



	KIX START	KIX PRO	KIX START	KIX PRO	KIX CLOUD
Grundfunktionen					
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	✓	✓	–	✓	✓
Tickets					
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	–	✓	–	✓ (ohne Graph)	✓ (ohne Graph)
Verwendung von Textbausteinen	✓	✓	✓	✓	✓
Individuelle Konfiguration von Ticketaktionen	–	–	–	✓	✓
Nutzung von einfachen Checklisten	✓	✓	✓	✓	✓
Konfiguration von strukturierten Checklisten – mehrere Checklisten pro Ticket hinterlegbar	–	–	✓	✓	✓
Anzeige der Tickets im KIX Kalender	–	✓	✓	✓	✓
ITIL®-Unterstützung					
Incident Management	✓	✓	✓	✓	✓
Problem Management	✓	✓	✓	✓	✓
Service Request Management	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoring & Event Management	✓	✓	✓	✓	✓
Change Enablement	✓	✓	–	✓	✓
Relationship Management	–	–	–	✓	✓
Service Configuration Management	✓	✓	✓	✓	✓
Knowledge Management	✓	✓	✓	✓	✓
Service Financial Management	–	✓	–	✓	✓
Information Security Management	–	✓	–	✓	✓
Measurement & Reporting Management	–	✓	✓	✓	✓
Service Catalogue Management	✓	✓	–	✓	✓
Service Level Management	✓	✓	✓	✓	✓
Service Continuity Management	–	✓	–	✓	✓
Supplier Management	–	–	–	✓	✓
Vorkonfigurierte ITIL® v3 Workflows & Berichte	–	(✓)*	–	–	–
Vorkonfigurierte ITIL® 4 Workflows & Berichte	–	–	–	(✓)*	(✓)*
Gerätedatenbank (CMDB) / Assetverwaltung					
Einsatz für mittlere und große IT-Umgebungen	–	✓	–	✓	✓
Optimierte Geräte-Datenbank – Performanz	–	✓	✓	✓	✓
Exploreransicht für Geräte / Assets	–	✓	✓	✓	✓
Umfassende Versionierung der Geräte / Assets inkl. Versionsvergleich	✓	✓	✓	✓	✓
Unbegrenzte Anzahl von Geräte-Klassen konfigurierbar	✓	✓	✓	✓	✓
Funktion Verknüpfungsglyph – zur Abbildung von Abhängigkeiten zwischen mehreren Geräten / Assets	✓	✓	–	✓	✓
Business Impact Analyse für Assets & Services	–	–	–	✓	✓
Self Service Portal					
Erstellung von Tickets, Nachverfolgung des jeweiligen Bearbeitungsstands	✓	✓	–	✓	✓
Anzeige von FAQ und Geräte-Informationen	✓	✓	–	✓	✓
Einbindung eines Formulars zur Ticketerstellung in externe Kunden-Webportale	–	✓	✓	✓	✓
Zusatzmodule und Erweiterungen					
Ticketmanagement per KANBAN Board	–	(✓)*	Personal	Personal	Personal
Bereitstellung KPI-Dashboards	–	(✓)*	–	–	–
Planung und Durchführung von Wartungs- / Instandhaltungsmaßnahmen	–	(✓)*	–	✓ (vereinfacht)	✓ (vereinfacht)
Dokumentation von Wartungs- / Instandhaltungsmaßnahmen	–	(✓)*	–	–	–
Anonymisierung von Archiv-Daten	–	(✓)*	–	✓	✓
Inventarisierung (Automatisierte Geräte-Inventarisierung)	–	(✓)*	–	(✓)*	(✓)*
Vorkonfigurierte ITSM Workflows (ITIL-Unterstützung)	–	(✓)*	–	(✓)*	(✓)*
Telefonie-Integration (CTI)	–	(✓)*	–	–	–
Arbeitszeiterfassung an Tickets	✓ (vereinfacht)	(✓)*	–	✓ (vereinfacht)	✓ (vereinfacht)
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)	–	–	✓	✓	✓
Übergreifende Konfigurationsmöglichkeiten					
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	✓	✓	✓	✓	✓
Infrastruktur und Login					
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	✓	✓	–	–	–
Pflege und Services					
Support-Hotline – E-Mail und Telefon	–	✓	–	✓	✓
Teilnahme-Rabatt für das KIX Pro Administrator-Training	–	✓	–	✓	✓
Unterstützung durch das KIX Forum	✓	✓	✓	✓	✓

✓ ... zertifiziert durch **SERVIEW**

* Kostenpflichtige Erweiterung