatus
- den aktuellen Vorfallsstatus
- weitere Informationen zur Version/den Versionen des Assets (je nach Konfiguration)

ThinClient035 A#174000061

∨ **Asset Information**

Name	ThinClient035
Klasse	Computer
Aktueller Verwendungsstatus	 Produktiv
Aktueller Vorfallsstatus	 Betriebsbereit

∧ **Version Information**

4.5 FAQ

Unter diesem Modulpunkt finden Sie das FAQ Dashboard, welches als Wissensdatenbank fungiert.

Hier finden Sie verschiedene für Sie freigegebene Informationen, wie:

- allgemeine Hinweise
- Produktdatenblätter
- Zertifikate
- Fehlerbehandlungen
- Handlungsanweisungen
- usw.

Über die Suchfunktion  können Sie die FAQ Einträge nach Schlagworten durchsuchen.

Klicken Sie einen FAQ Eintrag an, um in seine Detailansicht weitergeleitet zu werden.



The screenshot shows the 'Search & Filter' section of the FAQ dashboard. It includes a search input field with the placeholder text 'enter search and start with ENTER', a 'Misc' filter button, and a dropdown menu for 'FAQs'. Below the dropdown is a table with the following data:

FAQ#	Titel	Kategorie	Schlagworte	Bewertung ↓
FAQ#17003	[TD-F-003] FAQ-Artikel für Objekt-Linktest	Misc	testdatensatz	
FAQ#17004	[TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest	Misc	fararticle, verknüpfungen, testdatensatz, testdaten	

4.5.1 FAQ Detailansicht

Diese Ansicht enthält Informationen, die zum jeweiligen FAQ Eintrag hinterlegt sind.

[TD-F-004] FAQ-Artikel für Linktest FAQ#17004

Bewertung
Kategorie 💡 Misc

Anhänge [fararticle](#) [verknüpfungen](#) [testdatensatz](#) [testdaten](#)

▼ **Symptom**

Ein Text für die Symptombeschreibung.

▼ **Ursache**

Ein Text für die Problembeschreibung.

▼ **Lösung**

Ein Text für die Lösungsbeschreibung.

▼ **Kommentar**

Ein kurzer Kommentar.

[↑](#)

5 Haftungsausschluss

5.1 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.

5.2 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.



5.3 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

6 Zweckbestimmung für die Verwendung des KIX Self-Service Portals im medizinischem 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.