



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, also alle Informationen, die sich auf eine identifizierbare, natürliche Person beziehen. Hierunter fallen Namen oder Anschriften, aber auch Daten wie IP-Adressen, da sich der Bezug indirekt ergeben kann.

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.

Unser Zusatzmodul bietet dafür ein Werkzeugsortiment, mit dem Sie Ihre Daten im KIX Pro automatisiert und zuverlässig anonymisieren können. Sie bestimmen den Zeitpunkt und Umfang der Ausführung - dank vieler verschiedener Einstellungsmöglichkeiten.

The screenshot displays two views of a ticket list in the KIX Pro interface. The top view shows original ticket data with columns for TICKET#, ALTER, TITEL, BESITZER, VERANTWORTLICHER, KUNDENNAME, STATUS, SERVICE ZEIT, REAKTIONSZEIT, and AKTUALISIERUNGSZEIT. The bottom view shows the same data after anonymization, with customer names replaced by "**Anonymus**". A red arrow indicates the transition from the original state to the anonymized state.

TICKET#	ALTER	TITEL	BESITZER	VERANTWORTLICHER	KUNDENNAME	STATUS	SERVICE ZEIT	REAKTIONSZEIT	AKTUALISIERUNGSZEIT
2016062350000171	3 h 3 m	Telefon einrichten	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000135	3 h 10 m	Anmeldung zur Sozialversicherung	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000144	3 h 10 m	Arbeitsplatz einrichten	Kix Spezialist	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000073	3 h 12 m	Telefon einrichten	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000082	3 h 12 m	Anmeldung zur Sozialversicherung	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062150000077	2 d 6 h	Telefon einrichten	Dominic Howard	Dominic Howard	Alexander Müller	neu	0 m	0 m	0 m
2016062150000086	2 d 6 h	Mail Account für neuen MA anlegen	Dominic Howard	Dominic Howard	Alexander Müller	neu	0 m	0 m	0 m
2016062150000095	2 d 6 h	Anmeldung zur Sozialversicherung	Dominic Howard	Dominic Howard	Alexander Müller	neu	0 m	0 m	0 m
2016061550000114	8 d 7 h	kein Strom im Büro	Kix Spezialist	Kix Spezialist	Dominic Howard	neu	0 m	0 m	0 m
2016061550000071	8 d 7 h	Telefon einrichten	Kix Spezialist	Kix Spezialist	Rico Barth	neu	0 m	0 m	0 m

TICKET#	ALTER	TITEL	BESITZER	VERANTWORTLICHER	KUNDENNAME	STATUS	SERVICE ZEIT	REAKTIONSZEIT	AKTUALISIERUNGSZEIT
2016062350000171	3 h 3 m	Telefon einrichten	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000135	3 h 10 m	Anmeldung zur Sozialversicherung	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000144	3 h 10 m	Arbeitsplatz einrichten	**Anonymus**	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000073	3 h 12 m	Telefon einrichten	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062350000082	3 h 12 m	Anmeldung zur Sozialversicherung	Dominic Howard	Dominic Howard	Claire Egan	neu	0 m	0 m	0 m
2016062150000077	2 d 6 h	Telefon einrichten	Dominic Howard	Dominic Howard	Alexander Müller	neu	0 m	0 m	0 m
2016062150000086	2 d 6 h	Mail Account für neuen MA anlegen	Dominic Howard	Dominic Howard	Alexander Müller	neu	0 m	0 m	0 m
2016062150000095	2 d 6 h	Anmeldung zur Sozialversicherung	Dominic Howard	Dominic Howard	Alexander Müller	neu	0 m	0 m	0 m
2016061550000114	8 d 7 h	kein Strom im Büro	**Anonymus**	**Anonymus**	Dominic Howard	neu	0 m	0 m	0 m
2016061550000071	8 d 7 h	Telefon einrichten	**Anonymus**	**Anonymus**	Rico Barth	neu	0 m	0 m	0 m

Veranschaulichung der
Anonymisierung



VORTEILE

- Die DSGVO wird erfüllt - einfach und automatisiert
- Durch umfangreiche Konfigurationseinstellungen sehr differenziert einstellbar
- Die Anonymisierung läuft im Hintergrund ab – Sie steuern ganz bequem wann und wie genau

Kurz gesagt: Die perfekte Unterstützung zur Erfüllung rechtlicher Rahmenbedingungen



FUNKTIONEN

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



EIN PRODUKT DER CAPE IT GMBH

Schönherrstraße 8 | 09113 Chemnitz | info@cape-it.de
Fon: +49 371 27095-620 | Fax: +49 371 27095-625
www.cape-it.de