



### KEIN SYSTEM IST EINE INSEL

Der Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Informationssystemen ist im Servicealltag immer wieder erforderlich.

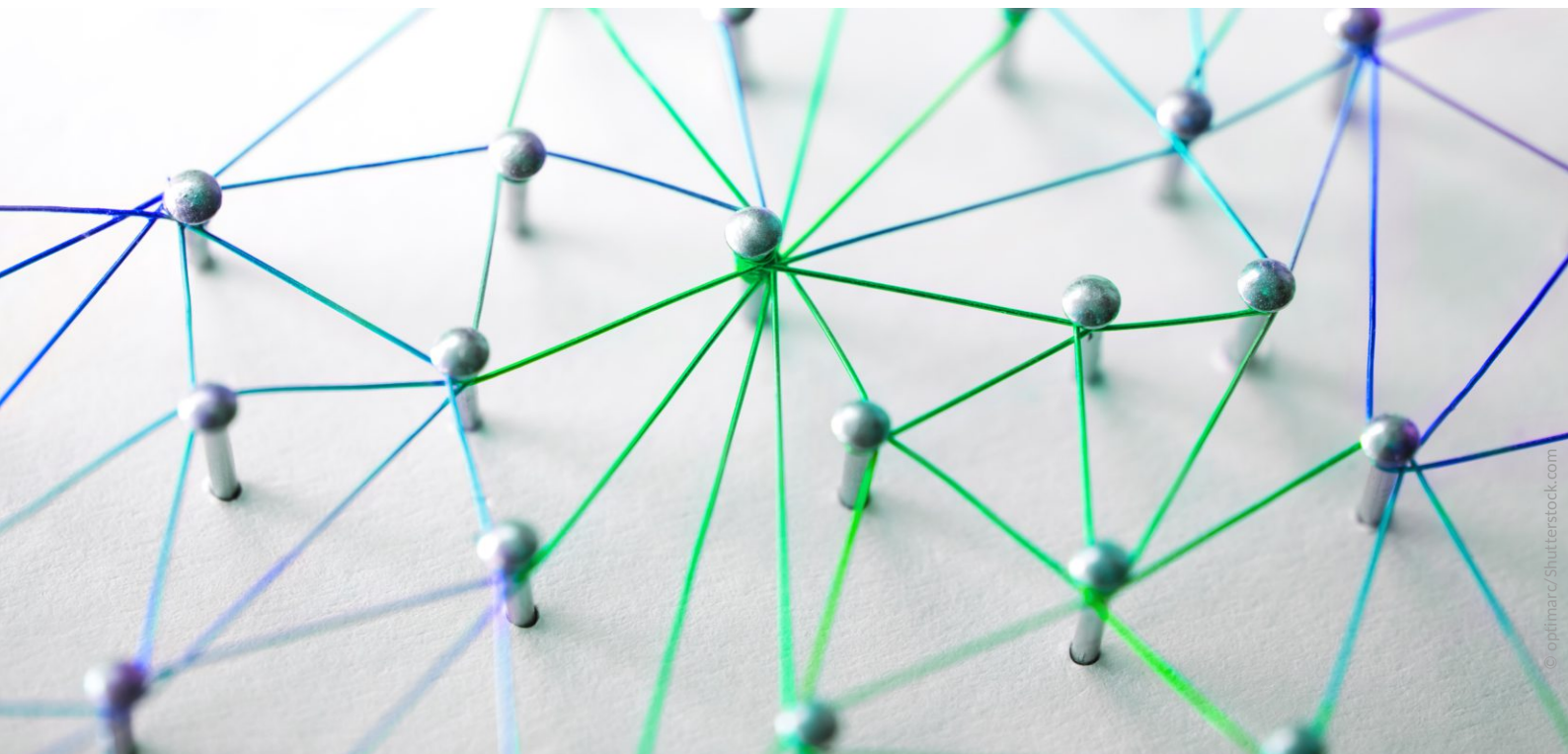
Das Zusatzmodul KIX Connect erweitert die Grundfunktionen von KIX Pro, indem KIX nicht nur Nutzer von Daten anderer Systeme ist, sondern gleichzeitig zum Erzeuger von Daten für die jeweiligen Systeme wird. In Kombination mit dem Generic Interface können so Wartungs- oder Serviceanfragen zwischen verschiedenen Systemen effizient ausgetauscht und für den Anwender schneller gelöst werden.



### VORTEILE

- Stabilisierung Ihres Systems durch passgenaue 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: Effizienz und Zeitersparnis in den Arbeitsabläufen**



© optimarc/Shutterstock.com



## FUNKTIONEN

- Bereitstellung von Schnittstellen zum Datenaustausch mit Fremdsystemen
- Webservices (Backends), welche weitgehend vorkonfiguriert sind, werden mitgeliefert

### Backend KIX2JIRA

- Anlage von Jira-Issue bei Ticketerstellung
- Anlage eines Kommentars an einen bestehenden Jira-Issue bei Artikelerstellung
- Anhängen von Dateien an einen bestehenden Jira-Issue bei Artikelerstellung

### Backend 2: KIX2i-doit

- Die CI-Daten aus i-doit werden in Echtzeit im KIX Pro angezeigt und können Tickets zugewiesen werden
- Die Darstellung der CI-Infodaten erfolgt in der KIX Sidebar, welche 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 abrufft

### 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 die KIX Sidebar implementiert werden



## HÄUFIGES EINSATZSZENARIO

Eine Statusänderung veranlasst in Ihrem KIX, dass ein Ticket in einem anderen System angelegt wird. Stellt sich eine Störung im Servicemanagement als Software-Bug heraus, kann direkt in Jira ein Fehlerreport angelegt werden. KIX Connect zeigt dem Servicemitarbeiter den aktuellen Bearbeitungsstatus im Jira an und ermöglicht es, Informationen an die Softwareentwicklung weiterzureichen.



### EIN PRODUKT DER CAPE IT GMBH

Schönherrstraße 8 | 09113 Chemnitz | info@cape-it.de  
Fon: +49 371 27095-620 | Fax: +49 371 27095-625  
www.cape-it.de



## FUNKTIONEN

- Bereitstellung von Schnittstellen zum Datenaustausch mit Fremdsystemen
- Webservices (Backends), welche weitgehend vorkonfiguriert sind, werden mitgeliefert

### Backend KIX2JIRA

- Anlage von Jira-Issue bei Ticketerstellung
- Anlage eines Kommentars an einen bestehenden Jira-Issue bei Artikelerstellung
- Anhängen von Dateien an einen bestehenden Jira-Issue bei Artikelerstellung

### Backend 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 die KIX Sidebar implementiert werden



## HÄUFIGES EINSATZSZENARIO

Eine Statusänderung veranlasst in Ihrem KIX, dass ein Ticket in einem anderen System angelegt wird. Stellt sich eine Störung im Servicemanagement als Software-Bug heraus, kann direkt in Jira ein Fehlerreport angelegt werden. KIX Connect zeigt dem Servicemitarbeiter den aktuellen Bearbeitungsstatus im Jira an und ermöglicht es, Informationen an die Softwareentwicklung weiterzureichen.

