



Field Service 2017 Admin-Handbuch

Inhaltsverzeichnis

1. Installation des Moduls	3
2. Installation der App auf einem Mobile Device	4
3. Konfiguration	6

1. Installation des Moduls

Vorraussetzungen

- KIX Professional 17 - aktuelle Version
- Kanban-Board Installation

Paket Installation

Installieren Sie das Paket "*KIXFieldService*" mit der "*Paket-Verwaltung*" (Menü "*Admin*" Bereich "*Systemverwaltung*") oder über die Kommandozeile.

Neue Gruppe

Während der Installation wird eine neue Gruppe "*FieldService*" erzeugt. Die Gruppe bietet Zugriff zum Widget "*Kartenansicht*" in der Seitenleiste des Kanban-Board. Der Initial-Benutzer (Standard: root@localhost) hat nach der Installation Schreibrechte für diese Gruppe.

2. Installation der App auf einem Mobile Device

Die FieldService App ist eine mobile Anwendung (App) für Android-Geräte, um Daten aus KIX auf dem mobilen Endgerät für Servicetechniker offline bereitzustellen, damit sie in Umgebungen ohne Internetverbindung arbeiten können. Die Servicetechniker können mit der App die notwendigen Daten ansehen und ihre Arbeit dokumentieren. Nachdem alle Arbeiten durchgeführt wurden, kann diese Dokumentation wieder mit dem Server synchronisiert werden.

Voraussetzungen

Damit die App genutzt werden kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Ein mobiles Endgerät (Smartphone, Tablet, etc.) mit Android 4.0 oder höher.
- Eine Netzwerkverbindung zwischen mobilen Endgerät und dem KIX-Server für den Down-/Upload.

Installation der App

Die App ist nicht im Google Play Store verfügbar. Wenn Sie die App herunterladen möchten, geben Sie im Browser des mobilen Endgerätes folgende URL ein:

"http://<FQDN KIX-Server>FQDN KIX-Server/kix-web/FieldService.apk"

Öffnen Sie nach dem Download die heruntergeladene Datei: FieldService.apk.



HINWEIS

Bitte beachten Sie: In den Systemeinstellungen des Android Gerätes müssen Sie ggf. die Einstellung für die Installation von Apps "unbekannter Herkunft" anpassen.

Konfigurieren der Server URL

Damit die App mit dem KIX-Server kommunizieren kann, muss in der App die URL des KIX-Servers angegeben werden. Wenn Sie die App das erste Mal starten, werden Sie aufgefordert die Server URL einzutragen.

Beispiel: *"http://<FQDN KIX-Server>/kix/index.pl"*

Geräte-ID in KIX registrieren

Sobald die Server-URL konfiguriert wurde, zeigt die App einen Bildschirm mit einem Link "*DeviceID anzeigen*". Wenn Sie auf diesen Link tippen, wird Ihnen die Geräte-ID angezeigt.

Diese Geräte-ID muss in KIX bei dem ConfigItem, was das mobile Endgerät repräsentiert, als Attribut "Seriennummer" eingetragen sein. Diese Angabe ist wichtig, damit die mobilen Datensätze für das jeweilige mobile Endgerät erzeugt und übertragen werden können.

Bearbeiten: Config Item: 1023000004 - Klasse: Hardware
Abbrechen und Beenden

* Name:

* Verwendungsstatus:

* Vorfallsstatus:

Vendor:


Model:

Beschreibung:

Typ:

Bearbeiter:

Seriennummer:

Garantie Ablaufdatum: 

Installationsdatum:

Notiz:

Anlage: Keine Datei ausgewählt.

Übermitteln

Abbildung: ConfigItem - Attribut Seriennummer

3. Konfiguration

Wenn Sie das Paket installiert haben, können Sie bei Bedarf im Admin-Bereich/SysConfig die Standardwerte einstellen. Wählen Sie dazu die SysConfig-Gruppe "KIXFieldService". Nachdem die Seite neu geladen wurde, wählen Sie die Untergruppen "Frontend::Agent::FieldService".

Wenn Sie Einstellungen für das Modul "Kanban-Board" machen möchten, wählen Sie dazu die SysConfig-Gruppen "Kanban4KIX" und eine der Untergruppen "Frontend::Agent::KanbanView" oder "Frontend::Agent::AgentKanbanActionCommonPopup".

Eine Standard-Konfiguration ist bereits im Paket enthalten. Sie können diese nach ihren Wünschen anpassen. In den folgenden Abschnitten werden die SysConfig-Einstellungen erklärt.

Widget "Kartenansicht" in Kanban-Seitenleiste

- SysConfig-Einstellung: *Frontend::KanbanSidebarBackend###FieldServiceMap*

Frontend::KanbanSidebarBackend###FieldServiceMap

Parameter für die KanbanSidebar "Kartenansicht". Im Schlüssel "Group" stehen die relevanten Agentengruppen (getrennt durch ";"), um diese Sidebar verwenden zu können.

Schlüssel	Inhalt
Description	Show or hide the field service map sidebar ⊖
Group	FieldService ⊖
Module	Kernel::Output::HTML::KanbanSidebar::FieldService ⊖
Prio	0200 ⊖
Title	Map view ⊖ ⊕

Diese Option aktiviert das Widget "Kartenansicht" in der Seitenleiste des Kanban-Boards. Im Schlüssel "Group" stehen die Agentengruppen, getrennt durch Semikolon, die Zugriff auf das Widget haben.

Bitte beachten: Der Standardwert für diese Gruppe ist "FieldService".

Regionsangabe für Google Maps

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::Region*

<input checked="" type="checkbox"/> FieldServiceMap::Region	<input type="text" value="DE"/>
	Standardwert: DE
Bestimmt die Regionsangabe für Google Maps. Dies hat Einfluss auf das Verhalten von Funktionen wie das Ermitteln von Geolokationsdaten. Die meisten Regionsangaben sind ide... Mehr anzeigen	

Bestimmt die Regionsangabe für Google Maps. Dies hat Einfluss auf das Verhalten von Funktionen wie das Ermitteln von Geolokationsdaten. Die meisten Regionsangaben sind identisch zu den jeweiligen länderspezifischen Top-Level-Domains (siehe hierzu ISO 3166-1), aber es gibt einige Ausnahmen (z.B. "GB" statt "UK" für Großbritannien).

Bitte beachten: Diese Einstellung ist notwendig. Der Standardwert ist "DE".

Google API Schlüssel

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::GoogleApiKey*

<input checked="" type="checkbox"/>  FieldServiceMap::GoogleApiKey	
Angabe des Google API-Schlüssels. Siehe hierzu: "https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/get-api-key" für mehr Informationen	<input type="text" value="AlzaSyDrdFqU_O59SqsyqeEj-zgcoxE"/>
	Standardwert:

Hier können Sie Ihren Google-API-Schlüssel eingeben. Der Schlüssel ist notwendig, um die FieldService-Kartenansicht zu nutzen. Mehr Informationen finden Sie unter:

<https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/get-api-key>

Maximale Suchtiefe

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::MaxLinkDepth*

FieldServiceMap::MaxLinkDepth
Bestimmt, wie tief die Suche verlinkten CIs folgt, um Adresdaten zu ermitteln.
Standardwert: 3

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, wie tief die Suche nach verknüpften CIs folgt, um Adresdaten zu erhalten.

Bitte beachten: Diese Einstellung ist notwendig und der Standardwert ist "3".

Relevante CI-Klasse

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::CIClassWithAddress*

FieldServiceMap::CIClassWithAddress
Angabe der relevante CI-Klasse mit den Adresdaten.
Standardwert: Location

Diese Einstellung gibt die relevante CI-Klasse mit den Adresdaten an.

Bitte beachten: Der Standardwert ist "Location".

Relevante CI-Klassenattribute

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::CIClassWithAddressAttributes*

FieldServiceMap::CIClassWithAddressAttributes
Bestimmt die CI-Klassenattribute, welche die Adresdaten enthalten.

Diese Einstellung legt die relevanten CI-Klassenattribute fest, die Adresdaten enthalten.

Bitte beachten: Der Standardwert ist "Address".

Relevante Ansprechpartner-Attribute

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::UserAddressFields*

FieldServiceMap::UserAddressFields

Angabe der relevanten Kundenbenutzerattribute, in denen die Adressdaten enthalten sind. Diese werden als Fallback verwendet, wenn das Ticket keine verlinkten CIs besitzt oder mit diesen keine Adressdaten ermittelt werden konnten.

UserStreet	<input type="button" value="−"/>
UserZip	<input type="button" value="−"/>
UserCity	<input type="button" value="−"/>
UserCountry	<input type="button" value="−"/> <input data-bbox="1452 698 1484 743" type="button" value="+"/>

Mit dieser Einstellung legen Sie die relevanten Ansprechpartner-Attribute fest, in denen die Adressdaten enthalten sind. Diese Daten werden als Fallback verwendet, wenn ein Ticket keine verlinkten CIs hat oder wenn mit verlinkten CIs keine Adressdaten ermittelt werden konnten.

Bitte beachten: Die Standardwerte sind *"UserStreet"* , *"UserZip"* , *"UserCity"* und *"UserCountry"*.

Cache Time To Live

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::GeoLocationCacheTTL*

FieldServiceMap::GeoLocationCacheTTL

Bestimmt, wie viele Tage die Geolokalisationsdaten von Adressen im Cache erhalten bleiben.

Standardwert: 30

Diese Einstellung legt fest, wie viele Tage die Geolocation-Daten einer Adresse im Cache behalten werden.

Bitte beachten: Der Standardwert ist *"30"*.

Hervorhebung der Farben

- SysConfig-Einstellung: *FieldServiceMap::EmphasizeColor*

<input checked="" type="checkbox"/> FieldServiceMap::EmphasizeColor Bestimm die Hintergrund- und Randfarbe für die Hervorhebung von Kanban-Tickets und Marker in der Karte.		
Schlüssel	Inhalt	
Border	#005D70	<input type="button" value="⊖"/>
Fill	#00B1D5	<input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

Mit dieser Einstellung legen Sie die Füll- und Randfarbe der Kartenmarkierungen und Kanban-Tickets fest.

Bitte beachten: Der Standardwert ist blau "#00B1D5" für die Füllung und "#005D70" für den Rand.

Karteneinstellungen für Kanban-View Konfiguration

- SysConfig-Einstellung: *Frontend::Output::FilterElementPre###OutputFilterAgentFieldServiceMapSettings*

<input checked="" type="checkbox"/> Frontend::Output::FilterElementPre###OutputFilterAgentFieldServiceMapSettings Bestimmt den Outputfilter, der die Map-Einstellungen in der Kanban View Konfiguration zur Verfügung stellt. "DefaultMapCenter" kann eine Adresse oder Breiten- und Längengrad-Koordinaten sein. "DefaultZoom" sollte eine Zahl von 1 bis 18 sein.		
Schlüssel	Inhalt	
DefaultMapCenter	51.163375,10.447683	<input type="button" value="⊖"/>
DefaultZoom	6	<input type="button" value="⊖"/>
Module	Kernel::Output::HTML::OutputFilter::AgentFi	<input type="button" value="⊖"/>
Vorlagen:		
AgentKanbanViewConfiguration	1	<input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>
<input type="button" value="⊕"/>		

Diese Einstellung bestimmt den Ausgabefilter, den die Karteneinstellung in der Kanban-View Konfiguration zur Verfügung stellt. Der Wert bei "DefaultMapCenter" kann eine Adresse oder Breiten- /Längengrad-Koordinate sein. Der Wert bei "DefaultZoom" sollte eine Zahl zwischen 1 und 18 sein.

Bitte beachten: Die Standardwerte sind "51.163375 , 10.447683" (Mitte von Deutschland) und "6" für den Zoom.

Tour-Status Workflow

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::Tour###StateWorkflow*

FieldService::Tour###StateWorkflow	
Settings for state workflow of a tour. ATTENTION: do not change this as long as you know what you are doing!	
Schlüssel	Inhalt
	new,preparation
cancelled	cancelled
distributed	finished,distributed,preparation,cancelled
finished	finished
new	preparation,cancelled,new
preparation	ready for distribution,preparation,cancelled
ready for distribution	distributed,preparation,ready for distribution,c

Diese Einstellung definiert den Zustandsablauf einer Außendiensttour.

Bitte beachten: Nur ändern, wenn Sie sicher sind, was Sie tun.

MobileDataSet: Maximum Leerlauf-Zeit

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSet###Directory*

FieldService::MobileDataSet###MaxIdleTime	
The maximum idle time (in seconds) in the app. Default: 30min	
	<input type="text" value="1800"/>
Standardwert: 1800	

Diese Einstellung legt die maximale Leerlaufzeit in der FieldService-App fest. Wenn der Nutzer innerhalb dieser Zeit nicht in der App arbeitet, meldet die App den Nutzer ab.

Der Standardwert ist 1800 Sekunden (30 Minuten).

MobileDataSet: Ausgabeverzeichnis

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSet###Directory*

FieldService::MobileDataSet###Directory
 The output directory for mobile data set preparation. <OTRS_CONFIG_Home>/var/Mobile
Standardwert: <OTRS_CONFIG_Home>/var/MobileDataSet

Diese Einstellung gibt das Ausgabeverzeichnis an, in dem die MDS-Daten erzeugt werden.

Bitte beachten: Nur ändern, wenn Sie sicher sind, was Sie tun.

MobileDataSet: Enthaltene Anhänge

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSet###IncludeAttachments*

FieldService::MobileDataSet###IncludeAttachments
 Defines whether the object attachment should be included in the mobile data set by default. Key = ObjectType, Value = 1 if attachments should be included.

	Schlüssel	Inhalt	
	FAQ	1	<input type="button" value="−"/>
	ITSMConfigItem	1	<input type="button" value="−"/>
	Ticket	1	<input type="button" value="−"/> <input type="button" value="⊕"/>

Diese Einstellung definiert die Voreinstellung für Anhänge der Objekte, die in einer Tour enthalten sind. Sie können diese Einstellung im Dialog beim Erzeugen einer Tour überschreiben.

MobileDataSet: Enthaltene verknüpfte Objekte

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSet###IncludeLinkedObjects*

<input checked="" type="checkbox"/> FieldService::MobileDataSet###IncludeLinkedObjects Defines whether the directly linked objects should be included in the mobile data set by default. Key = ObjectType, Value = 1 if attachments should be included.		
Schlüssel	Inhalt	
FAQ	1	<input type="button" value="−"/>
ITSMConfigItem	1	<input type="button" value="−"/>
Ticket	1	<input type="button" value="−"/> <input type="button" value="⊕"/>

Diese Einstellung definiert die Voreinstellung für direkt verknüpfte Objekte, die in einer Tour enthalten sind. Sie können diese Einstellung im Dialog beim Erzeugen einer Tour überschreiben.

MobileDataSet: Geräte-ID Attribute

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSets###CIAttributeDeviceID*

<input checked="" type="checkbox"/> FieldService::MobileDataSet###CIAttributeDeviceID The CI attribute that represents the ID of the mobile device. This will also be used for the encryption of the mobile data set.	
Standardwert: SerialNumber	<input type="text" value="SerialNumber"/>

Diese Einstellung legt das CI-Attribut fest, das die ID des mobilen Endgerätes enthält. Der Standardwert ist "SerialNumber".

MobileDataSet: Typ des Eintrages in der Tickethistorie für neue, synchronisierte Artikel

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSet###HistoryType*

<input checked="" type="checkbox"/> FieldService::MobileDataSet###HistoryType Defines the history type for for the created articles during the sync process.	
Standardwert: AddNote	<input type="text" value="AddNote"/>

Diese Einstellung legt den Typ des entsprechenden Historie-Eintrags fest, wenn ein neuer Artikel vom mobilen Endgerät mit dem Server synchronisiert wird. Der Standardwert ist "AddNote".

MobileDataSet: Kommentar des Eintrages in der Tickethistorie für neue, synchronisierte Artikel

- SysConfig-Einstellung: *FieldService::MobileDataSet###HistoryComment*

<input checked="" type="checkbox"/> FieldService::MobileDataSet###HistoryComment Defines the history comment for the created articles during the sync process. Standardwert: <i>synchronized article from mobile device</i>	<code>synchronized article from mobile devic</code>
--	---

Diese Einstellung legt den Kommentar eines Historie-Eintrages fest, wenn ein neuer Artikel vom mobilen Endgerät mit dem Server synchronisiert wird. Der Standardwert ist "*synchronized article from mobile device*".