



# KIX Pro

## KIX 18 Administration

Stand: 08.04.2020



## Inhaltsverzeichnis

1	Hinweis zur Nutzung des Handbuchs	2
2	Die Nutzerverwaltung	3
2.1	Nutzer .....	3
2.1.1	LDAP/AD Synchronisation .....	3
3	Haftungsausschluss KIX Pro	9



# 1 Hinweis zur Nutzung des Handbuchs

Im Zuge von Transparenz und effizienten Handhaben werden in diesem Handbuch ausschließlich KIX Pro spezifische Einstellungen und Anwendungen erläutert.

Sämtliche Grundfunktionen entnehmen Sie bitte dem Handbuch für KIX Start.

## 2 Die Nutzerverwaltung

### 2.1 Nutzer

#### 2.1.1 LDAP/AD Synchronisation

##### **Nutzeranmeldung via LDAP**

Nutzer können sich im Kundenportal sowie im Agentenportal mit ihren LDAP/AD-Logindaten einloggen. Dafür ist die Anpassung einiger SysConfig-Schlüssel notwendig.

**⚠ Achtung**

Passwortänderungen für Nutzerlogins erfolgen hierbei ausschließlich via LDAP. Anpassungen im KIX sind nicht wirksam.

##### **Voraussetzung**

- Ein in der Infrastruktur korrekt konfigurierter und laufender LDAP-/AD-Server.

##### **Konfiguration**

- LDAP/AD-Authentifizierungsschlüssel:

AuthModule	Kernel::System::Auth::LDAP	LDAP-Authentifizierung festlegen
AuthModule::LDAP::Host	ldap.meinUnternehmen.de	Hostname oder IP-Adresse des LDAP/AD-Servers
AuthModule::LDAP::BaseDN	cn=kix,cn=user, dc=meinUnternehmen,dc=d e	Unterverzeichnisstruktur zu den Nutzereinträgen (LDIF-Syntax).
AuthModule::LDAP::UID	uid=username,ou=user, dc=meinUnternehmen,dc=d e	Unterverzeichnisstruktur zur UserID



AuthModule::LDAP::Parameters	<pre>{   "port": "7389",   "timeout": "10",   "async": "0",   "version": "3" }</pre>	LDAP/AD-Parameter für das Authentifizierungsmodul
------------------------------	--	---

- Für jeden Nutzer müssen die Daten angepasst werden.

Ein Beispiel:

```
'AuthModule'          => 'Kernel::System::Auth::LDAP',
'AuthModule::LDAP::Host'      => 'lion.intra.cape-it.de',
'AuthModule::LDAP::BaseDN'   => 'dc=cape-it,dc=de',
'AuthModule::LDAP::UID'      => 'uid',
'AuthModule::LDAP::Params' => {
  port    => 7389,
  timeout => 10,
  async   => 0,
  version => 3,
},
'AuthSyncModule'          => 'Kernel::System::Auth::Sync::LDAP',
'AuthSyncModule::LDAP::Host'      => 'lion.intra.cape-it.de',
'AuthSyncModule::LDAP::BaseDN'   => 'dc=cape-it,dc=de',
'AuthSyncModule::LDAP::UID'      => 'uid',
'AuthSyncModule::LDAP::Die'      => 0,
'AuthSyncModule::LDAP::Params' => {
  port    => 7389,
  timeout => 10,
  async   => 0,
  version => 3,
},
'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncAttributeRolesDefinition' => {
  'gidNumber' => {
    5001 => {
      'Superuser' => 1,
    },
  },
},
'AuthSyncModule::LDAP::UserSyncMap' => {
  UserFirstname => 'givenName',
  UserLastname  => 'surname',
  UserEmail     => 'mail',
  UserLogin     => 'uid',
},
```

- Alternativ können Sie die Konfiguration in der Config.pm anpassen. Dazu benötigen Sie jedoch Konsolen-Zugriff. Wir empfehlen den Weg über die SysConfig-Schlüssel.

## **Sync via LDAP**

Es ist möglich, die Kontakt- und Nutzerdatenbasis in Ihrem KIX mit Daten aus dem LDAP/der Active Directory zu befüllen. Die Daten dienen zur Verwendung als

- Kontakte im Ticket- und Asset-Bereich
- Kundennutzer ("User" mit "IsCustomer")
- Agentennutzer ("User" mit "IsAgent")

Der Abgleich der Daten erfolgt automatisch und periodisch und kann via der GUI ausgelöst werden.

### **Voraussetzung**

- Ein in der Infrastruktur korrekt konfigurierter und laufender LDAP-/AD-Server.

### **Konfiguration**

- Konfigurieren Sie einen neuen Job. Ausgeliefert wird hierfür eine Standard-Konfiguration, die Sie auf Ihr Anliegen anpassen müssen.
- Der Formular-Dialog muss wie folgt angepasst werden:
  - **Im Schritt 1** (Allgemeine Informationen): Im Eingabefeld "Art des Jobs" muss die Auswahl "Synchronisation" gesetzt werden.
  - **Im Schritt 2** (Wann wird der Job ausgeführt?): Es wird die Gruppe "Zeitgesteuerte Ausführung" angezeigt, welche Sie mit den entsprechenden Daten füllen.
  - **Im Schritt 3** (Was passiert in welcher Reihenfolge?):
    - Wählen Sie "LDAP2Contact" aus.
    - Anschließend werden weitere Eingabefelder angezeigt, in denen Sie die Verbindungsdaten hinterlegen und einzustellen können, welche Attribute aus dem LDAP synchronisiert werden.
    - Diese Aktion kann mehrfach ausgewählt werden, um mehrere externe Systeme anzubinden

#### **i Info**

- Ist im Mapping das User-Attribut "Login" enthalten, muss auch ein User synchronisiert werden.
- Ein vorhandener Kontakt wird beim Ausführen des Jobs basierend auf dem Mapping aktualisiert.
- Ein nicht vorhandener Kontakt wird beim Ausführen des Jobs neu erstellt.

Beachten Sie folgende Hinweise:

- Die Nutzeranmeldung ist davon nicht direkt betroffen, jedoch die Funktion des "AuthSync".
- Beim automatischen Import ist auf Datenbeschränkungen des AD zu achten (blockweises Einlesen).
- Single-Point-of-Trust ist hierbei das externe System. Es ist möglich, Felder im KIX anzulegen, die nicht mit synchronisiert werden.

- LDAP/AD-Synchronisationsschlüssel:

AuthSyncModule	Kernel::System::Auth::Sync::LDAP	Synchronisationsmodul auf LDAP setzen
AuthSyncModule::LDAP::Host	ldap.meinUnternehmen.de	Hostname oder IP-Adresse des LDAP/AD-Servers
AuthSyncModule::LDAP::BaseDN	cn=kix,cn=user, dc=meinUnternehmen,dc=d e	Unterverzeichnisstruktur zu den Nutzereinträgen (LDIF-Syntax).
AuthSyncModule::LDAP::UID	uid=username,ou=user, dc=meinUnternehmen,dc=d e	Unterverzeichnisstruktur zur UserID
AuthSyncModule::LDAP::Die	0	Stoppt die Anwendung bspw. bei Netzwerkproblemen 0 = Anwendung wird nicht gestoppt 1 = Anwendung wird gestoppt
AuthSyncModule::LDAP::Params	<pre>{   "port": "7389",   "timeout": "10",   "async": "0",   "version": "3" }</pre>	LDAP/AD-Parameter für das Synchronisationsmodul
AuthSyncModule::LDAP::UserSyncAttributeRoleDefinition	<pre>{   "gidNumber":   {     "5001":     {       "superuser":       "1"     }   } }</pre>	Definiert, welcher Wert eines LDAP/AD-Attributes mit welcher Rolle am KIX-Nutzer korrespondiert.





<p>AuthSyncModule::LDAP:: UserSyncMap</p>	<pre>{   "UserFirstname":     "givenName",   "UserLastname":     "sn",   "UserEmail":     "mail",   "UserLogin": "uid" }</pre>	<p>Definiert, die Synchronisation von LDAP-Attributen mit KIX-Datenbank-Attributen</p>
---	--	--



### 3 Haftungsausschluss KIX Pro

Alle Text- und Grafikteile dieses Dokumentes wurden mit besonderer Sorgfalt bearbeitet. Dennoch kann für eventuelle technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument keine Haftung übernommen werden. Dies gilt auch für jegliche Neben- oder Folgeschäden, die möglicherweise aus Bereitstellung, Funktion oder Gebrauch dieses Materials entstehen.

Hinweise bezüglich Gestaltung, Ergänzungen und eventuell vorhandener Fehler können Sie jederzeit unserem Supportteam (<https://forum.kixdesk.com>) weiterleiten. Gern werden wir sinnvolle Anregungen und Verbesserungen aufgreifen und umsetzen.

Alle in diesem Druckwerk mitgeteilten Daten, Merkmale und Beschreibungen können sich jederzeit und ohne besondere Ankündigungen ändern. Personennamen und Firmenbezeichnungen sind frei erfunden. Eventuelle Übereinstimmungen mit real existierenden Personen und Unternehmen sind rein zufällig.

Copyright ©2020

c.a.p.e. IT GmbH, Chemnitz