

KEIN SYSTEM IST EINE INSEL

Der Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Informationssystemen ist im Servicealltag immer wieder erforderlich. Das Zusatzmodul KIX Connect erweitert die Grundfunktionen von KIX Pro. KIX wird dabei nicht nur Nutzer von Daten anderer Systeme, sondern gleichzeitig Daten-Lieferant 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

- › Einfache und zügige Integration von KIX in heterogene IT-Umgebungen.
- › Passgenaue Einbindung der Serviceabläufe durch umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten.
- › 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

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

Backend 1: KIX2JIRA

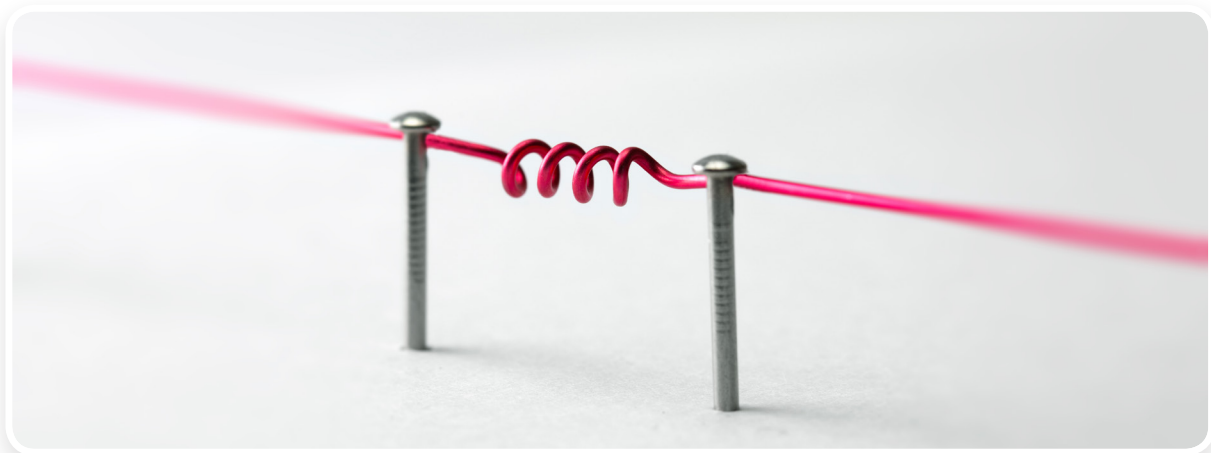
- › Anlage von einem Jira-Issue bei Ticketerstellung.
- › Anlage eines Kommentars an einem bestehenden Jira-Issue bei Artikelerstellung.
- › Anhängen von Dateien an einem bestehenden Jira-Issue bei Artikelerstellung.

Backend 2: KIX2i-doit

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

Backend 3: KIX2KIX

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



HÄUFIGES 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.