



	KIX START	KIX PRO	KIX START	KIX PRO	KIX CLOUD
<b>Grundfunktionen</b>					
Bearbeitung von Störungen, Beschwerden, Anfragen	✓	✓	✓	✓	✓
Verwaltung von Geräten / Assets in der KIX Gerätedatenbank	✓	✓	✓	✓	✓
Nutzung individueller Felder für zusätzliche Informationen – z.B. für die Nutzung in Ticketdialogen	✓	✓	✓	✓	✓
Einbindung von Sidebars für mehr Funktionalität	✓	✓	✓	✓	✓
Wissensdatenbank / FAQ	✓	✓	✓	✓	✓
Integriertes Berichtswesen / Reporting	✓	✓	–	–	–
Bereitstellung von Dashboards	✓	✓	✓	✓	✓
Mehrsprachigkeit	✓	✓	✓	✓	✓
Konfigurierbares Meldeformular für Webseitenintegration	–	–	✓	✓	✓
Self Service Portal für Kunden und Mitarbeiter	✓	✓	–	✓	✓
<b>Tickets</b>					
Abbildung des Auftragsmanagements – für interne Nutzer sowie externe Dienstleister und Lieferanten	✓	✓	✓	✓	✓
Nutzung von Gesprächsleitfäden – für die Ticketerstellung im Agentenportal und Self Service Portal	–	✓	✓ (vereinfacht)	✓ (vereinfacht)	✓ (vereinfacht)
Flexible Benachrichtigungsfunktionen – in Abhängigkeit zum Ticketstatus	–	✓	✓	✓	✓
Bearbeitung von Flächenstörungen	–	✓	–	–	–
Durchsuchen von Dateianhängen	–	✓	–	–	–
Bereitstellung von Berechnungsfunktionen in und mit individuellen Feldern	–	✓	–	–	–
Automatisches Leeren von individuellen Feldern ist konfigurierbar	–	✓	✓	✓	✓
Abbildung von Genehmigungsprozessen – wie Urlaub, Bestellung, Freigabe etc. inkl. Vorlagennutzung	✓ (vereinfacht)	✓	–	✓	✓
Umfassendes Prozessmanagement – bspw. beim Onboarding neuer Mitarbeiter	–	✓	–	–	–
Verwendung von Textbausteinen – Inline	–	–	✓	✓	✓
Verwendung von Textbausteinen – Sidebar	✓	✓	–	–	–
Nutzung von einfachen Checklisten	✓	✓	✓	✓	✓
Konfiguration von strukturierten Checklisten – mehrere Checklisten pro Ticket hinterlegbar	–	–	✓	✓	✓
Anzeige der Tickets im KIX Kalender	–	✓	✓	✓	✓
<b>ITIL-Unterstützung</b>					
Incident Management	✓	✓	✓	✓	✓
Problem Management	✓	✓	✓	✓	✓
Request Fulfillment	✓	✓	✓	✓	✓
Event Management	✓	✓	✓	✓	✓
Change Management	✓	✓	–	✓	✓
Access Management	✓	✓	✓	✓	✓
Service Asset und Configuration Management	✓	✓	✓	✓	✓
Knowledge Management	✓	✓	✓	✓	✓
Financial Management IT-Service	–	✓	–	–	–
Information Security Management	–	✓	–	–	–
Service Reporting	–	✓	–	–	–
Service Catalog Management	✓	✓	–	✓	✓
Service Level Management	✓	✓	–	–	–
Vorkonfigurierte ITIL-Prozesse	–	(✓)*	–	–	–
<b>Gerätedatenbank (CMDB) / Assetverwaltung</b>					
Einsatz für mittlere und große IT-Umgebungen	–	✓	–	✓	✓
Optimierte Geräte-Datenbank – Performanz	–	✓	✓	✓	✓
Exploreransicht für Geräte / Assets	–	✓	✓	✓	✓
Integration Remote-Management-Tools, Skripting	–	✓	–	–	–
Unbegrenzte Anzahl von Geräte-Klassen konfigurierbar	✓	✓	✓	✓	✓
Funktion Verknüpfungsgraph – zur Abbildung von Abhängigkeiten zwischen mehreren Geräten / Assets	✓	✓	–	–	–
Changebericht zu ungeplanten Änderungen an Geräten / Assets	–	✓	–	–	–
<b>Self Service Portal</b>					
Erstellung von Tickets, Nachverfolgung des jeweiligen Bearbeitungsstands	✓	✓	–	✓	✓
Anzeige von FAQ und Geräte-Informationen	✓	✓	–	✓	✓
Einbindung eines Formulars zur Ticketerstellung in externe Kunden-Webportale	–	✓	✓	✓	✓
<b>Zusatzmodule und Erweiterungen</b>					
Ticketmanagement per KANBAN Board	–	(✓)*	Personal	Personal	Personal
Bereitstellung KPI-Dashboards	–	(✓)*	–	–	–
Planung und Durchführung von Wartungs- / Instandhaltungsmaßnahmen	–	(✓)*	–	–	–
Dokumentation von Wartungs- / Instandhaltungsmaßnahmen	–	(✓)*	–	–	–
Anonymisierung von Archiv-Daten	–	(✓)*	–	✓	✓
Inventarisierung (Automatisierte Geräte-Inventarisierung)	–	(✓)*	–	–	–
Vorkonfigurierte ITSM Standard Workflows	–	(✓)*	–	–	–
Telefonie-Integration (CTI)	–	(✓)*	–	–	–
Arbeitszeiterfassung an Tickets (einfach)	✓	(✓)*	–	✓	✓
Security Management durch Anbindung ISMS-Tool verinice.PRO der Firma SerNet	–	(✓)*	–	–	–
Vielfältige Erweiterungsmöglichkeit über kundenspezifische Erweiterungen	✓	✓	–	–	–
Anbindung von Drittsystemen – Standardkonfiguration für Webservices	–	(✓)*	–	–	–
Offlinefähige App zur Ticketbearbeitung (Field Agent App)	–	–	(✓)*	(✓)*	(✓)*
<b>Übergreifende Konfigurationsmöglichkeiten</b>					
Anpassung von Menü-Bezeichnungen	✓	✓	✓	✓	✓
Voll funktionale REST-Schnittstelle	–	–	✓	✓	✓
Feingranulares Berechtigungskonzept – Mandantenfähigkeit	–	–	✓	✓	✓
Konfigurierbarkeit aller Dialoge und Screens	–	–	✓	✓	✓
Trennung von Mandanten	–	✓	✓	✓	✓
Frei konfigurierbare Makros – Generic Agents	nur für Tickets	nur für Tickets	✓ (vereinfacht)	✓	✓
Umfassende Import- und Exportmöglichkeiten	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Infrastruktur und Login</b>					
Getrennte Installation von Frontend- und Backendserver möglich	–	–	✓	✓	✓
Authentifizierung via AD- und LDAP-Anbindung	✓	✓	✓	✓	✓
Synchronisation der Nutzer und Kontaktdaten aus AD und LDAP	–	✓	–	✓	✓
Möglichkeit Single-Sign-On	✓	✓	–	–	–
<b>Pflege und Services</b>					
Support-Hotline – E-Mail und Telefon	–	✓	–	✓	✓
Admin-Standard-Training 1x pro Jahr inkl.	–	✓	–	✓	✓
Unterstützung durch das KIX Forum	✓	✓	✓	✓	✓

\* Kostenpflichtige Erweiterung

✓ ... zertifiziert durch Serveil