



KPI-Dashboard 2017

Inhaltsverzeichnis

1. KPI-Dashboard	3
------------------------	---

1. KPI-Dashboard

KIX Professional bietet Ihnen die Möglichkeit, praxisrelevante KPI-Daten aus KIX Professional heraus via XML-Datenfeed direkt in Microsoft PowerPivot zu importieren.

Dabei werden die Daten in der Darstellung so grafisch aufbereitet, dass Sie Ihrem Management eine aussagekräftige Präsentation der Daten zur Verfügung stellen können.

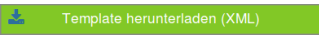

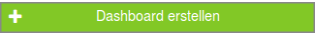
Es besteht außerdem die Möglichkeit, sich die Daten auf einem Dashboard direkt in KIX Professional anzusehen.

Das KPI-Dashboard ist im KIX-Menü im Menü „*Berichte*“ integriert und orientiert sich auch am üblichen Berechtigungsmodell von KIX. Die KPI-Auswertungen können durch administrativ berechtigte Agenten-Gruppen erstellt, geändert bzw. gelöscht werden. Die Daten für die Auswertungen sind dabei nach verschiedenen Kriterien filterbar.

Grundsätzlich wird dabei so vorgegangen, dass berechtigte Administratoren organisationsspezifische KPI-Dashboards basierend auf dem Standard-Dashboard erstellen und im KPI-Dashboard-Bereich zur Nutzung hinterlegen.

Leseberechtigte Statistik-Nutzer dürfen genau diese Statistiken benutzen, ausführen und einsehen.

KPI-Dashboard für den Export in Microsoft Excel Powerpivot erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche  zum Herunterladen eines XML-Templates für Excel **ODER**
- Klicken Sie auf die Schaltfläche  zum Herunterladen eines ODBC-Templates für Excel.
- Speichern Sie die Template-Datei.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche .
- ✔ Es erscheint folgendes Widget:

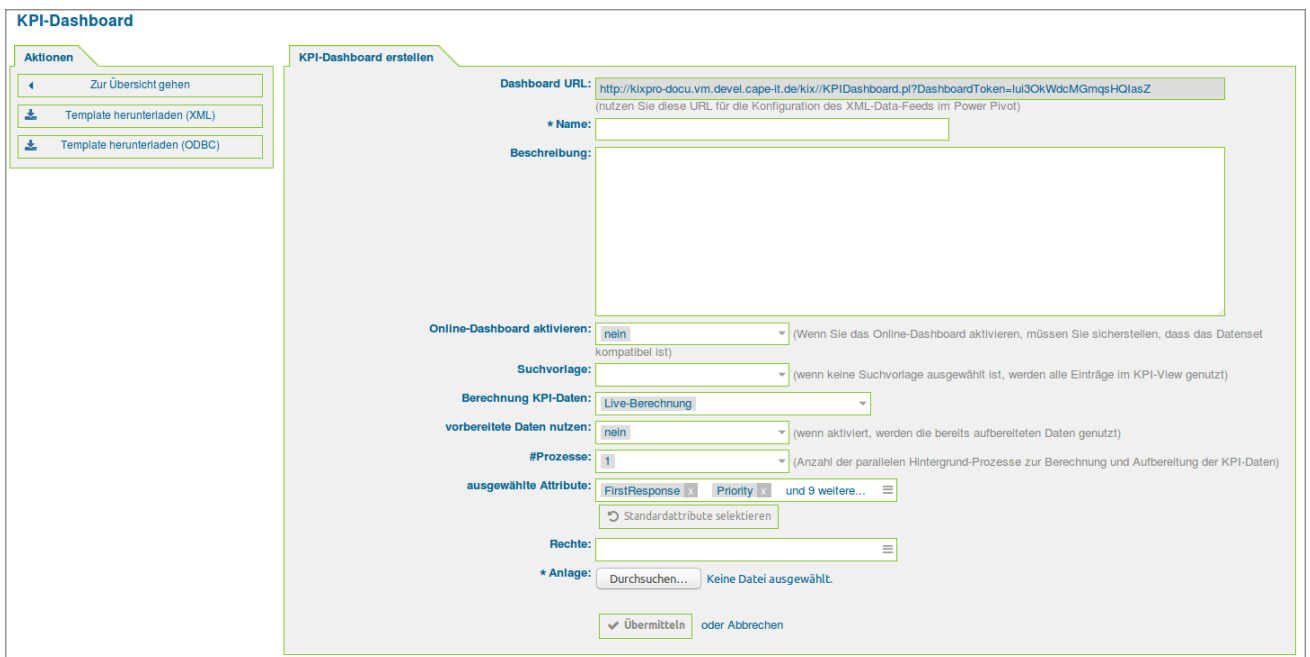


Abbildung: KPI-Dashboard erstellen

- Geben Sie im Feld "*Name*" einen Namen für das KPI-Dashboard an.
- Kopieren Sie den Dashboard URL in die Zwischenablage.
- Geben Sie im Feld "*Beschreibung*" eine Beschreibung für das KPI-Dashboard an. (optional)
- Wählen Sie im Feld "Online-Dashboard aktivieren" den Wert "*ja*", wenn Sie eine Online-Version des Dashboards wünschen.
- Wählen Sie ggf. im Feld "*Suchvorlage*" eine Suchvorlage aus.

Diese Einstellung ermöglicht Ihnen die Auswahl eines Ihrer Ticket-Suchvorlagen um nach relevanten Tickets für dieses KPI-Dashboard zu suchen.

Wenn keine Suchvorlage ausgewählt wird, wird stattdessen die KPI-Database View genutzt.

Achtung: Wenn die Database-View genutzt wird, muss im System ein KPI-Cronjob aktiviert und mindestens einmal durchlaufen sein, sonst kommt eine Fehlermeldung.

☛ Wählen Sie im Feld "*Berechnung der KPI-Daten*" aus, ob Sie eine Live-Berechnung der KPI-Daten möchten oder ob Sie vorberechnete KPI-Daten nutzen möchten.

- "Live-Berechnung" = Die Daten werden basierend auf der Suchvorlage berechnet.
- "Vorberechnete Daten aus dem DB-View" = Die Daten werden aus der DB-View berechnet.

Bitte beachten Sie:

Wenn Sie diese Einstellung ändern, wird dies die verfügbaren Attribute innerhalb der Attributliste ebenso ändern.

Bei Auswahl von "Vorberechnete Daten aus dem DB-View" werden die berechneten Attribute entfernt und alle Attribute aus der DB-View hinzugefügt

☛ Wählen Sie im Feld "*Vorbereitete Daten nutzen*" aus, ob Sie vorbereitete Daten nutzen möchten.

- "Ja" = Die Daten müssen vorab berechnet werden. Via "*Play*"-Button in der "*Liste der konfigurierten Dashboards*".

NAME	ONLINE	TOKEN	BESCHREIBUNG	SUCHVORLAGE	BERECHNUNG KPI-DATEN	VORBEREITETE DATEN NUTZEN	#PROZESSE
Asuwertung 2016		TJ-HF2LkXLwX6oAUybRQ			live	nein	1
Test		XTIY3y_LmUOG2SfsAU			live	ja 	1

- "Nein" = Die Daten werden erst beim Aufruf des Online-Dashboard bzw. des Dashboards in Microsoft Excel berechnet.

☛ Wählen Sie im Feld "*#Prozesse*" aus, wie viele parallele Prozesse für die KPI-Daten-Berechnung genutzt werden sollen.

Achtung:

Je höher die Anzahl der Prozesse, desto höher die Systemlast auf dem KIX-Server. Achten Sie auf die Anzahl der CPUs des KIX-Servers.

Diese Option erzeugt immer die ausgewählte Anzahl paralleler Prozesse, unabhängig von der tatsächlichen physikalische CPU-Konfiguration Ihres KIX-Servers!

Wenn Sie die Anzahl der Prozesse gleich oder höher als die Anzahl der CPUs Ihres KIX-Servers einstellen, werden Sie die Performance des KIX-Servers beeinträchtigen solange die Datenberechnung anhält.


☛ Wählen Sie im Feld "*ausgewählte Attribute*" aus, welche Attribute in den KPI-Daten vorkommen sollen.

Abhängig von der getroffenen Auswahl für die Optionen "*Suchvorlage*" und "*KPI-Datenberechnung*" und abhängig von den konfigurierten verfügbaren Attributen in der SysConfig können Sie hier die Attribute auswählen, die in den KPI-Daten enthalten sein sollen.

☛ Wählen Sie im Feld "*Rechte*" die Benutzer(gruppen) aus, die Zugriff auf die KPI-Daten haben dürfen.

☛ Wählen Sie im Feld "*Anlage*" die XLS-Templatedatei aus, die Sie zuvor heruntergeladen haben.

Information: Microsoft Excel prüft, ob der angegebene URL vorhanden ist. Der URL ist erst im System vorhanden, wenn das neu erstellte KPI-Dashboard initial gespeichert wird. Weil dieses Feld in KIX ein Pflichtfeld ist, muss bei Neuerstellung eines KPI-Dashboard eine Datei als Anlage angegeben werden. Dazu bietet sich die XLS-Template-Datei an.

☛ Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche .

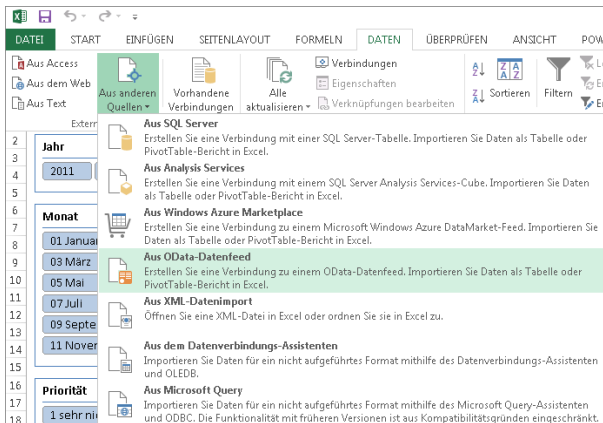
☑ Das Dashboard ist nun in der "*Liste der konfigurierten Dashboards*" verfügbar:

Liste der konfigurierten Dashboards												
NAME	ONLINE	TOKEN	BESCHREIBUNG	SUCHVORLAGE	BERECHNUNG KPI-DATEN	VORBEREITETE DATEN NUTZEN	#PROZESSE	DATEINAME	ERSTELLT	GEÄNDERT	LÖSCHEN	BEARBEITEN
Test		XTTY3y_LmUOG2l5f1sAU			live	nein	1	KPIDashboardDefaultXML.xlsx	15.03.2017 14:41	15.03.2017 15:49		

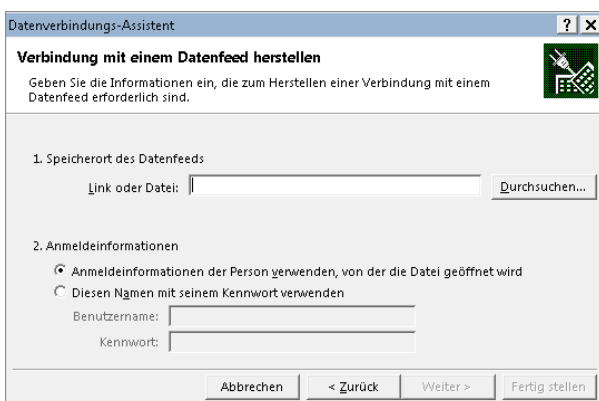
Abbildung: Liste der konfigurierten Dashboards

Datenverbindung zu KIX in Microsoft Excel konfigurieren:

- Öffnen Sie die XLS-Templatedatei in Microsoft Excel.
- Wählen Sie im Menü "Daten" die Schaltfläche "Aus anderen Quellen" im Bereich "Externe Daten abrufen".
- Wählen Sie aus dem Ausklappmenü den Punkt "Aus OData-Datenfeed"



- Geben Sie in dem Dialog "Datenverbindungss-Assistent" im Eingabefeld unter "1. Speicherort des Datenfeeds" - "Link oder Datei:" den Dashboard URL aus KIX ein (aus Zwischenablage einfügen).



- Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Weiter".
- Speichern Sie die xls-Datei.

Die XLS-Datei dem KPI-Dashboard in KIX hinzufügen

- Öffnen Sie das zuvor gespeicherte KPI-Dashboard in KIX über die Schaltfläche "*Bearbeiten*".
- Wählen Sie im Feld "*Anlage*" die XLS-Datei aus, die Sie zuvor aus Excel heraus gespeichert haben.
- ✔ Das Dashboard ist nun in der "*Liste der konfigurierten Dashboards*" verfügbar und kann in Microsoft Excel PowerPivot angeschaut werden.

Ein konfiguriertes Dashboard anschauen

- Wählen Sie im Menü "Berichte" den Menüpunkt "KPI-Dashboard".
- ✔ Es erscheint eine Liste mit konfigurierten Dashboards. (Sofern bereits welche konfiguriert wurden, ansonsten ist die Liste leer.)

Liste der konfigurierten Dashboards													
NAME	ONLINE	TOKEN	BESCHREIBUNG	SUCHVORLAGE	BERECHNUNG KPI-DATEN	VORBEREITETE DATEN NUTZEN	#PROZESSE	DATEINAME	ERSTELLT	GEÄNDERT	LÖSCHEN	BEARBEITEN	
Test	<input checked="" type="checkbox"/>	XTTY3y_LmUOG2i5fIsAU			live	nein	1	KPIDashboardDefaultXML.xlsx	15.03.2017 14:41	15.03.2017 15:49			

Abbildung: Liste der konfigurierten Dashboards

Ausgabe in Excel

- Klicken Sie in der Spalte "Name" auf den Namen des Dashboards, wenn Sie eine Ausgabe in Excel wünschen.
- ✔ Es erscheint ein Dialog zum Speichern oder Öffnen der Datei.
- Speichern Sie die Datei ab oder öffnen Sie sie direkt in Excel.

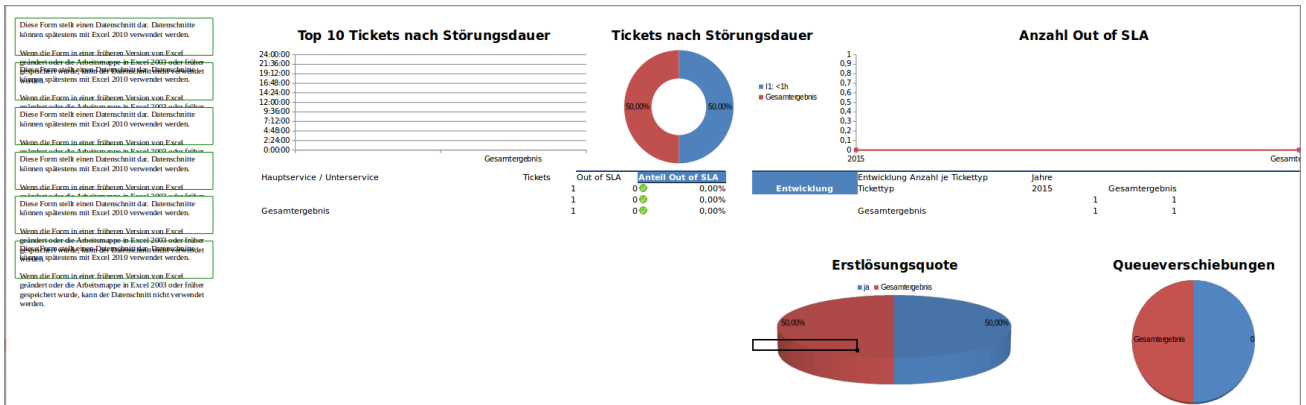



Abbildung: KPI-Dashboard Ausgabe in Excel (Beispiel)

Ausgabe in KIX

☛ Klicken Sie in der Spalte "Online" auf das Symbol , wenn Sie sich die Ausgabe direkt in KIX anschauen möchten.

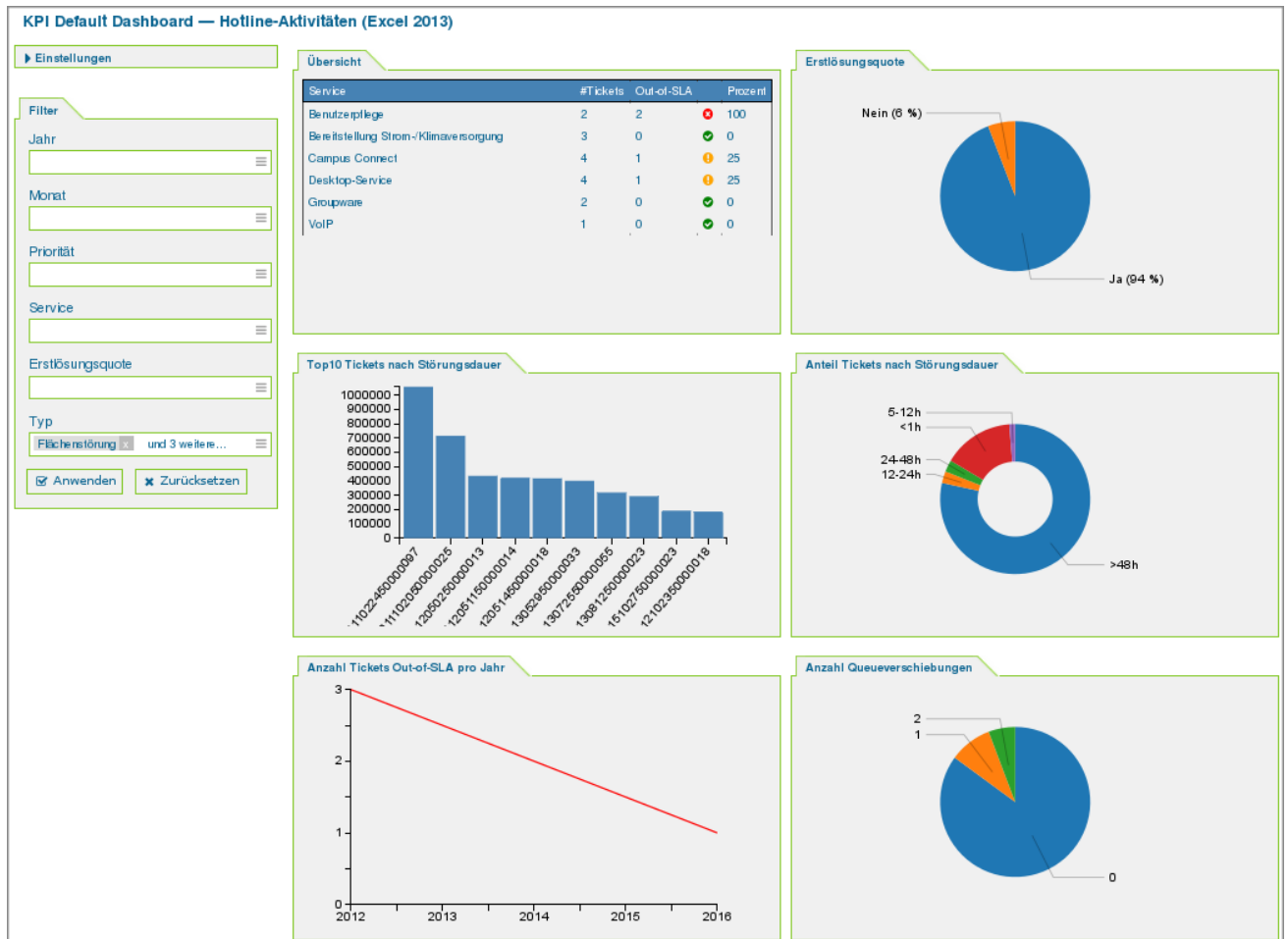


Abbildung: KPI-Dashboard Ausgabe in KIX (Beispiel)

Ein konfiguriertes Dashboard bearbeiten

☛ Klicken Sie in der "Liste der konfigurierten Dashboards" auf das  Symbol.

Ein konfiguriertes Dashboard löschen

☛ Klicken Sie in der "Liste der konfigurierten Dashboards" auf das  Symbol.