



KIX Pro

KIX 18 Anwendung

Stand: 19.08.2020





Inhaltsverzeichnis

1	Hinweis zur Nutzung des Handbuchs	2
2	Ticket - Erweiterte Funktionen	3
2.1	Service-Level-Agreements (SLA)	4
2.1.1	SLA am Ticket	5
2.1.2	SLA an Assets	6
2.1.3	SLA in Ticket-Listen	7
2.1.4	SLA in der Ticket-Detailansicht	8
2.1.5	SLA in der Ticket-Suche.....	10
2.2	Ticket erstellen mit Vorlagen	11
2.2.1	Arbeiten mit Vorlagen.....	11
2.2.1.1	Auswirkungen einer Vorlage	13
2.3	Weitere Aktionen.....	15
2.3.1	Ticket schließen	15
2.3.2	Ticketaktion abrechen	16
3	Haftungsausschluss KIX Pro	17





1 Hinweis zur Nutzung des Handbuchs

Im Zuge von Transparenz und effizienten Handhaben werden in diesem Handbuch ausschließlich KIX Pro spezifische Einstellungen und Anwendungen erläutert.

Sämtliche Grundfunktionen entnehmen Sie bitte dem Handbuch für KIX Start.



2 Ticket - Erweiterte Funktionen

KIX Pro bietet Ihnen Zusatzfunktionen, mit denen Sie Tickets und deren Eigenschaften modifizieren können.

Service-Level-Agreements (SLA)

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

Vorlagen

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

Konfigurierbare Ticket-Aktionen & Quick Actions

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

2.1 Service-Level-Agreements (SLA)

Mit KIX Pro haben Sie die Möglichkeit, an Tickets Service-Level-Agreements (SLA) zu setzen. Ein SLA enthält verschiedene Service-Zeit-Vorgaben. Diese bestehen aus zwei Teilen:

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

Info

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

Reaktion und Lösung werden als SLA Kriterien bezeichnet. Beide Kriterien haben Attribute, z.B. einen Startzeitpunkt, eine Dauer, einen Erinnerungszeitpunkt und einen Zielzeitpunkt.

Wird das SLA am Ticket ausgewählt, werden diese Zielvorgaben für beide SLA Kriterien am Ticket hinterlegt. In Ticketlisten und der Ticket Detailansicht wird Ihnen ein Überblick über diese SLA Kriterien und Erreichung angezeigt. Die Überschreitung einer der Zeit-Vorgaben in den SLA Attributen wird als **Eskalation** bezeichnet. Um dies zu vermeiden, werden Tickets im KIX entsprechend hervorgehoben. Beteiligte Nutzer erhalten eine erstmalige Benachrichtigung, wenn Tickets zu eskalieren drohen, und eine weitere Benachrichtigung, wenn Tickets bereits eskaliert sind.

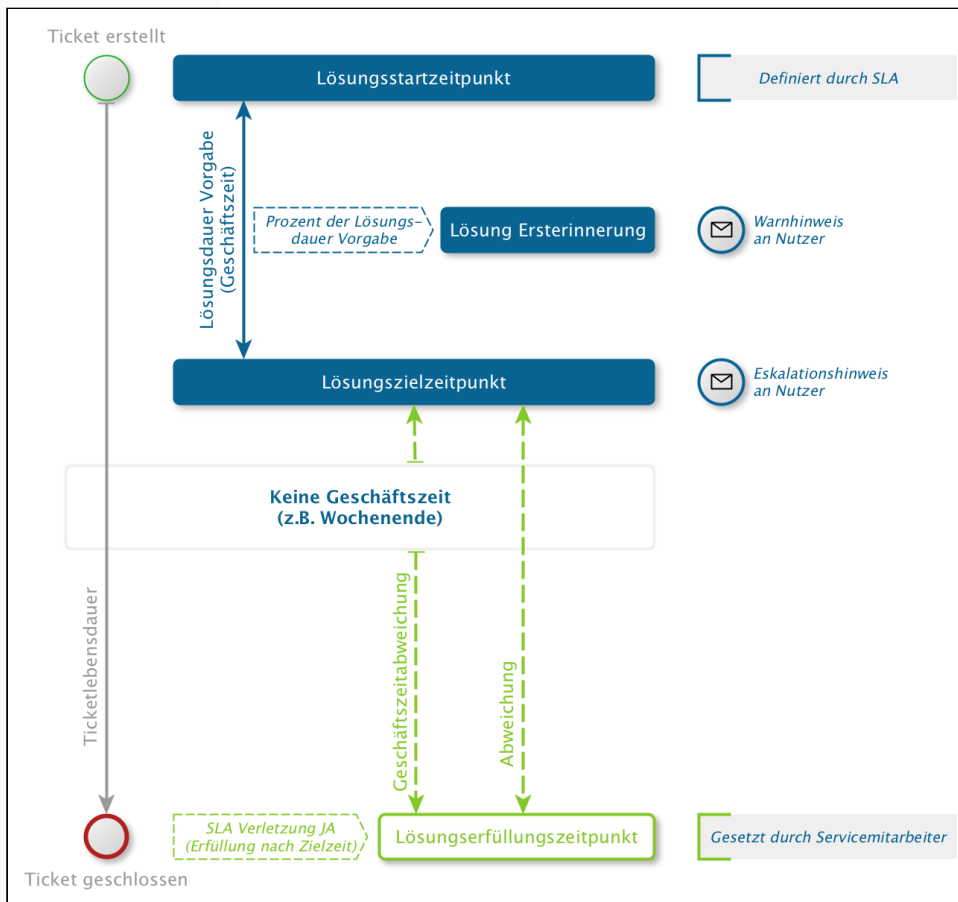


Abb.: Visualisierung SLA Attribute zum Kriterium Lösungszeit

2.1.1 SLA am Ticket

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

Info

Soll ein Ticket ohne SLA erstellt werden, kann der standardmäßig ausgelieferte SLA "Keine Eskalation" gesetzt werden.

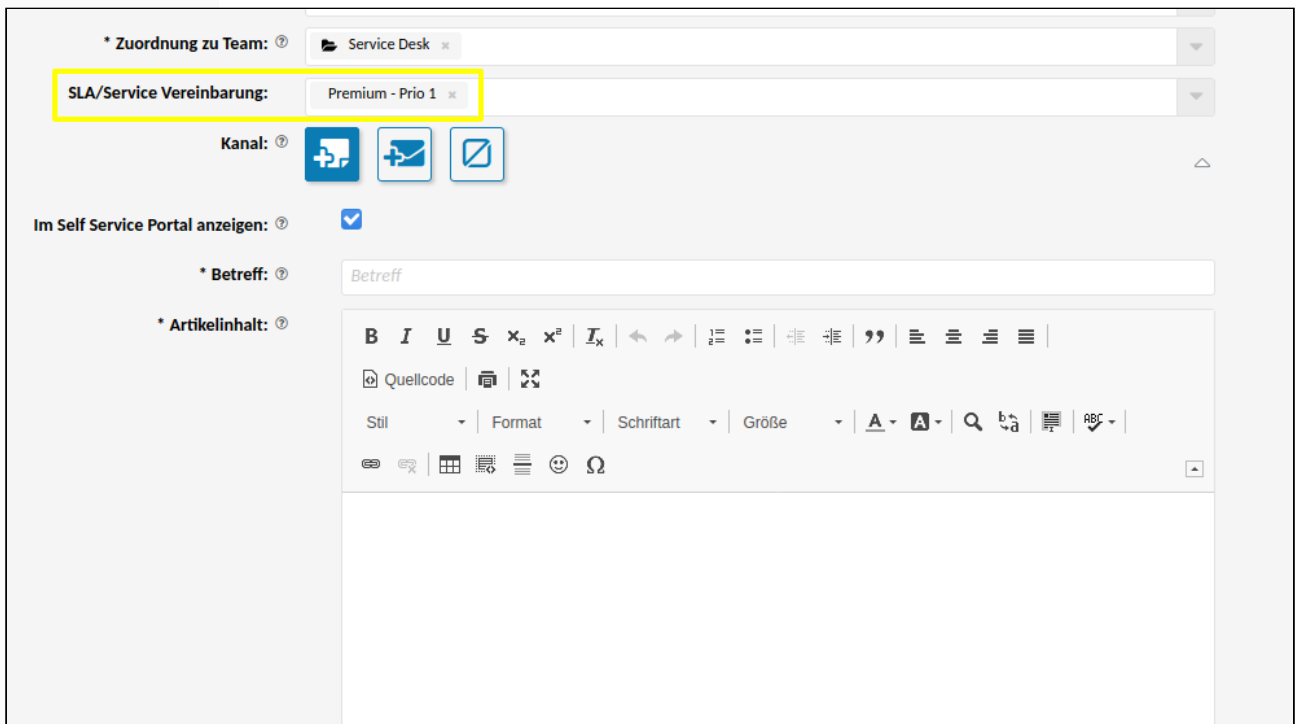



Abb.: Formularfeld "SLA/Service Vereinbarung" im Ticket-Bearbeiten Dialog

2.1.2 SLA an Assets

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

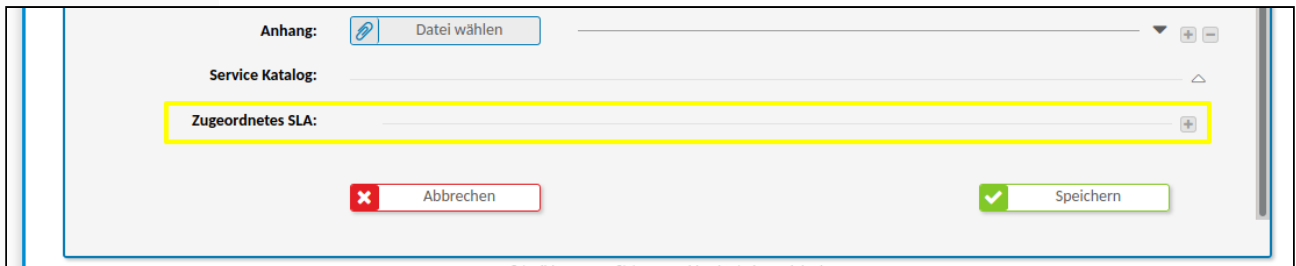


Abb.: Formularfeld "Zugeordnetes SLA" an Assets

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

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


Info

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

2.1.3 SLA in Ticket-Listen

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

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

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

T Übersicht Tickets (33)						Alle Objekte
SLA Kriterien	Prio			Ticket#	Titel	
	■	i		2020052817000423	[TD-T-042]	
OK	■			2020052817000414	[TD-T-041]	
	■	i		2020052817000405	[TD-T-040]	
	■	i		2020052817000398	[TD-T-039]	
Reaktion					[TD-T-038]	
Lösung					[TD-T-037]	
SLA Criterion - Lösung					[TD-T-036]	
Startzeitpunkt: 28.05.2020, 10:08					[TD-T-035]	
Zielzeitpunkt: 28.05.2020, 10:18					[TD-T-034]	
Erfüllungszeit:					[TD-T-033]	
Erinnerung: 28.05.2020, 10:13					[TD-T-032]	
Abweichung (Geschäftszeit):						
Abweichung:						
Verletzung: Ja						
	■	i		2020052817000316	[TD-T-031]	

Abb.: Ticket mit verletzten SLA-Kriterien

2.1.4 SLA in der Ticket-Detailansicht

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

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

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

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

Folgende SLA Kriterien werden angezeigt:

SLA Kriterium	Erklärung
SLA/Service Vereinbarung	Name des SLA
Reaktion	
Startzeit	Startzeitpunkt der Reaktionszeit, entspricht dem Zeitpunkt, an dem das Ticket erstellt wurde.
Zielzeit	Zielzeitpunkt der Reaktionszeit: Bis zu diesem Zeitpunkt muss eine Reaktion erfolgen, d.h. ein Agent muss einen für den Kunde sichtbaren Artikel am Ticket erstellen.
Erfüllungszeit	Zeitpunkt, an dem die Reaktion tatsächlich erfolgte, d.h. an dem vom Agenten ein für den Kunden sichtbarer Artikel erstellt wurde.



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

2.1.5 SLA in der Ticket-Suche

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

Anwendungsbeispiel

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

Wählen Sie dafür folgendes in der Ticket Komplexsuche:

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


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

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

2.2 Ticket erstellen mit Vorlagen

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

2.2.1 Arbeiten mit Vorlagen

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

Das Formularfeld "Vorlage" befindet sich standardmäßig an vierter Position im Formular zum Erstellen neuer Tickets, nach den Feldern für Kontakt und Kunde, unterhalb von "Betroffenes Asset". Wenn Sie eine Vorlage auswählen, verändert sich ggf. das Eingabeformular: Es ist möglich, dass Formularfelder verschwinden, oder dass Formularfelder bereits ausgefüllt sind.

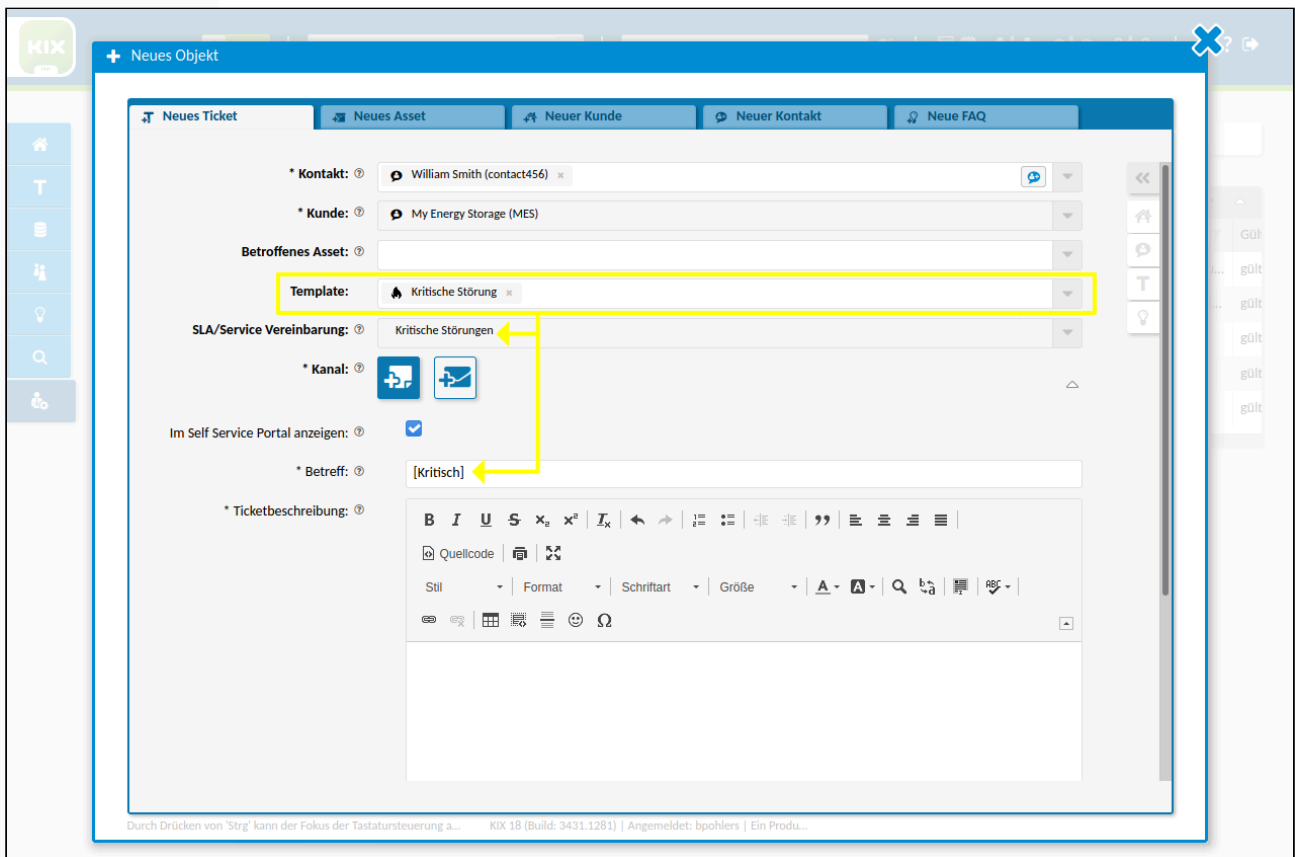


Abb.: Dialog "Neues Ticket" mit ausgewählter Vorlage "Kritische Störung"

In der Abbildung für den Dialog "Neues Ticket" sehen Sie, dass die Auswahl der Vorlage dazu geführt hat, dass die Felder *Typ*, *Priorität*, *Team* und *Status* nicht mehr angezeigt werden. Diese Felder haben im Beispiel Standardwerte, die für jede kritische Störung gleich sind. Die Service Vereinbarung wird angezeigt, kann aber nicht geändert werden, im Betreff ist "[Kritisch]" vorausgefüllt, um z.B. gut nach diesen Tickets filtern oder Suchen zu können. In der Abbildung zur Ticket Detailansicht können Sie sehen, dass auch die Werte angezeigt werden, die im Formular nicht zur Verfügung standen.

The screenshot shows the 'Ticket-Informationen' section of a ticket in KIX Pro. The ticket title is 'Ticket#2020070817000038 - [Kritisch] Internetverbindung wird ständig unterbrochen'. The customer is 'My Energy Storage' and the contact is 'William Smith'. The ticket was created on 08.07.2020 at 16:42 by Beate Pohlers. The status is 'offen' (open) and the priority is '1 sehr hoch' (1 very high). The team is 'Application Support'. The SLA is 'Kritische Störungen' (Critical Incidents). The 'Reaktion' (Reaction) table shows the start and target times for the incident. The 'Lösung' (Solution) table shows the start and target times for the resolution. The 'Artikelübersicht' (Article Overview) table at the bottom shows two articles related to the ticket.

Ticket-Informationen		Verknüpfte Objekte		Historie	
Kunde:	My Energy Storage	Sperrstatus:	Frei	Status:	offen
Kontakt:	William Smith	Typ:	Vorfall	Anonymise T...:	
Erstellt am:	08.07.2020, 16:42	Team:	Application Support		
Erstellt von:	Beate Pohlers	Betroffenes ...:			
Geändert am:	08.07.2020, 16:49	Priorität:	1 sehr hoch		
Geändert von:		Verantwortl...:	not assigned		
Alter:	0h 6m	Bearbeiter:	not assigned		

Service-Level-Agreement (SLA)			
SLA Kriterium - SLA/Service Vereinbarung:		Kritische Störungen	
Reaktion		Lösung	
Startzeitpunkt:	08.07.2020, 16:42	Startzeitpunkt:	08.07.2020, 16:42
Zielzeitpunkt:	09.07.2020, 11:42	Zielzeitpunkt:	09.07.2020, 11:42
Erfüllungszeit:		Erfüllungszeit:	
Erinnerung:	09.07.2020, 08:30	Erinnerung:	09.07.2020, 08:30
Abweichung (Geschäftszeit):	0h 0m	Abweichung (Geschäftszeit):	0h 0m
Abweichung:	0h 0m	Abweichung:	0h 0m
Verletzung:	Nein	Verletzung:	Nein

Artikelübersicht (2)						
Nr.	Neu	Absendertyp	Von	Kanal	Betreff	
2		Agent	b.pohlers@test.de	✓	Weiterer Fall	
1		Agent	b.pohlers@test.de	✓	[Kritisch] Internetverbindung wird ständig unterbrochen	

Abb.: Ticket Detailansicht des mit der Vorlage "Kritische Störung" erstellten Tickets

2.2.1.1 Auswirkungen einer Vorlage

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

Auswirkung	Erläuterung
... Felder im Ticket-Neu-Dialog bereits vorausgefüllt sein.	Die Felder werden im Formular angezeigt, der vorausgefüllte Wert kann beibehalten, geändert oder ergänzt werden.
... Felder im Ticket-Neu-Dialog gesperrt sein.	Die Felder werden im Formular angezeigt, können aber nicht geändert werden.



Auswirkung	Erläuterung
... Felder im Hintergrund gefüllt werden.	Die Felder werden im Formular nicht angezeigt. Die in der Vorlage gespeicherten Daten werden im Hintergrund gesetzt und nach Speichern des Formulars in der Ticket Detailansicht angezeigt.



2.3 Weitere Aktionen

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

2.3.1 Ticket schließen

Die Aktion steht in der Ticket Detailansicht zur Verfügung.

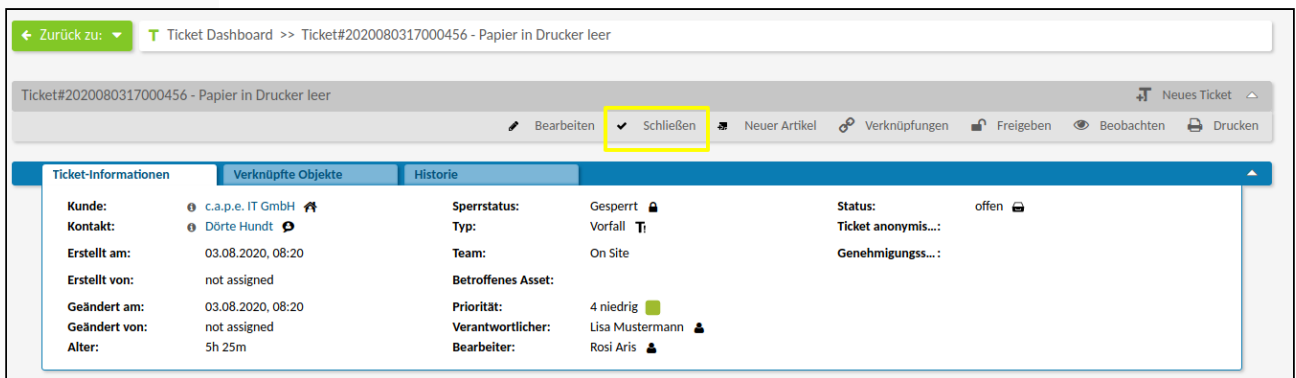


Abb.: Ticket Aktion "Schließen"

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

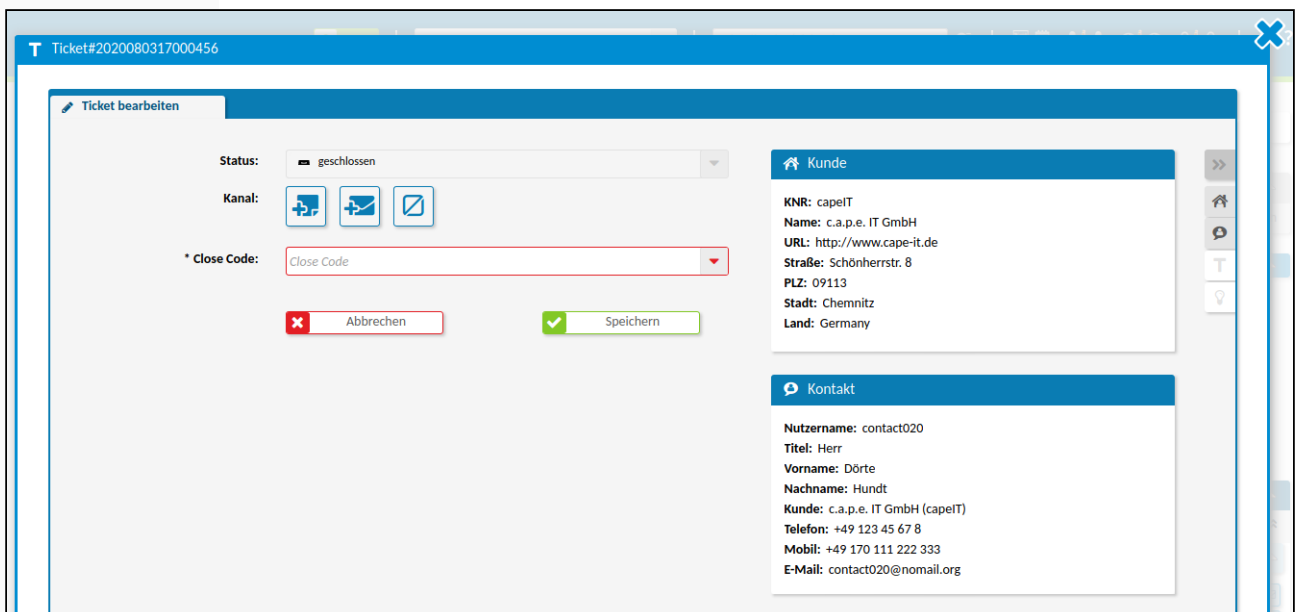


Abb.: Bearbeiten-Dialog zum Schließen eines Tickets

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

Eingabefeld	Erklärung
Status	Mit dieser Aktion wird der Ticket-Status automatisch auf "geschlossen" gesetzt. Wenn Sie einen anderen Ticket-Status setzen möchten, wählen Sie in der Ticket Detailansicht die Aktion "Bearbeiten".
Kanal	Wählen Sie aus, ob Sie mit dieser Aktion eine interne Notiz verfassen, eine E-Mail versenden oder keinen Artikel anlegen wollen. Wenn Sie den Kanal "Notiz" oder "E-Mail" auswählen, sind die Eingabefelder "Betreff" und "Artikelinhalt" Pflichtfelder.
Close Code	Wählen Sie einen Abschluss Code aus der Liste aus. Dieser wird anschließend in der Ticket Detailansicht angezeigt. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.

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

2.3.2 Ticketaktion abbrechen

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

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



3 Haftungsausschluss KIX Pro

Alle Text- und Grafikteile dieses Dokumentes wurden mit besonderer Sorgfalt bearbeitet. Dennoch kann für eventuelle technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument keine Haftung übernommen werden. Dies gilt auch für jegliche Neben- oder Folgeschäden, die möglicherweise aus Bereitstellung, Funktion oder Gebrauch dieses Materials entstehen.

Hinweise bezüglich Gestaltung, Ergänzungen und eventuell vorhandener Fehler können Sie jederzeit unserem Supportteam (<https://forum.kixdesk.com>) weiterleiten. Gern werden wir sinnvolle Anregungen und Verbesserungen aufgreifen und umsetzen.

Alle in diesem Druckwerk mitgeteilten Daten, Merkmale und Beschreibungen können sich jederzeit und ohne besondere Ankündigungen ändern. Personennamen und Firmenbezeichnungen sind frei erfunden. Eventuelle Übereinstimmungen mit real existierenden Personen und Unternehmen sind rein zufällig.

Copyright ©2020

c.a.p.e. IT GmbH, Chemnitz