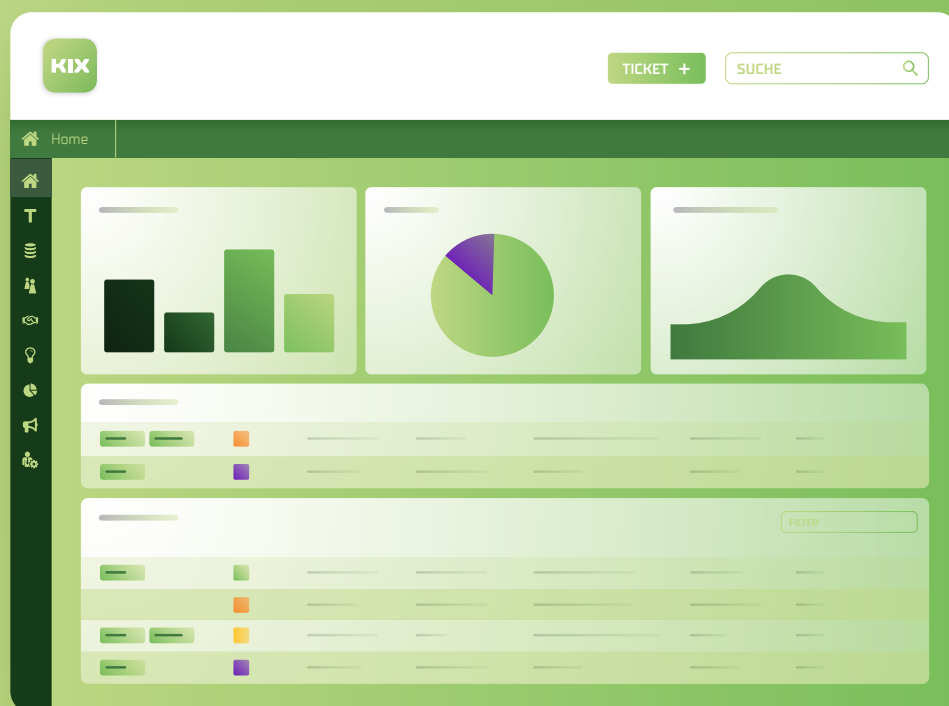


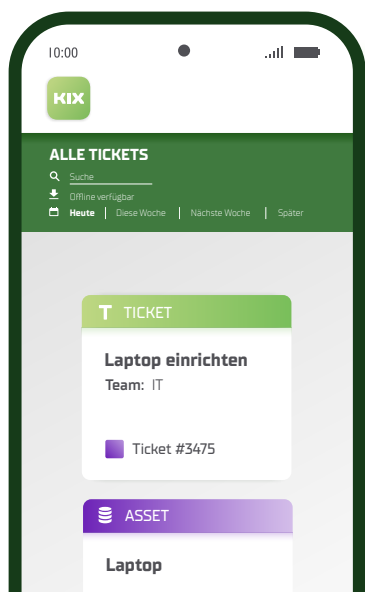
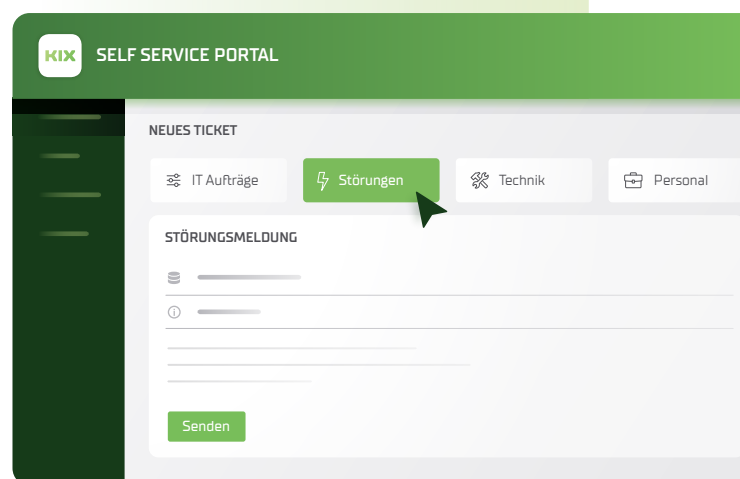
Bestes Service Management für beste Service-Teams

KIX ist die Open Source Service Management Software für Ihren IT-Helpdesk, technischen Kundendienst und allgemeinen Kundensupport.



Von ITSM bis ESM: Funktionsstärke als Standard

Von der schlanken Helpdesk-Lösung über klassisches ITSM bis hin zu abteilungsübergreifendem Enterprise Service Management: Mit KIX lassen sich einfache, aber auch sehr komplexe Serviceanforderungen professionell abbilden.



Standard-Funktionen:

- ✓ Ticket System
- ✓ Asset Management
- ✓ Self Service Portal
- ✓ Knowledge-Management
- ✓ FAQ
- ✓ Reporting
- ✓ Dashboards

Erweiterte Funktionen:

- ✓ Wartungsplanung
- ✓ mobiles Field Service Management
- ✓ ITIL Practices



Das Gesamtpaket von KIX lässt sich kaum übertreffen. Smarte Funktionen, nützliche optionale Erweiterungen, intuitive Bedienung, Open Source – **genau so muss ein modernes IT-Service-Management-System aussehen.**

Olaf Ruddigkeit
Leiter User Services

HZDR
HELMHOLTZ ZENTRUM
DRESDEN ROSENDOERF

Maximale Konnektivität für Ihre IT-Landschaft

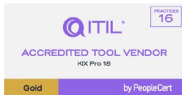
Im KIX-Adminbereich ist so ziemlich alles konfigurierbar und nach Ihren individuellen Bedürfnissen anpassbar (no-code/low-code Ansatz). Darüber hinaus bieten unsere Connect Add-ons sowie eine gut dokumentierte REST-API maximale Konnektivität für Ihre IT-Systemlandschaft.



KIX – Einmal alles in zwei Minuten



Unser Kollege Richard aus dem Support ist ein echter KIX-Profi. In unserem Youtube-Video erklärt er die Vorzüge und Anwendungsbeispiele von KIX. Einfach den QR-Code scannen und los geht's!



ITIL® 4 konformes Service Management per Knopfdruck

Sie arbeiten nach ITIL® oder planen es für die Zukunft? Prima! Kombinieren Sie das führende Framework zur Implementierung erfolgreicher IT-Services mit der führenden Open Source ITSM-Lösung.

KIX unterstützt über 16 ITIL® 4 Practices, wie beispielsweise:

- ✓ Monitoring & Event
- ✓ Incident / Service Request
- ✓ Problem / Service Catalogue
- ✓ Service Level
- ✓ Service Continuity

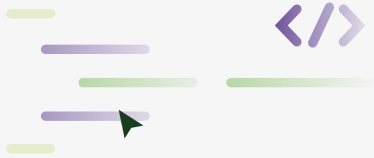


Aktuell stellen wir von KIX 17 auf KIX 18 um und freuen uns darauf, dass wir damit neue Prozesse umsetzen **und unsere Qualität bei der Bearbeitung von Kundenanliegen weiter verbessern können.**

Falk Scholtz
Team Leader Helpdesk



Open Source als Grundprinzip



Von Beginn an setzen wir bei KIX sehr erfolgreich auf Open Source Technologie. Der KIX-Quellcode ist jederzeit frei verfügbar. Im Vergleich zu Closed Source Lösungen profitieren unsere Kunden von einem ausgezeichneten Customizing und leichter Auditierbarkeit. Weitere Vorteile für KIX-Kunden sind zudem die Wahlfreiheit bei Lieferanten und Dienstleistern, geringere Betriebskosten sowie eine hohe Softwarequalität.

On-Prem oder Cloud? Warum nicht beides!

Egal, ob Sie in Ihrer IT-Strategie auf On-Prem oder Cloud setzen – mit KIX sind Sie bei der Wahl des passenden Nutzungsmodells völlig frei. Die KIX Cloud punktet durch höchste Performance und Sicherheitsstandards auf ausgewählten DE-Servern. KIX On-Prem ist für viele Kunden interessant, die ihre Daten auf eigenen Servern halten wollen und gleichzeitig viel Wert auf Flexibilität und Anpassbarkeit legen.

Support – vor Ort, mit Bestnoten!

Wir wissen, wie IT-Support läuft. Mit unseren erfahrenen Teams in Software-Entwicklung, Consulting, Produktmanagement, Testing & Support bieten wir Ihnen maximale Leistung. Übrigens – von über 300 befragten Kunden bewerten über 97% unseren Support mit gut bis sehr gut. An den übrigen drei Prozent arbeiten wir!

97 %



MEHR INFOS & KIX TESTEN?

Unser Team steht bereit!



+49 371 270 956 20
info@kixdesk.com

kixdesk.com

KIX
SERVICE SOFTWARE

ITIL® 4 & KIX

Das Powerteam für Ihre IT

Kombinieren Sie das führende Framework zur Implementierung erfolgreicher IT-Services mit einer der führenden Open Source ITSM Lösungen.

The screenshot displays the KIX ITSM interface for a specific ticket. At the top, there is a header with the KIX logo, a 'TICKET +' button, and a search bar labeled 'SUCHE'. Below the header, the ticket details are shown for 'Ticket #143589'. The main content area is divided into two columns. The left column contains fields for 'SYMPTOME', 'URSACHEN', 'WORKAROUND', 'LÖSUNGSBESCHREIBUNG', and 'BEARBEITUNGSSTAND'. The 'BEARBEITUNGSSTAND' field shows a progress bar at 75% and a '✓ SPEICHERN' button. The right column contains a 'Kontakt' section with a user profile picture, a 'Zugeordnete Assets' section, and an 'Empfohlene FAQs' section. A sidebar on the left contains navigation icons for home, tickets, and other functions.

LÖSUNG AKZEPTIEREN ✓

The screenshot shows the KIX SELF SERVICE PORTAL interface. At the top, there is a header with the KIX logo and the text 'SELF SERVICE PORTAL'. Below the header, there is a '+ NEUES TICKET' button. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'NEUES TICKET' section with a search bar and a list of categories: 'IT Aufträge', 'Störungen', 'Technik', and 'Persönlich'. The right column contains a 'STÖRUNGSMELDUNG' section with a search bar and a list of categories: 'IT Aufträge', 'Störungen', 'Technik', and 'Persönlich'. The interface is designed for users to create new tickets or report issues.

TICKET +

5

Gründe warum Ihr Unternehmen nach ITIL® 4 arbeiten sollte

1

Erfolgsprobierte Arbeitsweisen schnell nutzen

Laufen Ihre IT-Prozesse manchmal alles andere als reibungslos? Mit ITIL® 4 definieren Sie die für Ihre Organisation am besten passenden Abläufe anhand von erfolgserprobten Best Practices und setzen diese zügig um.

2

Einheitliches Verständnis für die Rolle/Ziele der IT aufbauen

Kennen Sie den Spruch? „Keine Ahnung warum das die IT schon wieder so gemacht hat...“. ITIL® 4 unterstützt den Aufbau eines gemeinsamen und einheitlichen Verständnisses für IT-Arbeitsweisen und Service-Abläufe im IT-Team und im gesamten Unternehmen.

3

IT-Finzen bewusst managen

Eine funktionierende IT sollte kein Selbstzweck sein. Die bewusste betriebswirtschaftliche Planung, Umsetzung und Kontrolle von IT ist entscheidender Faktor für den Erfolg von professionellen IT-Abteilungen und Unternehmen. ITIL® 4 bietet geeignete Lösungsvorschläge für ein erfolgreiches Management Ihrer IT-Finzen.

4

ISO 27001 Audits leichter meistern

Die Zahl, der nach ISO 27001 zertifizierten Unternehmen steigt stetig. Betreiber Kritischer Infrastrukturen sind sogar zur Zertifizierung verpflichtet. Eine ITIL orientierte Arbeitsweise in Kombination mit einem standardisierten IT-Service Management erleichtert die aufwändigen Audits nachweislich und führt zu Kosten- und Zeiteinsparungen.

5

Flexibilität und Zukunftsfähigkeit erhöhen

Durch die hohe Flexibilität unterstützt ITIL® 4 ein agiles IT-Service Management in Unternehmen und Institutionen. Das Framework kann dadurch wichtiger Wegbereiter und Leitfaden für die Digitale Transformation und Zukunftsfähigkeit von serviceorientierten Organisationen sein.

FAQ

ASSETS

TICKETS

STATUS
In Arbeit

OFFENE TICKETS
136

+

TICKET #3472

ZUSAMMENFASSUNG

🏢 Organisation 🛠️ Störung 🟡 Priorität

VERANTWORTLICHKEITEN



BEARBEITUNGSSTAND

75 %

ZEITPLANUNG

🕒 0:45 h Zeitbuchung 📅 1:00 h Planned Effort



KIX hat die Herausforderung in der Kategorie ‚Service Management Version IV‘ angenommen und sich den über 700 CERTIFIEDTOOL-Kriterien erfolgreich gestellt. Mit CERTIFIEDTOOL schaffen wir Transparenz und Vergleichbarkeit auf dem Softwaremarkt für Best Management Practices. Wir gratulieren ganz herzlich zu 16 erreichten Practices!



Michael Kresse

Position
CEO SERVIEU GmbH

FÜR IHR UMFASSENDES IT SERVICE MANAGEMENT

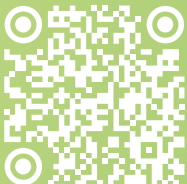
16 ITIL® 4 Practices



Im KIX ITIL Add-on enthalten



Konfigurierbar



KIX & ITIL® 4 AUF YOUTUBE

**8 ITIL Practices
in 8 Minuten mit KIX**



KIX & ITIL® 4

Die häufigsten Fragen

Können wir nach Aktivierung des ITIL Add-ons gleich starten?

Ja, sofort nach Aktivierung des Add-ons sind die ITIL-Basis-Einstellungen aktiv und können genutzt werden.

Kann KIX unsere IT-Infrastruktur in der Assetdatenbank ITIL-konform abbilden?

KIX bietet Standardkategorien für IT-Equipment, die per Konfiguration erweitert werden können. Per Datenbank oder REST-Schnittstelle lassen sich Ihre Assetdaten direkt übernehmen.

Gibt es ein spezielles Anwendertraining für das ITIL Add-on?

Das Add-on ist sehr anwenderfreundlich und nahezu selbsterklärend entwickelt. Sollte Trainingsbedarf bestehen, unterstützen wir gerne.

Kann ich meine Service Aufträge auch ohne KIX ITIL-konform bearbeiten?

Ja klar, ...aber: Die ITIL-orientierte Arbeitsweise mit KIX bietet neben der Prozessstandardisierung auch standardisierte Berichte. Zudem ermöglicht KIX eine konsequente Verknüpfung aller relevanten Informationen innerhalb von Service-Vorgängen. Dadurch wird Ihre IT ohne große Aufwände auditfähig.

Welche Zusatzkosten kommen auf uns zu?

In KIX kann man bereits für wenige Euro pro Monat je Service-Mitarbeiter nach ITIL-zertifizierten Abläufen arbeiten. Für detaillierte Preise sprechen Sie bitte unsere Berater an.

Mein Unternehmen arbeitet bisher nicht nach ITIL, plant dies aber in Zukunft. Könnt Ihr uns dahingehend beraten?

Wir sind selbst keine ITIL-Consultants, sondern Softwarehersteller. Wir arbeiten aber eng mit mehreren namhaften ITIL-Consultants und Zertifizierungsanbietern zusammen, die wir gerne empfehlen.

MEHR INFOS & KIX MIT ITIL® 4 TESTEN?

Unser Team steht bereit!



+49 371 270 956 20
info@kixdesk.com

www.kixdesk.com

KIX
SERVICE SOFTWARE