



## Willkommen bei KIX

Nutzername:

Passwort:

☒ Anmelden

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

# Ticketsystem KIX-Campus

- Beschreibung
- Leistungsumfang
  - Kernfunktionen
  - Leistungen des LUIS
  - Funktionale Eigenschaften
- Einblicke ins Ticketsystem



## Beschreibung

- IT Service Management Software
- Services effizient verwalten
- Prozesse automatisieren und zentralisieren
- Verwaltung von Anfragen, Vorfällen, Problemen und Aufgaben
- Wissensdatenbank und Gerätedatenbank
- Flexibel Konfiguration für unterschiedliche Einsatzszenarien

# Leistungsumfang

- Folgende Prozesse können abgebildet werden:
  - Incident-Management
  - Service Request-Management
  - IT-Asset-Management
  - Knowledge-Management

# Kernfunktionen der Prozesse

- Ticketsystem
  - abrufen von E-Mails aus einem E-Mail-Postfach
  - E-Mail-Filter
  - Verwaltung der Anfragen in Teams
  - Vordefinierte Prioritäten, Status und Typen zur Klassifikation von Anfragen
  - Erstellen von Antwortvorlagen und Ticketvorlagen
  - Automatisierung einfacher Vorgänge
  - Erstellen eigener dynamischer Felder
- Gerätedatenbank
- Wissensdatenbank (FAQ)

## Leistungen des LUIS

- Betriebsverantwortung, Administration und Datensicherung
- Support bei Störungen und Anfragen ([support@luis.uni-hannover.de](mailto:support@luis.uni-hannover.de))
- Schulungen der Key-User
- Zugriffssteuerung durch ein Rollen- und Rechtesystem
- Separater Bereich je Einrichtung im System
- Konfiguration des Bereichs anhand der Anforderungen der Key-User

## Funktionale Eigenschaften

- Eine Instanz pro OE
  - Anzahl der Teams pro OE: 5
  - Anzahl der Nutzenden pro OE: unbegrenzt
  - Auch externe Nutzende können hinzugefügt werden
- 
- Anzahl der abzurufenden Postfächer: 1
  - Es werden nur Postfächer der LUH abgerufen.
  - Maximale Größe der zu verarbeitenden E-Mails: 20MB
  - Keine direkte Weitergabe der Tickets zu anderen OE innerhalb des Systems

## Weitere Funktionale Eigenschaften

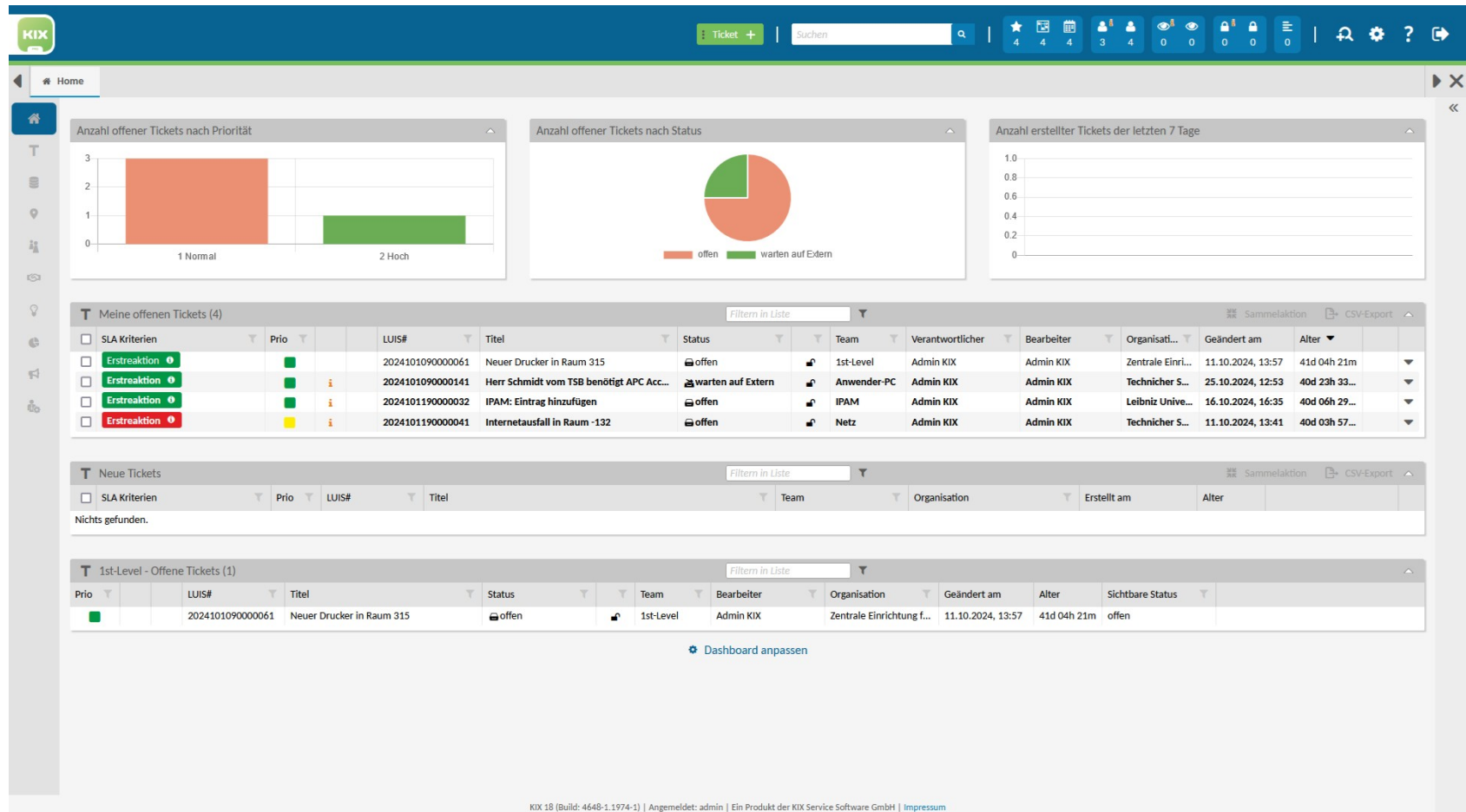
- Zugriff auf vordefinierten Assetklassen
- Zugriff auf eine FAQ-Kategorie für die Einrichtung
- Anzahl der FAQ-Einträge in der Kategorie: unbegrenzt
- Datenschutzkonformes Löschen der Tickets:
- Die Nutzung des Service ist in dem oben beschriebenen Leistungsumfang kostenfrei.



# Einblicke ins Ticketsystem

- Home Dashboard
- Suchvorlagen
- Tickets
  - Erstellen und Mailvorlagen
  - Ansicht und Antwortvorlagen
  - Bearbeiten
- CMDB
- FAQ

# Home Dashboard



# Suchvorlagen

KIX

Ticket +

Suchen

4 4 4

3 4

0 0

0 0

0

Home

Suche: Tickets

Gewählte Suchkriterien: Tickets

Suche speichern

als Standard set...

Titel

ist gleich

Team

enthalten in

1st-Level

Sichtbare Status

enthalten in

Offen

Sortierattribut:

Absteigend: ☐

Daten zurücksetzen

Suche starten

Suchergebnisse: Tickets (1)

Sammelaktion

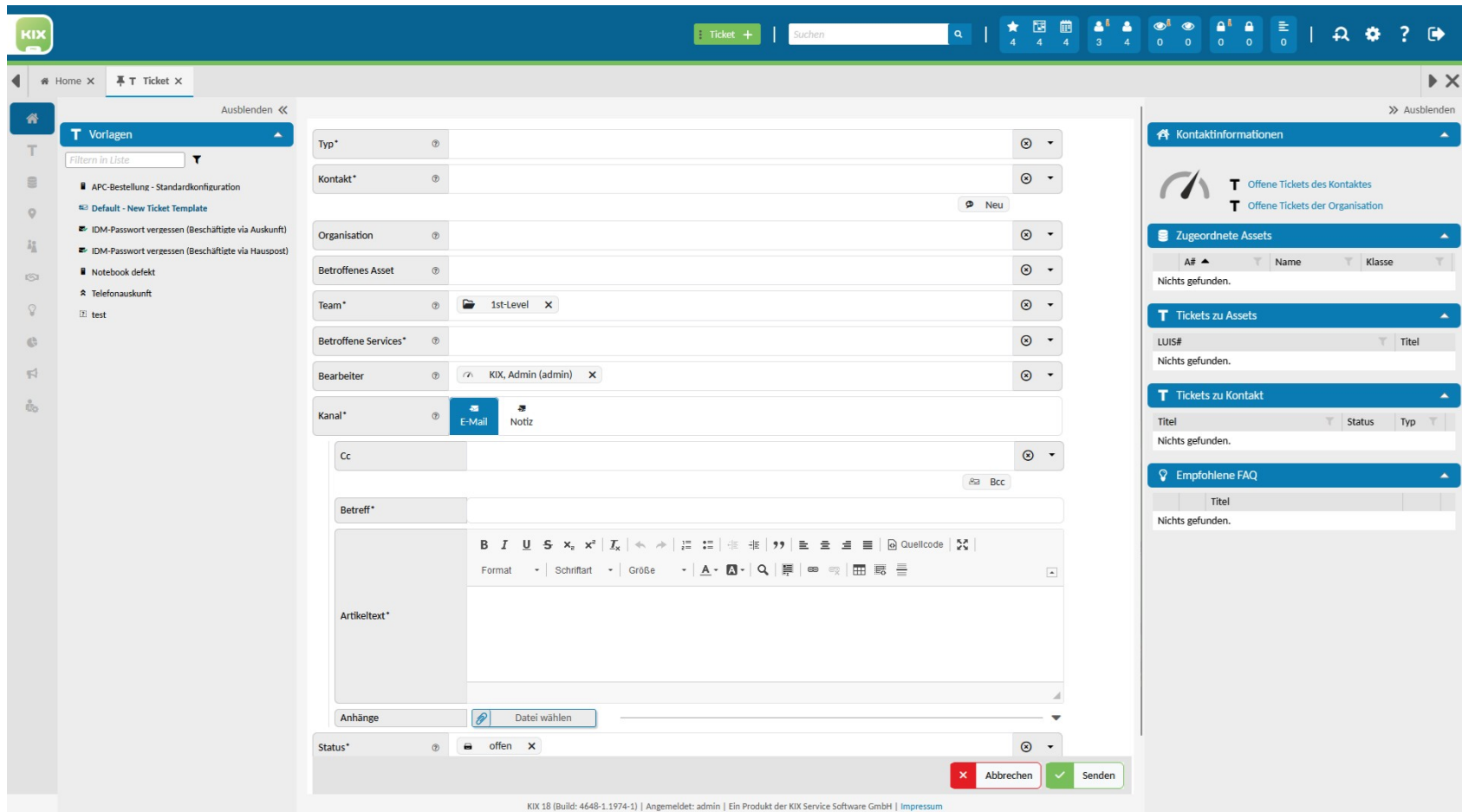
CSV-Export

<input type="checkbox"/> SLA Kriterien	Prio	LUIS#	Titel	Status	Team	Verantwortlicher	Bearbeiter	Organisation	Geändert am	Alter
<input type="checkbox"/> Erstreaktion		2024101090000061	Neuer Drucker in Raum 315	offen	1st-Level	Admin KIX	Admin KIX	Zentrale Einrichtung f...	11.10.2024, 13:57	41d 04h 25m

KIX 18 (Build: 4648-1.1974-1) | Angemeldet: admin | Ein Produkt der KIX Service Software GmbH | Impressum

# Einblicke ins Ticketsystem

- Home Dashboard
- Suchvorlagen
- Tickets
  - Erstellen und Mailvorlagen
  - Ansicht und Antwortvorlagen
  - Bearbeiten
- CMDB
- FAQ



# Ansicht Ticketinformationen

The screenshot displays the KIX ticket system interface. The top navigation bar includes a 'Ticket +' button, a search bar, and various status indicators (4, 4, 4, 3, 4, 0, 0, 0, 0). The main content area shows the ticket details for 'LUIS#2024101190000032-IPAM: Eintrag hinzufügen'. The ticket is assigned to 'Pascal Schabrat' and has a status of 'offen'. The ticket type is 'ServiceRequest' and the priority is '1 Normal'. The responsible team is 'IPAM' and the lock status is 'Frei'. The ticket was created by Admin KIX on 11.10.2024, 11:09 and last modified by Pascal Schabrat on 16.10.2024, 16:35. The communication history shows a message from Pascal Schabrat to kix18-luis-edu@luis.uni-hannover.de with the subject '[#1] IPAM: Eintrag hinzufügen'. The message content includes 'Moin', 'bitte folgenden Eintrag hinzufügen:', '130.75.111.111 server.luis', and 'Beste Grüße, Pascal Schabrat'. The right sidebar contains sections for 'Kontaktinformationen', 'Zugeordnete Assets', 'Tickets zu Assets', 'Tickets zu Kontakt', 'Empfohlene FAQ', and 'Teilaufgaben'.

# Ansicht Kommunikation

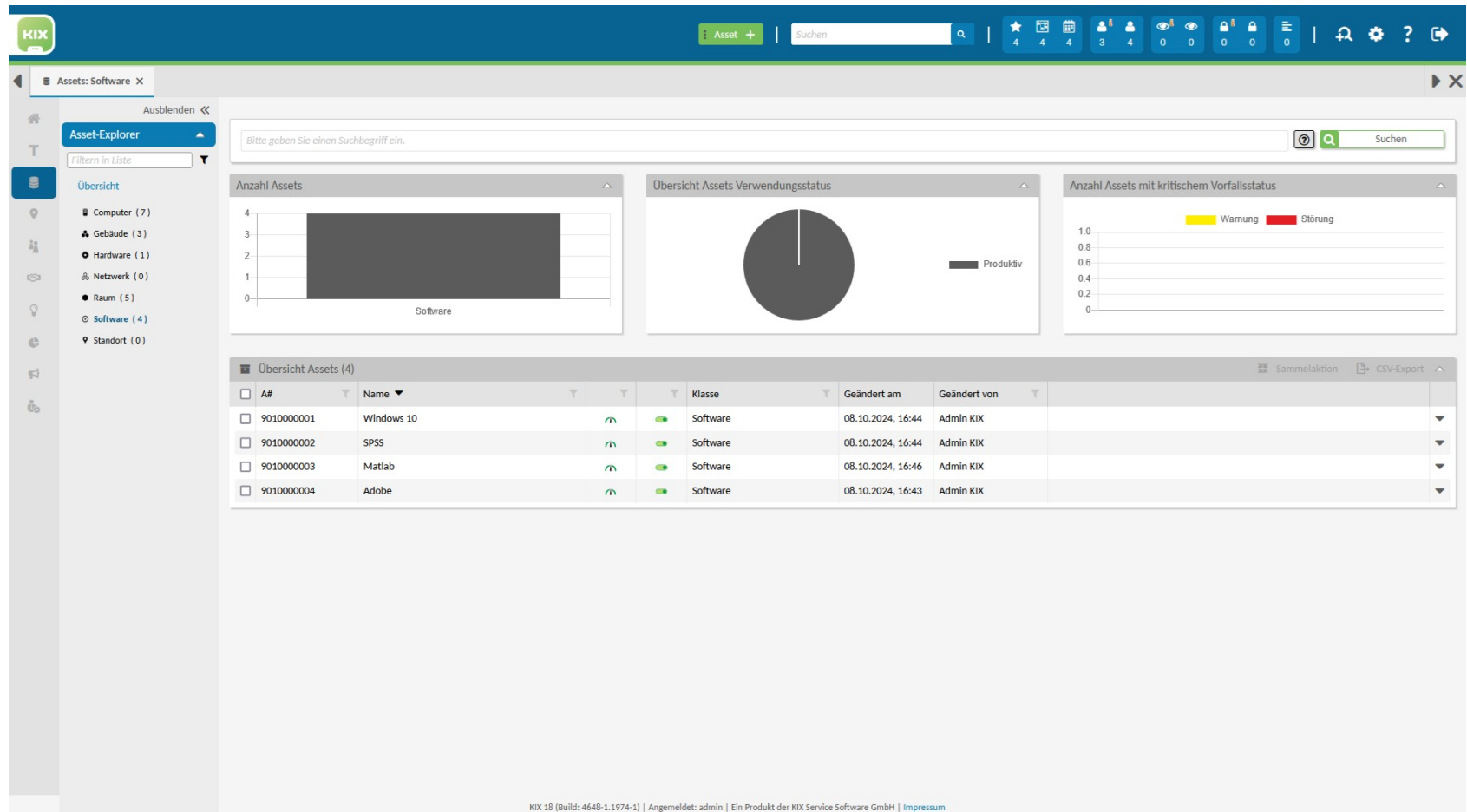
The screenshot displays the KIX ticket system interface. At the top, there's a navigation bar with a 'Ticket +' button and a search bar. Below this, a breadcrumb trail shows 'Home > T LUIS#20241011900000... > T Ticket > T Tickets'. The main content area is titled 'Kommunikationshistorie (3)' and shows a list of communication items. The first item, '[#1] IPAM: Eintrag hinzufügen', is selected and expanded, showing a message from Pascal Schabrat to kix18-luis-edu@luis.uni-hannover.de. The message content includes a greeting, a request to add an entry, and contact information for Leibniz Universität IT Services. The right sidebar contains sections for 'Kontaktinformationen' (showing Pascal Schabrat's details), 'Zugeordnete Assets', 'Tickets zu Assets', 'Tickets zu Kontakt', 'Empfohlene FAQ', and 'Teilaufgaben'. The bottom status bar indicates 'KIX 18 (Build: 4648-1.1974-1) | Angemeldet: admin | Ein Produkt der KIX Service Software GmbH | Impressum'.

# Einblicke ins Ticketsystem

- Home Dashboard
- Suchvorlagen
- Tickets
  - Erstellen und Mailvorlagen
  - Ansicht und Antwortvorlagen
  - Bearbeiten
- CMDB
- FAQ



# CMDB



# FAQ

KIX

FAQ +

Suchen

4

4

4

3

4

0

0

0

0

0

?

?

?

FAQ X

Ausblenden <<

FAQ Kategorien

Alles anzeigen

Endgeräte-Dienste (3)

Kommunikationsdienste (1)

Netzinfrastruktur (2)

Übersicht FAQ (6)

Filtern in Liste

CSV-Export

Löschen

FAQ#	Titel	Sprache	Bewertung	Kategorie	Geändert am	Geändert von
9000000001	Ticketvorlage Beschaffung Standardkonfiguration	Deutsch	★★★★★ (5)	Hardware	2024-10-08 14:2...	Admin KIX
9000000002	Nutzende des Dienstes APC-Vollservice	Deutsch		Vollservice	2024-10-10 14:3...	Pascal Schabrat
9000000003	Ricoh-Rahmenvertrag für Drucker	Deutsch		Drucker	2024-10-08 14:2...	Admin KIX
9000000004	Schalten eines Netzwerkanschlusses	Deutsch		Festnetz	2024-10-08 14:2...	Admin KIX
9000000005	Passwort vergessen - WLAN und VPN	Deutsch		WLAN	2024-10-08 14:2...	Admin KIX
9000000006	Subdomänen auf dem LUIS-Exchange-Mailsystem	Deutsch		E-Mail und Chat	2024-10-08 14:3...	Admin KIX

KIX 18 (Build: 4648-1.1974-1) | Angemeldet: admin | Ein Produkt der KIX Service Software GmbH | Impressum

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Haben Sie noch Fragen?