



Anonymisierung 2017 Admin- Handbuch

Inhaltsverzeichnis

1. Installation	3
2. Konfiguration	4
3. Benutzung	13

1. Installation

Vorraussetzungen

- KIX Professional 17 - aktuelle Version

Paket Installation

Installieren Sie das Paket "*Ticket Anonymization*" mit der "*Paketverwaltung*" (Menü "*Admin*" Bereich "*Systemverwaltung*") oder über die Kommandozeile.

2. Konfiguration

Um die Einstellungen für diese Funktion zu konfigurieren, wählen Sie in der SysConfig die Gruppe "KIXTicketAnonymization". Nachdem die Seite neu geladen wurde, wählen Sie die Untergruppe "Core".

Anonymer Agent

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousAgent*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousAgent Agenten Login, mit dem Besitzer und Verantwortlicher in anonymisierten Tickets ersetzt werden. Diese Konfiguration wird auch als Fallback verwendet, der Agent sollte also vorhanden sein (andernfalls werden die Agentendaten nicht anonymisiert).	<input type="text" value="root@localhost"/> Standardwert: root@localhost
---	---

Mit dieser Einstellung können Sie einen anonymen Agenten-Login definieren, der den Bearbeiter und Verantwortlichen bei anonymisierten Tickets ersetzt.

Bitte beachten: Diese Einstellung wird auch als Fallback genutzt. D.h. der Agent sollte existieren, sonst werden die Agenten-Daten nicht anonymisiert. Der Standardwert ist: "root@localhost". Diese Einstellung ist notwendig.

Attribute für anonymen Agenten

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentAttribute*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentAttribute Agenten-Attribut, dessen Wert den Besitzer und Verantwortlichen in anonymisierten Tickets ersetzt.	<input type="text"/> Standardwert:
---	---------------------------------------

Mit dieser Einstellung können Sie ein Attribut des derzeitigen Agenten für ein Ticket angeben, dessen Wert den Bearbeiter und Verantwortlichen in anonymisierten Tickets ersetzt.

Bitte beachten: Diese Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

E-Mail Domain als anonym Agent

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentFromEMailDomain*

KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentFromEMailDomain

Wenn aktiviert und Nein Standardwert: Nein
 AnonymousAgentAttribute ist nicht konfiguriert oder das jeweilige Attribute des aktuellen Agenten hat keinen Wert, wird die Domain des E-Mail-Attributs des aktuellen Agenten als anonym Agent verwendet.

Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, ob die Domain des E-Mail-Attributs eines Agenten als anonym Agent verwendet werden soll. Diese Einstellung wird genutzt, wenn sie auf "Ja" gesetzt ist und wenn die Einstellung: "*KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentFromEMailDomain*" nicht konfiguriert wurde oder wenn es keinen Attributwert des aktuellen Agenten gibt.

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig deaktiviert und auf "Nein" gesetzt.

Anonymen Agenten erzeugen bei Notwendigkeit

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentCreate*

KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentCreate

Wenn der Agent im Attribut von Ja Standardwert: Ja
 AnonymousAgentAttribute bzw. der "Agent aus der E-Mail-Domain" nicht existiert, wird ein neuer ungültiger Agent angelegt.

Wenn diese Einstellung aktiv ist und der Agent im Attribut der Einstellung: "*KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentAttribute*" bzw. der Agent aus der Einstellung: "*KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentFromEMailDomain*" nicht existiert, wird ein neuer, "ungültiger" Agent mit folgenden Attributen und Werten erzeugt:

Attribut	Wert
UserFirstName	Ano
UserLastName	Nymous
UserLogin	Attributswert von : " <i>KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentAttribut</i> " oder Domain von Einstellung: " <i>KIXTicketAnonymization###AnonymousAgentFromEM</i>
UserEmail	Attributswert oder Domain " <i>@noreply.local</i> "

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

Anonyme Kunden-ID

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerID*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerID KundenID zum Ersetzen der KundenIDs in anonymisierten Tickets. Dient als Fallback, wenn AnonymousCustomerIDByCustomerBa... nicht konfiguriert ist (ist hier ebenso nichts... Mehr anzeigen)	<input type="text" value="AnonymousCompany"/> Standardwert: AnonymousCompany
---	---

Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, welche Kunden-ID die Kunden-ID bei anonymisierten Tickets ersetzt. Wenn Sie stattdessen einen Wert eines Kundenattributs nutzen möchten, dann verwenden Sie bitte die Einstellung: "*KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend*".

Bitte beachten: Die Einstellung wird als Fallback genutzt, wenn die Einstellung "*KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend*" nicht konfiguriert ist. Wenn in beiden Einstellungen nichts konfiguriert ist, wird die Kunden-ID nicht anonymisiert. Der Standardwert ist "AnonymousCompany" und diese Einstellung ist notwendig.

Match-Kriterien für Kunden-ID

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymizationCustomerID_MatchCriteria*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerID_MatchCriteria Die derzeitige KundenID wird nur dann mit dem Wert aus AnonymousCustomerID ersetzt, wenn sie den hier konfigurierten regulären Ausdruck entspricht. Diese Konfiguration ist... Mehr anzeigen	<input type="text" value="(.*)"/> Standardwert: (.*)
---	---

Mit dieser Einstellung können Sie einen regulären Ausdruck definieren.

Die Kunden-ID wird mit dem Wert aus der Einstellung "*KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerID*" nur in den Tickets ersetzt, in denen die aktuelle Ticket-Kunden-ID mit dem angegebenen regulären Ausdruck übereinstimmt.

Bitte beachten: Die Einstellung ist ebenfalls der Fallback für die Einstellung "*KIXTicketAnonymization---AnonymousCustomerUserIDByCustomerBackend_MatchCriteria*". Der Standardwert (.*) passt für alles. Wenn die Kunden-ID nicht übereinstimmt, wird der Ansprechpartner ebenfalls nicht anonymisiert.

Anonyme Kunden-ID durch Backend

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend*

<input type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend		
Kunden-Backend spezifische KundenIDs zum Ersetzen der KundenID in anonymisierten Tickets. Das Backend wird im Schlüssel angegeben. Der Inhalt kann eine KundenID oder ATTRI... Mehr anzeigen	Schlüssel	Inhalt
	CustomerUser	ATTRIBUTE_UserComment

Mit dieser Einstellung können Sie eine spezifische Kunden-ID angeben, die in anonymisierten Tickets die Kunden-ID ersetzt abhängig vom Backend des derzeitigen Ticketkunden.

Der Inhalt kann eine Kunden-ID oder ATTRIBUTE_BeliebigesAttribut sein, um den Wert des jeweiligen Attributs des aktuellen Kundenbenutzers zu verwenden.

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

Match-Kriterien für Kunden-ID durch Backend

- SysConfig-Einstellung:
KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend_MatchCriteria

<input type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend_MatchCriteria		
Die derzeitige KundenID wird nur dann mit dem Wert aus AnonymousCustomerIDByCustomerBa... ersetzt, wenn sie den hier konfigurierten regulären Ausdruck entspricht. Der Standard (.*) passt auf alles.	Schlüssel	Inhalt
	CustomerUser	(.*)

Mit dieser Einstellung können Sie einen regulären Ausdruck definieren. Die derzeitige Kunden-ID wird nur dann mit dem Wert aus der Einstellung:

"KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerIDByCustomerBackend" ersetzt, wenn sie dem hier definierten regulären Ausdruck entspricht.

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig deaktiviert. Der Standardwert ist "(.*)"

Anonymer Ansprechpartner

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUser*

KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUser
Kundenbenutzerkennung, mit der die Kundenbenutzer-Daten in anonymisierten Tickets ersetzt werden. Diese Konfiguration wird als Fallback verwendet (ist also nichts angegeben... [Mehr anzeigen](#))
Standardwert: AnonymousUser

Mit dieser Einstellung können Sie einen Ansprechpartner-Login definieren, der in anonymisierten Tickets den Ansprechpartner des derzeitigen Tickets ersetzt. Wenn Sie einen Wert eines Ansprechpartner-Attributs nutzen möchten, dann nutzen Sie bitte die Einstellung: *"AnonymousCustomerUserByBackend"*.

Bitte beachten: Diese Einstellung wird als Fallback genutzt. Wenn diese Einstellung nicht spezifiziert ist, dann werden die Ansprechpartner-Daten nicht anonymisiert. Der Standardwert ist *"AnonymousUser"*. Die Einstellung wird benötigt.

Match-Kriterien für Ansprechpartner

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUser_MatchCriteria*

KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUser_MatchCriteria
Der derzeitige Kundenbenutzer wird nur dann mit dem Wert aus AnonymousCustomerUser ersetzt, wenn er den hier konfigurierten regulären Ausdruck entspricht. Diese Konfigurati... [Mehr anzeigen](#)
Standardwert: (.*)

Mit dieser Einstellung können Sie einen regulären Ausdruck definieren. Der derzeitige Ansprechpartner wird nur dann mit dem Wert aus der Einstellung:

"KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUser" ersetzt, wenn sie dem hier definierten regulären Ausdruck entspricht.

Bitte beachten: Diese Einstellung wird auch als Fallback für die Einstellung: *"KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserByBackend_MatchCriteria"* genutzt. Der Standardwert ist *"(.*)"*.

Anonymer Ansprechpartner durch Backend

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserByBackend*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserByBackend		
Kunden-Backend spezifische Kundenbenutzer zum Ersetzen der Kundenbenutzer-Daten in anonymisierten Tickets. Das Backend wird im Schlüssel angegeben. Der Inhalt kann eine Ku... Mehr anzeigen	Schlüssel	Inhalt
	<input type="text" value="CustomerUser"/>	<input type="text" value="ATTRIBUTE_UserComment"/> <input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

Mit dieser Einstellung können Sie einen spezifischen Ansprechpartner angeben, der in anonymisierten Tickets den Ansprechpartner ersetzt abhängig vom Backend des derzeitigen Ticketkunden.

Der Inhalt kann eine Ansprechpartnerkennung oder ATTRIBUTE_BeliebigesAttribut sein, um den Wert des jeweiligen Attributs des aktuellen Ansprechpartner zu verwenden.

Bitte beachten: Diese Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

Match-Kriterien für Ansprechpartner durch Backend

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserByBackend_MatchCriteria*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUser_MatchCriteria	
Der derzeitige Kundenbenutzer wird nur dann mit dem Wert aus <input type="text" value="(.*)"/> AnonymCustomerUser ersetzt, wenn er den hier konfigurierten regulären Ausdruck entspricht. Diese Konfigurati... Mehr anzeigen	Standardwert: (.*)

Mit dieser Einstellung können Sie einen regulären Ausdruck definieren. Die derzeitige Kunden-ID wird nur dann mit dem Wert aus der Einstellung:

"KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserByBackend" ersetzt, wenn sie dem hier definierten regulären Ausdruck entspricht.

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig deaktiviert. Der Standardwert ist "(.*)"

E-Mail als anonymer Ansprechpartner

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserFrom*

KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserFromEmailDomain

Wenn aktiviert und Standardwert: Nein

AnonymousCustomerUserByBackend ist nicht konfiguriert oder das jeweilige Attribut des aktuellen Kundenbenutzers hat keinen Wert, wird die Domain des E-... [Mehr anzeigen](#)

Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, ob die Domain des E-Mail-Attributs eines Ansprechpartners als anonymer Ansprechpartner verwendet werden soll. Diese Einstellung wird genutzt, wenn sie auf "Ja" gesetzt ist und wenn die Einstellung: "KIXTicketAnonymization###AnonymousCustomerUserByBackend" nicht konfiguriert wurde oder wenn es keinen Attributwert des aktuellen Agenten gibt.

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig deaktiviert und auf "Nein" gesetzt.

Anonymisierte Historien-Kommentare

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###HistoryTypeAnonymousComments*

KIXTicketAnonymization###HistoryTypeAnonymousComments

Kommentare, die in der Historie von anonymisierten Tickets verwendet werden.

Schlüssel	Inhalt	
<input type="text" value="CustomerUpdate"/>	<input type="text" value="CustomerUpdate: comment replaced by KIXTicke"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="OwnerUpdate"/>	<input type="text" value="OwnerUpdate: comment replaced by KIXTicketAn"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="ResponsibleUpdate"/>	<input type="text" value="ResponsibleUpdate: comment replaced by KIXTic"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="SendAgentNotification"/>	<input type="text" value="SendAgentNotification: comment replaced by KIX"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="SendAnswer"/>	<input type="text" value="Sent Email to: comment replaced by KIXTicketAn"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="SendAutoReply"/>	<input type="text" value="SendAutoReply: comment replaced by KIXTicket/"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="SendCustomerNotification"/>	<input type="text" value="SendCustomerNotification: comment replaced by"/>	<input type="button" value="⊞"/>
<input type="text" value="TicketLinkAdd"/>	<input type="text" value="added involved person: comment replaced by KIX"/>	<input type="button" value="⊞"/> <input type="button" value="⊞"/>

Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, welche Kommentare in der Historie anonymisierter Tickets enthalten sein sollen und welchen Text die Kommentare enthalten. Es sind folgende Standardwerte gegeben:

Attribut	Wert
CustomerUpdate	CustomerUpdate: comment replaced by KIXTicketAnonymization.
OwnerUpdate	OwnerUpdate: comment replaced by KIXTicketAnonymization.
	ResponsibleUpdate: comment replaced by

Attribut	Wert
ResponsibleUpdate	KIXTicketAnonymization.
SendAgentNotification	SendAgentNotification: comment replaced by KIXTicketAnonymization.
SendAnswer	SendAnswer: comment replaced by KIXTicketAnonymization.
SendAutoReply	SendAutoReply: comment replaced by KIXTicketAnonymization.
SendCustomerNotification	SendCustomerNotification: comment replaced by KIXTicketAnonymization.
TicketLinkAdd	added involved personen: comment replaced by KIXTicketAnonymization.

Bitte beachten: Die Einstellung ist standardmäßig aktiviert und wird benötigt.

Artikel E-Mail Adressen

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###ReplaceEmailAddresses*

KIXTicketAnonymization###ReplaceEmailAddresses

E-Mail-Adresse, mit der die E-Mail-Adressen in Artikeln von anonymisierten Tickets ersetzt werden, wenn die Artikel-E-Mail-Adresse keine Systemadresse ist.

Standardwert: kix@localhost

Mit dieser Einstellung können Sie eine anonyme E-Mail-Adresse definieren, mit der die E-Mail-Adressen in Artikeln von anonymisierten Tickets ersetzt werden, wenn die Artikel-E-Mail-Adresse keine Systemadresse ist.




Bitte beachten: Der Standardwert ist "*kix@localhost*". Die Einstellung ist notwendig.

Dynamisches Feld für Anonymisierungs-Flag

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymizationFlag*

KIXTicketAnonymization###AnonymizationFlag

DynamicField und Wert für Anonymisierungs-Flag.

Schlüssel	Inhalt
<input type="text" value="DynamicField"/>	<input type="text" value="Anonymized"/> 
<input type="text" value="Value"/>	<input type="text" value="yes"/>  

Mit dieser Einstellung können Sie ein dynamisches Feld konfigurieren, das genutzt wird, um den Wert des Anonymisierungs-Flag zu setzen.

Bitte beachten: Diese Einstellung ist standardmäßig aktiviert. Während der Installation dieser Erweiterung wurde das dynamische Feld "Anonymized" erstellt, so dass Sie die gegebene Konfiguration benutzen können. Möglicherweise müssen Sie Ihre Konfiguration aktualisieren, wenn Sie das dynamische Feld in einigen Anzeigen dargestellt haben möchten.

Tickets mit Anonymisierungs-Flag ignorieren

- SysConfig-Einstellung: *KIXTicketAnonymization###AnonymizationFlag*

<input checked="" type="checkbox"/> KIXTicketAnonymization###AnonymizationFlag		
DynamicField und Wert für Anonymisierungs-Flag.		
Schlüssel	Inhalt	
DynamicField	Anonymized	<input type="button" value="⊖"/>
Value	yes	<input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, dass Tickets, die bereits anonymisiert wurden, in zukünftigen Anonymisierungsprozeduren ignoriert werden.

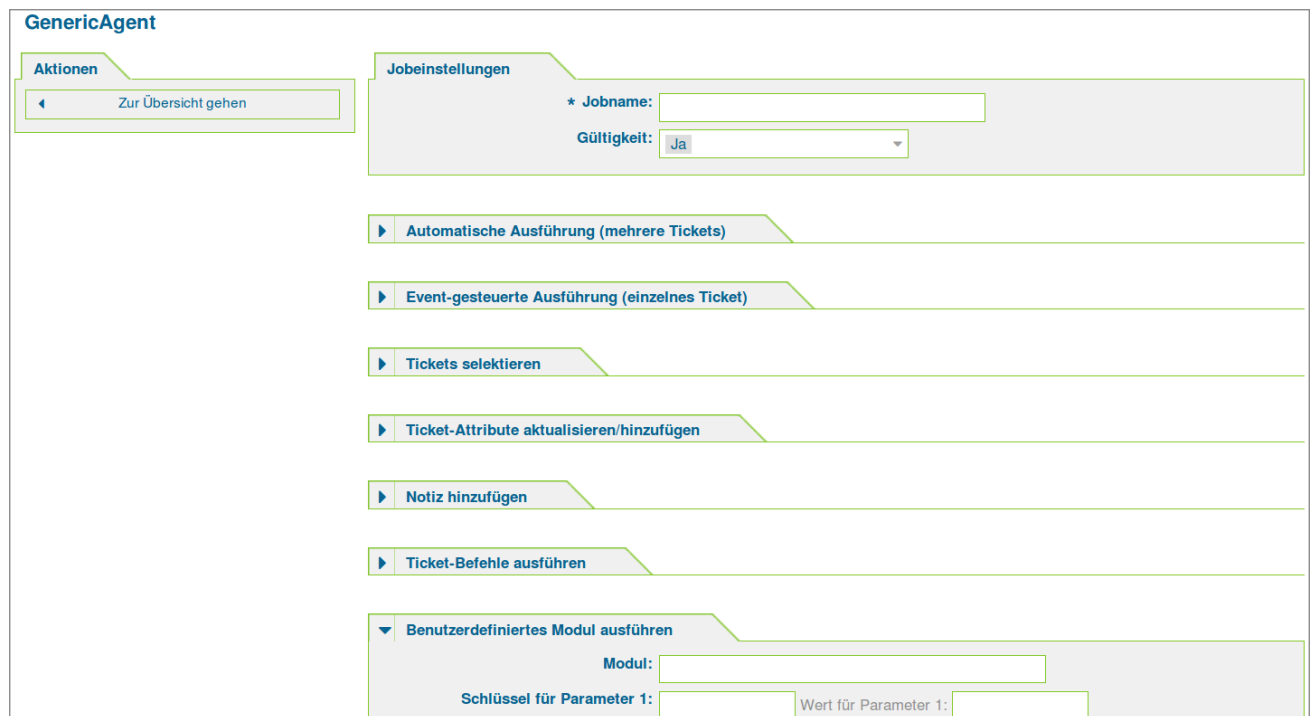
Bitte beachten: Diese Einstellung ist standardmäßig aktiviert.

3. Benutzung

Es gibt zwei unterschiedliche Möglichkeiten, Tickets zu anonymisieren. Sie können im Admin-Bereich dafür einen Generic Agent erzeugen oder Sie nutzen das Kommandozeilen-Skript.

Konfiguration eines Generic Agent

Der Generic Agent für diese Funktionalität muss manuell erzeugt werden. Wählen Sie dazu im Bereich "Admin" im Widget "Systemverwaltung" den Punkt "Generic Agent". Klicken Sie im Bereich "Generic Agent" auf die Schaltfläche "Job hinzufügen". Legen Sie nun in den einzelnen Widgets die Details zu den Tickets fest, die anonymisiert werden sollen.




The screenshot shows the configuration interface for a Generic Agent. It is divided into two main sections: 'Aktionen' (Actions) and 'Jobeinstellungen' (Job Settings). The 'Aktionen' section contains a button 'Zur Übersicht gehen'. The 'Jobeinstellungen' section includes a form for 'Jobname' and 'Gültigkeit' (validity), with 'Gültigkeit' set to 'Ja'. Below this are several expandable sections for actions: 'Automatische Ausführung (mehrere Tickets)', 'Event-gesteuerte Ausführung (einzelnes Ticket)', 'Tickets selektieren', 'Ticket-Attribute aktualisieren/hinzufügen', 'Notiz hinzufügen', and 'Ticket-Befehle ausführen'. At the bottom, there is a section for 'Benutzerdefiniertes Modul ausführen' (Execute user-defined module) with fields for 'Modul' (Module), 'Schlüssel für Parameter 1' (Key for parameter 1), and 'Wert für Parameter 1' (Value for parameter 1).

Abbildung: Generic Agent erzeugen

Geben Sie im Widget "Benutzerdefiniertes Modul ausführen" folgende Modulbezeichnung ein:

```
Kernel::System::GenericAgent::KIXTicketAnonymization
```

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Übermitteln". Der Job erscheint nun in der Liste der definierten Jobs:

Liste				
NAME	LETZTE AUSFÜHRUNG	GÜLTIGKEIT	LÖSCHEN	JETZT AUSFÜHREN!
Ticket Anonymisierung		gültig		Diesen Job ausführen

Klicken Sie auf "Diesen Job ausführen" in der Spalte "Jetzt ausführen", um den erzeugten Job sofort auszuführen.

Tickets via Skript anonymisieren

Es gibt ebenfalls die Möglichkeit, Tickets via Kommandozeile zu anonymisieren. Führen Sie dazu:

```
/bin/kix.Console.pl Admin::KIXTicketAnonymization::Anonymize
```

mit einem der Parameter "--user agent_login" oder "--customer customer_user_login" aus.

Wenn ein Agenten-Login angegeben wurde, werden alle Tickets von denen der Agent Bearbeiter oder Verantwortlicher ist basierend auf den Angaben in der SysConfig anonymisiert. Wenn ein Ansprechpartner-Login angegeben wurde, werden alle Tickets dieses Ansprechpartners basierend auf den Angaben in der SysConfig anonymisiert.