

## KEIN SYSTEM IST EINE INSEL

Der Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Informationssystemen ist im Servicealltag immer wieder erforderlich. Die Erweiterungsfunktion KIX Connect erweitert die Grundfunktionen von KIX Pro. KIX wird dabei nicht nur Nutzer von Daten anderer Systeme, sondern gleichzeitig Datenlieferant für das jeweilige IT-System. In Kombination mit dem Generic Interface können Wartungs- und Serviceanfragen zwischen verschiedenen Systemen effizient ausgetauscht und für den Anwender schneller gelöst werden.



## VORTEILE

- › Die Erweiterungsfunktion ermöglicht eine einfache und zügige Integration von KIX in heterogene IT-Umgebungen.
- › Eine passgenaue Einbindung der Serviceabläufe durch umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten.
- › Die Erweiterungsfunktion ist individuell an die Anforderungen Ihrer Geschäftsprozesse anpassbar.
- › Eine Statusänderung in Ihrem KIX legt automatisch ein neues Ticket in einem anderen System an.

**Kurz gesagt: Mit KIX Connect bekommen Sie Effizienz und Zeitersparnis in Ihren Arbeitsabläufen.**

## FUNKTIONEN

- › Die Bereitstellung von Schnittstellen zum Datenaustausch mit Fremdsystemen.
- › Eine Mitlieferung von Webservices (Backends), welche weitgehend vorkonfiguriert sind.

### Backend 1: KIX2JIRA

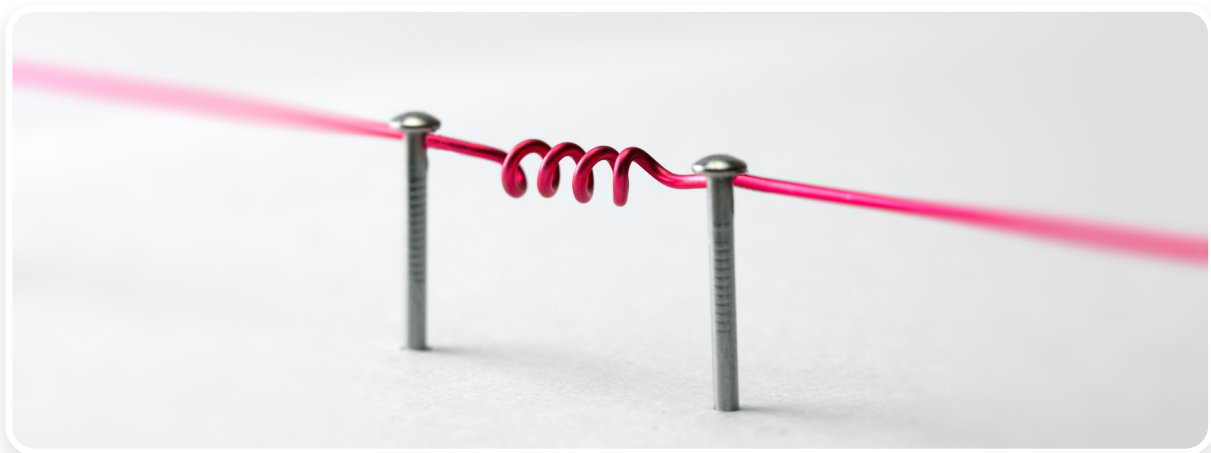
- › Die Anlage von einem Jira-Issue bei der Ticketerstellung.
- › Die Anlage eines Kommentars an einem bestehenden Jira-Issue bei einer Artikelerstellung.
- › Das Anhängen von Dateien an einem bestehenden Jira-Issue bei einer Artikelerstellung.

### Backend 2: KIX2i-doit

- › Die CI-Daten (ConfigItems) aus i-doit werden in Echtzeit in KIX Pro angezeigt und können Tickets zugewiesen werden.
- › Die Darstellung der Asset-Informationen erfolgt im KIX in einem Seitenelement, welches sowohl im Agentenfrontend, als auch im Kundenfrontend genutzt werden kann.
- › Alle Informationen der Assets bleiben im i-doit erhalten, da KIX Pro diese lediglich über Verlinkungen abrufen.

### Backend 3: KIX2KIX

- › Die Anlage eines externen Tickets bei der Ticketerstellung.
- › Die Anlage von Artikeln am externen Ticket bei Artikelerstellung samt Anlagen.
- › Eine Visualisierung der Daten aus den externen Backends kann über ein Seitenelement im KIX eingestellt werden.



## EINSATZSZENARIO

Stellt sich die Störung als Software-Bug heraus, kann direkt im Jira ein Fehlerreport angelegt werden. Eine Statusänderung veranlasst in Ihrem KIX, dass ein Ticket im Jira angelegt wird. Dadurch können schnell und einfach Informationen an die Softwareentwicklung weitergegeben werden. KIX Connect zeigt dem Servicemitarbeiter den aktuellen Bearbeitungsstand im Jira an.