





























KIX PRODUKTVERGLEICH

				 
	Version 17		Version 18	
GRUNDFUNKTIONEN				
Bearbeitung von Störungen, Beschwerden, Anfragen	✓	✓	✓	✓
Verwaltung von Geräten / Assets in der KIX Gerätedatenbank	✓	✓	✓	✓
Nutzung individueller Felder für zusätzliche Informationen bspw. für die Nutzung in Ticketdialogen z.B. Tickets	✓	✓	✓	✓
Einbindung von Sidebars für mehr Funktionalität	✓	✓	✓	✓
Wissensdatenbank / FAQ	✓	✓	✓	✓
Integriertes Berichtswesen / Reporting	✓	✓		
Bereitstellung von Dashboards	✓	✓	✓	✓
Mehrsprachigkeit	✓	✓	✓	✓
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		✓		in vereinfachter Form über Checklisten
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	in vereinfachter Form	✓		✓
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		✓	✓	✓
ITIL-UNTERSTÜTZUNG				
Incident Management	✓	Zertifiziert durch Serview	✓	✓
Problem Management	✓	Zertifiziert durch Serview	mit Konfiguration	mit Konfiguration
Request Fulfillment	✓	Zertifiziert durch Serview	✓	✓
Event Management	✓	Zertifiziert durch Serview	✓	✓
Change Management	✓	Zertifiziert durch Serview		
Access Management	✓	Zertifiziert durch Serview	✓	✓
Service Asset und Configuration Management	✓	Zertifiziert durch Serview	✓	✓
Knowledge Management	✓	Zertifiziert durch Serview	✓	✓



				 
	Version 17		Version 18	
Financial Management IT-Service		Zertifiziert durch Serview		
Information Security Management		Zertifiziert durch Serview		
Service Reporting		Zertifiziert durch Serview		
Service Catalog Management	✓	Zertifiziert durch Serview		
Service Level Management	✓	Zertifiziert durch Serview		✓
Vorkonfigurierte ITIL-Prozesse		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
GERÄTEDATENBANK (CMDB)/ASSETVERWALTUNG				
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		✓		
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		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion	Personal Kanban	Personal Kanban
Bereitstellung KPI-Dashboards		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Planung und Durchführung von Wartungs- / Instandhaltungsmaßnahmen, Dokumentation der Tätigkeiten		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Anonymisierung von Archiv-Daten		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		✓
Inventarisierung (Automatisierte Geräte-Inventarisierung)		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Vorkonfigurierte ITSM Standard Workflows		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Telefonie-Integration (CTI)		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Arbeitszeiterfassung an Tickets (einfach)	✓	kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Security Management durch Anbindung ISMS-Tool verinice.PRO der Firma SerNet		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
Vielfältige Erweiterungsmöglichkeit über kundenspezifische Erweiterungen	✓	✓		✓
Anbindung von Drittsystemen Standardkonfiguration für Webservices		kostenpflichtige Erweiterungsfunktion		
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	✓	✓



				 
	Version 17		Version 18	
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				
Admin-Standard-Training 1x/ Jahr inkl.				
Unterstützung durch das KIX Forum	