

Bitdefender® ENTERPRISE

CONNECTWISE INTEGRATION- HANDBUCH

Integration von
ConnectWise mit dem
Bitdefender Control Center



ConnectWise Integration- handbuch

Integration von ConnectWise mit dem Bitdefender Control Center

Veröffentlicht 2014.10.17

Copyright© 2014 Bitdefender

Rechtlicher Hinweis

Alle Rechte vorbehalten. Bestandteile dieses Handbuches dürfen weder in elektronischer noch mechanischer Form reproduziert werden. Dies gilt auch für das Fotokopieren, Aufnehmen oder jegliche andere Form von Datenspeicherung oder Informationsbeschaffung, ohne die Zustimmung von Bitdefender. Ausnahmen gelten für Zitate in Verbindung mit Testberichten. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Warnung und Haftungsausschluss. Dieses Produkt und die dazugehörige Dokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Die Informationen in diesem Dokument werden „ohne Mängelgewähr“ gegeben. Obwohl dieses Dokument mit äußerster Sorgfalt erstellt und geprüft wurde, übernehmen die Autoren keinerlei Haftung für tatsächlich oder angeblich auftretende Schäden bzw. Datenverluste, die direkt oder indirekt durch die Informationen in diesem Dokument entstehen könnten oder bereits entstanden sind.

Dieses Handbuch enthält Verweise auf andere, nicht von Bitdefender erstellte Webseiten, die auch nicht von Bitdefender kontrolliert werden, somit übernimmt Bitdefender auch keine Verantwortung in jeglicher Art für den Inhalt dieser Webseiten. Der Besuch der in diesem Dokument aufgelisteten Drittanbieter-Webseiten erfolgt damit auf eigene Gefahr. Bitdefender stellt diese Links der Einfachheit zur Verfügung. Dies bedeutet nicht, dass Bitdefender den Inhalt einer Website Dritter befürwortet oder Verantwortung dafür übernimmt.

Warenzeichen. Es erscheinen eingetragene Warenzeichen in diesem Dokument. Alle eingetragenen und nicht eingetragenen Warenzeichen in diesem Dokument sind das alleinige Eigentum der jeweiligen Besitzer.



Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	1
1.1. Anwendungsbereich dieses Dokuments	1
1.2. Bitdefender und ConnectWise	1
2. Voraussetzungen für die Integration	3
3. Einrichtung von ConnectWise	4
3.1. Integrator-Konto erstellen	4
3.2. ConnectWise-Billing-Einstellungen definieren	6
3.2.1. Management-IT-Lösung erstellen	6
3.2.2. Vereinbarungstyp erstellen	7
3.2.3. Querverweise für die Management-Lösung erstellen	8
3.2.4. Vereinbarungen für jedes Unternehmen erstellen	10
4. Verwaltung der ConnectWise-Integration im Bitdefender Control Center	12
4.1. ConnectWise-Integration konfigurieren	12
4.2. Einstellungen für die ConnectWise-Integration bearbeiten	16
4.3. ConnectWise-Integration deaktivieren	16
5. Einrichtung des Ticketing	17
5.1. Malware-Ausbruch-Tickets	18
5.2. Blockierte-URL-Tickets	18
5.3. Veraltete-Clients-Tickets	20
6. Einrichtung des Billing	21
7. ConnectWise-Unternehmen im Bitdefender Control Center verwalten	23

1. Einführung

1.1. Anwendungsbereich dieses Dokuments

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie ConnectWise und die Bitdefender-Cloud-Konsole so konfigurieren, dass automatisches Ticketing und Billing zwischen diesen beiden Plattformen funktioniert.

Dieses Dokument richtet sich an Betreiberlösungsanbieter, die Partnerkonten in der Bitdefender-Cloud-Konsole haben.

1.2. Bitdefender und ConnectWise

Bitdefenders Cloud-basierter Dienst zum Schutz vor Malware wurde für Computer mit Microsoft-Windows- und Mac-Betriebssystemen entwickelt. Der Dienst nutzt ein zentrales Software-as-a-Service-Modell mit verschiedenen Bereitstellungsoptionen, die sich besonders für kleine und mittelständische Unternehmen und Unternehmenskunden eignen. Gleichzeitig kommen bewährte Malware-Schutz-Technologien zum Einsatz, die von Bitdefender für den Privatanwendermarkt entwickelt wurden. Abonnenten erhalten Zugriff auf eine Web-basierte Verwaltungsoberfläche, die sogenannte Control Center. Über diese Oberfläche können Administratoren per Fernzugriff den Malware-Schutz auf allen Windows- und Mac-Computern installieren und verwalten. Eine lokale Anwendung mit dem Namen Endpoint Security wird auf jedem geschützten Rechner installiert.

Über das Integrationsmodul innerhalb des Bitdefender Control Center können MSP je nach vorhandenen Bitdefender-Sicherheitsdiensten automatisch Ticketing- und Billing-Vorgänge für Kundenunternehmen erstellen.

Mit dem ConnectWise-Integrationsmodul sind folgende Aktionen möglich:

1. **Das Bitdefender Control Center mit einem ConnectWise-Konto verbinden.** Hiermit können Sie eine neue Integration innerhalb des Bitdefender Control Center konfigurieren und Ihre ConnectWise-Kontodetails angeben (URL, Name des Unternehmens, Benutzername und Passwort).
2. **Ticketing-Dienst einrichten.** Nach der Aktivierung im Bitdefender-Integrationsassistenten werden Tickets in der ConnectWise-Plattform automatisch für die folgenden Ereignistypen erstellt:
 - **Malware-Ausbruch.** Dieses Ticket wird jedes Mal erstellt, wenn ein bestimmter Prozentsatz der geschützten Computer mit derselben Malware infiziert ist.

- **Blockierte URLs.** Dieses Ticket wird erstellt, wenn ein geschützter Computer versucht, auf eine Web-Adresse zuzugreifen, die durch eine Sicherheitsrichtlinie blockiert wird. Ein solches Ticket wird nur einmal pro Domain erstellt.
 - **Veraltete Clients.** Dieses Ticket wird erstellt, wenn mindestens ein bestimmter Prozentsatz der Clients im verwalteten Netzwerk veraltet ist.
3. **Billing-Dienst einrichten.** Hiermit wird für jedes verwaltete Unternehmen mit Monatslizenz die Anzahl der aktiven geschützten Endpunkte an ConnectWise gemeldet. Auf der Basis dieser Meldung kann ConnectWise am Ende jedes Monats einen Preis berechnen und eine Rechnung für jedes verwaltete Unternehmen ausstellen. Damit das funktioniert, muss in ConnectWise für jedes verwaltete Unternehmen ein Preismodell definiert sein.
4. **ConnectWise-Unternehmen ins Bitdefender Control Center importieren.** Sie können ganz einfach Ihre ConnectWise-Unternehmen ins Bitdefender Control Center importieren:
- Während der **Ersteinrichtung der Integration** (Assistenten-geleitet);
 - **Bei Bedarf:** nach der Einrichtung der ConnectWise-Integration über die Optionen auf der Seite **Unternehmen**.

2. Voraussetzungen für die Integration

Damit Sie Ihr Bitdefender Control Center-Konto mit ConnectWise verbinden können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Sie haben ein Bitdefender Control Center-Konto.
- Sie haben einen monatlichen Lizenzschlüssel von Bitdefender.
- Sie haben ein ConnectWise-Benutzerkonto.
- Sie haben ein ConnectWise-Integrator-Konto. Das ist zur Einrichtung der Integration zwischen ConnectWise und dem Bitdefender Control Center nötig. Für dieses Konto sollten die folgenden Schnittstellen (API) aktiviert sein: Service Ticket API, Managed Services API und Company API.
- ConnectWise-Unternehmen müssen erfolgreich ins Bitdefender Control Center importiert werden.

3. Einrichtung von ConnectWise

Einige Einstellungen müssen in ConnectWise definiert werden, damit die automatischen Ticketing- und Billing-Dienste funktionieren.

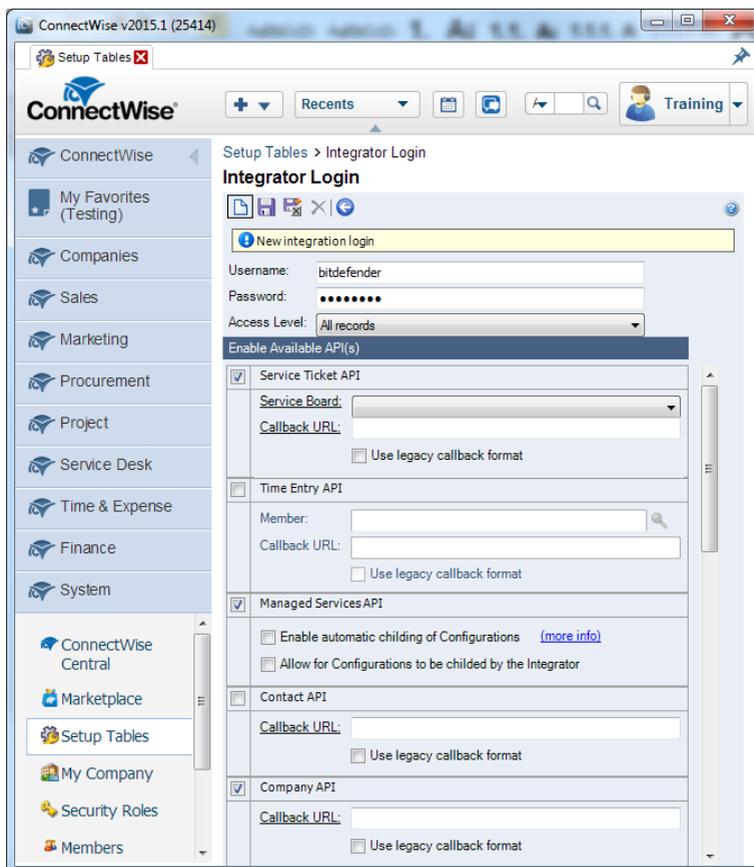
Melden Sie sich bei ConnectWise an, um die Konfiguration zu starten. Wir empfehlen hierzu den In-House-ConnectWise-Client, nicht den Web-Client.

3.1. Integrator-Konto erstellen

Damit die Kommunikation zwischen Bitdefender Control Center und ConnectWise funktioniert, müssen Sie in ConnectWise ein Integrator-Konto definieren und es so konfigurieren, dass der Zugriff auf die erforderlichen ConnectWise-APIs gewährt wird.

So erstellen Sie ein Integrator-Konto:

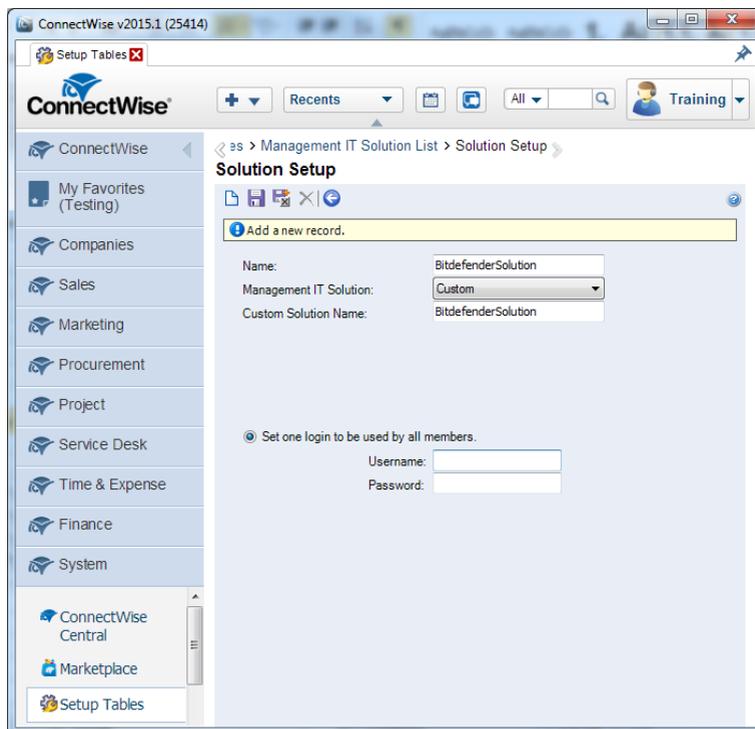
1. Gehen Sie zu **System > Setup Tables**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Table** nach **Integrator Login**.
3. Klicken Sie auf **Integrator Login**.
4. Klicken Sie auf das Symbol  **New Item**, um einen neuen Eintrag zu erstellen.
5. Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort für das Integrator-Konto ein.
6. Wählen Sie unter Access Level **All records**.
7. Aktivieren Sie die folgenden APIs:
 - Service Ticket API.
Sie müssen auch **Professional Services** auswählen, damit die Tickets über das Service Board manuell geschlossen werden können. Eine Rückruf-URL ist nicht nötig.
 - Managed Services API.
 - Company API.
8. Klicken Sie auf das Symbol  **Save and Close**.



3.2. ConnectWise-Billing-Einstellungen definieren

3.2.1. Management-IT-Lösung erstellen

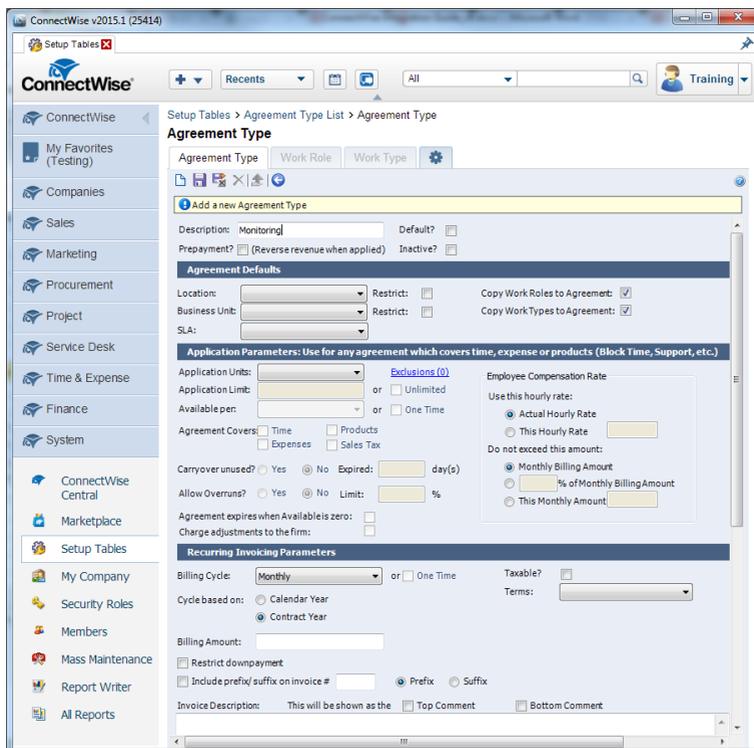
1. Gehen Sie zu **System > Setup Tables**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Table** nach **Management IT**.
3. Klicken Sie auf **Management IT**.
4. Klicken Sie auf das Symbol  **New Item**, um eine neue Management-Lösung zu erstellen.
5. Geben Sie den Namen der Lösung ein.
6. Wählen Sie als Typ **Custom**.
7. Geben Sie denselben Lösungsname im Feld "Custom Solution Name" ein.
8. Klicken Sie auf das Symbol  **Save and Close**.



3.2.2. Vereinbarungstyp erstellen

Ein besonderer Vereinbarungstyp ist nötig, damit die Rechnungsdaten der Kunden in den entsprechenden Vereinbarungen aktualisiert werden können.

1. Gehen Sie zu **System > Setup Tables**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Table** nach **Agreement Type**.
3. Klicken Sie auf **Agreement Type**.
4. Klicken Sie auf das Symbol  **New Item**, um einen neuen Vereinbarungstyp zu erstellen.
5. Geben Sie in das Feld **Description** eine Beschreibung ein. Um es einfach zu halten, können Sie hier denselben Namen wie für die Management-Lösung verwenden.
6. Wenn Sie möchten, können Sie die übrigen Optionen des Vereinbarungstyps nach Bedarf anpassen.
7. Klicken Sie auf das Symbol  **Save and Close**.



The screenshot shows the ConnectWise v2015.1 (25414) Setup Tables interface. The main window is titled "Setup Tables > Agreement Type List > Agreement Type". The left sidebar shows the navigation menu with "Setup Tables" selected. The main content area is titled "Agreement Type" and contains the following fields and options:

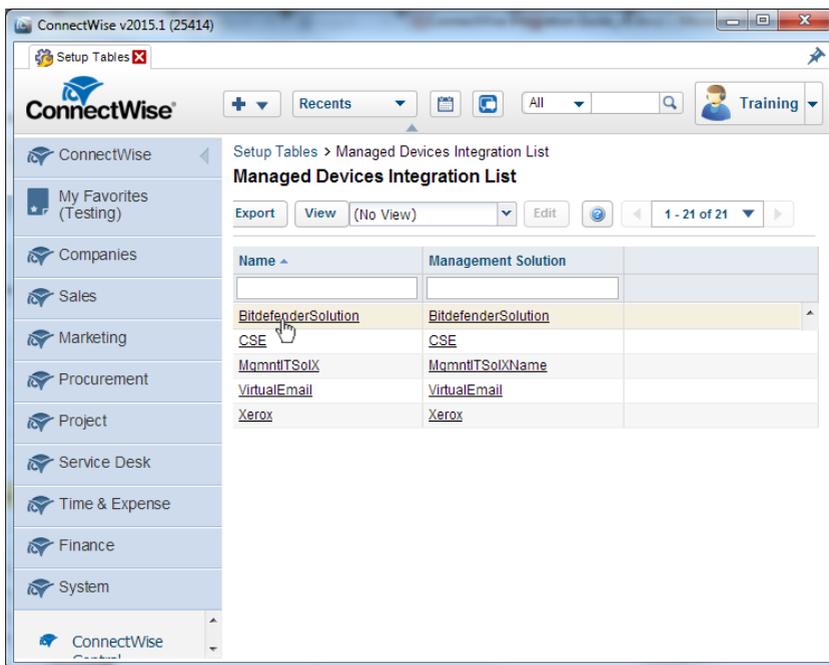
- Agreement Type:** Work Role, Work Type
- Description:** Monitoring
- Prepayment?** (Reverse revenue when applied)
- Inactive?**
- Default?**
- Agreement Defaults:**
 - Location:** [Dropdown] **Restrict:**
 - Business Unit:** [Dropdown] **Restrict:**
 - SLA:** [Dropdown]
 - Copy Work Roles to Agreement:**
 - Copy WorkTypes to Agreement:**
- Application Parameters: Use for any agreement which covers time, expense or products (Block Time, Support, etc.)**
 - Application Units:** [Dropdown] **Exclusions (0)**
 - Application Limit:** [Dropdown] or Unlimited
 - Available per:** [Dropdown] or One Time
 - Agreement Covers:** Time Products Expenses Sales Tax
 - Carryover unused?** Yes No **Expired:** [Dropdown] day(s)
 - Allow Overruns?** Yes No **Limit:** [Dropdown] %
 - Agreement expires when Available is zero:**
 - Charge adjustments to the firm:**
 - Employee Compensation Rate:**
 - Use this hourly rate:** Actual Hourly Rate This Hourly Rate [Input]
 - Do not exceed this amount:** Monthly Billing Amount % of Monthly Billing Amount [Input] This Monthly Amount
- Recurring Invoicing Parameters**
 - Billing Cycle:** Monthly [Dropdown] or One Time
 - Cycle based on:** Calendar Year Contract Year
 - Billing Amount:** [Input]
 - Restrict downpayment:**
 - Include prefix/suffix on invoice #:** Prefix Suffix
 - Invoice Description:** This will be shown as the Top Comment Bottom Comment

3.2.3. Querverweise für die Management-Lösung erstellen

Damit Rechnungsdaten automatisch an ConnectWise gesendet werden können, müssen Sie Typ und Ebene für Ihre Management-Lösung definieren und zwischen Typen, Ebenen, Vereinbarungstypen und Produkten Querverweise erstellen.

So erstellen Sie einen Querverweis:

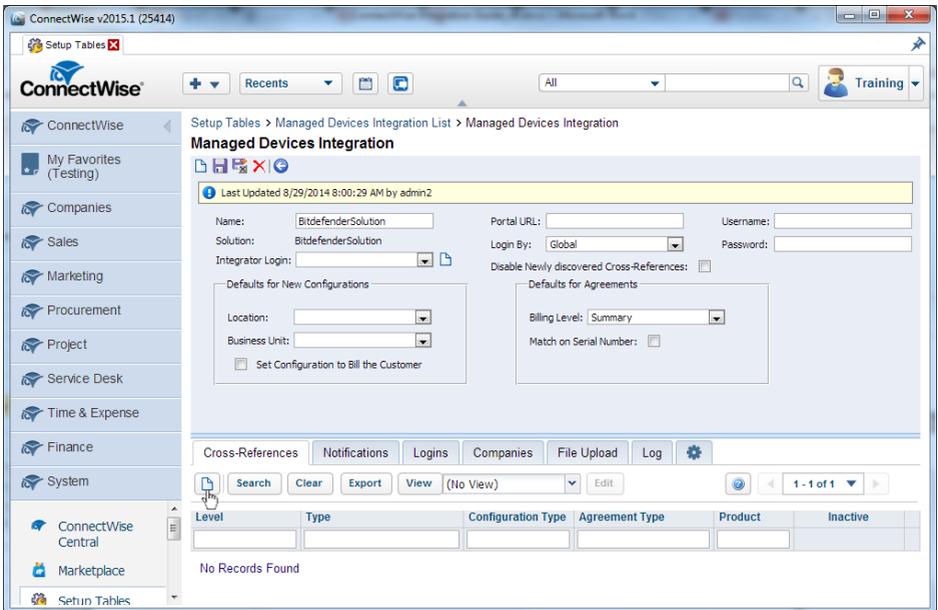
1. Gehen Sie zu **System > Setup Tables**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Table** nach **Managed Devices**.
3. Klicken Sie auf **Managed Devices Integration**.
4. Klicken Sie auf die zuvor erstellte Management-Lösung.



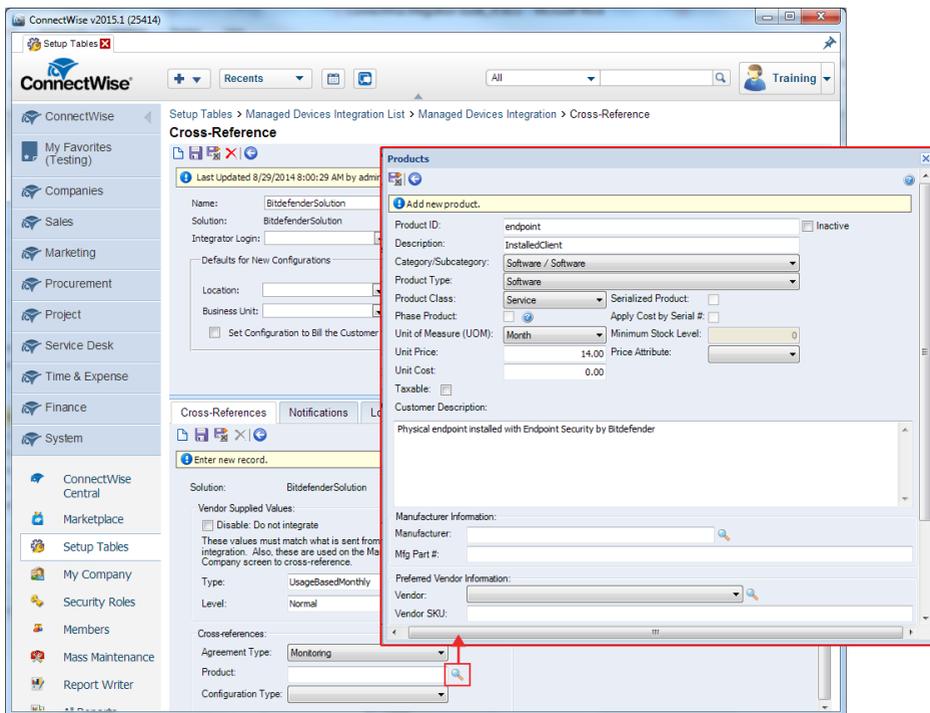
The screenshot shows the ConnectWise v2015.1 (25414) interface. The main window displays the 'Setup Tables > Managed Devices Integration List' page. The table below lists various integration points:

Name	Management Solution
BitdefenderSolution	BitdefenderSolution
CSE	CSE
MgmntITSolX	MgmntITSolXName
VirtualEmail	VirtualEmail
Xerox	Xerox

5. Klicken Sie im Reiter **Cross-References** auf das Symbol  **New Item**, um einen Querverweis zu erstellen.



6. Füllen Sie die folgenden Pflichtfelder aus:
- **Type and Level**, je nach Ihrem Billing-Plan.
 - **Agreement Type**. Wählen Sie den zuvor erstellten Vereinbarungstyp.
 - **Product**. Wählen Sie eins der zuvor erstellten Produkte. Wenn noch kein Produkt definiert wurde, gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Klicken Sie auf das Symbol  **Search** neben dem Feld **Product**.
 - b. Klicken Sie auf das Symbol  **New Item**, um ein neues Produkt zu erstellen.
 - c. Definieren Sie die folgenden erforderlichen Einstellungen:
 - Produkt ID
 - Description
 - Artikelpreis
 - Customer Description
 - d. Klicken Sie auf das Symbol  **Save and Close**.



7. Klicken Sie auf das Symbol  **Save and Close**.

3.2.4. Vereinbarungen für jedes Unternehmen erstellen

Um sicherzustellen, dass die Rechnungsdaten ordnungsgemäß von Ihrem Bitdefender-Partnerkonto an die ConnectWise-Unternehmen gesendet werden, müssen Sie für jedes Unternehmen eine Vereinbarung erstellen.

So erstellen Sie eine Vereinbarung:

1. Gehen Sie zu **Finance > Agreements**.
2. Klicken Sie auf das Symbol  **New Item**, um eine neue Vereinbarung zu erstellen.
3. Nehmen Sie die folgenden erforderlichen Einstellungen vor:
 - Wählen Sie den zuvor erstellten Vereinbarungstyp.
 - Geben Sie den Namen der Vereinbarung ein.
 - Wählen Sie das gewünschte Unternehmen.
 - Wählen oder definieren Sie einen Ansprechpartner im gewählten Unternehmen.
 - Legen Sie das Enddatum der Vereinbarung fest.

4. Klicken Sie auf das Symbol  Save and Close.

ConnectWise v2015.1 (25414)

Agreements 

ConnectWise  Recents   All   Training 

ConnectWise  Agreement Search > Agreement Maintenance

New Agreement

Agreement Additions Adjustments Agreements Work Roles Work Types Sites Invoice 

 Add a new Agreement.

Agreement Type: **bitdefender**

Agreement Name: BitdefenderEndpoints

Company: **Your Company**

Contact: **admin1**

Customer PO:

Location: **Tampa Office** Restrict:

Business Unit: **Professional Services** Restrict:

Start Date: **Tue 10/07/2014**

End Date: or No Ending Date

Cancelled:

Date Cancelled:

Reason:

SLA:

Internal Notes 

Application Recap

Application Recap	Invoicing Recap
Starting: 0.00	Last Inv Date:
Adjustments: 0.00	Last Inv #:
Used: 0.00	Last Inv Amt:
Remaining: 0.00	Next Inv Date:
Overrun: 0.00	Next Inv Amt:
Available: 0.00	Unbilled Overage 0.00

Opportunity:

Sub-contractor Information

Company:

Contact:

Work Order:

Application Parameters: Use for any agreement which covers time, expenses or products (Block Time, Support, etc.)

Application Units: [Exclusions \(0\)](#)

Application Limit: or Unlimited

Available per: or One time

Agreement Covers: Time Products

Employee Compensation Rate

Use this hourly rate:

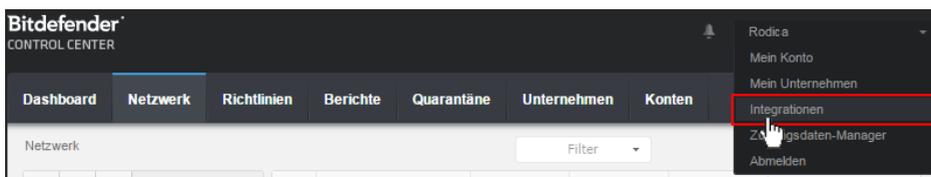
Actual Hourly Rate

This Hourly Rate

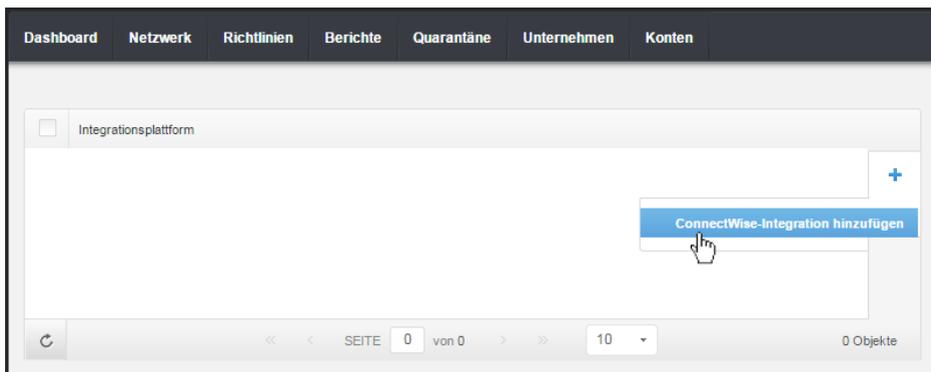
4. Verwaltung der ConnectWise-Integration im Bitdefender Control Center

4.1. ConnectWise-Integration konfigurieren

1. Melden Sie sich mit Ihren Partner-Zugangsdaten am Bitdefender Control Center an.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger auf Ihren Benutzernamen in der rechten oberen Ecke der Konsole, und wählen Sie **Integrationen**. Das Integrationsfenster wird angezeigt.



3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+ Hinzufügen** auf der rechten Seite der Tabelle.



4. Klicken Sie auf den Link **ConnectWise-Integration hinzufügen**. Der Integrationsassistent wird geöffnet.

ConnectWise-Integrationseinstellungen konfigurieren

Allgemein

URL:

Unternehmen:

Benutzer:

Passwort:

Optionen

Receive tickets for:

Malware-Ausbruch

Blockierte URLs

Veraltete Clients

Rechnungsinformationen senden

Speichern Abbrechen

5. Geben Sie im Bereich **Allgemein** die erforderlichen ConnectWise-Zugangsdaten ein:
 - **URL:** die ConnectWise-Serveradresse.
 - **Unternehmen:** Ihre ConnectWise-Unternehmens-ID.
 - **Benutzer** und **Passwort** Ihres [ConnectWise- Integrator-Kontos](#).
6. Geben Sie unter **Optionen** an, welche Dienste Sie mit der ConnectWise-Plattform nutzen möchten:
 - Wählen Sie die Tickettypen, die automatisch im Bitdefender Control Center erstellt werden sollen:
 - **Malware-Ausbruch.** Ein solches Ticket wird in ConnectWise jedes Mal erstellt, wenn der Prozentsatz an Computern eines verwalteten Unternehmens, auf denen dieselbe Malware gefunden wurde, eine festgelegte Schwelle überschreitet. Diese Schwelle ist definiert als ein bestimmter Prozentsatz aller Endpunkte eines verwalteten Unternehmens.

- **Blockierte URLs.** Ein solches Ticket wird in ConnectWise erstellt, wenn ein geschützter Computer versucht, auf eine Web-Adresse zuzugreifen, die explizit durch eine Sicherheitsrichtlinie blockiert wird.
- **Veraltete Clients.** Ein solches Ticket wird erstellt, wenn mindestens ein bestimmter Prozentsatz der Clients in einem verwalteten Unternehmen veraltet ist. Diese Schwelle ist definiert als ein bestimmter Prozentsatz aller Endpunkte eines verwalteten Unternehmens.

Weitere Informationen zum Ticketing-Vorgang finden Sie im Kapitel [Einrichtung des Ticketing](#).



Wichtig

Damit der Ticketing-Dienst funktioniert, müssen Sie die Service Ticket API in Ihrem ConnectWise-Integrator-Konto aktivieren.

- **Rechnungsdaten senden** - Mit dieser Option kann Bitdefender die Anzahl der aktiven geschützten Endpunkte für jedes verwaltete Unternehmen melden. Damit der Billing-Dienst funktioniert, müssen Sie die folgenden Daten angeben:
 - **Lösungsname:** geben Sie den Namen der zuvor erstellten [Management-IT-Lösung](#) ein.
 - **Ebene und Typ:** geben Sie die IDs für Ebene und Typ der zuvor erstellten [Querverweise](#) ein.

Weitere Informationen zum Billing-Vorgang finden Sie im Kapitel [Einrichtung des Billing](#).

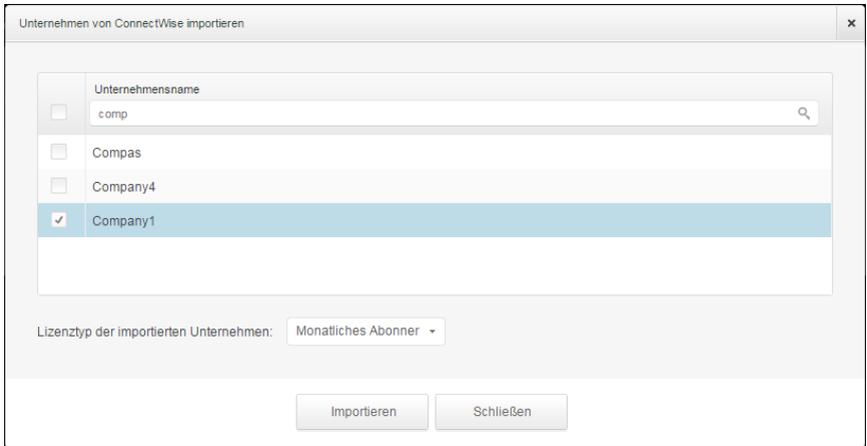


Wichtig

Damit der Billing-Dienst funktioniert, müssen Sie die Managed Services API in Ihrem ConnectWise-Integrator-Konto aktivieren.

7. Klicken Sie auf **Speichern**. Warten Sie, bis das Bitdefender Control Center mit den angegebenen Zugangsdaten eine Verbindung zu ConnectWise herstellt.
8. Sobald die Verbindung zu ConnectWise besteht, lädt der Assistent alle Ihre verwalteten Unternehmen. Importieren Sie die Liste der gewünschten Unternehmen wie folgt ins Bitdefender Control Center:
 - a. Wählen Sie die Unternehmen, die Sie importieren möchten. Über das Suchfeld finden Sie schnell die gewünschten Unternehmen.
 - b. Wählen Sie für importierte Unternehmen den **Lizenztyp**. Für jedes Unternehmen im Bitdefender Control Center muss die Lizenzoption ausgefüllt sein. Sie können aus den folgenden Lizenztypen wählen:
 - **-Testversion.** In diesem Fall wird jedem importierten Unternehmen automatisch ein 30 Tage lang gültiger Testlizenzschlüssel zugewiesen.

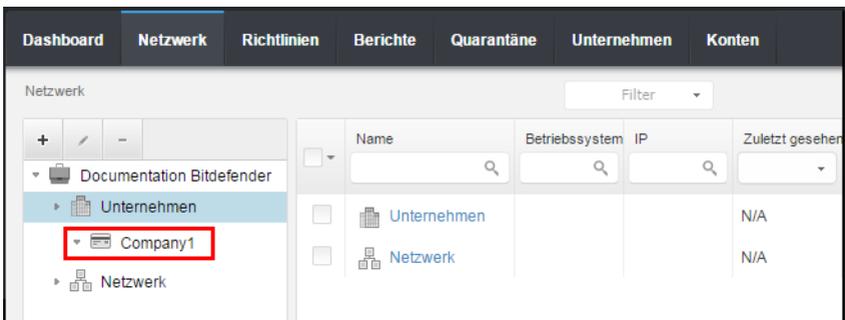
- **Monatliches Abonnement.** In diesem Fall teilt sich jedes importierte Unternehmen die Arbeitsplätze, die in Ihrer Bitdefender-Monatslizenz vorgesehen sind.



Warnung

Damit die Billing-Integration funktioniert, müssen verwaltete Unternehmen monatliche Abonnements haben.

9. Klicken Sie auf **Importieren**. Warten Sie, bis die ConnectWise-Unternehmen ins Bitdefender Control Center importiert sind. Importierte Unternehmen erscheinen dann in der Gruppe **Netzwerk** unter Ihrem Netzwerkinventar. Sie können die einzelnen Unternehmen auch über die Optionen auf der Seite **Unternehmen** bearbeiten.



Wichtig

Um Ihre verwalteten Unternehmen erfolgreich zwischen Bitdefender Control Center und ConnectWise abzubilden, muss die Companies API in Ihrem ConnectWise-Integrator-Konto aktiviert sein.

Nach abgeschlossener Konfiguration erscheint die ConnectWise-Integration auf der Integrationsseite.

4.2. Einstellungen für die ConnectWise-Integration bearbeiten

Zur Bearbeitung der Einstellungen Ihrer ConnectWise-Integration müssen Sie nur auf der Integrationsseite auf **ConnectWise** klicken. Dort können Sie die Zugangsdaten für die Integration und/oder die ausgewählten Funktionen ändern.

Wenn Sie damit fertig sind, klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen anzuwenden.



Wichtig

Während der Bearbeitung der Integrationseinstellungen können keine neuen ConnectWise-Unternehmen importiert werden. Nach der Ersteinrichtung der ConnectWise-Integration können Sie neue ConnectWise-Unternehmen nur über die Optionen auf der Seite **Unternehmen** importieren. Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel [ConnectWise-Unternehmen im Bitdefender Control Center verwalten](#).

4.3. ConnectWise-Integration deaktivieren

Wenn Sie die ConnectWise-Integration deaktivieren möchten, markieren Sie das entsprechende Kästchen und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** auf der rechten Seite der Tabelle. Nachdem Sie die Löschung bestätigt haben, wird die Integration entfernt.

5. Einrichtung des Ticketing

Bitdefender Control Center kann so konfiguriert werden, dass es automatisch in ConnectWise Tickets für die folgenden Ereignistypen erstellt: **Malware-Ausbruch**, **Blockierte URLs** und **Veraltete Clients**.

Damit der Ticketing-Dienst funktioniert, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

1. Die Service Ticket API in Ihrem **ConnectWise-Integrator-Konto** ist aktiviert.
2. Mindestens ein Tickettyp ist aktiviert und wie im **ConnectWise-Integrationsassistenten** beschrieben konfiguriert.
3. Endpoint Security (die Client-Sicherheits-Software) ist auf den Endpunkten Ihrer verwalteten Unternehmen installiert.



Wichtig

Für die Service Ticket API müssen Sie das Service Board auch auf **Professional Services** stellen, damit Tickets manuell geschlossen werden können.

Wenn ein Ticket erstellt wird, sendet Bitdefender eine Ticket-Zusammenfassung samt einer detaillierten Beschreibung des Problems an ConnectWise.

Nachdem Sie das Ticket ausgewertet und schließlich bearbeitet haben, können Sie es schließen. So zeigen Sie Tickets in ConnectWise an:

1. Gehen Sie zu **Service Desk > Service Ticket Search**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Company** nach dem gewünschten Unternehmen. ConnectWise zeigt dann alle für dieses Unternehmen erstellten Tickets an.

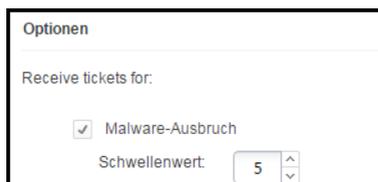
Ticket Type	Ticket#	Priority	Company	Summary Description	Total Hours	Bu
Service Ticket	998	All	Company1	Malware outbreak alert	0.00	
Service Ticket	997		Company1	Malware outbreak alert	0.00	
Service Ticket	996		Company1	Malware outbreak alert	0.00	
Service Ticket	995		Company1	Malware outbreak alert	0.00	
Service Ticket	994		Company1	Malware outbreak alert	0.00	
Service Ticket	993		Company1	Malware outbreak alert	0.00	
Service Ticket	992		Company1	Malware outbreak alert	0.00	

5.1. Malware-Ausbruch-Tickets

Ein Malware-Ausbruch-Ticket wird in ConnectWise für ein verwaltetes Unternehmen erstellt, wenn der Prozentsatz der Endpunkte, auf denen dieselbe Malware gefunden wurde, die festgelegte Schwelle überschreitet.

Die Malware-Ausbruch-Schwelle können Sie im ConnectWise-Integrationsassistenten festlegen.

Wenn die Schwelle z. B. bei 5 liegt und auf 5 von 100 Computern eines Unternehmens derselbe Virus gefunden wird, wird für dieses Unternehmen automatisch ein Malware-Ausbruch-Ticket in ConnectWise erstellt.



Optionen

Receive tickets for:

Malware-Ausbruch

Schwellenwert: 5



Beachten Sie

Ein weiteres Malware-Ausbruch-Ticket für denselben Virus kann erstellt werden, wenn dieser Virus im selben Netzwerk 24 Stunden nach dem ersten Ticket immer noch gefunden wird.

5.2. Blockierte-URL-Tickets

Blockierte-URL-Tickets werden automatisch erstellt, wenn ein geschützter Computer in einem verwalteten Unternehmen versucht, auf eine Web-Adresse zuzugreifen, die durch eine Sicherheitsrichtlinie blockiert wird. Ein solches Ticket wird nur einmal pro Domain erstellt.



Wichtig

Das Bitdefender Control Center erstellt pro Web-Domain nur ein Blockierte-URL-Ticket. Wenn später ein anderer URL-Pfad oder eine Subdomain derselben Domain für einen Computer im selben Unternehmen blockiert wird, erstellt das Bitdefender Control Center kein neues Ticket, selbst wenn das vorige Ticket schon geschlossen wurde.

Neue Blockierte-URL-Tickets können nur für andere Domains erstellt werden, die durch eine Richtlinie blockiert werden.

Im Bitdefender Control Center können Sie Computerrichtlinien konfigurieren, um den Web-Datenverkehr nach Kategorien oder auch nach bestimmten URLs zu filtern.

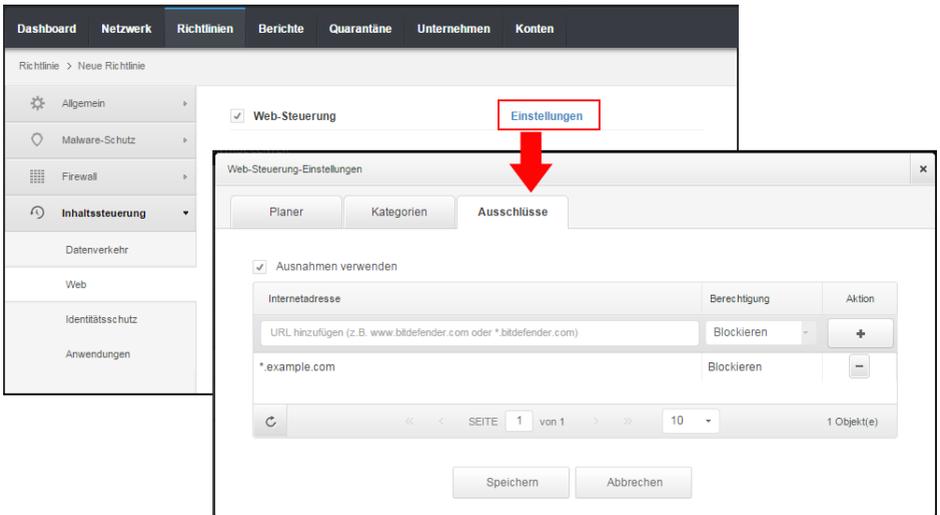
- **Web-Kategorien blockieren.** Die Web-Steuerung-Einstellungen können Sie einsehen, indem Sie eine Computerrichtlinienvorlage öffnen und zu **Inhaltssteuerung > Web > Web-Steuerung-Einstellungen > Kategorien** gehen. In diesem Bereich können Sie den Web-Kategorienfilter aktivieren und für jede Kategorie Internet-Regeln definieren (zulassen oder blockieren).

The screenshot shows the Bitdefender Enterprise interface with the 'Web-Steuerung-Einstellungen' dialog box open. The 'Einstellungen' button is highlighted with a red box and a red arrow. The dialog box has three tabs: 'Planer', 'Kategorien', and 'Ausschlüsse'. The 'Kategorien' tab is active, showing the 'Internetkategorienfilter' checked. The filter is set to 'Tolerant', with a description: 'Der Internetkategorienfilter wird automatisch so eingerichtet, dass alle Kategorien außer Hass/Gewalt/Rassismus/Illegale Drogen, Medizin/Alkohol/Zigaretten, Pornografie, nicht jugendfreie Inhalte, Selbstmord und Betäubungsmittel zugelassen werden.' Below this, there is a section for 'Internet-Regeln' with a table of rules and their status.

Internet-Regeln	Status 1	Status 2
Web-Proxy:	Zulassen	Selbstmord: Blockiere
Software-Piraterie:	Zulassen	Gesundheit: Zulassen
Boulevardpresse:	Zulassen	Gewalttätige Cartoons: Zulassen
Hass/Gewalt/Rassismus/Illegale Drogen:	Blockiere	Blogs: Zulassen

Wenn Sie z. B. den geschützten Endpunkten eine Richtlinie zuweisen, die Websites Sozialer Netzwerke blockiert und ein Computer versucht, auf `linkedin.com` zuzugreifen, wird in ConnectWise ein Ticket für das Unternehmen erstellt, in dem sich der Computer befindet. Die Ticketbeschreibung gibt dann an, dass eine URL der Domain `linkedin.com` blockiert wurde.

- **Bestimmte URLs blockieren.** Sie können auch Computerrichtlinien konfigurieren, mit denen bestimmte URLs blockiert werden, indem Sie Web-Ausnahmen aktivieren und die konkreten URLs hinzufügen, die Sie blockieren möchten. Öffnen Sie dazu die Computerrichtlinien, gehen Sie zu **Inhaltssteuerung > Web > Web-Steuerung-Einstellungen > Ausschlüsse** und nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.



5.3. Veraltete-Clients-Tickets

Veraltete-Clients-Tickets werden erstellt, wenn mindestens ein bestimmter Prozentsatz der Clients im verwalteten Netzwerk veraltet ist.

Das Bitdefender Control Center meldet, dass der Endpoint Security Client veraltet ist, wenn das Produkt oder die Virensignaturen nicht innerhalb von 24 Stunden nach Veröffentlichung eines Updates aktualisiert wurden.

Sie können die Schwelle für Veraltete-Clients-Tickets im ConnectWise-Integrationsassistenten festlegen.

Wenn die Schwelle z. B. bei 50 liegt und 50 von 100 Clients eines Unternehmens veraltet sind, wird in ConnectWise automatisch ein Veraltete-Clients-Ticket für dieses Unternehmen erstellt.



Beachten Sie

Ein weiteres Veraltete-Clients-Ticket für dasselbe Unternehmen kann nur erstellt werden, wenn das vorige Ticket in ConnectWise manuell geschlossen wurde.

6. Einrichtung des Billing

Über die Billing-Integration können Sie Bitdefender Control Center-Nutzungsberichte für jedes verwaltete Unternehmen in ConnectWise empfangen. Nach der Aktivierung der Integration sendet das Bitdefender Control Center die Anzahl der aktiven, durch Endpoint Security geschützten Computer an den konfigurierten ConnectWise-Server. Ein Endpoint Security Client gilt nur dann als aktiv, wenn er im aktuellen Monat mindestens einmal eine Verbindung zum Bitdefender Control Center hergestellt hat.

Damit der Billing-Dienst funktioniert, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

1. Die Managed Services API in Ihrem [ConnectWise-Integrator-Konto](#) ist aktiviert.
2. Für jedes verwaltete Unternehmen wurde ein Preismodell in ConnectWise definiert. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel [ConnectWise-Billing-Einstellungen definieren](#).
3. Der Billing-Dienst ist aktiviert und wie im [ConnectWise-Integrationsassistenten](#) beschrieben konfiguriert.



Wichtig

Damit der Billing-Dienst funktioniert, müssen Sie die erforderlichen Daten korrekt in den ConnectWise-Integrationseinstellungen eingtragen. Denken Sie daran, dass Groß- und Kleinschreibung einen Unterschied macht:

- **Solution Name:** der Name der [Management-IT-Lösung](#).
- **Ebene und Typ:** die IDs für Ebene und Typ der erstellten [Querverweise](#).

<input checked="" type="checkbox"/> Rechnungsinformationen senden	
Name der Lösung:	BitdefenderSolution
Ebene:	Normal
Typ:	UsageBasedMonthly

4. Die verwalteten Unternehmen haben eine monatliche Lizenz.

Zu Beginn jedes Monats erstellt das Bitdefender Control Center in ConnectWise einen Nutzungseintrag für jedes verwaltete Unternehmen. Dieser Nutzungseintrag bleibt während des laufenden Monats offen. Wenn im selben Unternehmen ein neuer Client installiert wird, wird der Nutzungseintrag automatisch aktualisiert.

So zeigen Sie die Nutzungseinträge eines Unternehmens in ConnectWise an:

1. Gehen Sie zu **Companies > Companies** und suchen Sie nach dem gewünschten Unternehmen.

2. Klicken Sie auf den Namen des Unternehmens.
3. Wechseln Sie zum Reiter **Agreements**.
4. Klicken Sie auf den zuvor erstellten **Vereinbarungstyp**.
5. Wechseln Sie zum Reiter **Additions**.

ConnectWise v2015.1 (25414)

Companies

ConnectWise

Company Search > Company > Additions

Company1

Agreement Additions Adjustments Agreements Work Roles Work Types Sites Invoice Service

Search Clear Export View (No View) Edit

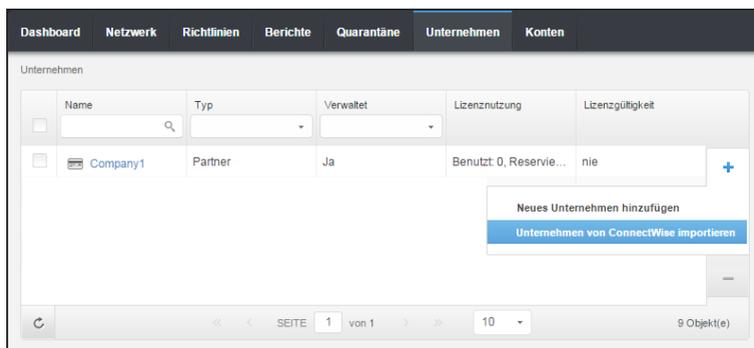
1 - 25 of 26

Effective	Cancelled	Product ID	Description	Quantity	Price	Ext Price	Bill
08/08/2014		Endpoint	InstalledClient	1.00	\$29.00	\$29.00	✓

7. ConnectWise-Unternehmen im Bitdefender Control Center verwalten

Der Import Ihrer verwalteten Unternehmen von ConnectWise ins Bitdefender Control Center kann in zwei Schritten erfolgen:

1. Im letzten Schritt der [Ersteinrichtung der ConnectWise-Integration](#). Während späterer Änderungen stehen die Unternehmensimportoptionen in der ConnectWise-Integration nicht mehr zur Verfügung.
2. Zu einem beliebigen Zeitpunkt auf der Seite **Unternehmen** im Bitdefender Control Center:
 - a. Melden Sie sich mit Ihren Partner-Zugangsdaten am Bitdefender Control Center an.
 - b. Gehen Sie zur **Firmen**-Seite.
 - c. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+ Hinzufügen** auf der rechten Seite der Tabelle.



- d. Klicken Sie auf **Unternehmen von ConnectWise importieren**. Warten Sie, bis das Bitdefender Control Center die Daten von ConnectWise abgerufen hat.
- e. Ein neues Fenster wird geöffnet, in dem alle Ihre verwalteten Unternehmen aus ConnectWise angezeigt werden. Wählen Sie die Unternehmen, die Sie importieren möchten, und geben Sie mithilfe der Optionen am unteren Rand des Fensters deren Lizenztyp an. Sie können aus den folgenden Lizenztypen wählen:
 - **-Testversion.** In diesem Fall wird jedem importierten Unternehmen automatisch ein 30 Tage lang gültiger Testlizenzschlüssel zugewiesen.
 - **Monatliches Abonnement.** In diesem Fall teilt sich jedes importierte Unternehmen die Arbeitsplätze, die in Ihrer Bitdefender-Monatslizenz vorgesehen sind.

Unternehmen von ConnectWise importieren

Unternehmensname
comp

<input type="checkbox"/>	Compas
<input type="checkbox"/>	Company4
<input checked="" type="checkbox"/>	Company1

Lizenztyp der importierten Unternehmen: Monatliches Abonner

Importieren Schließen



Warnung

Damit die Billing-Integration funktioniert, müssen verwaltete Unternehmen monatliche Abonnements haben.

- f. Klicken Sie auf **Importieren**. Warten Sie, bis die ConnectWise-Unternehmen ins Bitdefender Control Center importiert sind.