



**Axence nVision<sup>®</sup>  
dla biznesu**

Zarządzanie infrastrukturą IT all-in-one:

- sieć,
- użytkownicy,
- dane

pod Twoją kontrolą.

Marcin Matuszewski  
Starszy Inżynier Pomocy Technicznej

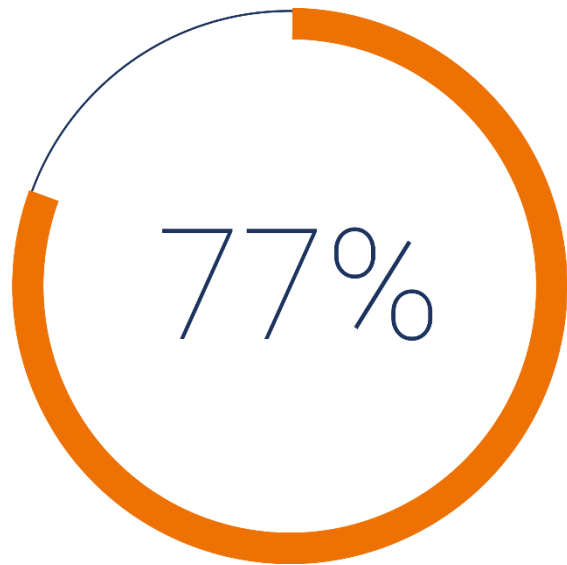
nVision<sup>9</sup>  
axence<sup>®</sup>

9.3



Skróć czas reakcji. W ciągu czterech ostatnich lat liczba usług sieciowych wzrosła o 75% i prognozuje się jej dalszy wzrost na poziomie 15% rocznie.

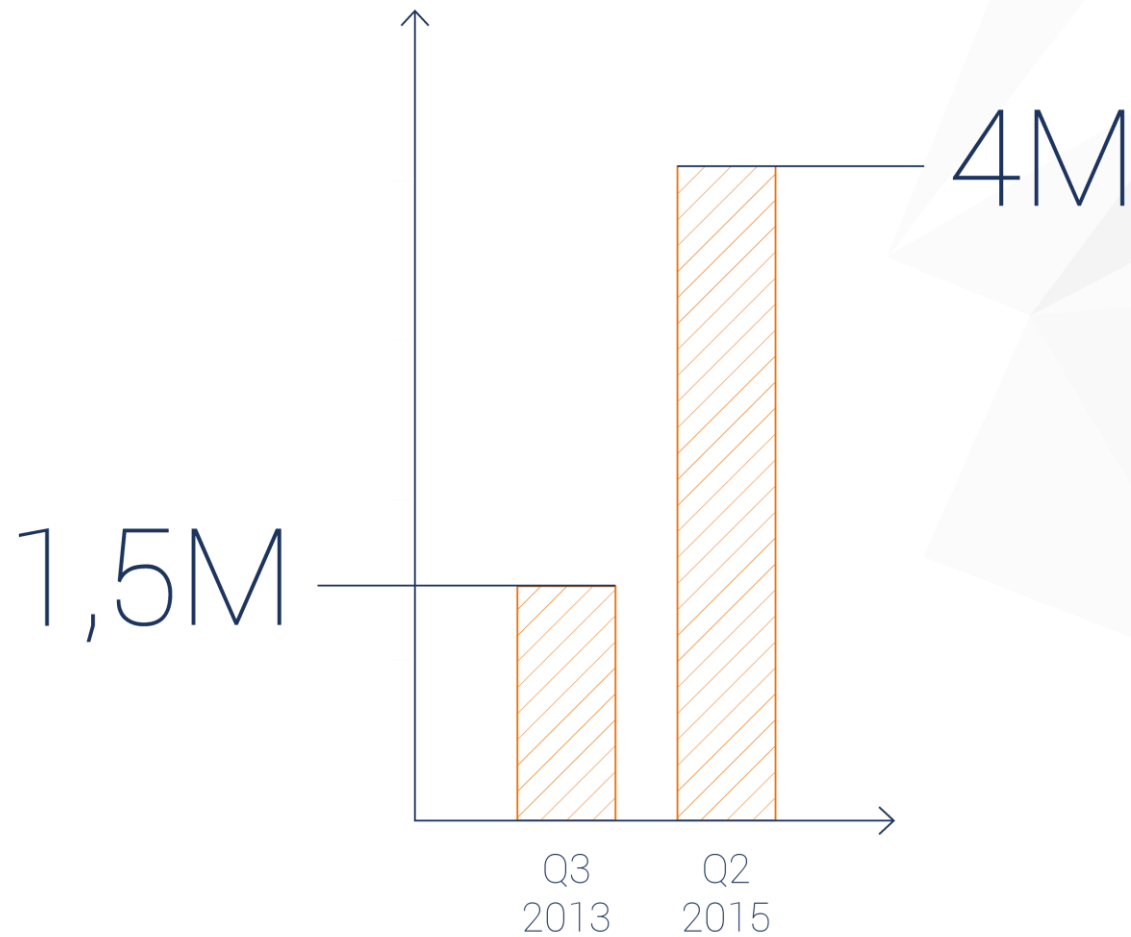
Micro Focus, formerly HPE Software



zespołów odpowiedzialnych za zarządzanie siecią  
używa więcej niż 4 rozwiązań IT z tego obszaru.

Źródło: Raport HPE EMA Network Megatrends 2016

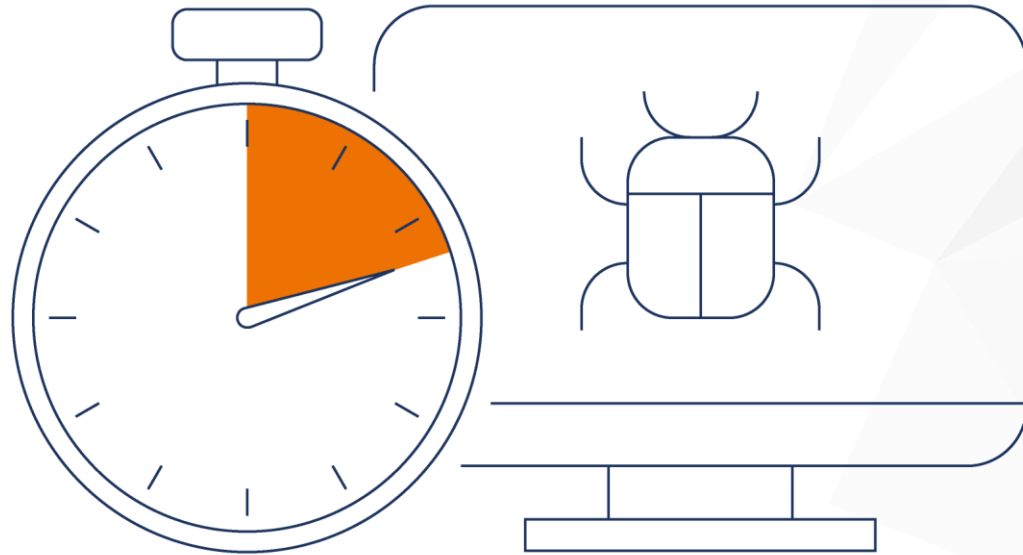
# Zagrożenia



Tylko w Q2 2015 r. zarejestrowano aż 4 miliony ataków typu Ransomware

*Datto, The business guide to ransomware*

# Brak kontroli



12s → 12  
urządzeń

Co 12 sekund 12 nowych urządzeń  
zostaje zaatakowanych szkodliwym  
oprogramowaniem

[cloudswave.com](http://cloudswave.com)



W Q1 2015 r. o 35% wzrosła liczba oprogramowania typu spyware

Kaspersky Labs

# Czym zajmują się administratorzy sieci?





Axence nVision – All in one...

nVision<sup>9</sup>  
axence<sup>®</sup>



NETWORK



INVENTORY



USERS



HELPDESK



DATAGUARD

# Korzyści biznesowe

- Skonsolidowane narzędzie do zarządzania infrastrukturą sieciową
- Inteligentne zarządzanie czasem pracy Administratorów
- Uproszczone zarządzanie licencjami
- Uproszczone zarządzanie sprzętem
- Bezpieczeństwo
- Zwiększenie efektywności pracy
- Procesy prewencyjne oraz optymalizujące



# #1 Network – wizualizacja i zarządzanie



mniej awarii to efekt wdrożenia oprogramowania do zarządzania IT.

Źródło: IDC



## Jak?

- Informacje ułatwiające prewencję
- Wizualizacja podziału sieci
- Szybkie rozpoznanie problemów
- Minimalizacja ryzyka przestoju

Mapy

- Atlas (wszystkie urządzenia)
- SIECI
  - Private
    - LAN 🚨 1
  - Publiczne
- MAPY UŻYTKOWNIKA
  - nVision build
  - Pokój 312
  - Pro 🚨 1
  - Rzut piętra
- ODDZIAŁY
  - Administracja
  - Infrastruktura
  - Marketing
  - Produkcja
  - Sprzedaż
  - Wsparcie
- INTELIĞENTNE MAPY
  - \_ urządzenia nieprzypisane
  - Agents
  - firefox 🚨 1
  - Phones
  - Printers
  - Servers

LAN

Mapa | Urządzenia | Agenty | Użytkownicy | Środki trwałe

Edycja mapy

Mapa LAN

LUCTUS-BLANDIT 1 ms	MAECENAS-CONVALLIS 1 ms	METUS-QUISSUE 1 ms	MOLLIS-SAGITTIS 1 ms	POSUERE-PRETIUM 2 ms	PRAESENT-COMMODO 1 ms	PULVINAR-GRAVIDA 1 ms
RHONCUS-FELIS 1 ms	SAGITTIS-ELEMENTUM 2 ms	TEMPOR-LECTUS 2 ms	TINCIDUNT-LACINIA Nie działa: 108d 18h	TRISTIQUE-POSUERE 1 ms	ULTRICES-FUSCE 1 ms	ULTRICES-SEMPER 1 ms
VELIT-TURPIS 4 ms	VITAE-LOREM 1 ms					

Windows 10

ADIPISCING-HABITANT	ALIQUAM-LIBERO HTTP 50d RDP 50d 1 ms	ALIQUAM-TURPIS Nie działa: 64d	ALIQUET-DICTUM Nie działa: 14d 19h	CONSECTETUER-AUGUE HTTP 160d 20h 1 ms	CONSECTETUER-FACILISI 1 ms	FEUGIAT-VARIUS 12 ms
HYMENAOS-MORBI HTTP 150d 10h PING 20m 54s 1 ms	IACULIS-PLATEA HTTP 168d 10h RDP 120d 19h 1 ms	IACULIS-SOCIOSQU RDP 93d 18h HTTP 93d 18h 1 ms	LIBERO-ELEIFEND Nie działa: 159d 10h	LIGULA-LECTUS Nie działa: 20m 53s 1 ms	LOBORTIS-RUTRUM 1 ms	LOREM-HABITANT Nie działa: 76d 22h
MAGNA-PARTURIENT 1 ms	MAGNA-RHONCUS RDP 303d 23h HTTP 1d 23h 1 ms	MAGNA-VITAE Nie działa: 94d 3h	MOLLIS-MALESUADA HTTP 224d 3h 1 ms	MOLLIS-PRETIUM NetBIOS (TCP) 179d 1h CIFS/SMB 179d 1h HTTP 150d 10h 1 ms	NOSTRA-LOBORTIS HTTP 150d 10h 1 ms	NULLA-INCEPTOS 1 ms
Oskar-PC Nie działa: 21d 21h	PARTURIENT-NULLA HTTP 159d 10h 3 ms	PORTTITOR-VESTIBULUM 1 ms	POTENTI-PROIN HTTP 220d 23h 1 ms	PRETIUM-CONSEQUIAT Nie działa: 1d 16h	PRETIUM-POSUERE HTTP 212d 3h 1 ms	SCELERISQUE-VITAE 1 ms
						NetBIOS (TCP) 179d 18h

Dziennik zdarzeń

Stan	Nazwa	Typ	Wartość				Żądań		
			Ostatni	Średnia	Min	Maks	Wysłane	Otrzymane	% utraconych
	Stan urządzenia	Stan urządzenia	Ok				43	43	0 %
	Temperatura [x0,1 C]	SNMP	160	160	158	164	24	24	0 %

Licznik: Temperatura [x0,1 C]

Ostatnia odpowiedź: Dzisiaj 12:09:16

Stan: Ok

Ostatnie sprawdzenie: Dzisiaj 12:09:16

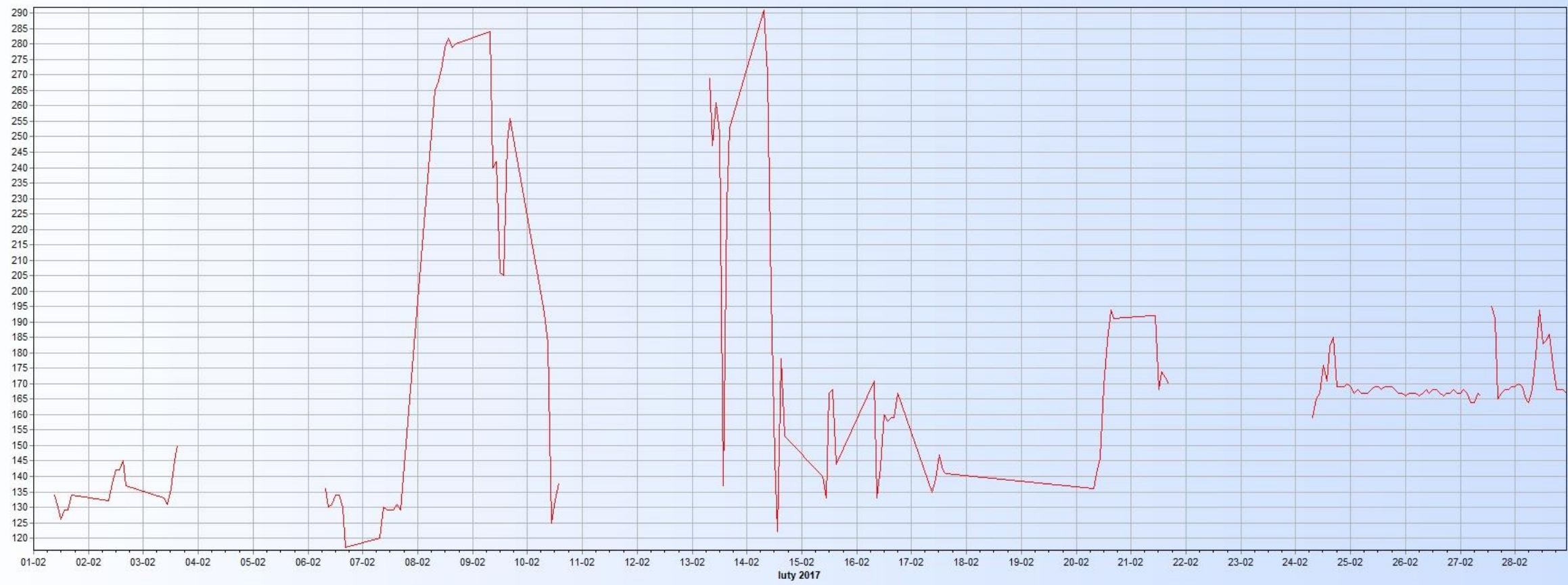
Następne sprawdzenie: Dzisiaj 12:10:16

[Sprawdź teraz](#)
[←](#)
[→](#)








01.02.2017 - 28.02.2017
 Typ wykresu Normalnie

 — Temperatura [x0,1 C]

Stan	Nazwa	Typ	Ostatni	Wartość			Żądań		
				Średnia	Min	Maks	Wysłane	Otrzymane	% utraconych
	Stan urządzenia	Stan urządzenia	Ostrzeżenie				44	44	0 %
	CPU usage %	Windows	Limit czasu				25	0	100 %
	RAM free MB	Windows	Limit czasu				25	0	100 %
	HDD C: free MB	Windows	Limit czasu				25	0	100 %
	nVision CPU usage %	Windows	Limit czasu				25	0	100 %

Licznik: CPU usage %

Ostatnia odpowiedź: 04.12.2016 01:33:35

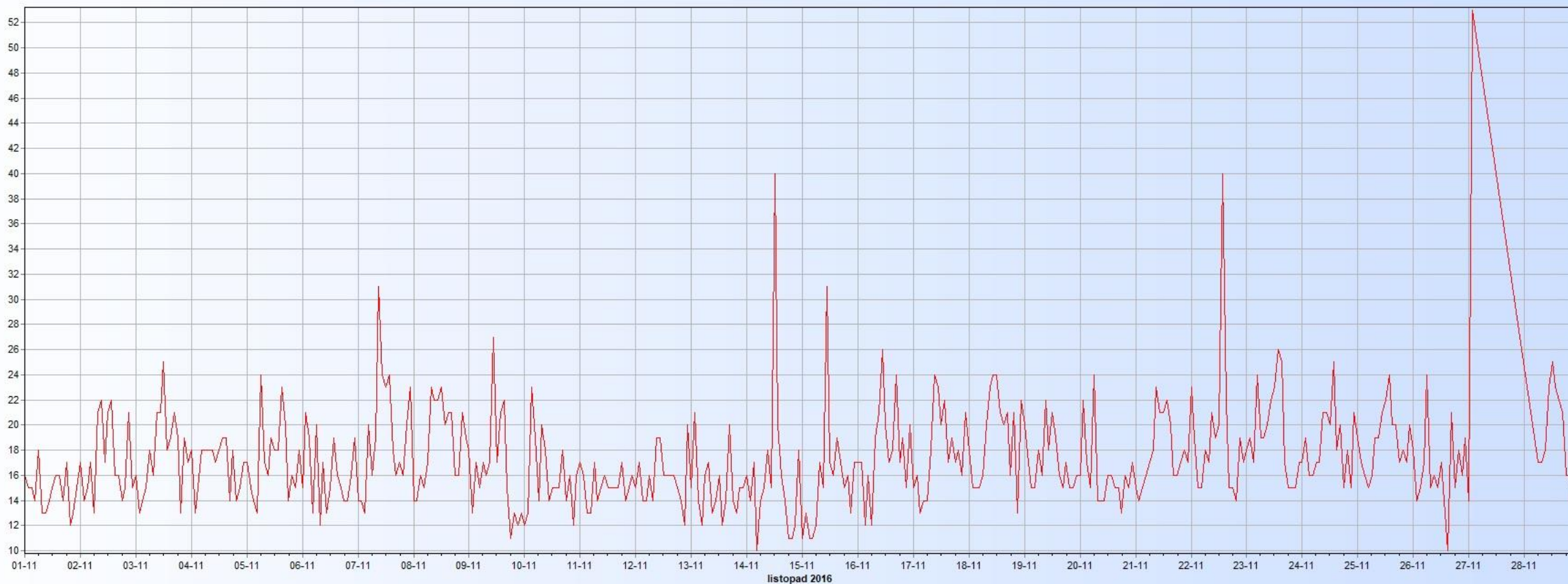
Ostatnie sprawdzenie: Dzisiaj 12:10:16

Stan: TWmiException: 80070005: Odmowa dostępu

Następne sprawdzenie: Dzisiaj 12:11:16

[Sprawdź teraz](#)

01.11.2016 - 30.11.2016
 Typ wykresu: Normalnie


 CPU usage %

**Zarządzaj alarmami**

Użyj tego okna do zdefiniowania swojej polityki alarmowania.



Dodaj alarm



Edytuj alarm



Usuń alarm

Grupuj wg: Dziedziczenie ▾

Zdarzenie	Gdy		Wykonaj akcje	
	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
Zdefiniowane w obiekcie				
<b>Urządzenie nie działa</b> Tylko dla: [Krytyczny, Ważny]	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Domyślny dźwięk windows	Natychmiast		
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
	Domyślna akcja e-mail	Natychmiast		
<b>Nowe urządzenie</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
	Domyślny dźwięk windows	Natychmiast		
<b>Mało miejsca na dysku C:</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
	Domyślny dźwięk windows	Natychmiast		
	Domyślna akcja e-mail	Natychmiast		
<b>Niski poziom tonera</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
<b>Przebiegnięcie systemu (użycie procesora powyżej 75% od 10 minut)</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
<b>Unexpected system shutdown</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
	Domyślny dźwięk windows	Natychmiast		
	Domyślna akcja e-mail	Natychmiast		
<b>Windows EventLog service stopped or paused</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
<b>Użytkownik odwiedził domeny z grupy: Nieproduktywne</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
<b>Zmiana w zasobach oprogramowania</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	Alarm pulpituowy	Natychmiast		
<b>Zmiana w zasobach sprzętowych</b>	Akcja	Kiedy	Ograniczenie czasu	Powtarzaj
	<brak akcji>			

 Nie dziedzicz alarmów

Gdy zaznaczone, alarmy zdefiniowane na poziomie map nadrzędnych i atlasu nie będą dziedziczone. Ta opcja wpływa także na wszystkie obiekty podrzędne dla tego obiektu.



## Zarządzaj alarmami

Użyj tego okna do zdefiniowania swojej polityki alarmowania.



Dodaj alarm



Edytuj alarm



Usuń alarm

Grupuj wg: Dziedziczenie

## Kreator definicji akcji

## Nazwa i typ akcji

Nazwa akcji: 

Wybierz typ akcji, którą chcesz utworzyć:

## Powiadomienie pulpitowe

Alarm pulpitowy

Dźwięk

Mowa

## Wyślij wiadomość

E-mail

ICQ

SMS przez GSM

Wiadomość SysLog

## Program lub skrypt

Uruchom program na serwerze

Uruchom zdalny program

Testuj

Ustawienia

&lt; Wstecz

Dalej &gt;

Anuluj

Wykonaj akcje

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Natychmiast

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Natychmiast

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Natychmiast

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Natychmiast

Akcja Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

Alarm pulpitowy Natychmiast

Akcja Kiedy Ograniczenie czasu Powtarzaj

&lt;brak akcji&gt;

 Nie dziedzicz alarmów

Gdy zaznaczone, alarmy zdefiniowane na poziomie map nadrzędnych i atlasu nie będą dziedziczone. Ta opcja wpływa także na wszystkie obiekty podrzędne dla tego obiektu.

Zamknij





## Zarządzaj alarmami

Użyj tego okna do zdefiniowania swojej polityki alarmowania.



Dodaj alarm



Edytuj alarm



Usuń alarm

Grupuj wg: Dziedziczenie

## Kreator definicji akcji



## Nazwa i typ akcji

Nazwa akcji: 

Wybierz typ akcji, którą chcesz utworzyć:

## Powiadomienie pulpitowe

Alarm pulpitowy

Dźwięk

Mowa

## Wyślij wiadomość

E-mail

ICQ

SMS przez GSM

Wiadomość SysLog

## Program lub skrypt

Uruchom program na serwerze

Uruchom zdalny program

Testuj

Ustawienia

&lt; Wstecz

Dalej &gt;

Wykonaj akcje

Kiedy

Ograniczenie czasu

Powtarzaj

Kiedy

Ograniczenie czasu

Powtarzaj

## Kreator definicji akcji



## Nazwa i typ akcji

Nazwa akcji: 

Wybierz typ akcji, którą chcesz utworzyć:

## Program lub skrypt

Uruchom program na serwerze

Uruchom zdalny program

## Inny

Zapisz do pliku

Wyślij pułapkę SNMP

Wyślij pakiet Wake On LAN

## Windows

Uruchom/zatrzymaj usługę Windows

Zamknij/uruchom ponownie komputer

Dodaj wpis do dziennika zdarzeń Windows

Testuj

Ustawienia

&lt; Wstecz

Dalej &gt;

Anuluj

 Nie dziedzicz alarmów

Gdy zaznaczone, alarmy zdefiniowane na poziomie map nadrzędnych i atlasu nie będą dziedziczone. Ta opcja wpływa także na wszystkie obiekty podrzędne dla tego obiektu.

Zamknij

### Co piąta

zakupiona licencja nie jest wykorzystywana. Jedna sieć to nawet kilka tysięcy zbędnych aplikacji.

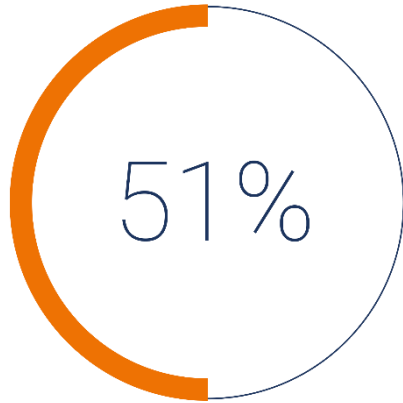
Źródło: Deloitte



### Jak to zmienić?

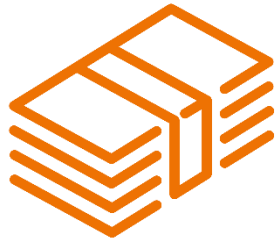
- Audyt licencji w czasie rzeczywistym
- Analiza rzeczywistego wykorzystania programów
- Powiadomienie o zwalnianych licencjach
- Informacje o realnym obciążeniu podzespołów na stacjach roboczych

## #2 Inventory – Optymalizacja i audyt



odsetek nielicencjonowanych kopii oprogramowania zainstalowanego na firmowych komputerach w 2013 roku.

Raport BSA The Software Alliance



1 000 000 USD

musi zapłacić firma ze wschodniej Polski, w której zainstalowano ponad 200 nielegalnych programów.

Raport Business Software Alliance (BSA)

Nazwa	Data instalacji	Instalator MSI	Numer seryjny licencji	Producent	Wersja	Licencja	
<b>Audytowane aplikacje</b>							
Axence Account Super User Panel	21.06.2016	Niewspierane		Axence	1		<a href="#">przypisz</a>
Axence nVision Agent	01.06.2016	Niewspierane		Axence	2	123456ABCD (Komercyjne, 100 kopii)	<a href="#">edytuj</a>
Counter-Strike: Source	20.06.2016	Niewspierane		Valve			<a href="#">przypisz</a>
Microsoft Office 365	16.06.2016	Niewspierane		Microsoft Corporation	16		<a href="#">przypisz</a>
TeamViewer 11	16.10.2016	Niewspierane		TeamViewer	11		<a href="#">przypisz</a>
Windows 10 Pro	30.05.2016	Niewspierane	MP6MN-MC8R6-K338Y-JJRY3-VX...	Microsoft Corporation	10		<a href="#">przypisz</a>
<b>Nieaudytowane aplikacje</b>							
7-Zip	01.06.2016	Niewspierane		Igor Pavlov	16		<a href="#">audytuj</a>
Adobe Acrobat Reader DC	01.06.2016	Wspierane		Adobe Systems Incorporated	15		<a href="#">audytuj</a>
Adobe Flash Player 22 PPAPI	04.07.2016	Niewspierane		Adobe Systems Incorporated	22		<a href="#">audytuj</a>
Axence nVision	14.10.2016	Niewspierane		Axence Inc.	9		<a href="#">audytuj</a>
Axence nVision Console	14.10.2016	Niewspierane		Axence Inc.	9		<a href="#">audytuj</a>
Bonjour	06.10.2016	Wspierane		Apple Inc.	2		<a href="#">audytuj</a>
Citrix Online Launcher	22.06.2016	Wspierane		Citrix	1		<a href="#">audytuj</a>
Google Chrome	01.06.2016	Niewspierane		Google Inc.	54		<a href="#">audytuj</a>
Intel Processor Graphics	01.06.2016	Niewspierane		Intel Corporation	20		<a href="#">audytuj</a>
Internet Explorer	01.06.2016	Niewspierane		Microsoft Corporation	11		<a href="#">audytuj</a>
Logitech SetPoint	27.06.2016	Niewspierane		Logitech	6		<a href="#">audytuj</a>
MicroSIP	01.06.2016	Niewspierane		www.microsip.org	3		<a href="#">audytuj</a>
Microsoft ASPNET MVC 2	19.08.2016	Wspierane		Microsoft Corporation	2		<a href="#">audytuj</a>
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable	27.06.2016	Wspierane		Microsoft Corporation	9		<a href="#">audytuj</a>
Realtek Audio COM Components	09.08.2016	Wspierane		Realtek Semiconductor Corp.	1		<a href="#">audytuj</a>
Realtek High Definition Audio Driver	01.06.2016	Niewspierane		REALTEK Semiconductor Corp.			<a href="#">audytuj</a>
Skype	01.06.2016	Wspierane		Skype Technologies S.A.	7		<a href="#">audytuj</a>
Steam	20.06.2016	Niewspierane		Valve Corporation			<a href="#">audytuj</a>
XMind 7.5 Update 1 (v3.6.51)	06.10.2016	Niewspierane		XMind Ltd.	3		<a href="#">audytuj</a>
<b>Nieznane aplikacje</b>							
NovaMind	06.10.2016	Niewspierane		NovaMind Software	6		<a href="#">audytuj</a>

Urządzenia

Zadania

# Audyty inwentaryzacji oprogramowania

Audytuj swoje zasoby oprogramowania.

Szukaj

Oddział

Wszystkie oddziały

Administracja

Infrastruktura

Marketing

Produkcja

Sprzedaż

Wsparcie

Programy Historia Historia instalacji Archiwum audytów

Szczegóły Pokaż Aplikacje i systemy operacyjne Zgodność licencji Audytowane oprogramowanie

Szukaj

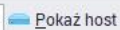
Zgodność licencji	Nazwa	Instalacje	Ilość	Typ licencji	Wersja	Firma	Typ wzorca
Audytowane aplikacje							
✔	Wystarczająca ilość licencji	Windows 10 Pro	1	1	Komercyjne	10	Microsoft Corporation
✔	Wystarczająca ilość licencji	Windows 10 Pro	1	1	Komercyjne		System operacyjny
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 1)	Balsamiq Mockups	0	1	Komercyjne	1	Balsamiq
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 34)	Aptana Studio 3	0	34	Komercyjne	3	Appcelerator, Inc.
✔	Wystarczająca ilość licencji	Sublime Text	3	3	Komercyjne	3	Sublime HQ Pty Ltd
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 9)	Microsoft Office Professional Plus 2013	1	10	Komercyjne	15	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 2)	JetBrains WebStorm	0	2	Komercyjne	4	JetBrains s.r.o.
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 4)	Windows 7 Professional	1	5	Komercyjne	6.1	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 18)	CodeTwo Public Folders Client Apps	2	20	Komercyjna	5	CodeTwo
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 1)	ASProtect	4	5	Komercyjne	1	StarForce Technologies Ltd.
✔	Nielimitowana ilość licencji	ElevateDB	3	∞	Commercial	2	Elevate Software, Inc.
✔	Wystarczająca ilość licencji	RoboSoft	1	1	Komercyjne	4	Rudenko Software
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 42)	Axence nVision Agent	58	100	Komercyjne	2	Axence
✔	Nielimitowana ilość licencji	TeamViewer 7	2	∞	Komercyjne	7	TeamViewer
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 1)	CorelDRAW Graphics Suite X6 (64-Bit)	0	1	Komercyjne	16	Corel Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 4)	Microsoft Office 2010 dla Użytkowników Domowych i Małych Firm	6	10	OEM	14	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 6)	Microsoft Office Professional Plus 2010	4	10	Komercyjne	14	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 4)	Total Commander Total Commander	12 4	20	Komercyjne	8	Ghisler Software GmbH
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Windows 10 Pro	11	10	Komercyjne	10	Microsoft Corporation
✘	Brak (brakujących licencji: 24)	Windows 10 Pro	24	0	<licencja nieprzypisana>		System operacyjny
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	TeamViewer 9	1	0	<licencja nieprzypisana>	9	TeamViewer
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	CompanionLink	1	0	<licencja nieprzypisana>	5	CompanionLink Software, Inc.
✘	Brak (brakujących licencji: 2)	Evernote	2	0	<licencja nieprzypisana>	5	Evernote Corp.
✘	Brak (brakujących licencji: 3)	IP*Works! WS V9 Delphi Edition	3	0	<licencja nieprzypisana>	9	/n software inc.
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Microsoft SQL Server 2014	1	0	<licencja nieprzypisana>	12	Microsoft Corporation
✘	Brak (brakujących licencji: 2)	AdRem NetCrunch	2	0	<licencja nieprzypisana>	3	AdRem Software
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	EmailMerge for Outlook	1	0	<licencja nieprzypisana>	3	Standss
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Snagit	1	0	<licencja nieprzypisana>	12	TechSmith Corporation
✘	Brak (brakujących licencji: 3)	DevExpress VCL Products	3	0	<licencja nieprzypisana>	2014	Developer Express Inc
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Microsoft Visio Professional 2010	1	0	<licencja nieprzypisana>	14	Microsoft Corporation
✘	Brak (brakujących licencji: 2)	Adobe Acrobat DC	2	0	<licencja nieprzypisana>	15	Adobe Systems Incorporated
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Total Commander	1	0	<licencja nieprzypisana>	9	Ghisler Software GmbH
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Microsoft Project Professional 2016	1	0	<licencja nieprzypisana>	16	Microsoft Corporation

Szukaj

Widok szczegółowy

Historia

Widok: Podstawowy



Zapisz aktualny widok jako

Szukaj

Przenieś tutaj nagłówki kolumny wg której chcesz grupować

* Oddział	* Urządzenie	System operacyjny			Procesor			Pamięć			Dyski twarde			Monitory
		Nazwa	Service Pack	Nazwa	Instancja	Rdzenie na instancję	Szybkość	Razem	Dostępna pamięć	% użycia	Całkowity rozmiar	Całkowita dostępna wielkość	% użycia	
Administracja	LUCTUS-LOREM, 192.168.0.9 (VTEST)	Microsoft Windows Server		Intel(R) Core(TM) i7-2600	1	2	3,4 GHz	4 GB	2,23 GB	44%	64 GB	21 GB	67%	1152 x 864
Infrastruktura	SUSPENDISSE-COMMODO, 192.168.0.9	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i7-4770S	1	4	3,1 GHz	24 GB	6,20 GB	74%	1 051 GB	219 GB	79%	1280 x 1024
Marketing	ALIQUAM-TURPIS, 192.168.0.90 (aliqua)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i3-2100	1	2	3,1 GHz	4 GB	1,02 GB	68%	112 GB	24 GB	79%	1920 x 1080
Produkcja	TINCIDUNT-PRIMIS, 192.168.0.58 (lukas)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i7-4770S	1	4	3,1 GHz	16 GB	7,50 GB	53%	704 GB	242 GB	66%	
Sprzedaż	IACULIS-PLATEA, 192.168.0.176 (pawel)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i7-4790	1	4	3,6 GHz	16 GB	7,76 GB	51%	578 GB	248 GB	57%	
Wsparcie	ADIPISCING-HABITANT, 192.168.0.77 (k)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i7-4770S	1	4	3,1 GHz	16 GB	9,19 GB	42%	578 GB	254 GB	56%	
	VELIT-LIBERO, 192.168.0.57 (monika-pc)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Quad	1	4	2,8 GHz	16 GB	1,64 GB	90%	112 GB	28 GB	75%	
	LOREM-HABITANT, 192.168.0.77 (kamil)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i7-4770S	1	4	3,1 GHz	16 GB	1,19 GB	92%	585 GB	290 GB	50%	
	SODALES-CURAE, 192.168.0.8 (callisto)	Microsoft Windows Server		Intel(R) Core(TM) i7-2600	1	4	3,4 GHz	16 GB	7,82 GB	51%	1 975 GB	321 GB	84%	1280 x 1024
	MAGNA-PARTURIENT, 192.168.0.122 (pa)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i5-3470	1	4	3,2 GHz	16 GB	7,59 GB	52%	578 GB	328 GB	43%	1920 x 1080
	MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mat)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i5-3470	1	4	3,2 GHz	15 GB	10,31 GB	31%	578 GB	330 GB	43%	1920 x 1080
	MOLLIS-MALESUADA, 192.168.0.124 (r)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i5-3470	1	4	3,2 GHz	16 GB	9,76 GB	39%	578 GB	344 GB	40%	1920 x 1080
	LIBERO-ELEIFEND, 192.168.0.149 (michi)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i5-2400	1	4	3,1 GHz	16 GB	13,49 GB	14%	112 GB	35 GB	69%	
	POTENTI-PROIN, 192.168.0.51 (michal-g)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Quad	1	4	2,7 GHz	16 GB	6,22 GB	61%	578 GB	371 GB	36%	1280 x 1024
	Oskar-PC, 192.168.0.120 (oskar-pc-axer)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i5-2500K	1	4	3,3 GHz	16 GB	2,92 GB	81%	585 GB	372 GB	36%	
	ULTRICIES-COMMODO, 192.168.0.88 (ul)	Microsoft Windows 10		Intel(R) Core(TM) i7-4790	1	2	3,6 GHz	8 GB	1,78 GB	78%	25 GB	4 GB	82%	1600 x 900
	VELIT-CONSECTETUER, 192.168.0.6 (crn)	Microsoft Windows Server	Service Pack 1	Intel(R) Core(TM)2 Quad	1	2	2,8 GHz	6 GB	1,86 GB	69%	127 GB	4 GB	96%	
	PRETIUM-CONSEQUAT, 192.168.0.98 (pi)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i3-2100	1	2	3,1 GHz	8 GB	4,23 GB	43%	119 GB	40 GB	66%	
	VESTIBULUM-VENENATIS, 192.168.0.19	Microsoft® Windows Vista™	Service Pack 2	Intel(R) Core(TM)2 Duo	1	2	2,0 GHz	3 GB	1,18 GB	60%	466 GB	401 GB	14%	1366 x 768
	LIGULA-LECTUS, 192.168.0.97 (ela-pc-a)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Duo	1	2	3,0 GHz	8 GB	3,65 GB	54%	112 GB	41 GB	64%	
	VIVAMUS-RHONCUS, 192.168.0.67 (pau)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Duo	1	2	3,0 GHz	6 GB	1,59 GB	74%	112 GB	43 GB	61%	1920 x 1080
	CONSECTETUER-AUGUE, 192.168.0.95 (	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Duo	1	2	3,0 GHz	8 GB	3,81 GB	52%	112 GB	44 GB	61%	
	MOLLIS-PRETIUM, 192.168.0.149 (mich)	Microsoft Windows 10 Pro N		Intel(R) Core(TM) i5-2400	1	4	3,1 GHz	16 GB	2,59 GB	83%	112 GB	44 GB	61%	1920 x 1200
	ULTRICES-CURABITUR, 10.0.0.4 (ultrice)	Microsoft Windows 10		Intel(R) Core(TM) i5-3210M	1	2	2,5 GHz	6 GB	2,97 GB	50%	699 GB	440 GB	37%	1366 x 768
	ALIQUET-DICTUM, 192.168.0.85 (mateus)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Quad	1	4	2,7 GHz	16 GB	2,57 GB	84%	578 GB	444 GB	23%	
	IACULIS-SOCIOSQU, 192.168.0.178 (Joa)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i3-2100	1	2	3,1 GHz	4 GB	1,65 GB	49%	112 GB	47 GB	58%	1920 x 1080
	LOBORTIS-RUTRUM, 192.168.0.167 (pio)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i5-3470	1	4	3,2 GHz	16 GB	1,78 GB	89%	578 GB	478 GB	17%	1920 x 1080
	SCELERISQUE-VITAE, 192.168.0.67 (pau)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Duo	1	2	3,0 GHz	6 GB	3,61 GB	40%	112 GB	49 GB	56%	
	NOSTRA-LOBORTIS, 192.168.0.74 (mari)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM) i7-4790	1	4	3,6 GHz	16 GB	13,26 GB	16%	699 GB	509 GB	27%	
	FEUGIAT-VARIUS, 192.168.0.84 (feugiat)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Quad	1	4	2,7 GHz	12 GB	2,50 GB	79%	578 GB	529 GB	8%	
	MAGNA-VITAE, 192.168.0.147 (magna.v)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 4400	1	2	2,0 GHz	4 GB	1,40 GB	57%	84 GB	53 GB	37%	1680 x 1050
	ALIQUAM-LIBERO, 192.168.0.115 (patry)	Microsoft Windows 10 Pro		Intel(R) Core(TM)2 Duo	1	2	3,0 GHz	4 GB	1,79 GB	45%	112 GB	56 GB	50%	



## Porównaj archiwum audytu

Użyj tego okna, aby porównać Twoje archiwa audytów.

Porównaj zmiany z: [16.01.2015 12:48:17]: Styczeń 2015 do: [10.05.2017 12:44:17]: (Bieżący audyt)

Pokaż  Aplikacje i systemy operacyjne  Zgodność licencji  Eksportuj widok...Szukaj 

Zgodność licencji	Nazwa	Instalacje	Ilość	Typ licencji	Wersja	Aplikacja	Firma
Audytowane aplikacje							
✔	Wystarczająca ilość licencji	Sublime Text	3	3	Komercyjne	2	Sublime HQ Pty Ltd
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 2)	JetBrains WebStorm	0	2	Komercyjne	4	JetBrains s.r.o.
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 18)	CodeTwo Public Folders Client Apps	2	20	Komercyjna	5	CodeTwo
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 4)	Microsoft Office 2010 dla Użytkowników Domowych i Małych Firm	6	10	OEM	14	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 3)	Axence NetVision Professional	0	3	Komercyjne	2	Axence Software, Inc.
✔	Nielimitowana ilość licencji	TeamViewer → TeamViewer 7	2	∞	Komercyjne	7	TeamViewer
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 1)	Balsamiq Mockups	0	1	Komercyjne	1	Balsamiq, SRL → Balsamiq
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 1)	CorelDRAW Graphics Suite X6 (64-Bit)	0	1	Komercyjne	16	Corel Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 34)	Aptana Studio 3	0	34	Komercyjne	3	Appcelerator, Inc.
✔	Wystarczająca ilość licencji	RoboSoft	1	1	Komercyjne	4	Rudenko Software
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 6)	Microsoft Office Professional Plus 2010	4	10	Komercyjne	14	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 9)	Microsoft Office Professional Plus 2013	1	10	Komercyjne	15	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 42)	Axence nVision Agent	58	100	Komercyjne	2	Axence Software, Inc. → Axence
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 4)	Total Commander → Total Commander	16	20	Komercyjne	8	Ghisler Software GmbH
✔	Wystarczająca ilość licencji	Windows 10 Pro	1	1	Komercyjne	10	Microsoft Corporation
✔	Wystarczająca ilość licencji	Windows 10 Pro	1	1	Komercyjne	10	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 4)	Windows 7 Professional	1	5	Komercyjne	6.1	Microsoft Corporation
✔	Nadwyżka (nadmiernych licencji: 1)	ASProtect	4	5	Komercyjne	1	StarForce Technologies Ltd.
✔	Nielimitowana ilość licencji	ElevateDB	3	∞	Commercial	2	Elevate Software, Inc.
✔	Wystarczająca ilość licencji	Sublime Text	3	3	Komercyjne	3	Sublime HQ Pty Ltd
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	ActivePerl 5.18.2 Build 1802	1	0	<licencja nieprzypisana>	5	ActiveState
✘	Brak (brakujących licencji: 3)	IP*Works! V9 Delphi Edition	3	0	<licencja nieprzypisana>	9	/n software inc.
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	CodeGear RAD Studio 2009	1	0	<licencja nieprzypisana>	6	CodeGear
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	TeamViewer 8	1	0	<licencja nieprzypisana>	8	TeamViewer
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	CCleaner	1	0	<licencja nieprzypisana>	4	Piriform
✘	Brak (brakujących licencji: 5)	Sublime Text	5	0	<licencja nieprzypisana>	2	Sublime HQ Pty Ltd
✘	Brak (brakujących licencji: 5)	Microsoft Office Standard 2010	5	0	<licencja nieprzypisana>	14	Microsoft Corporation
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	EditPlus 3 (64 bit)	1	0	<licencja nieprzypisana>	3	ES-Computing
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Windows Vista Home Premium	1	0	<licencja nieprzypisana>	6.0	Microsoft Corporation
✘	Brak (brakujących licencji: 1)	Microsoft Office Word 2007	1	0	<licencja nieprzypisana>	12	Microsoft Corporation

## #3 Users – monitoring czasu pracy



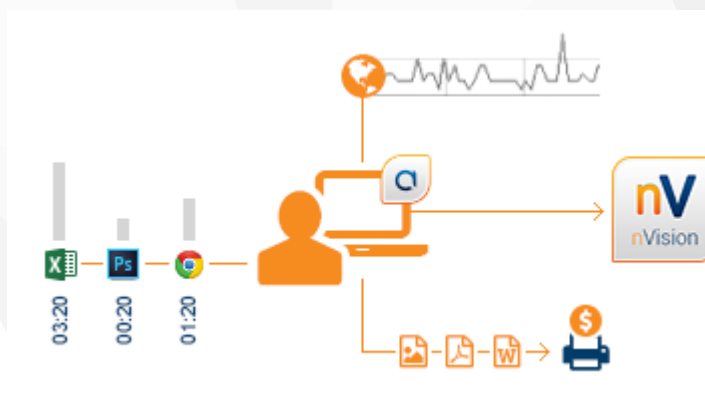
# 90 minut

Średnio 90 minut więcej poświęcają pracownicy na wykonywanie obowiązków służbowych od momentu poinformowania o stosowaniu oprogramowania monitorującego.

Źródło: Boston Globe

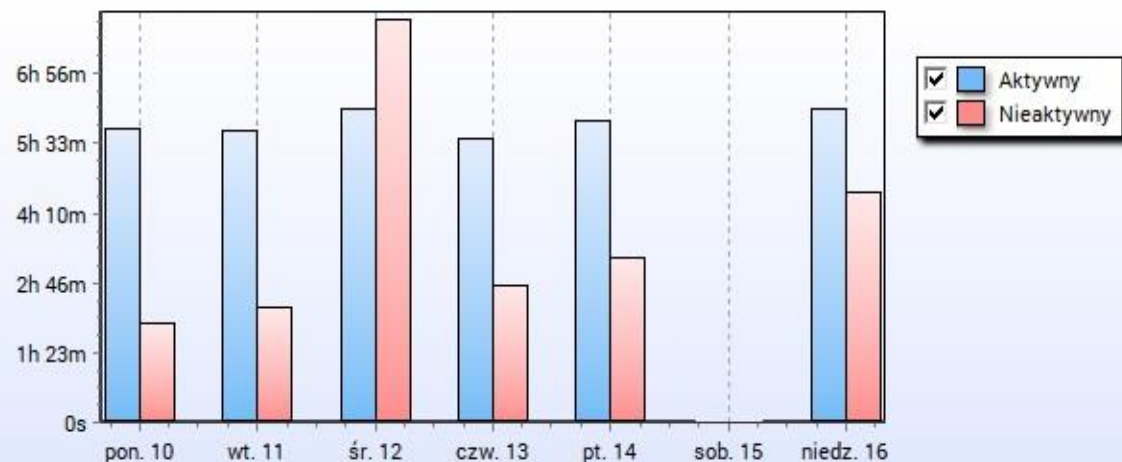
## Jak?

- Wzrost świadomości pracowników
- Szczegółowe raporty czasu pracy
- Budowanie polityki korzystania z Internetu
- Monitoring aktywności użytkowników

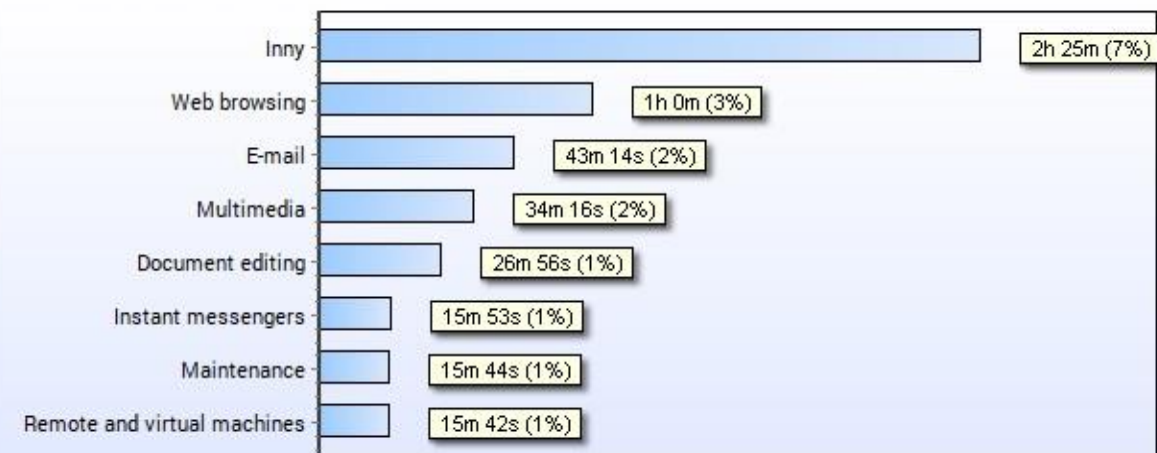




## Aktywność użytkowników



## Średnie dzienne użycie programów



## 50 najczęściej odwiedzanych stron internetowych

Adres	Grupa	Czas całkowity	Wizyt
https://prezi.com	Produktywne	1h 23m	182
https://www.google.pl	Inny	49m 43s	356
https://www.youtube.com	Inny	45m 37s	149
http://axence.net	Produktywne	36m 28s	178
http://www.apple.com	Inny	14m 21s	29
http://192.168.0.9:8081	Produktywne	11m 59s	60
https://axence-my.sharepoint.com	Produktywne	10m 49s	34
http://allegro.pl	Inny	9m 52s	50

## Użycie łącza

Protokół	Internet We	Internet Wy	LAN We	LAN Wy
Web Browsing	1,24 GB	0,11 GB	0,00 GB	0,00 GB
Inne	0,01 GB	0,01 GB	0,00 GB	0,00 GB
Popular internet services	0,00 GB	0,00 GB	0,00 GB	0,00 GB

Tygodnie i dni		Interwał czasowy	Całkowity czas zalogowa	Aktywny	Nieaktywny
- 2016 październik 10-16			2d 10h	1d 11h (61%)	22h 53m (39%)
10, poniedziałek	09:09 - 16:59		7h 48m	5h 49m (75%)	1h 59m (25%)
11, wtorek	07:48 - 15:57		8h 6m	5h 48m (72%)	2h 18m (28%)
12, środa	07:51 - 22:23		14h 16m	6h 15m (44%)	8h 1m (56%)
13, czwartek	08:17 - 16:47		8h 22m	5h 39m (68%)	2h 42m (32%)
14, piątek	07:34 - 17:01		9h 16m	5h 59m (65%)	3h 17m (35%)
16, niedziela	09:35 - 20:30		10h 48m	6h 13m (58%)	4h 34m (42%)

Pokaż średnie wartości Szukaj

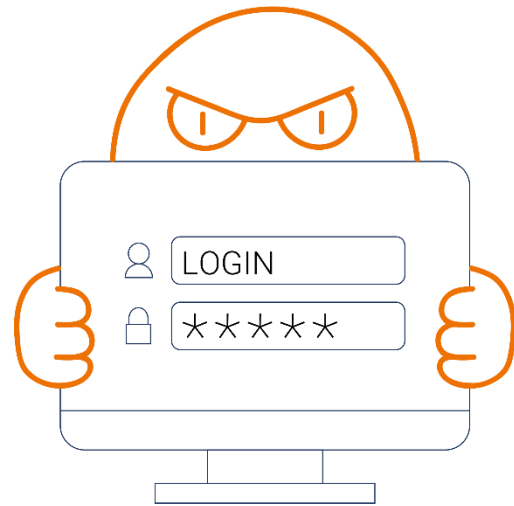
Grupy i aplikacje	Tytuły	Plik EXE	Producent	Czas pracy	Całkowity czas uruchomienia
▶ Inne				14h 35m (41%)	
▼ Web browsing				6h 3m (17%)	
Google Chrome	(1) :TESTOWY HELPDESK:: Chat - Google Chrome	chrome.exe	Google Inc.	6h 2m (9%)	2d 7h
Microsoft Edge	ghi_sme_program_specjalistyczny_glowny_variant6.pl (003).pc	MicrosoftEdge.exe	Microsoft Corporation	32s (0%)	26m 59s
▶ E-mail				4h 19m (12%)	
▶ Multimedia				3h 25m (10%)	
▼ Document editing				2h 41m (8%)	
Microsoft Word	2016.10.04_CRN Vademecum_SAM Axence.docx [Tryb zgodno: ]	WINWORD.EXE	Microsoft Corporation	2h 41m (4%)	1d 16h
Notatnik	Bez tytułu – Notatnik	notepad.exe	Microsoft Corporation	10s (0%)	34s
▶ Instant messengers				1h 35m (4%)	
▶ Maintenance				1h 34m (4%)	

Tygodnie i dni		Interwał czasowy	Całkowity czas zalogował	Aktywny	Nieaktywny
<b>- 2016 październik 10-16</b>			<b>2d 10h</b>	<b>1d 11h (61%)</b>	<b>22h 53m (39%)</b>
10, poniedziałek	09:09 - 16:59		7h 48m	5h 49m (75%)	1h 59m (25%)
11, wtorek	07:48 - 15:57		8h 6m	5h 48m (72%)	2h 18m (28%)
12, środa	07:51 - 22:23		14h 16m	6h 15m (44%)	8h 1m (56%)
13, czwartek	08:17 - 16:47		8h 22m	5h 39m (68%)	2h 42m (32%)
14, piątek	07:34 - 17:01		9h 16m	5h 59m (65%)	3h 17m (35%)
16, niedziela	09:35 - 20:30		10h 48m	6h 13m (58%)	4h 34m (42%)

Szukaj

Data	Godzina	Tytuły	Długość
14.10.2016	09:53:38	Axence nVision Help <a href="http://axence.net/help/nvision/pl/?window_layout.htm">http://axence.net/help/nvision/pl/?window_layout.htm</a>	3m 46s
14.10.2016	07:46:50	Top 10 Best Singers FAIL Moments - YouTube <a href="https://www.youtube.com/watch?v=fkgylc3a-tk">https://www.youtube.com/watch?v=fkgylc3a-tk</a>	3m 57s
14.10.2016	11:23:52	Apple Watch - Koperta z aluminium w kolorze gwiazdnej szarości z paskiem sportowym w kolorze cza <a href="http://www.apple.com/pl/shop/buy-watch/apple-watch/gwiazdna-szarość-aluminium-czarny-pasek-sportowy?preselect=false&amp;product=mp022mp/a&amp;step=detail">http://www.apple.com/pl/shop/buy-watch/apple-watch/gwiazdna-szarość-aluminium-czarny-pasek-sportowy?preselect=false&amp;product=mp022mp/a&amp;step=detail</a>	4m 12s
11.10.2016	15:31:24	(1) Witamy!   LinkedIn <a href="https://www.linkedin.com/nhome/">https://www.linkedin.com/nhome/</a>	4m 13s
14.10.2016	14:47:31	monitorowanie pracowników by Magdalena Wąsik on Prezi <a href="https://prezi.com/-9diullhjz0d/monitorowanie-pracownikow/">https://prezi.com/-9diullhjz0d/monitorowanie-pracownikow/</a>	4m 22s
16.10.2016	11:47:03	KorzyściBiznesowe by Magdalena Wąsik on Prezi <a href="https://prezi.com/vemj2m5bbuf9/korzyscibiznesowe/">https://prezi.com/vemj2m5bbuf9/korzyscibiznesowe/</a>	4m 25s
16.10.2016	13:35:43	moduł helodeck nvision - Szukaj w Google	4m 37s

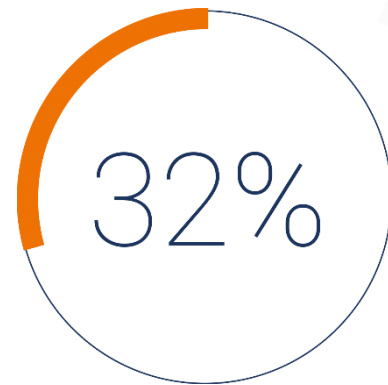
## #3 Users – monitoring czasu pracy



293 747

witryn wyłudzających dane użytkowników  
odnaleziono w lutym 2016

Lenovo, Beastly Threats of IT Security



Wycieków danych spowodowanych jest  
nieuprawnionym i często nieświadomym działaniem  
pracowników

Raport B2B International i Kaspersky Lab

# Konfiguracja Agenta

Właściwości profilu filtrowania sieci

Nazwa profilu: Profil testowy

Filtrowanie WWW | Filtrowanie portów | Filtrowanie typów plików

Akcja domyślna: Zezwól na wszystkie strony oprócz poniższych

+ Dodaj regułę | - Usuń regułę | Szukaj

Nazwa reguły	Akcja	Domena/IP	Czas efektywny
sex.com	✖ Bloku	*.sex.com	Codziennie
axence	✖ Bloku	*.axence.net	Codziennie
Torrent	✖ Bloku	*.thepiratebay.org	Codziennie

Pokaż powiadomienie blokady (HTML):

```
<html><head><title>Axence nVision Agent</title></head><body><h1>Dostęp do tej strony został zablokowany.</h1></body></html>
```

Ok Anuluj

# Konfiguracja Agenta

The image displays two overlapping windows from the Axence Agent configuration software. The background window, titled "Właściwości profilu filtrowania sieci", shows the configuration for a profile named "Profil testowy". It has three tabs: "Filtrowanie WWW", "Filtrowanie portów", and "Filtrowanie typów plików". The "Filtrowanie WWW" tab is active, showing a table of rules and a notification message.

Nazwa reguły	Akcja
sex.com	✘ Blokada
axence	✘ Blokada
Torrent	✘ Blokada

Pokaż powiadomienie blokady:

```
<html><head><title>Axence Agent</title></head><body>zablokowany.</h1></body>
```

The foreground window, also titled "Właściwości profilu filtrowania sieci", shows the "Filtrowanie portów" tab. It contains a text input field for blocking TCP ports, with the text "Zablokuj następujące porty TCP (np. 6969, 6881-6889):". Below this is a text area for a notification message: "Pokaż powiadomienie: Połączenie na port #PORT# zostało zablokowane." At the bottom are "Ok" and "Anuluj" buttons.

# Konfiguracja Agenta

Właściwości profilu filtrowania sieci

Nazwa profilu: Profil testowy

Filtrowanie WWW | Filtrowanie portów | Filtrowanie typów plików

Akcja domyślna: Zezwól na

+ Dodaj regułę | - Usuń

Nazwa reguły	Akcja
sex.com	Blokuj
axence	Blokuj
Torrent	Blokuj

Pokaż powiadomienie blokad:

```
<html><head><title>Axence Agent</title></head><body>zablokowany.</h1></body>
```

Pokaż powiadomienie:

Połączenie na port #PORT# zostało zablokowane.

Ok Anuluj

Właściwości profilu filtrowania sieci

Nazwa profilu: Profil testowy

Filtrowanie WWW | Filtrowanie portów | Filtrowanie typów plików

Zablokuj pobieranie następujących typów plików (np. EXE):

Rozszerzenie pliku

- .pdf
- .xls
- .msi

Pokaż powiadomienie:

Pobranie pliku typu #FILETYPE# zostało zablokowane.

Ok Anuluj

# Konfiguracja Agenta

The image displays three overlapping configuration windows for the Axence Agent, all titled "Właściwości profilu filtrowania sieci" (Network Filtering Profile Properties) and set to "Profil testowy" (Test Profile).

**Left Window (Network Filtering Profile Properties):**

- Tab: "Filtrowanie typów plików" (File Type Filtering)
- Akcja domyślna: "Zezwól na..." (Allow...)
- Buttons: "Dodaj regułę" (Add Rule), "Usuń regułę" (Remove Rule)
- Table of rules:

Nazwa reguły	Akcja
sex.com	<input checked="" type="checkbox"/> Blokada
axence	<input checked="" type="checkbox"/> Blokada
Torrent	<input checked="" type="checkbox"/> Blokada

**Middle Window (Network Filtering Profile Properties):**

- Tab: "Filtrowanie portów" (Port Filtering)
- Text: "Zablokuj następujące porty TCP (np. 6969, 6881-6889):"
- Input field for port numbers.
- Notification text: "Pokaż powiadomienie: Połączenie na port #PORT# zostało zablokowane."
- Buttons: "Ok", "Anuluj"

**Right Window (Application Blocking Profile Properties):**

- Tab: "Właściwości profilu blokowania aplikacji" (Application Blocking Profile Properties)
- Section: "Zablokuj pobieranie następujących typów plików" (Block downloading of the following file types)

Rozszerzenie pliku
.pdf
.xls
.msi

**Bottom Window (Application Blocking Profile Properties):**

- Section: "Reguły blokowania" (Blocking Rules)
- Checkbox:  "Blokuj aplikacje" (Block applications)
- Search field: "Szukaj" (Search)
- Buttons: "Dodaj regułę" (Add Rule), "Właściwości reguły" (Rule Properties), "Usuń regułę" (Remove Rule)

Nazwa reguły	Plik wykonywalny	Czas efektywny
Windows Media	wmplayer.exe	Codziennie
Diablo3	diablo3.exe	Codziennie
Torrent	utorrent.exe	Codziennie

**Notification:** "Pokaż powiadomienie: Nie uruchomisz WMPłayera."

Buttons: "Ok", "Anuluj"



## #4 DataGuard – Zabezpieczenie danych



1 427 900,85 zł

Kosztowało know-how wykradzione z firmy produkującej pasze.

W postępowaniu dowodowym wykorzystano m.in. historię pracy na plikach

Źródło: tajemnica-przedsiębiorstwa.pl

## Prewencja?

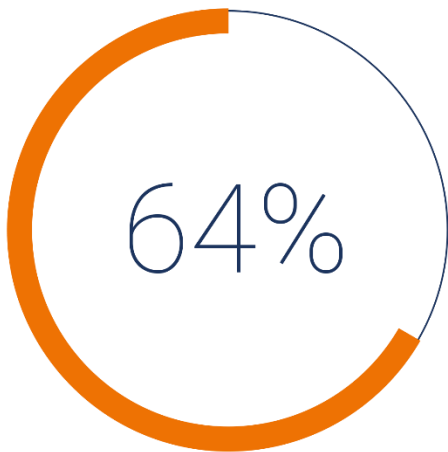
- Blokowanie portów USB
- Zapis działań z plikami
- Historia operacji na zewnętrznych nośnikach danych
- Zabezpieczenie przed wyciekiem danych

## #4 DataGuard – Zabezpieczenie danych



Polaków deklaruje, że bardzo często wykorzystuje prywatne urządzenia mobilne w celach służbowych. Co piąty jest gotów złamać firmową politykę bezpieczeństwa, by to zrobić.

Raport Fortinet

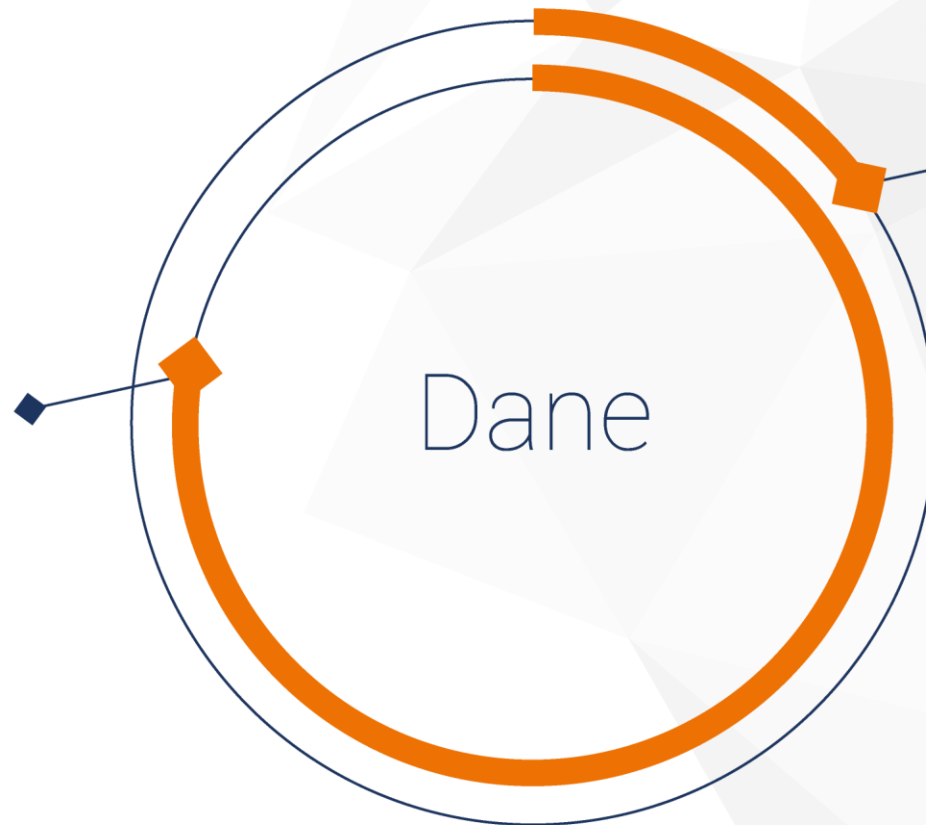


firm nie ma pewności, gdzie zlokalizowane są ich poufne dane, a ponad połowa z nich martwi się, że mogą zostać wyniesione przez pracowników tymczasowych. Raport Data Security Intelligence przeprowadzony przez

Ponemon Institute

## #4 DataGuard – Zabezpieczenie danych

w 77%  
przypadków utrata  
lub kradzież danych  
miała daleko idące,  
poważne konsekwencje



15%  
utraconych danych  
nigdy nie udaje się  
odzyskać

Lenovo, Beastly Threats of IT Security



## Zarządzaj zaufanymi jednostkami

Zarządzaj prawami dostępu dla atlasu, map oraz wszystkich stacji roboczych w nVision oraz w Active Directory

[Jak to działa?](#)

Zaufane jednostki nVision | Zaufane jednostki Active Directory

Szukaj

Nazwa

- ▶ nVision build
- ▶ Pokój 312
- ▶ Pro
- ▶ Rzut piętra
- ▶ 192.168.0.100
- ▶ 192.168.0.101
- ▶ 192.168.0.102
- ▶ 192.168.0.106
- ▶ 192.168.0.108
- ▶ 192.168.0.114
- ▶ 192.168.0.134
- ▶ 192.168.0.14
- ▶ 192.168.0.150
- ▶ 192.168.0.55
- ▶ 192.168.0.60
- ▶ 192.168.0.60
- ▶ 192.168.0.68
- ▶ 192.168.0.71
- ▶ 192.168.0.71

Pokaż jako Lista

## Prawa dla atlasu: Atlas "nVision Central Atlas"

Prawa dostępu | Podłączone urządzenia | Dziennik dostępu

[+ Dodaj prawa dostępu](#) | [Edytuj prawa dostępu](#) | [Usuń prawa dostępu](#)

Szukaj

Urządzenie	Audyt	Odczyt	Zapis	Wykonanie
Prawa indywidualne (Urządzenie systemu plików)				
Pozostałe dyski twarde	✔ Włączone	✔ Zezwól	✔ Zezwól	✔ Zezwól
Kingston DataTraveler 2.0 USB Device 2GB (NS: 5B84070001AE)	✔ Włączone	✔ Zezwól	✔ Zezwól	✔ Zezwól
Pozostałe nośniki danych USB	✔ Włączone	✔ Zezwól	✔ Zezwól	✔ Zezwól
Pozostałe nośniki danych	✔ Włączone	✔ Zezwól	✘ Blokuj	✘ Blokuj
Pozostałe wolumeny wirtualne	✔ Włączone	✔ Zezwól	✘ Blokuj	✘ Blokuj
Pozostałe nośniki miękkie	✔ Włączone	✔ Zezwól	✘ Blokuj	✘ Blokuj
Pozostałe urządzenia optyczne	✔ Włączone	✔ Włączone	✘ Blokuj	✘ Blokuj
Pozostałe karty SD	✔ Włączone	✔ Zezwól	✘ Blokuj	✘ Blokuj
Prawa indywidualne				
Inne urządzenia PlugPlay		✘ Wyłączone		
Inne urządzenia przenośne		✔ Włączone		
Inne porty		✘ Wyłączone		
Inne drukarki		✔ Włączone		
Inne urządzenia sieciowe lub komunikacyjne		✔ Włączone		



## Audyt urządzenia

Lista wszystkich operacji wykonywanych na urządzeniach w Twojej sieci.

[Jak to działa?](#)

← → 1 7 31 01.12.2016 - 31.12.2016 Pobierz dane

Szukaj 

Data	Czas	Urządzenie	Akcja	Użytkownik
02.12.2016	14:28:43	HPLJP3015 (HP LaserJet P3010 Series) (Typ: WSD Print Provider)	Odłączono gdy komputer był wyłączony (włączone)	SCELERISQUE-VITAE, 192.168.0.67 (paulinap-pc.axence.local)
02.12.2016	14:26:56	OKI DATA CORP OKI-MC352-E6F72B (Typ: WSD Print Provider)	Podłączono (włączone)	pascal.pulvinar@LACUS na MAECENAS-SCELERISQUE, 192.168.0.164 (...)
02.12.2016	14:26:56	OKI DATA CORP OKI-MC352-E6F72B (Typ: Urządzenia do obrazowania)	Podłączono (włączone)	pascal.pulvinar@LACUS na MAECENAS-SCELERISQUE, 192.168.0.164 (...)
02.12.2016	14:26:44	OKI DATA CORP OKI-MC352-E6F72B (Typ: Urządzenia do obrazowania)	Odłączono gdy komputer był wyłączony (włączone)	MAECENAS-SCELERISQUE, 192.168.0.164 (maecenas.sclerisque.local)
02.12.2016	14:26:44	OKI DATA CORP OKI-MC352-E6F72B (Typ: WSD Print Provider)	Odłączono gdy komputer był wyłączony (włączone)	MAECENAS-SCELERISQUE, 192.168.0.164 (maecenas.sclerisque.local)
02.12.2016	14:16:11	TrueCryptVolumeQ 32GB (Q:)	Zmieniono nazwę "\\PortableApps\SkypePortable\Data\setting...	avery.donec@LACUS na MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mateuszs-p...
02.12.2016	14:16:11	TrueCryptVolumeQ 32GB (Q:)	Utworzono "\\PortableApps\SkypePortable\Data\settings\shar...	avery.donec@LACUS na MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mateuszs-p...
02.12.2016	14:15:54	TrueCryptVolumeQ 32GB (Q:)	Zmieniono nazwę "\\PortableApps\SkypePortable\Data\setting...	avery.donec@LACUS na MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mateuszs-p...
02.12.2016	14:15:54	TrueCryptVolumeQ 32GB (Q:)	Utworzono "\\PortableApps\SkypePortable\Data\settings\shar...	avery.donec@LACUS na MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mateuszs-p...
02.12.2016	14:15:10	SAMSUNG Electronics Co., Ltd. SAMSUNG Mobile USB Modem #3 (Typ: Modemy)	Podłączono (włączone)	greenbury.mollis@LACUS na SAGITTIS-CONVALLIS, 192.168.0.52 (Jaku...
02.12.2016	14:15:10	Samsung Electronics Co., Ltd. Galaxy J5 (2016) (Typ: Urządzenia przenośne)	Podłączono (włączone)	greenbury.mollis@LACUS na SAGITTIS-CONVALLIS, 192.168.0.52 (Jaku...
02.12.2016	14:10:19	SAMSUNG Electronics Co., Ltd. SAMSUNG Mobile USB Modem #3 (Typ: Modemy)	Odłączono (włączone)	greenbury.mollis@LACUS na SAGITTIS-CONVALLIS, 192.168.0.52 (Jaku...
02.12.2016	14:10:19	Samsung Electronics Co., Ltd. Galaxy J5 (2016) (Typ: Urządzenia przenośne)	Odłączono (włączone)	greenbury.mollis@LACUS na SAGITTIS-CONVALLIS, 192.168.0.52 (Jaku...
02.12.2016	14:04:15	TrueCryptVolumeQ 32GB (Q:)	Zmieniono nazwę "\\PortableApps\SkypePortable\Data\setting...	avery.donec@LACUS na MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mateuszs-p...
02.12.2016	14:04:15	TrueCryptVolumeQ 32GB (Q:)	Utworzono "\\PortableApps\SkypePortable\Data\settings\luka...	avery.donec@LACUS na MAGNA-RHONCUS, 192.168.0.112 (mateuszs-p...
02.12.2016	14:01:06	Multiple Card Reader USB Device 15GB (NS: 058F63666438)	Zapisano do "\\FileHistory\Katarzyna\KATARZYNAL-LAPT\Conf...	gregory.interdum@LACUS na POSUERE-TEMPUS, 192.168.0.87 (posuere...
02.12.2016	14:01:05	Multiple Card Reader USB Device 15GB (NS: 058F63666438)	Utworzono "\\FileHistory\Katarzyna\KATARZYNAL-LAPT\Data...	gregory.interdum@LACUS na POSUERE-TEMPUS, 192.168.0.87 (posuere...
02.12.2016	14:01:05	Multiple Card Reader USB Device 15GB (NS: 058F63666438)	Utworzono "\\FileHistory\Katarzyna\KATARZYNAL-LAPT\Data...	gregory.interdum@LACUS na POSUERE-TEMPUS, 192.168.0.87 (posuere...
02.12.2016	14:01:05	Multiple Card Reader USB Device 15GB (NS: 058F63666438)	Utworzono "\\FileHistory\Katarzyna\KATARZYNAL-LAPT\Data...	gregory.interdum@LACUS na POSUERE-TEMPUS, 192.168.0.87 (posuere...
02.12.2016	14:01:05	Multiple Card Reader USB Device 15GB (NS: 058F63666438)	Utworzono "\\FileHistory\Katarzyna\KATARZYNAL-LAPT\Data...	gregory.interdum@LACUS na POSUERE-TEMPUS, 192.168.0.87 (posuere...
02.12.2016	14:01:05	Multiple Card Reader USB Device 15GB (NS: 058F63666438)	Utworzono "\\FileHistory\Katarzyna\KATARZYNAL-LAPT\Data...	gregory.interdum@LACUS na POSUERE-TEMPUS, 192.168.0.87 (posuere...

Zamknij



## Zarządzaj urządzeniami

Zarządzaj prawami dostępu do Twoich urządzeń.

[Jak to działa?](#)

Urządzenia Ostatnio używane

[+ Dodaj prawa dostępu](#) [Edytuj prawa dostępu](#) Pokaż tylko urządzenia które mają prawa indywidualne

Szukaj

Nazwa
USB DISK USB Device 8GB (NS: 310B3E88)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 6)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 6038D21E)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 6CEC6B33)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 7)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 86BFC69B)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 928849C2)
USB DISK USB Device 8GB (NS: 961732B0)
USB DISK USB Device 8GB (NS: C69A97BC)
USB DISK USB Device 8GB (NS: DFC64A9D)
USB Driver USB Device 4GB (NS: E68905000E13)
USB Flash Disk USB Device 2GB (NS: FBA1004150000227)
USB Flash Disk USB Device 4GB (NS: FBG1106240508527)
USB Flash Disk USB Device 4GB (NS: FBH1112160825326)
USB Flash Disk USB Device 7GB (NS: FBI1308160510796)
USB FLASH DRIVE USB Device 1GB (NS: 197306000B28)
USB Flash Memory USB Device 15GB (NS: 001D92AD6BA9B931F2CF0054)
USB Flash Memory USB Device 4GB (NS: 001D92AD6A9EB980A363005F)
USB Flash Memory USB Device 4GB (NS: 0060E049DF74EEA0A0001D75)
USB Flash Memory USB Device 7GB (NS: 79B9ADEA5A44CC60DF88EFEB)

### Określ prawa dostępu do urządzenia

Użyj tego okna aby określić prawa dostępu do urządzenia.

Urządzenie: Patriot Memory USB Device 29GB (NS: 07082C2D041B6392)

Prawa dla: Marketing (axence.local)

Audyt	<input checked="" type="checkbox"/> Włączone
Odczyt	<input checked="" type="checkbox"/> Zezwól
Zapis	<input checked="" type="checkbox"/> Blokuj
Wykonanie	<input checked="" type="checkbox"/> Blokuj

## #4 DataGuard – Zabezpieczenie danych



firm, które utraciły dane na więcej niż 10 dni,  
bankrutowało w ciągu roku

Raport British Chambers Commerce



44 godziny

pracy miesięcznie  
zaoszczędził nasz klient  
dzięki wdrożeniu modułu  
HelpDesk.

Case study YMCA



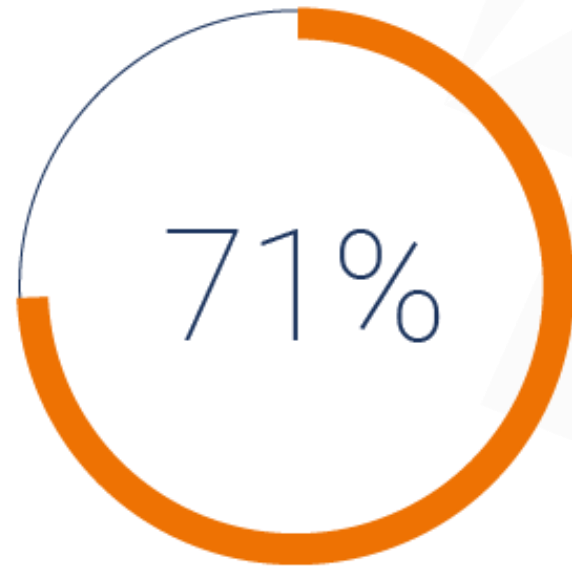
## Jak?

- Intuicyjna baza zgłoszeń
- Sprawne procesowanie zgłoszeń
- Narzędzia przyspieszające obsługę awarii
- Automatyzacje
- Baza wiedzy dla użytkowników





## #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

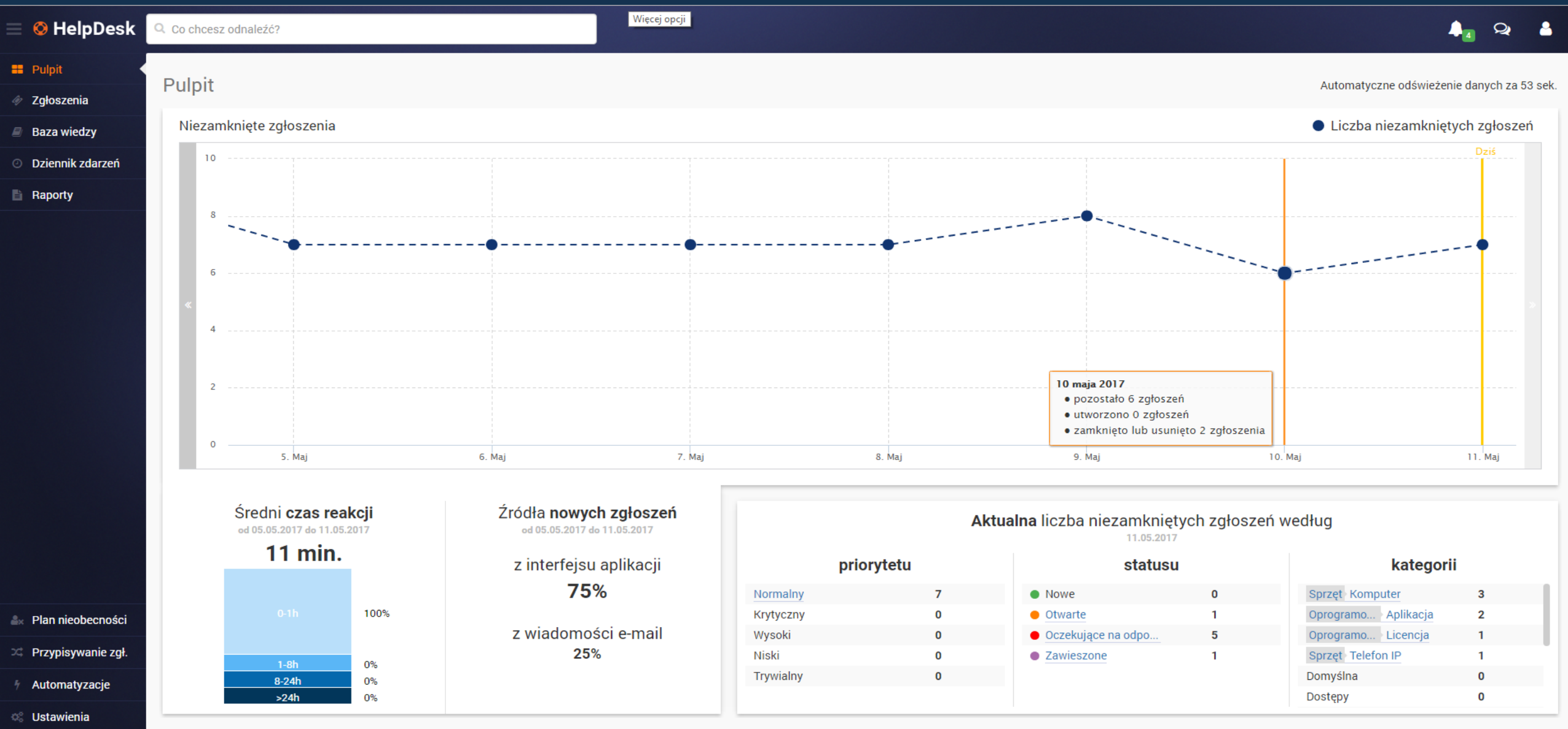


przedstawiciele firm nie mają świadomości kosztów pojedynczego incydentu IT lub nie jest ich pewna.

Źródło: Raport Pulse 2016, Gatepoint

Research

# #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami



# #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

The screenshot displays the Axence HelpDesk interface. On the left, there is a navigation sidebar with sections like 'Pulpit', 'Zgłoszenia', 'Baza wiedzy', 'Dziennik zdarzeń', and 'Raporty'. Below these are 'Plan nieobecności', 'Przypisywanie zgł.', and 'Automatyzacje'. At the bottom left are 'Ustawienia' and 'Zwiń wszystkie'. The main content area is titled 'Wszystkie artykuły' and includes a search bar and a 'Dodaj artykuł' button. A list of articles is shown, with the first one titled 'test' and the second 'Instalacja sterowników drukarki'. The 'test' article content is visible, showing a blue screen error message and technical information. The 'Instalacja sterowników drukarki' article content is also visible, showing a Windows Server error message. The 'axence' logo is prominently displayed in the center of the page. At the bottom right, there is a 'New article' section with a 'Test 1.' article. The footer contains navigation links: 'Pierwsza', 'Poprzednia', '1', 'Następna', and 'Ostatnia'.

axence

Co chcesz odnaleźć?

Wszystkie artykuły 4

Dodaj artykuł

test

test1

25.11.2016, 14:52 przez Michał Jeleniewicz | Domyślna | 0 razy

problem has been detected and windows has been shut down to prevent damage to your computer.

THREAD\_NOT\_MUTEX\_OWNER

If this is the first time you've seen this Stop error screen, restart your computer. If this screen appears again, follow these steps:

check to make sure any new hardware or software is properly installed. If this is a new installation, ask your hardware or software manufacturer for any windows updates you might need.

If problems continue, disable or remove any newly installed hardware or software. Disable BIOS memory options such as caching or shadowing. If you need to use Safe Mode to remove or disable components, restart your computer, press F8 to select Advanced Startup options, and then select Safe Mode.

Technical information:

\*\*\* STOP: 0x00000011 (0x00234234, 0x00005345, 0x05345345, 0xFFFFFFFF)

Komputer się restartuje lub jest Blue Screen (BSOD)

W przypadku nieoczekiwanych restartów komputera czy tzw. 'niebieskiego ekranu', proszę o kontakt z Krystian Bigaj.  
Przykładowy wygląd BSODa:

04.04.2016, 11:06 przez MM admin | Sprzęt: Komputer | 20 razy

Instalacja sterowników drukarki

bla bla bla

28.09.2016, 14:20 przez admin | Sprzęt: Drukarka | 8 razy

axence™

New article

Test 1.  
Internet Explorer (formerly Microsoft Internet Explorer and Windows Internet Explorer, commonly abbreviated IE or MSIE) is a series of graphica...

25.05.2016, 14:04 przez MM admin | Sprzęt: Komputer | 0 razy

Artykuły od 1 do 4 z 4

Pierwsza Poprzednia 1 Następna Ostatnia

Polski | Centrum pomocy | Podziel się opinią | Wszystkie prawa zastrzeżone © 2017 Axence sp. z o. o. sp. k

# #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

oxence

Co chcesz odnaleźć?

Pulpit  
Zgłoszenia  
Baza wiedzy  
Dziennik zdarzeń  
Raporty

## Szablony raportów tematycznych

### Szablony raportów zamkniętych zgłoszeń

**Zamknięte zgłoszenia w ujęciu dni**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń na przestrzeni dni.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

**Zamknięte zgłoszenia w ujęciu tygodni**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń na przestrzeni tygodni.  
Maksymalny zakres dat to 15 tygodni.

**Zamknięte zgłoszenia w ujęciu miesięcy**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń na przestrzeni miesięcy.  
Maksymalny zakres dat to 3 miesiące.

**Zamknięte zgłoszenia według obsługujących**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń przez każdego z pracowników pomocy technicznej.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

**Zamknięte zgłoszenia według priorytetów**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń o poszczególnych priorytetach.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

**Zamknięte zgłoszenia według kategorii**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń w poszczególnych kategoriach.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

**Zamknięte zgłoszenia według oddziałów**  
Raport pozwala na przekrojowe zapoznanie się ze szczegółami procesowania zgłoszeń w poszczególnych oddziałach.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

Raporty dotyczą zgłoszeń, których procesowanie już się zakończyło i są one w postaci tylko do odczytu. Celem tej grupy raportów jest głównie kontrola jakości obsługi zgłoszeń (w poszczególnych dniach, miesiącach, przez poszczególnych pracowników pomocy technicznej).  
Raporty te mają charakter archiwalny i są niezmiennie. Ponowne wygenerowanie raportu z tymi samymi argumentami da zawsze ten sam rezultat.

### Szablony raportów aktywności i czasu reakcji na zgłoszenia

**Czas reakcji w ujęciu dni**  
Raport pozwala na zapoznanie się ze statystykami dotyczącymi czasu reakcji na przestrzeni dni, dla zgłoszeń w których pierwsza reakcja pracownika pomocy technicznej nastąpiła w zdefiniowanym okresie.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

**Czas reakcji w ujęciu tygodni**  
Raport pozwala na zapoznanie się ze statystykami dotyczącymi czasu reakcji na przestrzeni tygodni, dla zgłoszeń w których pierwsza reakcja pracownika pomocy technicznej nastąpiła w zdefiniowanym okresie.  
Maksymalny zakres dat to 15 tygodni.

**Czas reakcji w ujęciu miesięcy**  
Raport pozwala na zapoznanie się ze statystykami dotyczącymi czasu reakcji na przestrzeni miesięcy, dla zgłoszeń w których pierwsza reakcja pracownika pomocy technicznej nastąpiła w zdefiniowanym okresie.  
Maksymalny zakres dat to 3 miesiące.

**Podsumowanie liczby zdarzeń**  
Raport pozwala na zapoznanie się z liczbowymi statystykami zdarzeń w formie podsumowania.

**Aktywność użytkowników w zgłoszeniach**  
Raport pozwala na zapoznanie się z liczbowymi statystykami aktywności użytkowników w zadanym okresie.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

**Czas pierwszej reakcji według użytkowników**  
Raport pozwala na porównanie czasu reakcji poszczególnych pracowników pomocy technicznej, dla zgłoszeń w których pierwsza reakcja nastąpiła w zdefiniowanym okresie.  
Maksymalny zakres dat to 100 dni.

Raporty podsumowują liczbę zdarzeń w systemie w zadanym okresie. Celem tej grupy raportów jest udzielenie informacji o rzędach wielkości danych, które przepływają przez system.  
Raporty te mają charakter archiwalny i są niezmiennie. Ponowne wygenerowanie raportu z tymi samymi argumentami da zawsze ten sam rezultat.

Plan nieobecności  
Przypisywanie zgł.  
Automatyzacje  
Ustawienia

Polski | Centrum pomocy | Podziel się opinią | Wszystkie prawa zastrzeżone © 2017 Axence sp. z o.o. sp. k.

# #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

oxence

Co chcesz odnaleźć?

Pulpit

Zgłoszenia

Baza wiedzy

Dziennik zdarzeń

Raporty

WIDOKI

Kalendarz

Tabela 14

FILTRY

PERSPEKTYWA

Rok

Miesiąc

Tydzień

MINIONE NIEOBECNOŚCI

- admin
- MM admin
- Krzysztof Bigaj
- Igor Czernek
- Artur Waszczak

Plan nieobecności - kalendarz roczny [Dodaj plan nieobecności](#)

2017

Styczeń							Luty							Marzec							Kwiecień						
pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie
						1																					
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
23	24	25	26	27	28	29	27	28						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
30	31																										

Maj							Czerwiec							Lipiec							Sierpień						
pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie
1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
8	9	10	11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
22	23	24	25	26	27	28	26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31			
29	30	31																									

Wrzesień							Październik							Listopad							Grudzień						
pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie	pon	wt	śr	czw	pt	sb	nie
				1	2	3							1				1	2	3	4	5				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31
							30	31																			

Plan nieobecności

Przypisywanie zgł.

Automatyzacje

Ustawienia

Zwiń wszystkie

Polski | Centrum pomocy | Podziel się opinią | Wszystkie prawa zastrzeżone © 2017 Axence sp. z o.o. sp. k.

# #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

oxence

Co chcesz odnaleźć?

Wszystkie automatyzacje 5

**FILTRY**

**STATUS**

- Aktywne 5
- Niektywne 0

**KIEDY**

- Po stworzeniu 2
- Po aktualizacji 3
- Sprawdzanych o pełne... 0

**AKCJA**

- Dodania do listy obser... 1
- Dodania tekstu do tem... 0
- Dodania wewnętrzneg... 0
- Przypisania powiązan... 0
- Wysyłki powiadomieni... 1
- Zmiana kategorii 0
- Zmiana priorytetu 0
- Zmiana statusu 3

## Wszystkie automatyzacje [Dodaj automatyzację](#)

Każde zgłoszenie podlega następującym procesom:

- Dodawanie obserwowującego**
  - KIEDY: Po stworzeniu zgłoszenia
  - WARUNKI: Temat zgłoszenia zawiera przynajmniej jedno ze słów 'system'
  - AKCJE: 01. Dodaj do listy obserwowujących **Anna Łyczak**
- Otwieranie zgłoszenia kiedy przyjdzie odpowiedź od zgłaszającego**
  - KIEDY: Po aktualizacji
  - WARUNKI: Publiczny komentarz został dodany przez użytkownika mającego rolę 'Użytkownik' oraz status zgłoszenia jest równy 'Oczekujące na odpowiedź'
  - AKCJE: 01. Zmień status na 'Otwarte'
- Otwieranie zgłoszenia po rozpoczęciu nad nim pracy**
  - KIEDY: Po aktualizacji
  - WARUNKI: Wewnętrzny komentarz nie został dodany oraz osoba aktualizująca nie ma roli 'Użytkownik' oraz status zgłoszenia jest równy 'Nowe'
  - AKCJE: 01. Zmień status na 'Otwarte'
- Oznaczanie zgłoszenia jako oczekujące na odpowiedź**
  - KIEDY: Po aktualizacji
  - WARUNKI: Publiczny komentarz nie został dodany przez użytkownika mającego rolę 'Użytkownik' oraz status zgłoszenia jest równy 'Otwarte'
  - AKCJE: 01. Zmień status na 'Oczekujące na odpowiedź'
- test powiadomienia**
  - KIEDY: Po stworzeniu zgłoszenia
  - WARUNKI: Kategoria zgłoszenia jest równa 'Dokumentacja' 'Zamówienia'
  - AKCJE: 01. Wyślij powiadomienie przez e-mail do 'marcin@axence.net',marcin.matuszewski@axence.net', Temat: 'test powiadomienia', Treść: 'powiadomienie 123'

Kolejność działania wbudowanych mechanizmów

- Po stworzeniu zgłoszenia → Wykonaj automatyzacje → Przypisz zgłoszenie zgodnie z regułami
- Po aktualizacji zgłoszenia i sprawdzanych o pełnej godzinie → Wykonaj automatyzacje

[Zobacz też](#)  
[Centrum pomocy - Automatyzacje](#)  
[Przypisywanie zgłoszeń](#)

PRZYDATNE INFORMACJE

Polski | Centrum pomocy | Podziel się opinią | Wszystkie prawa zastrzeżone © 2017 Axence sp. z o. o. sp.

# #5 HelpDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

HelpDesk

« Dodawanie metryki SLA

Ogólne Ustawienia podstawowe metryki SLA

Nazwa:

Opis:  300 znaków

Warunki Warunki kwalifikacji metryki SLA

Kwalifikuj zgłoszenia do objęcia metryką SLA w przypadku spełnienia **wszystkich poniższych warunków:**

jeżeli

Zachowanie Sposób działania metryki SLA i zachowanie na wypadek jej złamania

Rodzaj metryki:  Czas oczekiwania na pierwszą odpowiedź  Łączny czas oczekiwania na rozwiązanie zgłoszenia

Limit czasu: Po przekroczeniu limitu czasu:  dni  godzin  minut dochodzi do złamania warunków SLA.

Alarm: W wyniku złamania metryki SLA zostanie wysłane powiadomienie do obsługującego zgłoszenie oraz wiadomość na adres:

Czas obowiązywania Czas obowiązywania metryki SLA

Od: **Od chwili utworzenia**

Przez:   Z pominięciem dni wolnych od pracy

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Poniedziałek</b>	od: <input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>	do: <input type="text" value="16"/> <input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Wtorek</b>	od: <input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>	do: <input type="text" value="16"/> <input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Środa</b>	od: <input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>	do: <input type="text" value="16"/> <input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Czwartek</b>	od: <input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>	do: <input type="text" value="16"/> <input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Piątek</b>	od: <input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>	do: <input type="text" value="16"/> <input type="text" value="00"/>

Pulpit  
Zgłoszenia  
Baza wiedzy  
Dziennik zdarzeń  
Raporty  
Plan nieobecności  
Przypisywanie zgł.  
Automatyzacje  
Metryki SLA  
Ustawienia

Polski  |  |

Axence nVision – wprowadzamy wartość dodaną do Twojej sieci

Czas

Pieniądze

axence®

Bezpieczeństwo





# Dziękuję za uwagę



marcin.matuszewski@axence.net  
pomoc@axence.net



+48 12 426 40 37