



## DATENSCHUTZ EINFACH UND ZUVERLÄSSIG GEWÄHRLEISTEN

Mit Inkrafttreten der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) wurden die Regelungen zum Datenschutz in der EU vereinheitlicht. Diese Datenschutzregeln gelten in erster Linie für personenbezogene Daten. Hierunter fallen Informationen, die auf eine natürliche Person bezogen werden können, wie Namen und Anschriften. Doch auch IP-Adressen können einen indirekten Bezug ergeben.

Ein Ausweg ist die Anonymisierung der Daten. Allerdings müssen Unternehmen darauf achten, dass sich die Informationen nicht wieder herstellen lassen, also niemand eine Re-Identifizierung vornehmen kann. Im Service Management betrifft dies unter anderem die Anonymisierung von Ticketdaten, wobei beispielsweise die Beschreibung der gemeldeten Fälle weiterhin für interne Auswertungen oder das Wissensmanagement nutzbar sein sollen.

Mit der Erweiterungsfunktion können Sie in KIX Pro Daten automatisiert und zuverlässig anonymisieren. Mithilfe verschiedener Einstellungsmöglichkeiten bestimmen Sie den Zeitpunkt und den Umfang der Ausführung.

TICKETID	ALTER	TITEL	BEARBEITER	VERANTWORTLICHER	KUNDENNAME	STATUS	SERVICE ZEIT	REAKTIONSZEIT	AKTUALISIERUNGSZEIT
202002255000121	7 d 18 h	Drucker ohne Funktion	nicht zugeordnet	nicht zugeordnet	Frank Helm	neu	0 m	0 m	0 m
202002255000112	7 d 18 h	Zugangskarte aushändigen	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	neu	0 m	0 m	0 m
202002255000103	7 d 18 h	Arbeitsplatz einrichten	Simone Meier	Max Müller	Matthew Bellamy	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000078	7 d 18 h	Einweisung in KIX Professio...	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	in Bearbeitung	0 m	0 m	0 m
202002255000069	7 d 18 h	AD-Berechtigungen ändern	Nina Heinrich	Max Müller	Matthew Bellamy	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000051	7 d 18 h	Hardware aushändigen	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000041	7 d 18 h	Einstellung: [MA-Kürzel] ...	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	in Bearbeitung	-104 h 44 m	-104 h 44 m	0 m
202002255000032	7 d 18 h	Drucker defekt	Hans Oldorf	Max Müller	Alexander Müller	in Bearbeitung	0 m	0 m	0 m
202002255000023	7 d 18 h	Drucker	Max Müller	Max Müller	Claire Egan	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000014	7 d 19 h	Drucker	Max Müller	Max Müller	Claire Egan	in Bearbeitung	-105 h 4 m	-105 h 4 m	0 m
202002195000081	13 d 23 h	Arbeitsplatz einrichten	Nina Heinrich	Nina Heinrich	Alexander Müller	offen	0 m	0 m	0 m
202002195000053	13 d 23 h	Einweisung in KIX Professio...	Simone Meier	Max Müller	Alexander Müller	in Bearbeitung	0 m	0 m	0 m
202002195000044	13 d 23 h	AD-Berechtigungen ändern	Max Müller	Max Müller	Alexander Müller	offen	0 m	0 m	0 m
202002195000035	13 d 23 h	Hardware aushändigen	Hans Oldorf	Hans Oldorf	Alexander Müller	offen	0 m	0 m	0 m
202002195000026	13 d 23 h	Allgemeine Anfrage	Hans Oldorf	Hans Oldorf	Alexander Müller	warten auf Erinnerung	0 m	0 m	0 m

Serviceaufträge vor der Anonymisierung.

TICKETID	ALTER	TITEL	BEARBEITER	VERANTWORTLICHER	KUNDENNAME	STATUS	SERVICE ZEIT	REAKTIONSZEIT	AKTUALISIERUNGSZEIT
202002255000121	7 d 18 h	Drucker ohne Funktion	nicht zugeordnet	nicht zugeordnet	Frank Helm	neu	0 m	0 m	0 m
202002255000112	7 d 18 h	Zugangskarte aushändigen	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	neu	0 m	0 m	0 m
202002255000103	7 d 18 h	Arbeitsplatz einrichten	Simone Meier	Max Müller	Matthew Bellamy	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000078	7 d 18 h	Einweisung in KIX Professio...	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	in Bearbeitung	0 m	0 m	0 m
202002255000069	7 d 18 h	AD-Berechtigungen ändern	** Anonymus **	Max Müller	Matthew Bellamy	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000051	7 d 18 h	Hardware aushändigen	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000041	7 d 18 h	Einstellung: [MA-Kürzel] ...	Max Müller	Max Müller	Matthew Bellamy	in Bearbeitung	-104 h 44 m	-104 h 44 m	0 m
202002255000032	7 d 18 h	Drucker defekt	Hans Oldorf	Max Müller	Alexander Müller	in Bearbeitung	0 m	0 m	0 m
202002255000023	7 d 18 h	Drucker	Max Müller	Max Müller	Claire Egan	offen	0 m	0 m	0 m
202002255000014	7 d 19 h	Drucker	Max Müller	Max Müller	Claire Egan	in Bearbeitung	-105 h 4 m	-105 h 4 m	0 m
202002195000081	13 d 23 h	Arbeitsplatz einrichten	** Anonymus **	** Anonymus **	Alexander Müller	offen	0 m	0 m	0 m
202002195000053	13 d 23 h	Einweisung in KIX Professio...	Simone Meier	Max Müller	Alexander Müller	in Bearbeitung	0 m	0 m	0 m
202002195000044	13 d 23 h	AD-Berechtigungen ändern	Max Müller	Max Müller	Alexander Müller	offen	0 m	0 m	0 m
202002195000035	13 d 23 h	Hardware aushändigen	Hans Oldorf	Hans Oldorf	Alexander Müller	offen	0 m	0 m	0 m
202002195000026	13 d 23 h	Allgemeine Anfrage	Hans Oldorf	Hans Oldorf	Alexander Müller	warten auf Erinnerung	0 m	0 m	0 m

Serviceaufträge nach erfolgreicher Anonymisierung.





## VORTEILE

- › Die DSGVO wird erfüllt - einfach und automatisiert.
- › Die Anonymisierung ist differenziert einstellbar durch umfangreiche Konfigurationsparameter.
- › Die Anonymisierung läuft im Hintergrund ab - Sie steuern ganz bequem wann und wie genau diese erfolgt.

**Kurz gesagt: Die perfekte Unterstützung zur Erfüllung rechtlicher Rahmenbedingung.**

## FUNKTIONEN

- › Die Anonymisierung von Daten der Servicemitarbeiter sowie Ihrer Kunden ist möglich. Dabei werden definierte Daten aus der Historie ebenfalls anonymisiert.
- › Die Erweiterungsfunktion ermöglicht eine einfache Administration der Einstellungen (beispielsweise von Tickets, die älter als 6 Monate sind und deren Status „geschlossen“ ist).
- › Durch umfangreiche Konfigurationsoptionen ist die Anonymisierung auch für zusätzliche innerbetriebliche Datenschutzregeln einsetzbar.
- › Sobald der Ansprechpartner vom Automatismus anonymisiert wurde, werden diese Tickets nicht mehr im Self Service Portal angezeigt.
- › Eine Re-Identifizierung von Personen ist nicht möglich.