

Bitdefender® ENTERPRISE

GUIDE D'INTÉGRATION À CONNECTWISE

Intégration de ConnectWise
à Bitdefender Control Center



Guide d'intégration à ConnectWise

Intégration de ConnectWise à Bitdefender Control Center

Date de publication 2014.10.17

Copyright© 2014 Bitdefender

Mentions Légales

Tous droits réservés. Aucune partie de ce manuel ne peut être reproduite ou transmise, sous aucune forme et d'aucune façon, électronique ou physique, y compris photocopies, enregistrement, ou par quelque moyen de sauvegarde ou de restauration que ce soit, sans une autorisation écrite d'un représentant officiel de Bitdefender. L'inclusion de courtes citations dans des tests n'est possible qu'avec la mention de la source. Le contenu ne peut en aucun cas être modifié.

Avertissement. Ce produit et sa documentation sont protégés par copyright. Les informations de ce document sont données « à titre indicatif », sans garantie. Bien que toutes les précautions aient été prises lors de l'élaboration de ce document, ses auteurs ne sauraient être tenus pour responsables envers toute personne ou entité, des pertes ou dommages directs ou indirects consécutifs à l'utilisation des informations qu'il contient.

Ce manuel contient des liens vers des sites Web tiers qui ne sont pas sous le contrôle de Bitdefender, et Bitdefender n'est pas responsable du contenu de ces sites. Si vous accédez à l'un des sites web d'une tierce partie fourni dans ce document, vous le ferez à vos propres risques. Bitdefender indique ces liens uniquement à titre informatif, et l'inclusion d'un lien n'implique pas que Bitdefender assume ou accepte la responsabilité du contenu de ce site Web.

Marques commerciales. Des noms de marques peuvent apparaître dans ce manuel. Toutes les marques, enregistrées ou non, citées dans ce document, sont la propriété exclusive de leurs propriétaires respectifs.



Table des matières

1. Introduction	1
1.1. Objectif de ce document	1
1.2. Bitdefender et ConnectWise	1
2. Configuration requise à l'intégration	3
3. Configurer ConnectWise	4
3.1. Créer un Compte Intégrateur	4
3.2. Définir les paramètres de facturation de ConnectWise	6
3.2.1. Créer une Management IT Solution	6
3.2.2. Créer un Agreement Type	7
3.2.3. Créer des recoupements pour la solution d'administration	8
3.2.4. Créer un Agreement pour chaque Company	10
4. Gérer l'intégration à ConnectWise dans Bitdefender Control Center	12
4.1. Configurer l'intégration à ConnectWise	12
4.2. Modifier les paramètres de l'intégration à ConnectWise	16
4.3. Désactiver l'intégration à ConnectWise	16
5. Configuration du ticketing	17
5.1. Tickets d'épidémie de malwares	18
5.2. Tickets d'URL bloquées	18
5.3. Tickets Clients non à jour	20
6. Configuration de la facturation	21
7. Gérer les sociétés ConnectWise dans Bitdefender Control Center	23

1. Introduction

1.1. Objectif de ce document

Ce document vise à expliquer comment configurer ConnectWise et la console cloud de Bitdefender pour que les services de ticketing et de facturation automatiques entre les deux plateformes fonctionnent.

Ce document s'adresse aux fournisseurs de services gérés ayant des comptes partenaires dans la console cloud Bitdefender.

1.2. Bitdefender et ConnectWise

Le service de protection antimalware cloud de Bitdefender est développé pour les ordinateurs fonctionnant avec les systèmes d'exploitation Microsoft Windows et Mac. Il utilise un modèle de déploiement multiple centralisé en mode SaaS, adapté aux PME et grandes entreprises, tout en bénéficiant des technologies de protection antivirus éprouvées et développées par Bitdefender pour le marché des particuliers. Les abonnés ont accès à une console d'administration Web nommée Control Center. À partir de cette interface, les administrateurs peuvent installer et gérer une protection antimalware à distance sur l'ensemble de leurs ordinateurs Windows et Mac. Une application locale nommée Endpoint Security est installée sur chaque ordinateur protégé.

Le module d'intégration disponible dans Bitdefender Control Center permet aux MSP de créer automatiquement des tickets et des procédures de facturation pour leurs sociétés clientes, à partir des services de sécurité Bitdefender fournis.

Le module d'intégration à ConnectWise permet les actions suivantes :

1. **Connecter Bitdefender Control Center à un compte ConnectWise.** Configurez une nouvelle intégration dans Bitdefender Control Center et indiquez les détails de votre compte ConnectWise (URL, nom de la société, nom d'utilisateur et mot de passe).
2. **Configurer le service de ticketing.** Une fois activé dans l'assistant d'intégration de Bitdefender, les tickets sont automatiquement créés dans la plateforme ConnectWise pour les types d'événements suivants :
 - **Épidémie de malwares.** Ce ticket est déclenché à chaque fois qu'un pourcentage défini d'ordinateurs protégés est infecté par le même malware.
 - **URL bloquées.** Ce ticket est déclenché lorsqu'un ordinateur protégé essaie d'accéder à une adresse web bloquée par la politique de sécurité. Un ticket de site web bloqué est créé une seule fois pour le même domaine.

- **Clients non à jour.** Ce ticket est déclenché quand le pourcentage de clients non à jour du réseau géré a dépassé le seuil défini.
3. **Configurer le service de facturation.** Cette fonctionnalité indique à ConnectWise le nombre de postes de travail protégés actifs pour chaque société gérée avec un abonnement mensuel. En fonction de ce nombre, ConnectWise peut calculer un tarif et émettre une facture pour chaque société gérée à la fin de chaque mois. Pour que cette fonctionnalité fonctionne, un modèle de tarification doit être défini dans ConnectWise pour chaque société gérée.
 4. **Importer les sociétés ConnectWise dans Bitdefender Control Center.** Vous pouvez importer facilement vos sociétés ConnectWise dans Bitdefender Control Center :
 - Lors de la [configuration de l'intégration initiale](#) (guidée par assistant).
 - [À la demande](#), après avoir configuré l'intégration à ConnectWise, à l'aide des options disponibles sur la page **Sociétés**.

2. Configuration requise à l'intégration

Pour connecter votre compte Bitdefender Control Center à ConnectWise, vous devez disposer de la configuration requise suivante :

- Compte partenaire Bitdefender Control Center.
- Clé de licence d'utilisation mensuelle émise par Bitdefender.
- Compte utilisateur ConnectWise.
- Compte intégrateur ConnectWise, requis pour configurer l'intégration de ConnectWise dans Bitdefender Control Center. Les API suivantes devraient être activées pour ce compte: Service Ticket API, Managed Services API et Company API.
- Les sociétés ConnectWise doivent être importées dans Bitdefender Control Center.

3. Configurer ConnectWise



Plusieurs paramètres doivent être définis dans ConnectWise pour que les services de facturation et de ticketing automatiques fonctionnent.

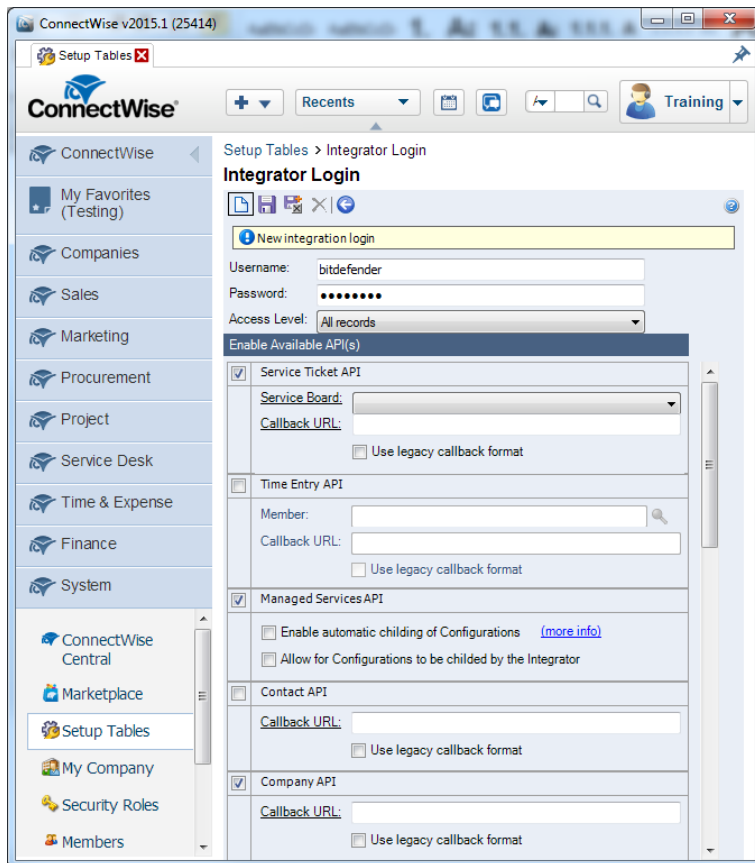
Connectez-vous à ConnectWise pour commencer la configuration. Nous vous recommandons d'utiliser le client ConnectWise sur site plutôt que le client web.

3.1. Créer un Compte Intégrateur

Pour que la communication entre Bitdefender Control Center et ConnectWise fonctionne, vous devez définir un Compte Intégrateur dans ConnectWise et le configurer pour autoriser l'accès aux API ConnectWise requises.



Pour créer un Compte Intégrateur :

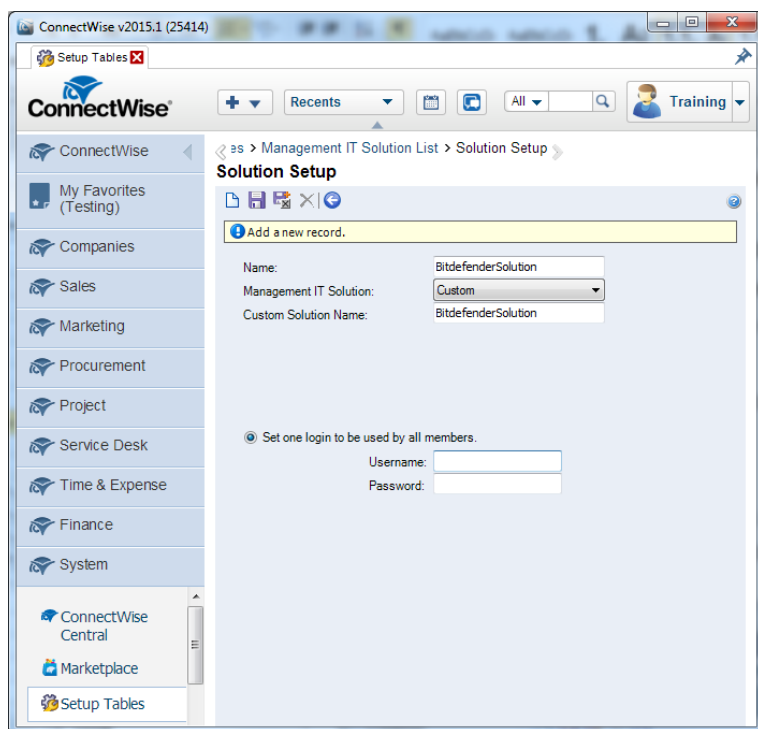
1. Allez dans **System > Setup Tables**.
2. Recherchez un **Integrator Login** dans la colonne **Table**.
3. Cliquez sur **Integrator Login**.
4. Cliquez sur l'icône  **New Item** afin de créer une nouvelle entrée.
5. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte intégrateur.
6. Pour les niveaux d'accès, sélectionnez **All records**.
7. Activez les API suivantes :
 - API Service Ticket.
Vous devez également sélectionner **Professional Services** pour que le Service Board soit capable de fermer les tickets. Aucune URL de rappel n'est requise.
 - API Services Gérées.
 - API de la société.
8. Cliquez l'icône  **Save and Close**.



3.2. Définir les paramètres de facturation de ConnectWise



3.2.1. Créer une Management IT Solution

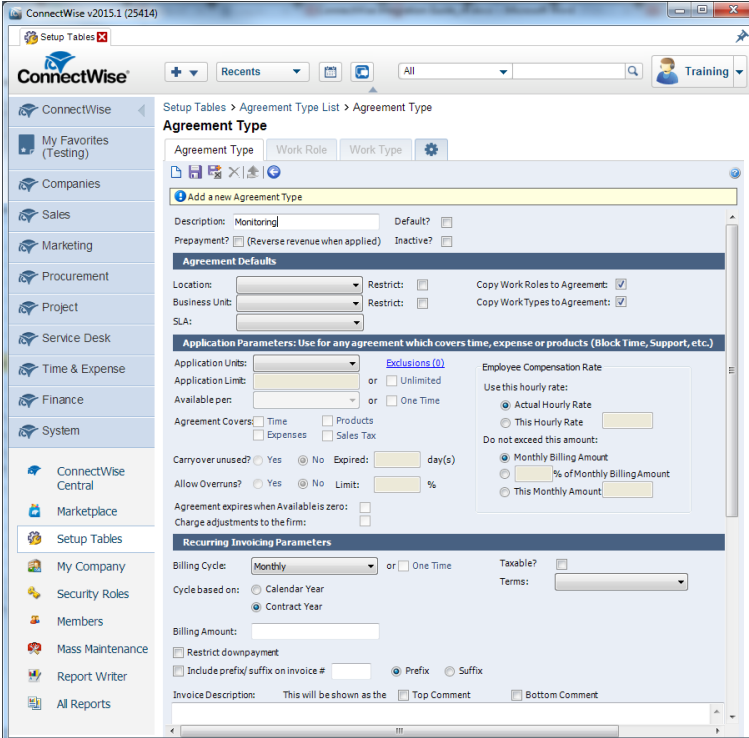
1. Allez dans **System > Setup Tables**.
2. Recherchez **Management IT** dans la colonne **Table**.
3. Cliquez sur **Management IT**.
4. Cliquez sur l'icône  **New Item** afin de créer une nouvelle solution de gestion.
5. Saisissez le nom de la solution.
6. Sélectionnez le type de **Custom**.
7. Dans la case Custom Solution Name, entrez le même nom que pour la case Name.
8. Cliquez l'icône  **Save and Close**.



3.2.2. Créer un Agreement Type

Un seul Agreement Type est nécessaire afin de mettre à jour les autorisations appropriées pour les informations de facturation du client.

1. Allez dans **System > Setup Tables**.
2. Recherchez un **Agreement Type** dans la colonne **Table**.
3. Cliquez sur **Agreement Type**.
4. Cliquez sur l'icône  **New Item** afin de créer un nouveau agreement type.
5. Complétez le champ **Description**. Pour plus de simplicité, vous pouvez utiliser le même nom que la solution d'administration.
6. Vous pouvez également configurer les autres options de l'agreement type, comme vous le désirez.
7. Cliquez l'icône  **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 "Setup Tables" menu. The main content area is titled "Agreement Type" and contains the following fields and options:

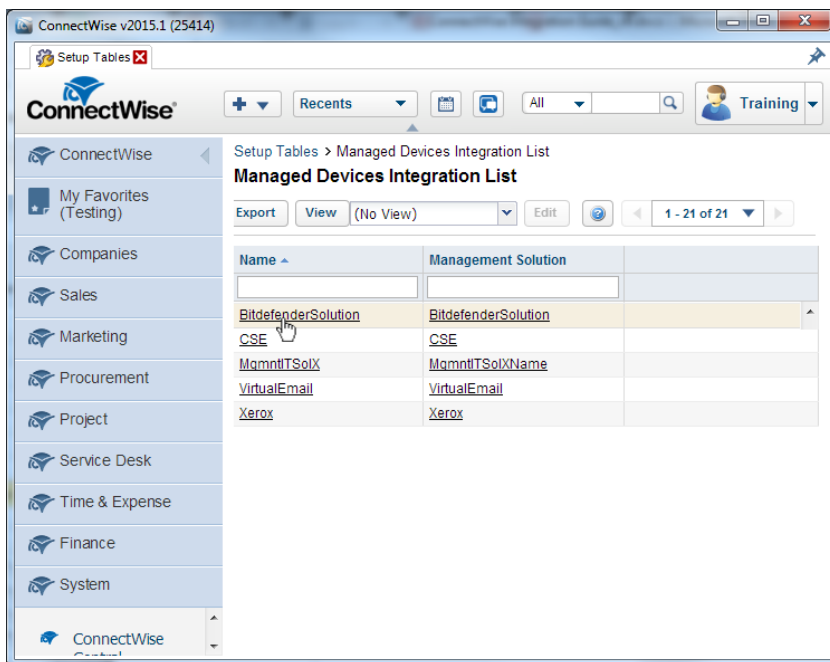
- Agreement Type**: Work Role, Work Type
- Add a new Agreement Type**: Description: Monitoring, Default?
- Prepayment?** (Reverse revenue when applied) **Inactive?**
- Agreement Defaults**:
 - Location: [Dropdown] Restrict: Copy Work Roles to Agreement:
 - Business Unit: [Dropdown] Restrict: Copy WorkTypes to Agreement:
 - SLA: [Dropdown]
- 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 Taxable?
 - Cycle based on: Calendar Year Contract Year Terms: [Dropdown]
 - 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. Créer des recouvrements pour la solution d'administration

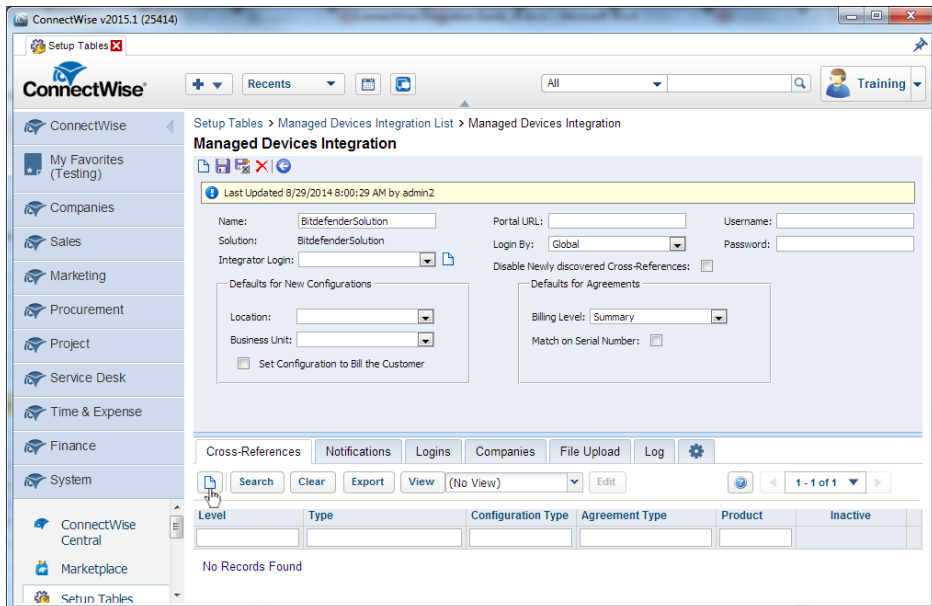
Afin de pouvoir envoyer les informations de facturation à ConnectWise, vous devez définir le type et le niveau de votre solution de gestion et créer des références croisées entre les types, niveaux, agreement types et les produits.

Pour créer un recouvrement :




1. Allez dans **System > Setup Tables**.
2. Recherchez un **Managed Devices** dans la colonne **Table**.
3. Cliquez sur **Managed Devices Integration**.
4. Cliquez sur la solution d'administration créée.

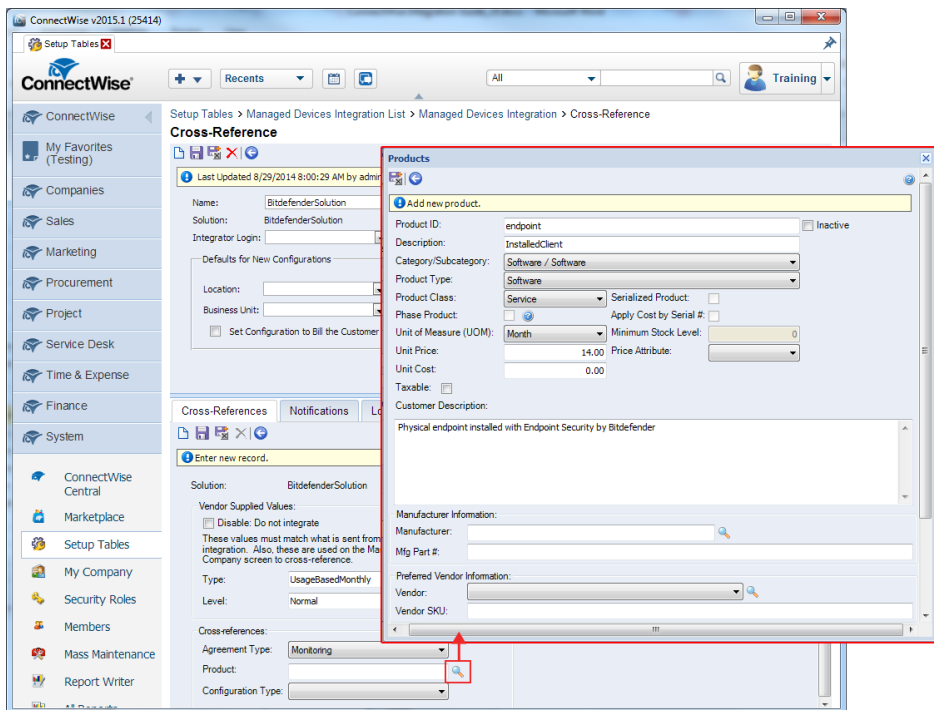


5. Dans l'onglet **Cross-References**, cliquez sur l'icône  **New Item** afin de créer une référence croisée.



6. Renseignez les champs obligatoires suivants :

- **Type and Level**, en accord avec votre plan de facturation.
- **Agreement Type**. Sélectionnez l'agreement type précédemment créé.
- **Produit**. Sélectionnez l'un des produits créés. Si aucun produit n'a été défini, procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'icône  **Rechercher** à côté du champ **Produit**.
 - b. Cliquez sur l'icône  **New Item** afin de créer un nouveau produit.
 - c. Définissez les paramètres obligatoires suivants :
 - Identité du produit
 - Description
 - Prix unitaire
 - Description du client
 - d. Cliquez l'icône  **Save and Close**.




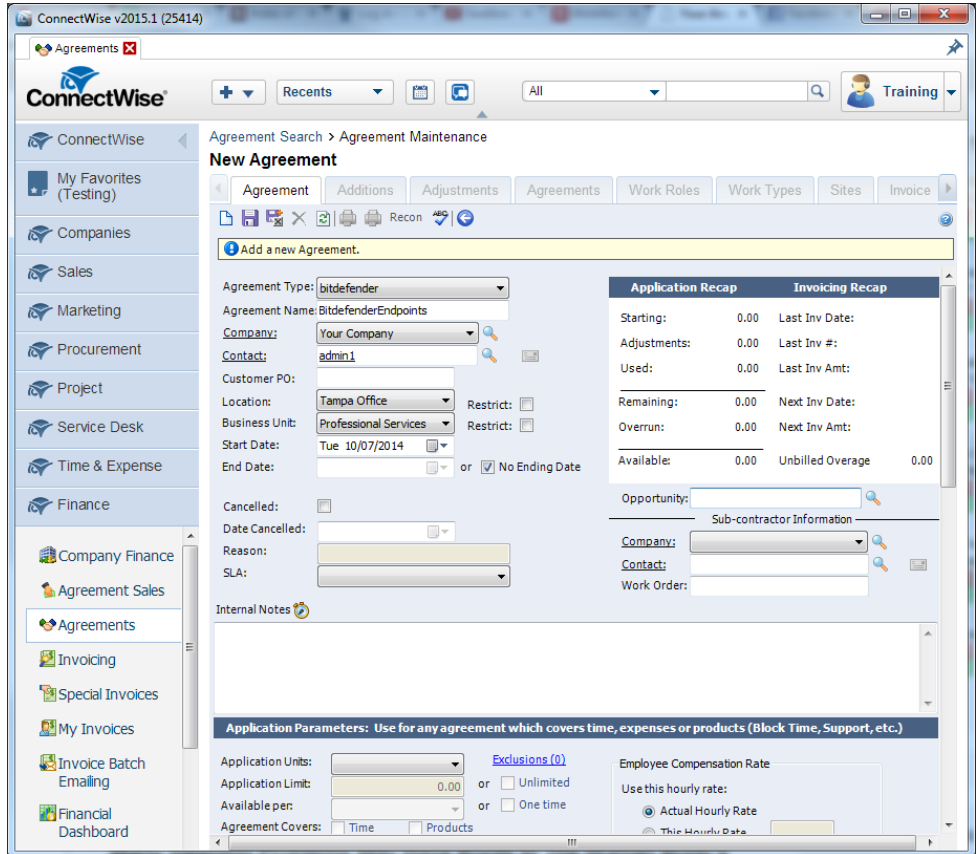
7. Cliquez l'icône  **Save and Close**.

3.2.4. Créer un Accordement pour chaque Company

Afin de s'assurer que les informations de facturation sont correctement transmises aux entreprises ConnectWise à partir de votre compte partenaire Bitdefender, vous devez créer un accordement pour chacune des entreprises.

Pour créer un accordement :

1. Allez dans **Finance > Accordements**.
2. Cliquez sur l'icône  **New Item** afin de créer un nouvel accordement.
3. Effectuez la configuration obligatoire suivante :
 - Sélectionnez l'accordement type que vous avez précédemment créé.
 - Entrez l'accordement's name.
 - Sélectionnez l'entreprise cible.
 - Choisissez ou définissez un contact dans l'entreprise sélectionnée.
 - Définissez la date de fin de l'accordement.

4. Cliquez l'icône  Save and Close.


ConnectWise v2015.1 (25414)

Agreements

ConnectWise

Agreement Search > Agreement Maintenance

New Agreement

Agreement Additions Adjustments Agreements Work Roles Work Types Sites Invoice

Recon

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:

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:

Internal Notes

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

Application Units:

Application Limit: 0.00 or Unlimited

Available per: or One time

Agreement Covers: Time Products

Employee Compensation Rate

Use this hourly rate:

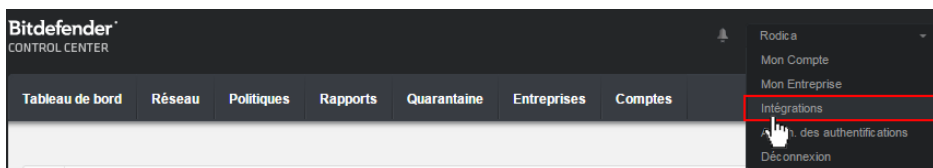
Actual Hourly Rate

This Hourly Rate

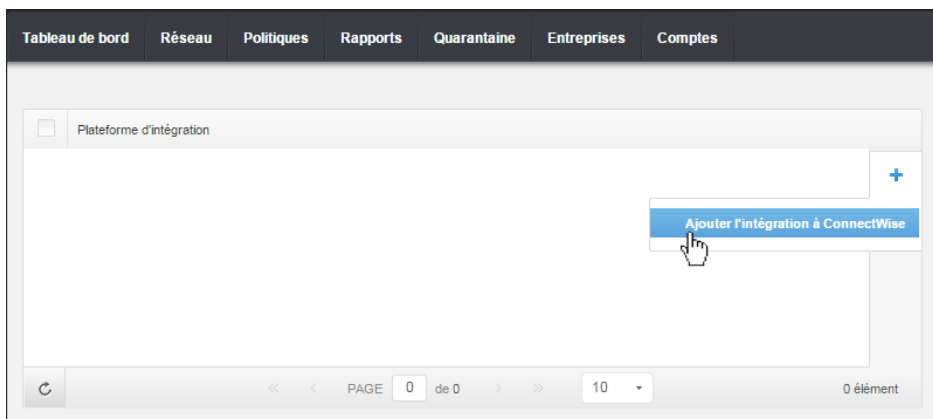
4. Gérer l'intégration à ConnectWise dans Bitdefender Control Center

4.1. Configurer l'intégration à ConnectWise

1. Connectez-vous à Bitdefender Control Center avec vos identifiants partenaire.
2. Pointez sur votre nom d'utilisateur dans l'angle supérieur droit de la console et sélectionnez **Intégrations**. La page des intégrations s'affichera.



3. Cliquez sur le bouton **+ Ajouter** à droite du tableau.



4. Cliquez sur le lien **Ajouter l'intégration à ConnectWise**. L'assistant d'intégration s'affichera.

Configurer les paramètres d'intégration ConnectWise

Général

URL:

Société:

Utilisateur:

Mot de passe:

Options

Receive tickets for:

Épidémie de malwares

URL bloquées

Clients non à jour

Envoyer des informations de facturation

Enregistrer Annuler

5. Sous la section **Général**, saisissez les identifiants ConnectWise requis :
 - **URL** : l'adresse du serveur ConnectWise.
 - **Société**: votre identifiant société ConnectWise.
 - **Utilisateur** et **Mot de passe** de votre [Compte Intégrateur de ConnectWise](#).
6. Sous **Options**, définissez les services que vous souhaitez utiliser avec la plateforme ConnectWise :
 - Sélectionnez le type de tickets que vous souhaitez créer automatiquement à partir de Bitdefender Control Center :
 - **Épidémie de malwares**. Ce type de ticket est créé dans ConnectWise à chaque fois que le pourcentage d'ordinateurs à l'intérieur d'une société gérée dans laquelle le même malware a été détecté dépasse le seuil défini. Le seuil correspond à un pourcentage du nombre total de postes de travail d'une société gérée.
 - **URL bloquées**. Ce type de ticket est créé dans ConnectWise lorsqu'un ordinateur protégé essaie d'accéder à une adresse web spécifiquement bloquée par la politique de sécurité.

- **Clients non à jour.** Ce type de ticket est créé lorsque le pourcentage de clients non à jour d'une société gérée a dépassé le seuil défini. Le seuil correspond à un pourcentage du nombre total de postes de travail d'une société gérée.

Pour plus de détails concernant le flux des tickets, veuillez vous référer au chapitre [Configuration du ticketing](#).



Important

Pour que le service de ticketing fonctionne, vous devez activer l'API Service Ticket dans votre compte intégrateur ConnectWise.

- L'option **Envoyer des informations de facturation** permet à Bitdefender de signaler le nombre de postes de travail protégés actifs pour chaque société gérée. Pour que le service de facturation fonctionne, vous devez indiquer les données suivantes :
 - **Nom de la solution:** entrez le nom de votre [Management IT Solution](#) précédemment défini.
 - **Niveau et Type:** entrez votre identifiant Level and Type avec la [Cross-Reference](#) précédemment définie.

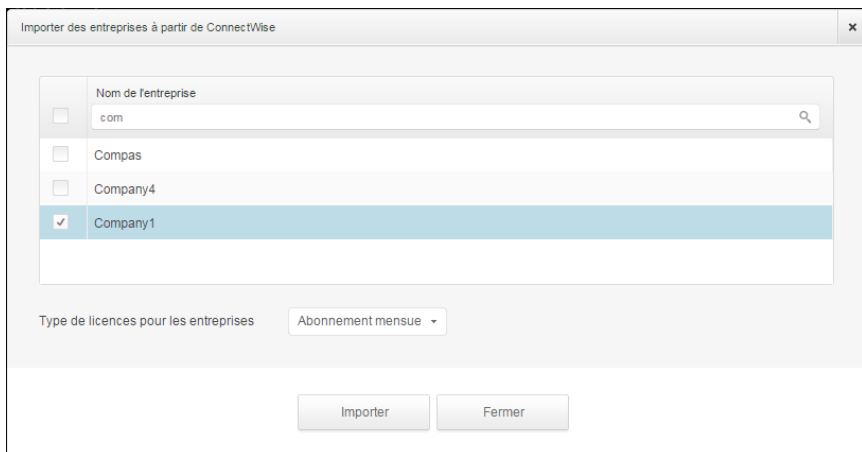
Pour plus de détails concernant le flux des tickets, veuillez vous référer au chapitre [Configuration de la facturation](#).



Important

Pour que le service de facturation fonctionne, vous devez activer l'API Managed Service dans votre compte intégrateur ConnectWise.

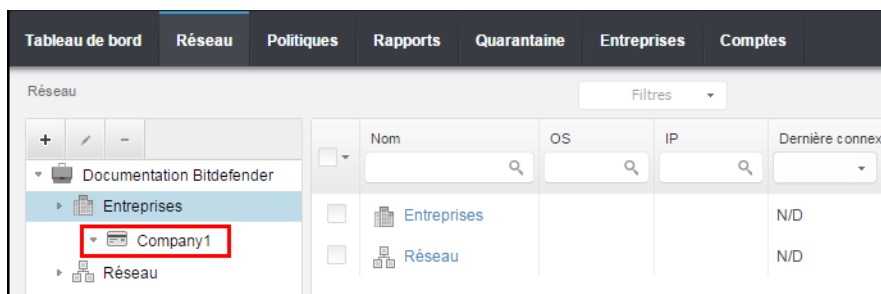
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Attendez que Bitdefender Control Center se connecte à ConnectWise avec les identifiants fournis.
8. Dès que la connexion avec ConnectWise aura été établie, l'assistant chargera toutes vos sociétés gérées. Importez dans Bitdefender Control Center la liste des sociétés de votre choix comme suit :
 - a. Sélectionnez les sociétés que vous souhaitez importer. Utilisez la zone de recherche pour trouver facilement la société de votre choix.
 - b. Sélectionnez le **type de licences** pour les entreprises importées. Chaque société sous Bitdefender Control Center doit avoir l'option des licences complétée. Vous pouvez opter pour l'un des types de licence suivants :
 - **Évaluation.** Dans ce cas, une clé de licence d'évaluation de 30 jours est automatiquement affectée à chaque société importée.
 - **Abonnement mensuel.** Dans ce cas, chaque entreprise importée partagera les postes disponibles de votre utilisation mensuelle sur la clé de licence de votre Bitdefender.



Avertissement

Pour que l'intégration de la facturation fonctionne, les sociétés gérées doivent avoir un abonnement mensuel.

9. Cliquez sur **Importer**. Attendez que les sociétés ConnectWise soient importées dans Bitdefender Control Center. Les sociétés importées apparaîtront dans le groupe **Réseau** sous votre inventaire Réseau. Vous pouvez également modifier chaque société à l'aide des options se trouvant sur la page **Sociétés**.



Important

Afin de lier vos entreprises gérées entre votre Bitdefender Control Center et ConnectWise, l'API des entreprises doit être activé dans votre Compte Intégrateur ConnectWise.

Une fois configurée, l'intégration à ConnectWise sera visible dans la page des intégrations.

4.2. Modifier les paramètres de l'intégration à ConnectWise

Pour modifier les paramètres de votre intégration à ConnectWise, cliquez simplement sur **ConnectWise** sur la page des intégrations. Vous pourrez changer les identifiants de l'intégration et modifier les fonctionnalités sélectionnées.

Une fois cela terminé, cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les modifications.



Important

L'importation de nouvelles sociétés à partir de ConnectWise n'est pas disponible lorsqu'on modifie les paramètres de l'intégration. Après la première configuration de l'intégration à ConnectWise, vous pouvez importer de nouvelles sociétés ConnectWise uniquement à l'aide des options disponibles sur la page **Sociétés**. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre [Gérer les sociétés ConnectWise dans Bitdefender Control Center](#).

4.3. Désactiver l'intégration à ConnectWise

Pour désactiver l'intégration à ConnectWise, cochez sa case et cliquez sur le bouton **Supprimer** à droite du tableau. L'intégration est supprimée une fois que vous avez confirmé l'action.

5. Configuration du ticketing

Bitdefender Control Center peut être configuré pour créer automatiquement des tickets dans ConnectWise pour le type d'événements suivants : [épidémie de malwares](#), [URL bloquées](#) et [clients non à jour](#).

Pour que le service de ticketing fonctionne, les conditions suivantes doivent être remplies :

1. L'API Service Ticket a été activé dans votre [Compte Intégrateur de ConnectWise](#).
2. Au moins un type de ticket a été activé et configuré comme requis dans [l'assistant d'intégration à ConnectWise](#).
3. Endpoint Security (le logiciel de sécurité client) a été installé sur les postes de travail de vos sociétés gérées.



Important

Pour l'API Service Ticket, vous devez également installer le Service Board dans **Professional Services** afin de pouvoir fermer manuellement les tickets.

Lorsqu'un ticket est créé, Bitdefender envoie à ConnectWise un résumé du ticket ainsi qu'une description détaillée du problème.

Lorsque vous avez évalué et finalement résolu le ticket, vous pouvez le fermer. Pour afficher les tickets dans ConnectWise :

1. Allez dans **Service Desk > Service Ticket Search**.
2. Dans la colonne **Société**, recherchez celle qui vous intéresse. ConnectWise affichera tous les tickets créés pour cette société.

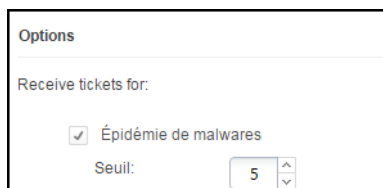
Ticket Type	Ticket#	Priority	Company	Summary Description	Total Hours
Service Ticket	998	All	Company1	Malware outbreak alert	0.00
Service Ticket	997	All	Company1	Malware outbreak alert	0.00
Service Ticket	996	All	Company1	Malware outbreak alert	0.00
Service Ticket	995	All	Company1	Malware outbreak alert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

5.1. Tickets d'épidémie de malwares

Un ticket d'épidémie de malwares est créé dans ConnectWise pour une société gérée lorsque le pourcentage de postes de travail et serveurs sur lesquels les mêmes malwares ont été détectés dépasse le seuil défini.

Vous pouvez configurer le seuil du ticket d'épidémie de malwares dans l'assistant d'intégration à ConnectWise.

Ainsi, lorsque le seuil est de 5, et qu'un virus est détecté sur 5 postes de travail ou serveurs d'une entreprise sur 100, un ticket d'épidémie de malwares sera automatiquement créé pour cette entreprise dans ConnectWise.



Options

Receive tickets for:

Épidémie de malwares

Seuil: 5



Note

Un autre ticket malware, pour le même virus, peut être générée si celui-ci est toujours détecté, dans le même réseau, après 24 heures, à partir du premier ticket généré.

5.2. Tickets d'URL bloquées

Les tickets d'URL bloquées sont automatiquement créés lorsqu'un ordinateur protégé à l'intérieur d'une entreprise gérée essaie d'accéder à une adresse web bloquée par la politique de sécurité. Un ticket de site web bloqué est créé une seule fois pour le même domaine.



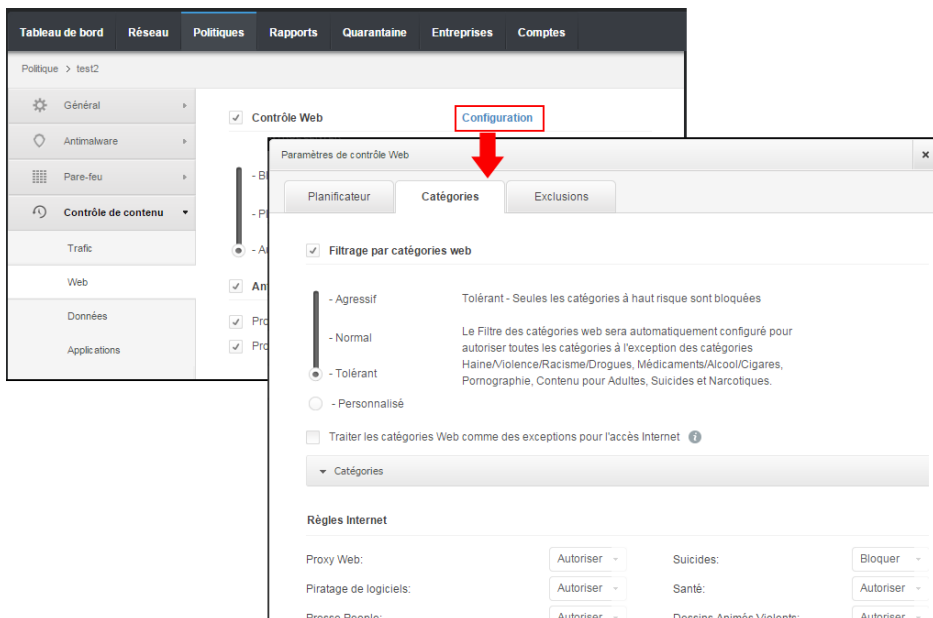
Important

Bitdefender Control Center crée un seul ticket URL bloquées pour le même domaine web. Lorsqu'un autre chemin d'URL ou sous-domaine du même domaine est bloqué de nouveau pour un ordinateur situé dans la même société, Bitdefender Control Center ne créera pas de nouveau ticket, même si l'ancien ticket a été fermé.

De nouveaux tickets URL bloquées peuvent être créés uniquement pour les autres domaines bloqués para la politique informatique.

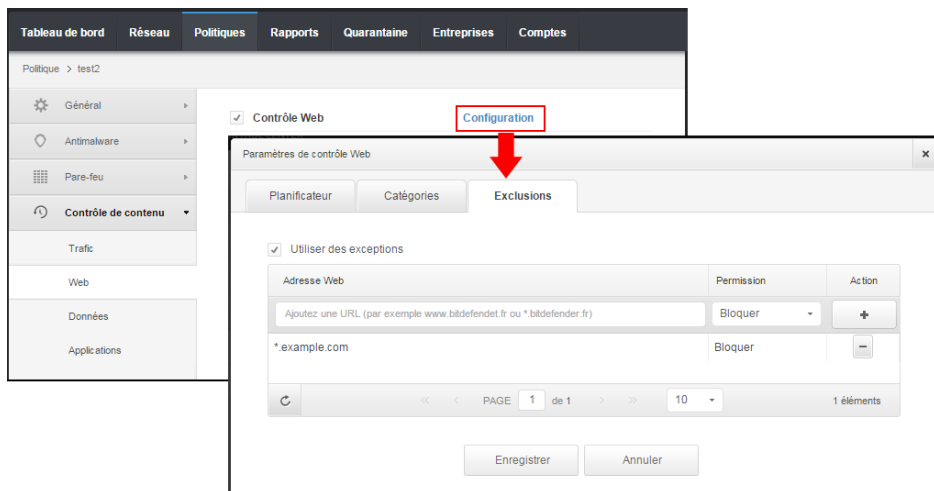
Bitdefender Control Center vous permet de configurer des politiques informatiques pour bloquer le trafic web par catégories ainsi que par URL spécifiques.

- **Bloquer les catégories de sites web.** Pour afficher la configuration des politiques du contrôle Web, ouvrez un modèle de politique et allez dans **Contrôle de contenu > Web > Contrôle Web > Configuration > Catégories**. Cette section vous permet d'activer le filtre des catégories web et de définir des règles web (autoriser ou bloquer) pour chaque catégorie web.



Par exemple, si vous affectez aux postes de travail et serveurs protégés une politique bloquant les sites web de réseaux sociaux et qu'un ordinateur essaie d'accéder à `linkedin.com`, un ticket sera créé dans ConnectWise pour la société dans laquelle se trouve cet ordinateur. La description du ticket spécifiera qu'une URL a été bloquée pour le domaine `linkedin.com`.

- **Bloquer des URL spécifiques.** Vous pouvez également configurer des politiques informatiques pour bloquer des URL spécifiques, en activant des exceptions web et en ajoutant les URL spécifiques que vous souhaitez bloquer. Pour cela, ouvrez les politiques informatiques, allez dans **Contrôle de contenu > Web > Contrôle Web > Configuration > Exclusions** et effectuez les configurations nécessaires.



5.3. Tickets Clients non à jour

Les tickets Clients non à jour sont créés lorsque le pourcentage de clients non à jour du réseau géré a dépassé le seuil défini.

Bitdefender Control Center signale que le client Endpoint Security n'est pas à jour si les signatures du produit ou du virus n'ont pas été mises à jour dans les 24 heures suivant la publication de la mise à jour.

Vous pouvez configurer le seuil du ticket Clients non à jour dans l'assistant d'intégration à ConnectWise.

Par exemple, pour un seuil de 50, lorsque le nombre de clients non à jour d'une société atteint 50 sur 100 postes de travail et serveurs, un ticket Clients non à jour sera automatiquement créé pour cette société dans ConnectWise.



Note

Un autre ticket Clients non à jour pour la même société peut être généré uniquement si le ticket actuel a été fermé manuellement dans ConnectWise.

6. Configuration de la facturation

L'intégration de la facturation vous permet de recevoir les rapports d'utilisation Bitdefender Control Center pour chaque société gérée dans ConnectWise. Une fois que l'intégration de la facturation a été activée, Bitdefender Control Center transmet le nombre d'ordinateurs actifs protégés par Endpoint Security au serveur ConnectWise configuré. Un client Endpoint Security est considéré comme actif uniquement s'il s'est connecté à Bitdefender Control Center au moins une fois au cours du mois en cours.

Pour que le service de facturation fonctionne, les conditions suivantes doivent être remplies :

1. L'API Managed Services a été activé dans votre [Compte Intégrateur de ConnectWise](#).
2. Un modèle de tarification a été défini dans ConnectWise pour chaque société gérée. Pour en savoir plus, reportez-vous au chapitre [Définir les paramètres de facturation de ConnectWise](#).
3. Le service de facturation a été activé et configuré comme requis dans [l'assistant d'intégration à ConnectWise](#).



Important

Pour que le service de facturation fonctionne, veillez à saisir correctement les données requises dans les paramètres d'intégration à ConnectWise. Veuillez tenir compte du fait que les entrées sont sensibles à la casse :

- **Nom de la solution:** le nom de la [Management IT Solution](#).
- **Niveau et Type:** l'identifiant du Level and Type spécifié avec la [Cross-Reference](#) définie.

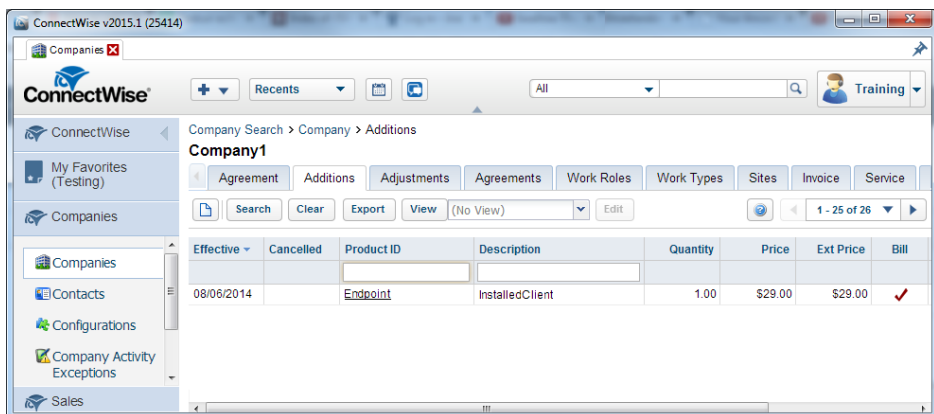
<input checked="" type="checkbox"/>	Envoyer des informations de facturation
Nom de la solution:	<input type="text" value="BitdefenderSolution"/>
Niveau:	<input type="text" value="Normal"/>
Type:	<input type="text" value="UsageBasedMonthly"/>

4. Les sociétés gérées disposent d'un abonnement mensuel.

Au début de chaque mois, Bitdefender Control Center créé dans ConnectWise un archivage de l'utilisation de chaque entreprise gérée. L'archivage de l'utilisation reste ouvert pendant tout le mois. Lorsqu'un nouveau client est installé dans la même entreprise, l'archivage de l'utilisation est automatiquement mis à jour avec le nouveau compte.

Afin de voir les archives de l'utilisation d'une entreprise dans ConnectWise:

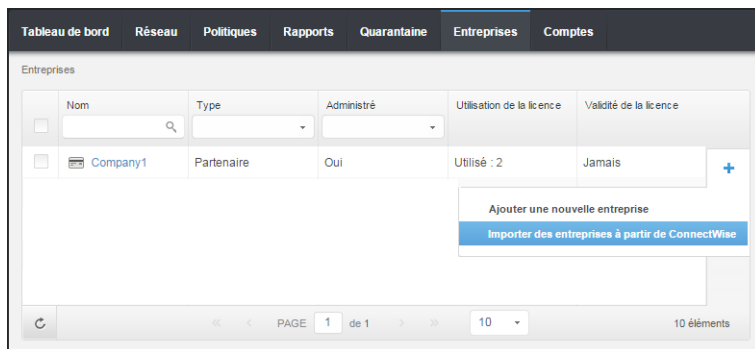
1. Allez dans **Companies > Companies** et recherchez l'entreprise qui vous intéresse.
2. Cliquez sur le nom de l'entreprise.
3. Allez dans l'onglet **Agreements**.
4. Cliquez sur l'**Agreement Type** précédemment créé.
5. Allez dans l'onglet **Additions**.



7. Gérer les sociétés ConnectWise dans Bitdefender Control Center

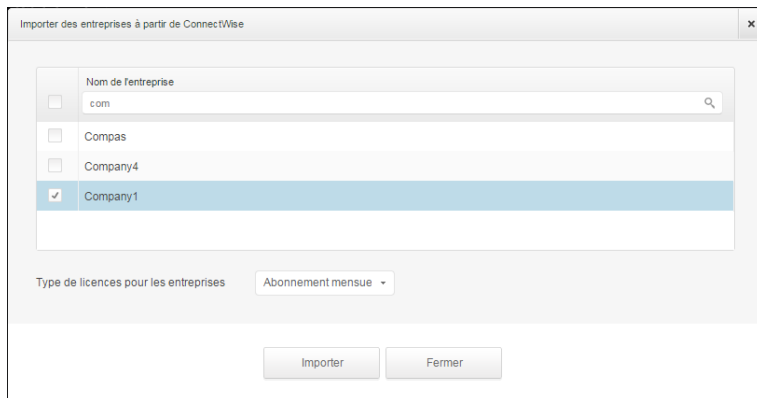
Vous pouvez importer vos sociétés gérées de ConnectWise vers Bitdefender Control Center en deux étapes :

1. A la dernière étape du [configuration de l'intégration ConnectWise initiale](#). Lors des nouvelles modifications, les options d'importation des sociétés ne sont plus disponibles à partir de l'intégration à ConnectWise.
2. À chaque fois que vous en avez besoin, sur la page **Entreprises** de Bitdefender Control Center :
 - a. Connectez-vous à Bitdefender Control Center avec vos identifiants partenaire.
 - b. Allez sur la page **Entreprises**.
 - c. Cliquez sur le bouton **+ Ajouter** à droite du tableau.



- d. Cliquez sur **Importer des entreprises à partir de ConnectWise**. Patientez jusqu'à ce que Bitdefender Control Center récupère des informations de ConnectWise.
- e. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, affichant toutes vos entreprises gérées à partir de ConnectWise. Sélectionnez les entreprises que vous souhaitez importer et spécifiez leur type de licence à l'aide des options disponibles en bas de la fenêtre. Vous pouvez opter pour l'un des types de licence suivants :
 - **Évaluation**. Dans ce cas, une clé de licence d'évaluation de 30 jours est automatiquement affectée à chaque société importée.

- **Abonnement mensuel.** Dans ce cas, chaque entreprise importée partagera les postes disponibles de votre utilisation mensuelle sur la clé de licence de votre Bitdefender.



Avertissement

Pour que l'intégration de la facturation fonctionne, les sociétés gérées doivent avoir un abonnement mensuel.

- f. Cliquez sur **Importer**. Attendez que les sociétés ConnectWise soient importées dans Bitdefender Control Center.