



Grundfunktionen	Beschreibung		
Incident Management	<ul style="list-style-type: none"> + Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen und Betriebsstörungen durch den Servicedesk und Helpdesk + Verwendung von Ticketvorlagen zur effizienten Erfassung der Meldungen 	ohne Vorlagen	✓
Change Management	<ul style="list-style-type: none"> + Integriertes Prozessmanagement mit flexiblen Genehmigungsworkflows für Bestellungen, Freigaben, Urlaubsanträge oder auch Onboarding 	ohne Prozessmanagement	✓
Services und Serviceverträge	<ul style="list-style-type: none"> + Verwalten von Services und SLAs (Service Level Agreement) + Management von Serviceverträgen mit Kunden, Lieferanten und Dienstleistern + Bereitstellung von Servicekatalogen 	-	✓
Problem Management	<ul style="list-style-type: none"> + Identifizierung und Analysieren von Problemen, Erfassung von Known Errors und Bereitstellung von Workarounds 	mit Einschränkungen	✓
Asset Management	<ul style="list-style-type: none"> + Verwaltung von Software, Hardware, Lizenzen, Verträgen sowie Inventar und Standorten in der KIX Asset Datenbank + Umfassende Versionierung der Assets inkl. Versionsvergleich + Integrierter Verknüpfungsgraph zur Abbildung von Abhängigkeiten zwischen mehreren Assets und Durchführung von Impact-Analysen 	ohne Verknüpfungsgraph	✓
Wissensdatenbank/FAQ	<ul style="list-style-type: none"> + Verwaltung und Bereitstellung von Wissensbeiträgen im Agentenportal und Self Service Portal + Die Verknüpfung mit Tickets und Assets ermöglicht eine schnelle Weitergabe von Informationen wie Wartungsanleitungen, Troubleshooting oder auch Anweisungen / Verordnungen 	✓	✓
Individualisierung/ Erweiterbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> + Verwendung individueller Felder zur Erfassung zusätzlicher Informationen bspw. an Tickets, Kontakten oder Organisationen + Einbindung von Sidebars für mehr Funktionalität 	mit Einschränkungen	✓
Einsatz von Dashboards	<ul style="list-style-type: none"> + Nutzung und Verwaltung von Dashboards zur Überwachung der Tickets und Assets + Integration neuer Widgets auf Basis eigener Suchvorlagen und Berichte 	mit Einschränkungen	✓
Integriertes Reporting	<ul style="list-style-type: none"> + Umfassendes Berichtsmodul mit individuell anpassbaren Auswertungen über KPIs, Laufzeiten und SLA-Erfüllung 	mit Einschränkungen, nur CSV- & JSONFormat	✓
Kanban Board	<ul style="list-style-type: none"> + Anzeige der Tickets im Kanban Board zum strukturierten Überblick über alle anstehenden Aufgaben 	nur persönliches Board	persönliches und Team-Board
Ticket-Kalender	<ul style="list-style-type: none"> + Anzeige der Tickets im KIX Kalender für ein optimiertes Zeitmanagement 	nur persönlicher Kalender	✓
Mehrsprachigkeit	<ul style="list-style-type: none"> + KIX wird mit 2 Sprachen (Englisch, Deutsch) ausgeliefert + Weitere Sprachen können individuell ergänzt werden 	✓	✓
Revisionsicherheit	<ul style="list-style-type: none"> + Alle Änderungen an Tickets und Assets werden historisiert und sind jederzeit abrufbar 	✓	✓
Anonymisierung von Ticket	<ul style="list-style-type: none"> + Automatisierte Jobs erlauben die Datenschutz-konforme Anonymisierung spezifischer Ticketfelder 	-	✓
API Integration	<ul style="list-style-type: none"> + Voll umfängliche offene REST-API zum schnellen und einfachen Datenaustausch aller Vorgänge und Objekte 	✓	✓
Self Service Portal	<ul style="list-style-type: none"> + Das 24/7-Portal für Kunden und Mitarbeiter + Eigenständige, unkomplizierte Meldung von Tickets und Nachverfolgung der jeweiligen Bearbeitungsstände + Zugriff auf die Wissensdatenbank (FAQ), um bekannte Lösungen und Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden + Anzeige der Assets, die dem Nutzer zugewiesen sind 	-	✓
Integration in Webseiten	<ul style="list-style-type: none"> + Einbindung eines konfigurierbaren Formulars für die schnelle Erfassung von Tickets in externen Webportalen wie Intranets 	✓	✓
Automatische Ticketerstellung	<ul style="list-style-type: none"> + Neben der manuellen Erfassung von Tickets erlaubt KIX die Erstellung von Tickets per Email, Jobs und per Datenimport über die KIX REST-API 	mit Einschränkungen	✓
Aktionen und Benachrichtigungen	<ul style="list-style-type: none"> Eventbasierte Automatisierungen mit vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten für: + Ticket-Benachrichtigungen + Ticket- und Artikelaktionen + Zeit- und ereignisbasierte Jobs und Aktionen 	mit Einschränkungen	✓
Tickets: Gesprächsleitfäden	<ul style="list-style-type: none"> + Konfiguration von Fragebögen zur strukturierten Erfassung von Störungsmeldungen + Ermöglicht die punktuelle Anzeige von Lösungshilfen im Helpdesk 	✓	✓
Tickets: Textbausteine und Checklisten	<ul style="list-style-type: none"> + Vorgefertigte Textbausteine zur schnellen Verwendung + Nutzung von strukturierten Checklisten, z.B. zur Abbildung von Aufgabenlisten 	✓	✓

ZERTIFIZIERTE ITIL® 4 PRACTICES MIT KIX PRO 18 (SERVIEW CERTIFIED TOOL)



- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| ✓ Incident Management | ✓ Service Financial Management |
| ✓ Problem Management | ✓ Information Security Management |
| ✓ Service Request Management | ✓ Measurement & Reporting Management |
| ✓ Monitoring & Event Management | ✓ Service Catalogue Management |
| ✓ Change Enablement | ✓ Service Level Management |
| ✓ Relationship Management | ✓ Service Continuity Management |
| ✓ Service Configuration Management | ✓ Supplier Management |
| ✓ Knowledge Management | |

Zusatzmodule und Erweiterungen	Beschreibung		
Connect Database	<ul style="list-style-type: none"> + Einbindung und Import von Daten aus externen Softwaresystemen ins KIX via Datenbank-Zugriff 	-	kostenpflichtiges Zusatzmodul
Connect Baramundi	<ul style="list-style-type: none"> + Einbindung und Import von Assetdaten aus der baramundi Management Suite (baramundi software AG) 	-	kostenpflichtiges Zusatzmodul
Connect opsi	<ul style="list-style-type: none"> + Einbindung und Import von Assetdaten aus der Client Management Software opsi (uib GmbH) 	-	kostenpflichtiges Zusatzmodul
Connect Webservices	<ul style="list-style-type: none"> + Bidirektionaler Datenaustausch zwischen KIX und externen Softwaresystemen per Webservice (JSON) 	-	kostenpflichtiges Zusatzmodul
ITIL Practices	<ul style="list-style-type: none"> + Umfangreiche ITIL® 4 Status-Workflows direkt aus der Projektpraxis, sofort einsetzbar (u.a. Incident, Changes, Problem, Service Request) + Zusätzlich bringt das Paket zahlreiche ITIL 4-Berichte sowie neue Assetklassen für Projekte und Verträge mit 	-	kostenpflichtiges Zusatzmodul
Field Agent App	<ul style="list-style-type: none"> + Serviceaufträge online und offline erstellen und bearbeiten + Weitere Funktionen: Nutzung Checklisten, Hinterlegen von Fotos und Arbeitsberichten, automatische Zeitmessung 	-	kostenfreies Zusatzmodul
Infrastruktur und Login	Beschreibung		
Unterstützung verteilter Systeme	<ul style="list-style-type: none"> + Zur effizienten Lastverteilung wird eine getrennte Installation von Frontend- und Backendserver unterstützt 	✓	✓
LDAP/AD Authentifizierung	<ul style="list-style-type: none"> + Die zentrale Nutzerverwaltung kann im eigenem LDAP/AD-Server erfolgen und wird bei jeder Anmeldung des Nutzers abgeglichen 	✓	✓
LDAP/AD Synchronisation	<ul style="list-style-type: none"> + Die zentrale Nutzerverwaltung kann im eigenem LDAP/AD-Server erfolgen + Automatisierte periodische Synchronisation der Nutzer- und Kontaktdaten aus dem LDAP/(AD) Active Directory ins KIX + Bei Anmeldung des Nutzers wird auf diese Daten zugegriffen 	-	✓
Single-Sign-On	<ul style="list-style-type: none"> + Verwendung Single-Sign-On Authentifizierung mit Kerberos 	-	✓
Pflege & Services	Beschreibung		
Support	<ul style="list-style-type: none"> + Unterstützung durch Support-Hotline (E-Mail, Telefon) 	-	✓
Forum	<ul style="list-style-type: none"> + Unterstützung durch Forum 	✓	✓
KIX Pro Administrator-Training	<ul style="list-style-type: none"> + Teilnahme-Rabatt für das KIX Pro Standard Administrator-Training 	-	(✓)