Automatische Aufgabe und Umbrella-Integration konfigurieren

Inhalt

Einleitung

Überblick

Voraussetzungen

Erstmalige Autotask-Authentifizierung und Cisco Umbrella-Einrichtung

- Einrichten eines Benutzers für die Authentifizierung:
- Wählen Sie den entsprechenden Materialfakturierungscode aus:

Autotask-Tickets konfigurieren

- Erstellung eines Service Queue-Tickets durch Cisco Umbrella:
- Ticketdetails festlegen:

Unternehmenszuordnung unter Cisco Umbrella

Einrichten des Konfigurationselements "OpenDNS_Umbrella" (optional)

- Konfigurationstyp Setup
- Produkt-Setup

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die Integration von Autotask in Umbrella konfigurieren.

Überblick

Die Cisco Umbrella Autotask-Integration ermöglicht es MSPs, über potenziell infizierte Endpunkte benachrichtigt zu werden, die Aufmerksamkeit erfordern. Hierzu werden Tickets automatisch in Autotask erstellt. Bei der Integration werden auch der Status und der Wert der Servicebereitstellung zwischen dem Cisco Umbrella Dashboard und einem automatisch erstellten, von Autotask installierten Produkt namens "OpenDNS_Umbrella" übertragen.

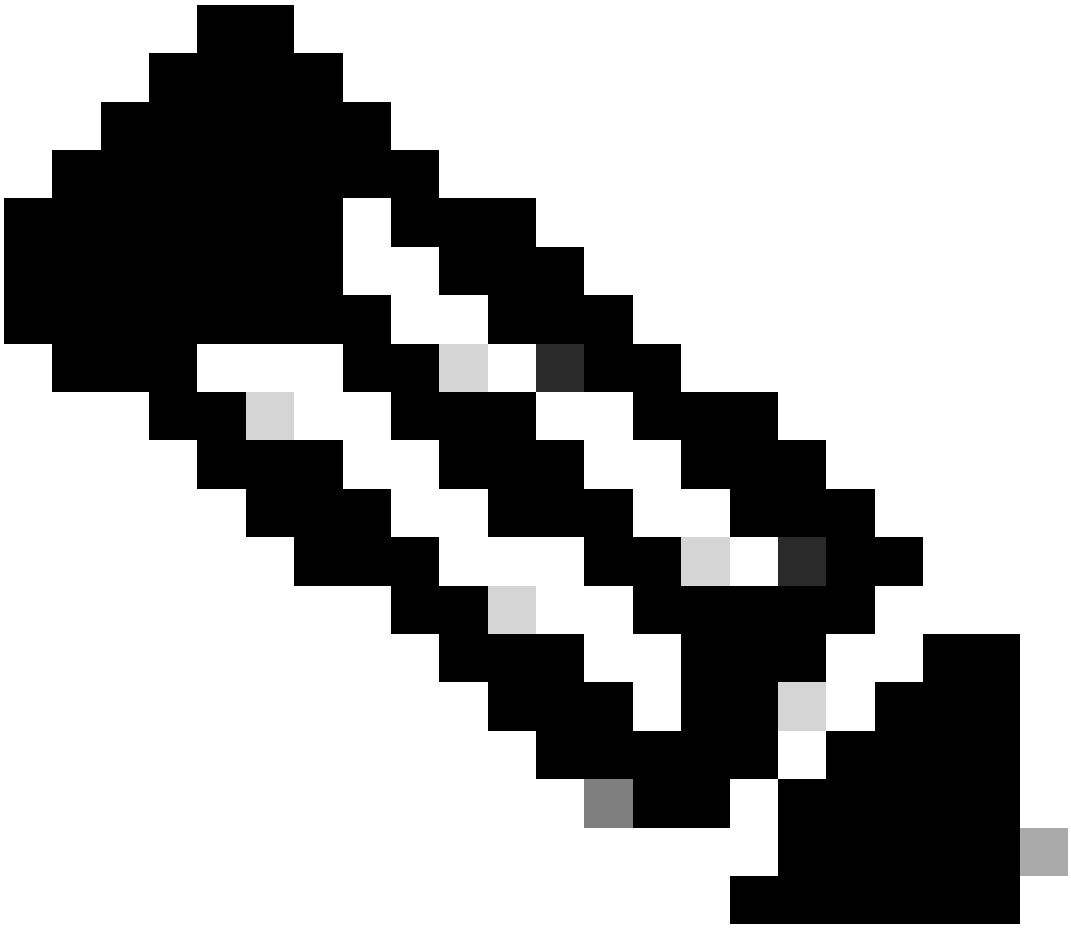
Schritte zur Integration:

1. Voraussetzungen
2. Erstmalige Autotask-Authentifizierung und Cisco Umbrella-Einrichtung
3. Autotask-Tickets konfigurieren
4. Unternehmenszuordnung unter Cisco Umbrella
5. Einrichten des Konfigurationselements "OpenDNS_Umbrella"

Voraussetzungen

Diese Tabelle enthält die grundlegenden Softwareanforderungen für die Installation:

Software	Version	Gehostetes Modell
Cisco Umbrella	Nicht zutreffend	Gehostet
Autotask	6.0 oder höher	Gehostet



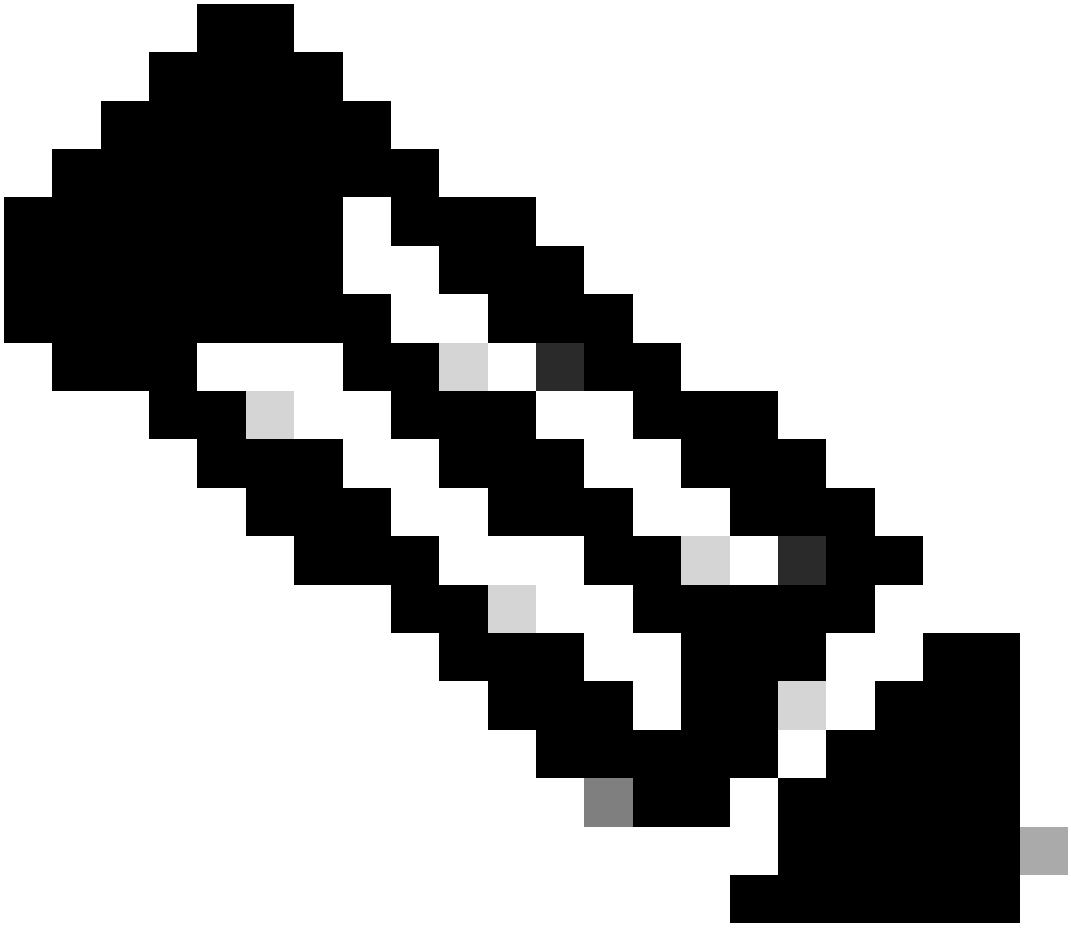
Anmerkung: Es kann jeweils nur eine (1) PSA-Integration hinzugefügt werden. Wenn Sie bereits eine Connectwise-Integration konfiguriert haben, müssen Sie diese aus dem Dashboard löschen, bevor Sie mit der Autotask-Einrichtung fortfahren können.

Erstmalige Autotask-Authentifizierung und Cisco Umbrella-Einrichtung

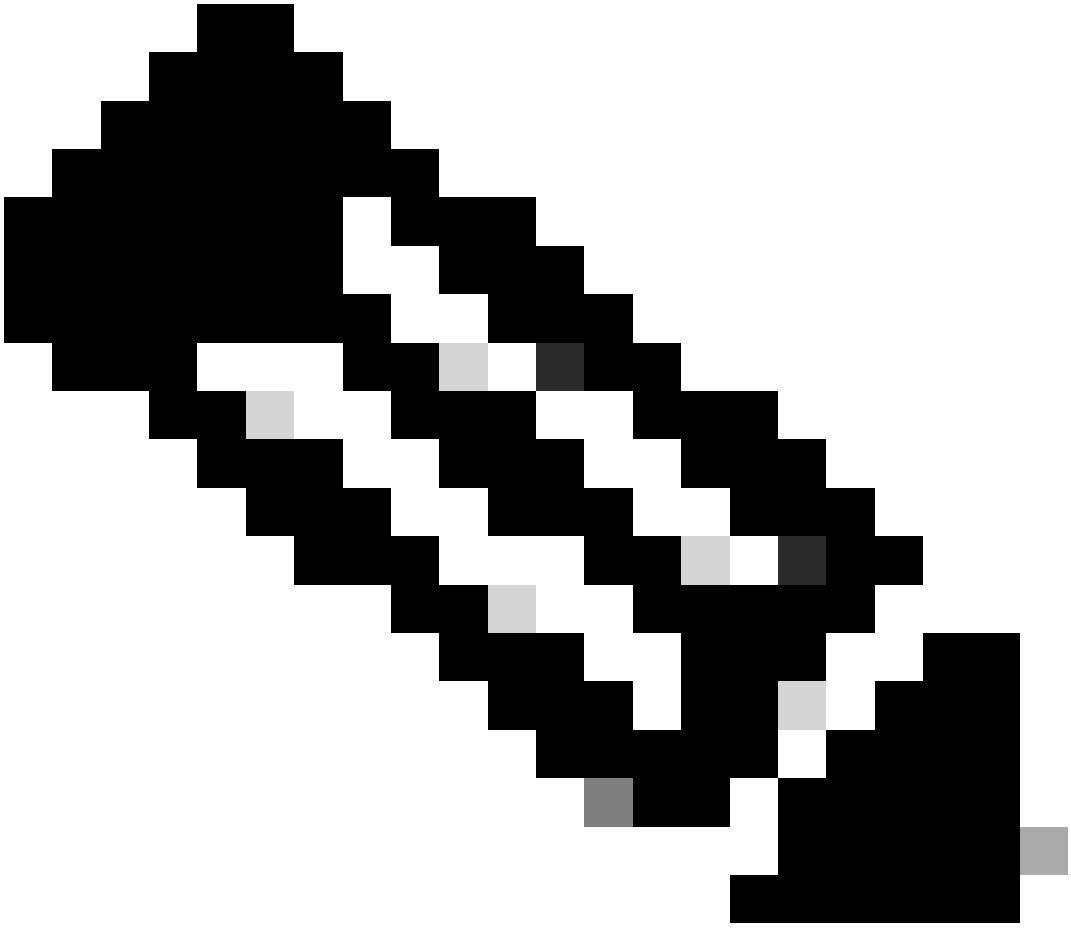
Einrichten eines Benutzers für die Authentifizierung:

Um eine Verbindung zur AutoTask-API herzustellen, benötigt Cisco Umbrella eine Anmeldung für Autotask. Dabei kann es sich um ein neues Benutzerressourcenkonto oder eine vorhandene freigegebene Anmeldung handeln.

- Bestehender Benutzer: Wenn Sie bereits über eine Autotask-Anmeldung verfügen, die Sie für Integrationen verwenden, überprüfen Sie, ob das Konto als API-Benutzer festgelegt ist. Das Konto darf keine zweistufige Authentifizierung verwenden.
- Neuer Benutzer: So erstellen Sie eine neue Benutzerressource:
    - Melden Sie sich bei Ihrem Autotask-Dashboard an.
    - Wählen Sie Admin > CiscoResources (Users) > New aus.
    - Tragen Sie auf den Registerkarten "Personal" die Anforderungen an die persönlichen Daten des Benutzers ein.
    - Stellen Sie auf der Registerkarte Sicherheit sicher, dass die Sicherheitsstufe für diesen Benutzer auf "API-Benutzer (System)" festgelegt ist.



Anmerkung: Für den Benutzer für die Authentifizierung muss das Kontrollkästchen "Ungeschützte Daten anzeigen" unter Admin > Funktionen und Einstellungen > Ressourcen/Benutzer (HR) > Sicherheit > Geschützte Datenberechtigung > [der Benutzer für die Authentifizierung] aktiviert sein.

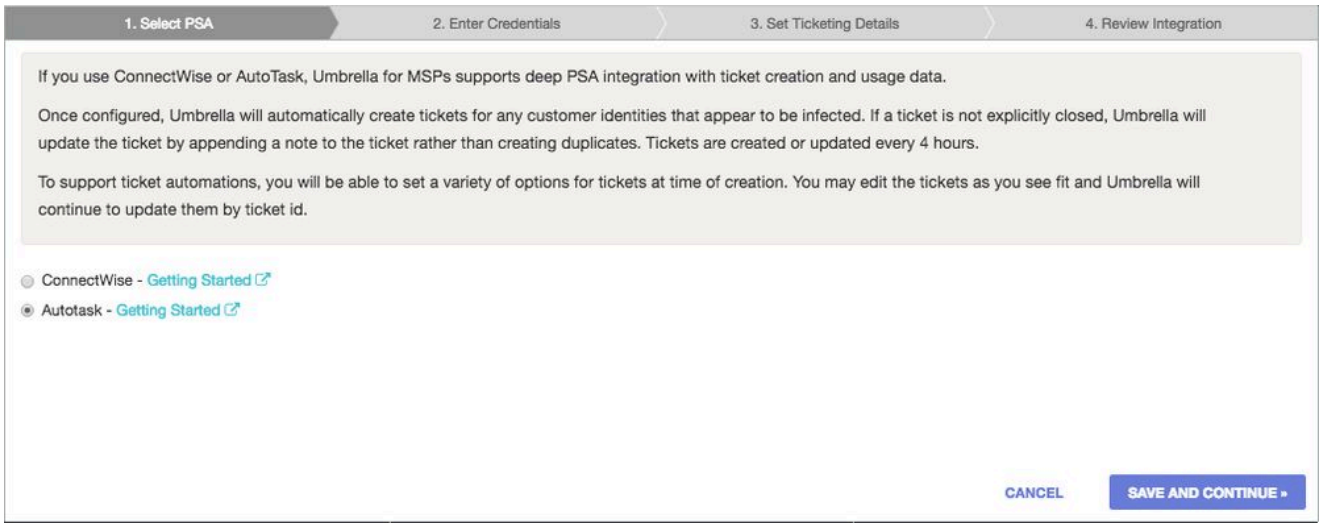


Anmerkung: Ab dem 1. Juni 2021 muss für den Benutzer für die Authentifizierung ein API Tracking Identifier festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie in diesem Artikel der Umbrella Knowledge Base: Änderungen an der Autotask-PSA-Integration mit Umbrella

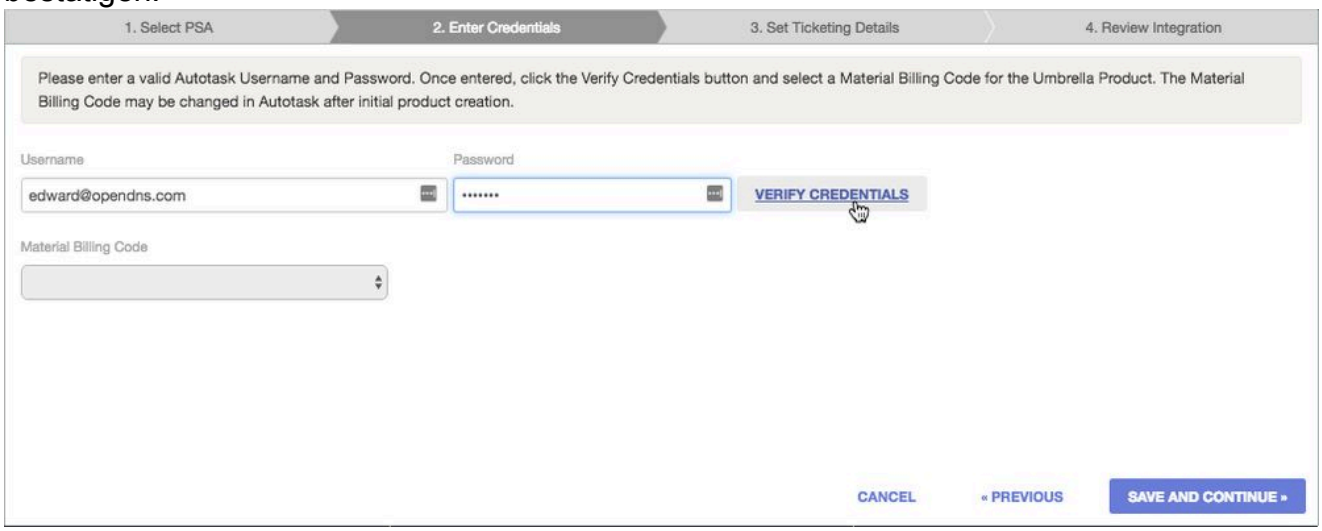
---

Sobald ein Konto erstellt oder ausgewählt wurde, navigieren Sie zu Umbrella for MSPs.

1. Navigieren Sie zu MSP Settings > PSA Integration Details.
2. Wählen Sie Integration einrichten, um den Integrationsassistenten zu öffnen.
3. Wählen Sie unter PSA auswählen die Option Autotask als Integrationstyp aus, und wählen Sie dann Speichern und fortfahren aus.



4. Als Nächstes müssen Sie das zuvor ausgewählte Konto (E-Mail-Adresse und Kennwort) eingeben und Ihre Anmeldeinformationen zur Auswahl eines Materialfakturierungscodes bestätigen:



Wählen Sie den entsprechenden Materialfakturierungscode aus:

Sobald Sie sich authentifiziert haben, wird im Materialfakturierungscode eine Auswahl mit dem vorhandenen Materialfakturierungscode von Autotask angezeigt. Zu einem späteren Zeitpunkt können Sie bei Autotask auf Wunsch den Gutschriftencode für das Produkt "OpenDNS_Umbrella" ändern.

Wählen Sie Speichern und fortfahren aus.

Autotask-Tickets konfigurieren

Cisco Umbrella für MSPs benachrichtigt Sie proaktiv über infizierte Hosts, die eine Aktion erfordern, indem Tickets in einer Autotask Service Desk-Warteschlange erstellt werden. Bei korrekter Integration sucht Cisco Umbrella automatisch nach infizierten Hosts und erstellt Tickets für Sie.

Erstellung eines Service Queue-Tickets durch Cisco Umbrella:

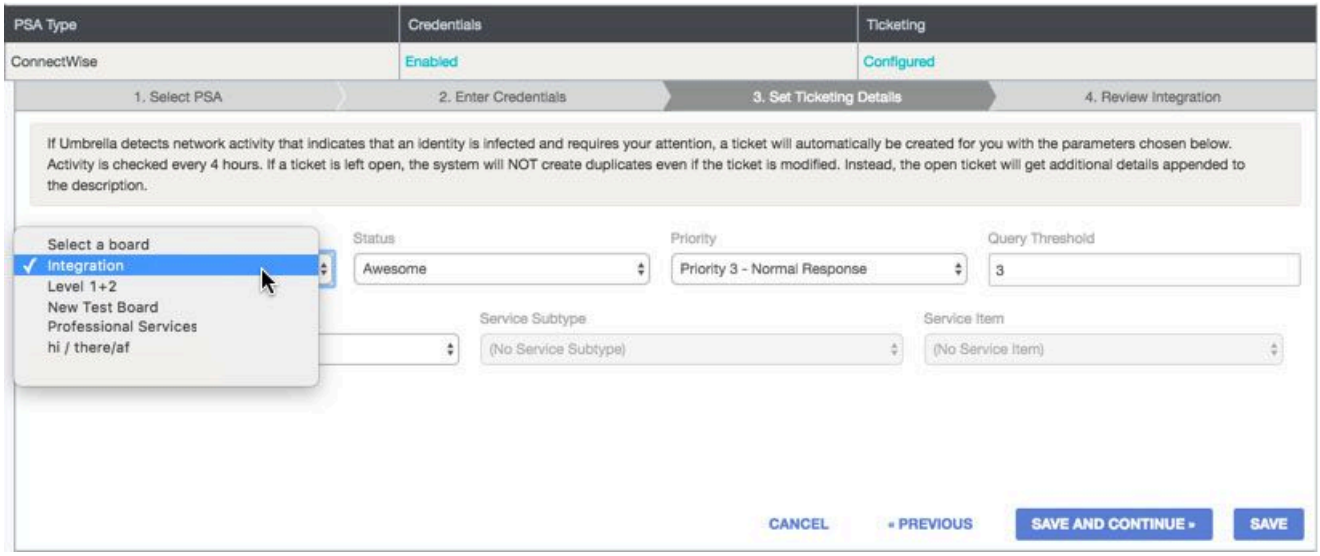
Derzeit müssen diese Kriterien erfüllt sein, um ein Ticket in einer AutoTask-Servicedesk-Warteschlange zu erstellen:

- Cisco Umbrella überwacht Ihre Identität auf "Botnet-Aktivität", die blockiert wird. Diese Aktivität weist auf einen infizierten Endpunkt hin. Cisco Umbrella blockiert aktiv Versuche, einen Rückruf zu tätigen, um Updates abzurufen, gestohlene Daten hochzuladen oder Teil eines Botnet zu sein. Wenn eine Identität in Ihrem Unternehmen wiederholt versucht, eine Website zu erreichen, die als "Botnet" kategorisiert ist. Das bedeutet, dass Cisco Umbrella zwar den Schaden begrenzt, der Computer jedoch mit Malware infiziert ist und zusätzliche Maßnahmen Ihrerseits zur Behebung des Schadens benötigt.
- Cisco Umbrella gibt keine Warnmeldungen aus, wenn Infektionen durch Kategorien wie Malware oder Drive-by-Downloads verhindert werden, da diese Ereignisse den Benutzer daran hindern, schädliche Websites zu besuchen. Es sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.
- Alle vier Stunden überprüft Cisco Umbrella alle Organisationen, die PSA-Organisationen in Ihrer Cisco Umbrella for MSP-Konsole zugeordnet sind.
- Wenn eine einzelne Identität, z. B. ein Computer mit einem installierten Agenten oder ein Netzwerk, mehr Botnet-Ereignisse als der "Abfrageschwellwert" (standardmäßig drei) innerhalb des 4-Stunden-Blocks aufweist, öffnet Cisco Umbrella Integration automatisch ein Ticket im Service Desk, das durch die Integration von Ticketdetails im Integrationsassistenten definiert wurde. Hier können Sie den Abfrageschwellenwert ändern.
- Wenn dieselbe Identität im nächsten Vierstundenfenster (oder einem anderen Zeitfenster danach) weitere Botnet-Aktivitäten generiert und das Ticket immer noch geöffnet ist, werden dem Ticket zusätzliche Daten hinzugefügt.
    - Cisco Umbrella referenziert das Ticket anhand seiner Ticketnummer und erstellt keine unnötigen Duplikate, selbst wenn ein Ticket in eine andere Servicedesk-Warteschlange verschoben oder die Kopie geändert wird.
- Wenn das Ticket als "Geschlossen" markiert wurde, wird ein neues Ticket erstellt, da davon ausgegangen wird, dass es sich um ein neues, mit dem Botnet zusammenhängendes Sicherheitsereignis (z. B. eine erneute Infektion) für dieselbe Identität handelt.

Ticketdetails festlegen:

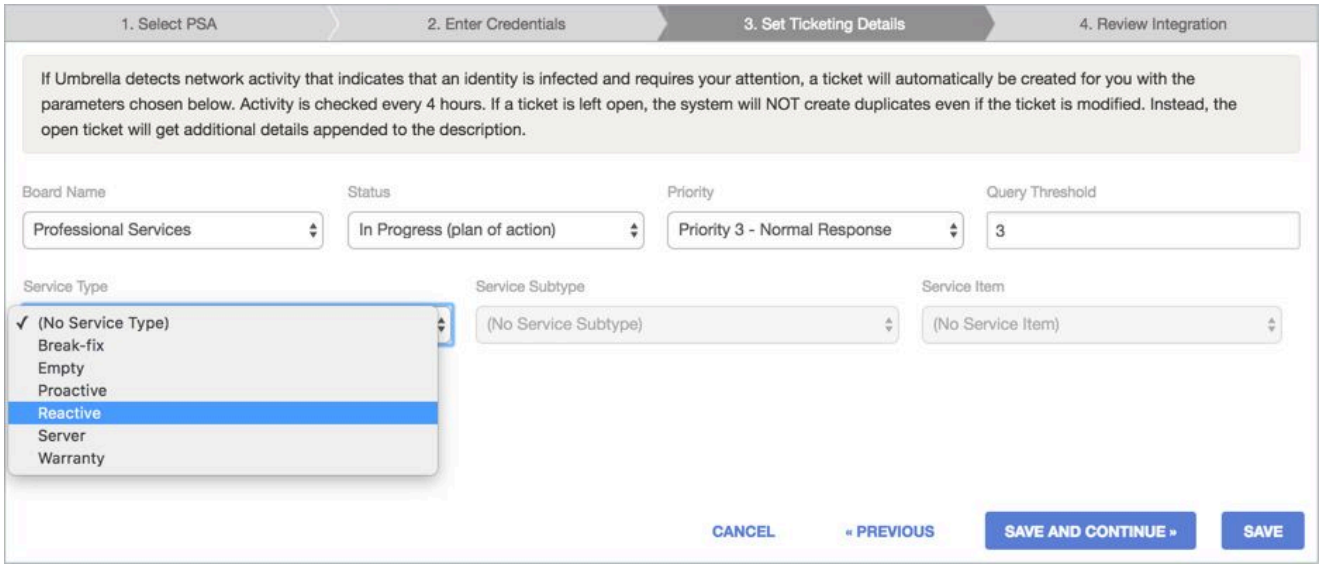
Wenn Sie den Integrationsassistenten verwenden, gehen Sie zu Schritt 3 des Integrationsassistenten. Wenn Sie die Ticketausstellung zu einem späteren Zeitpunkt konfigurieren, wählen Sie PSA-Integration > Integrationsdetails aus.Ihre Anmeldeinformationen werden jetzt als aktiviert, Tickets jedoch als deaktiviert angezeigt.

1. Durch Auswahl von Ticketing > Disabled (Ticketing > Deaktiviert) gelangen Sie zu Set Ticketing Details (Ticketdetails festlegen).
2. Wählen Sie zunächst eine Warteschlange aus. In diesem Beispiel wird die Triage-Warteschlange verwendet, um Tickets darin zu lassen. Sie müssen zuerst die Warteschlange auswählen, um die zusätzlichen Felder auszufüllen:



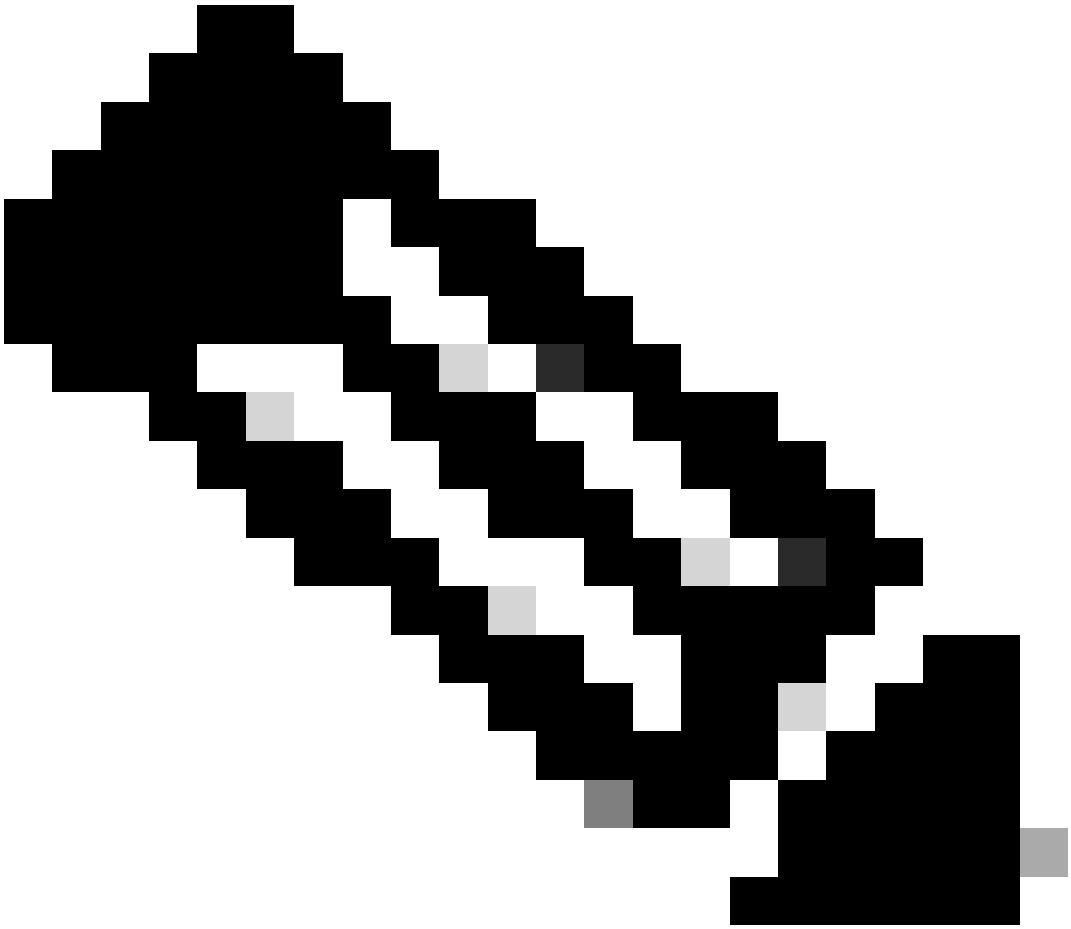
215690567

3. Warten Sie nach der Auswahl der Warteschlange einige Sekunden, bis die übrigen Felder mit den Details ausgefüllt sind, und wählen Sie dann das entsprechende Feld aus. Jedes Feld im Cisco Umbrella Dashboard entspricht dem entsprechenden Feld in den Tickets für die ausgewählte Service Desk-Warteschlange.
   Die genauen Parameter für die einzelnen Felder variieren je nach Implementierung geringfügig. Ein Hinweis ist der Abfrageschwellenwert. Dabei handelt es sich um die Anzahl der Botnet-Aktivitäten einer einzelnen Identität, die blockiert werden, bevor das Ticket erstellt wird.



4. Füllen Sie alle erforderlichen Felder aus, und wählen Sie dann Speichern und fortfahren aus.

Im vierten und letzten Schritt der Integration können Sie alle Ihre Einstellungen überprüfen, um sicherzustellen, dass sie Ihren Erwartungen entsprechen.



> Anmerkung: Wenn Sie ein Test-Ticket erstellen möchten, wenden Sie sich auf Anfrage an den Cisco Umbrella Support. Dieses Ticket unterliegt Ihren Autotask-Ticketregeln.

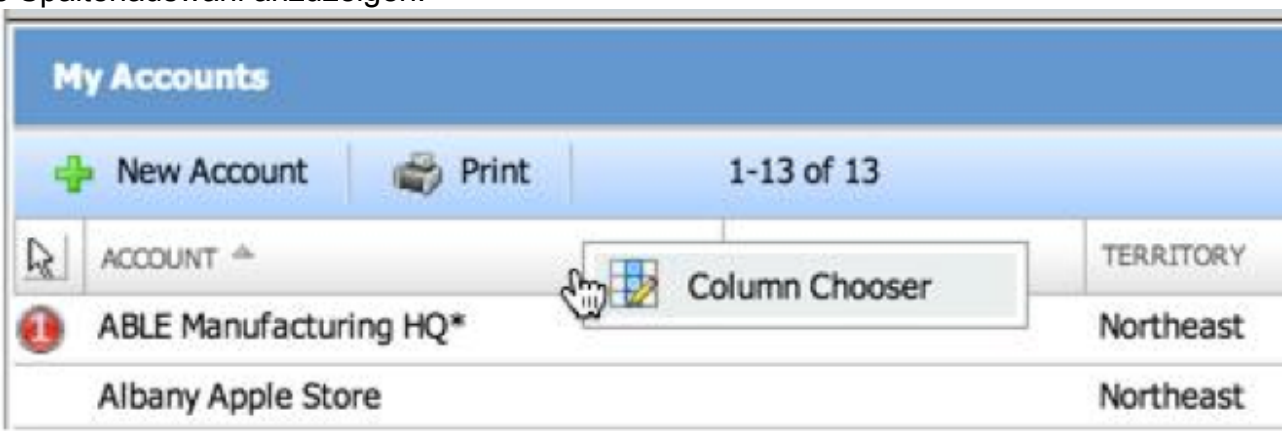
Unternehmenszuordnung unter Cisco Umbrella

Die Zuordnung von Kundenunternehmen ermöglicht die Integration und die Zuordnung von Tickets und installierten Produkten zum Kundenkonto. Das installierte Produkt "OpenDNS_Umbrella" enthält nützliche Statistiken zur Verwendung und Effizienz von Cisco Umbrella durch Kunden und wird in Schritt 5 konfiguriert.

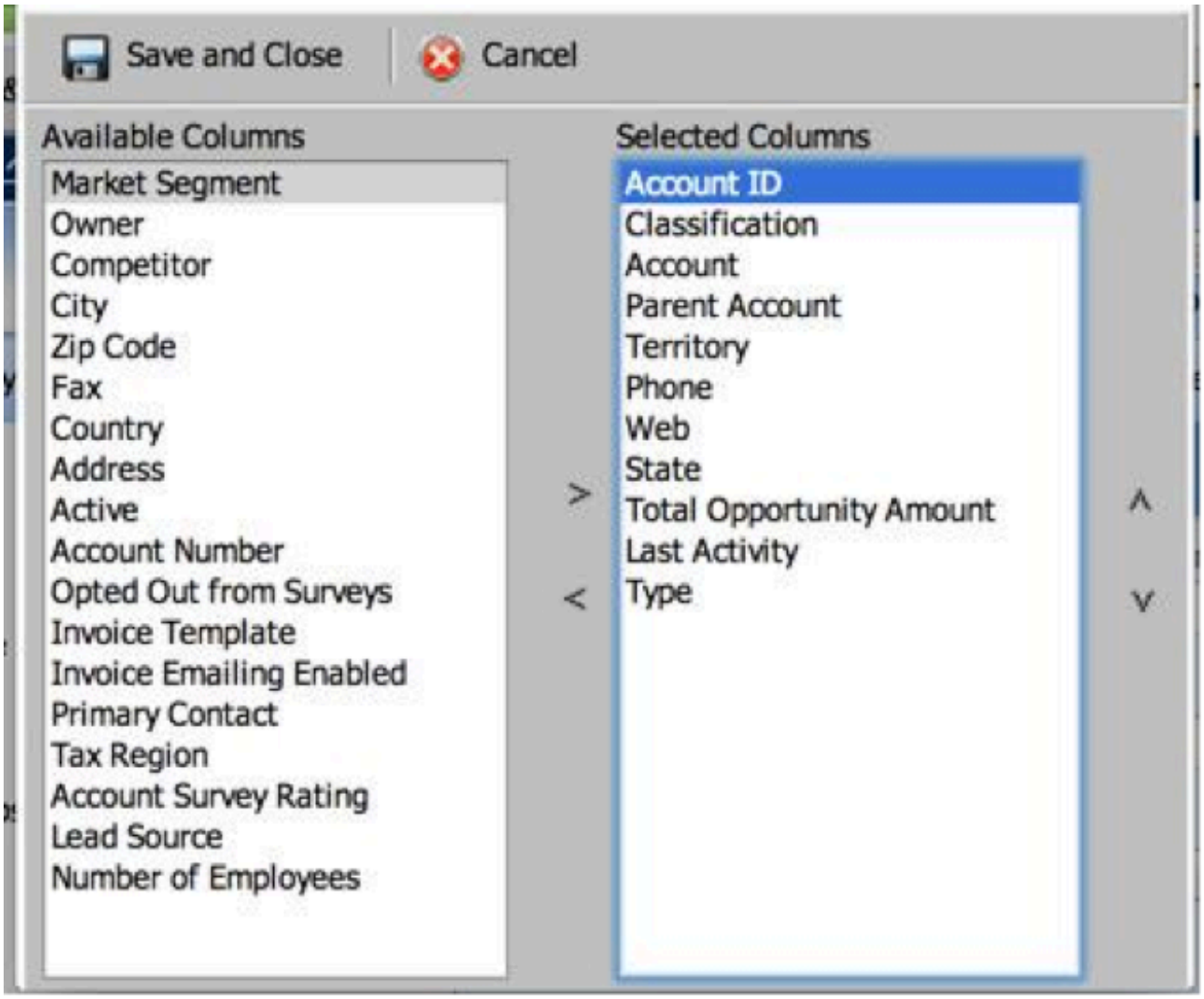
Um Kunden zwischen Autotask und Cisco Umbrella zu synchronisieren, müssen Sie über die Konto-ID für jeden Kunden verfügen. Dies wird standardmäßig nicht in Autotask angezeigt.

1. Um die Kunden-ID im Autotask-Dashboard anzuzeigen, wählen Sie CRM und anschließend My Accounts (Meine Konten) aus der Dropdown-Liste aus. Jedes Konto hat eine Konto-ID in den Eigenschaften des jeweiligen Kontos, die durch Doppelklicken auf den Kontonamen angezeigt wird. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit der Konto-ID geöffnet.

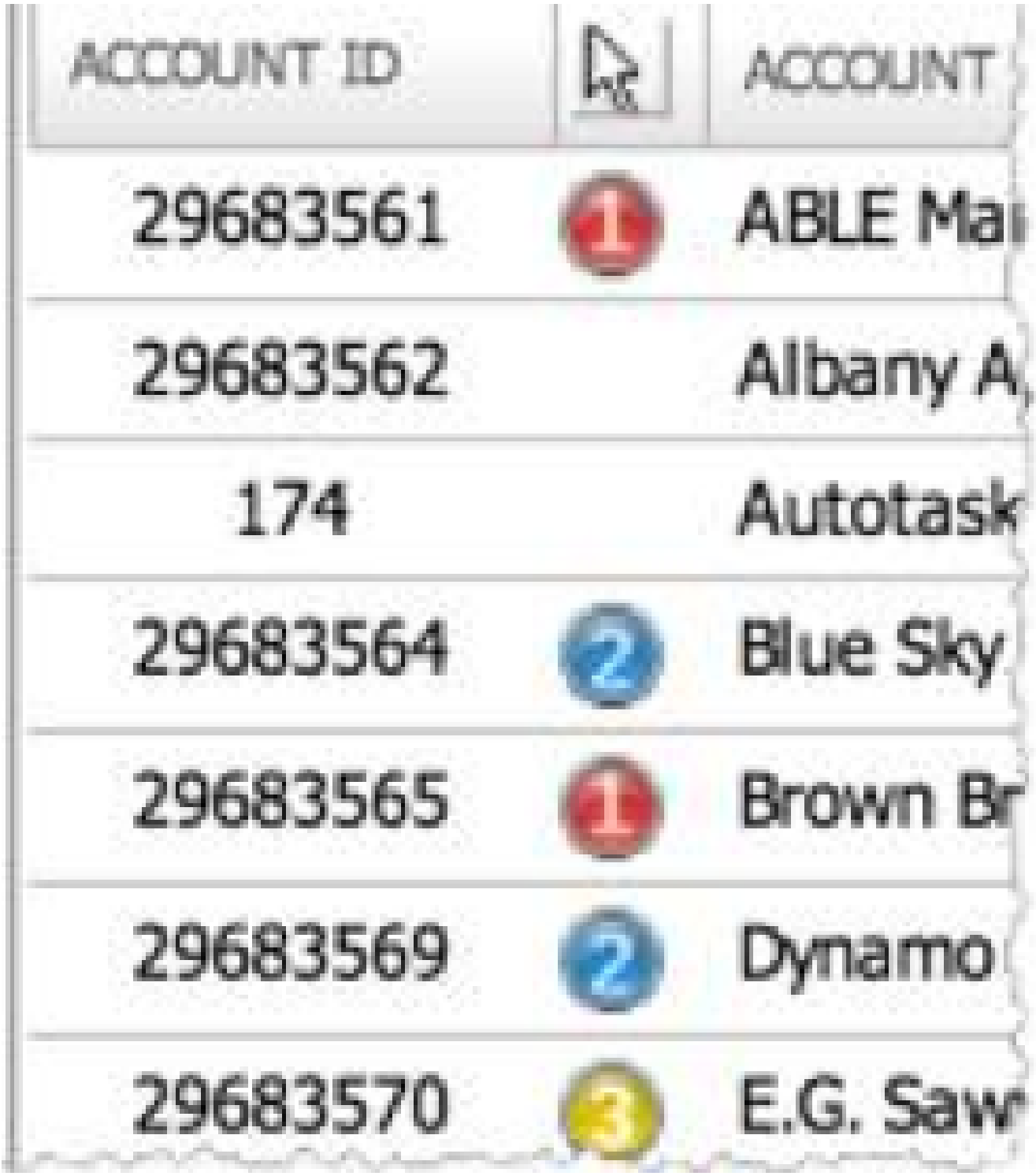
2. Damit alle Konto-IDs für Ihre Kunden in der Übersicht angezeigt werden, müssen Sie eine neue Spalte verfügbar machen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spalten, um die Spaltenauswahl anzuzeigen.



3. Verschieben Sie innerhalb der Spaltenauswahl die Spalte Konto-ID in die ausgewählten Spalten.



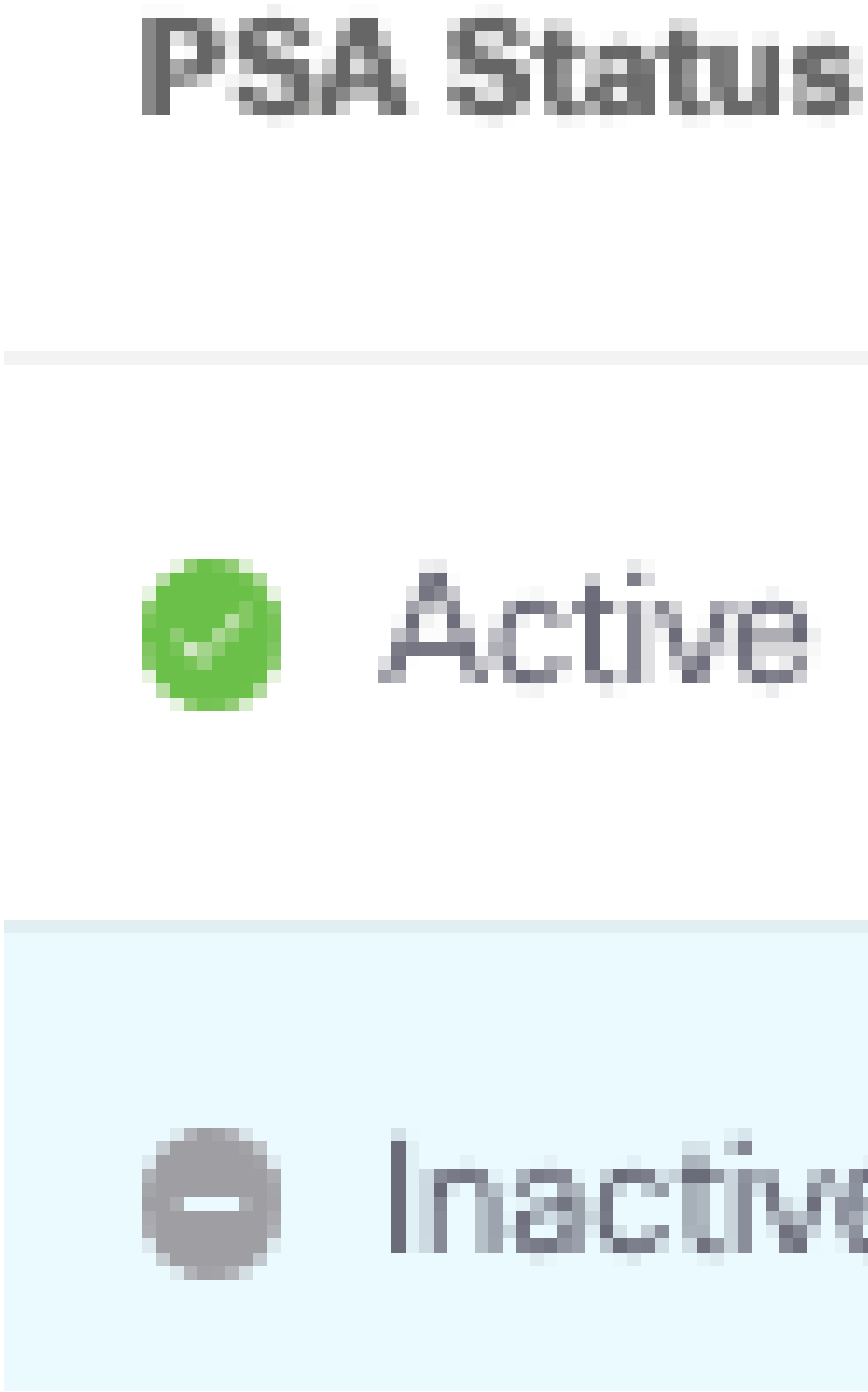
Hier sehen Sie die Konto-ID für den Kunden:



4. Sobald Sie die Konto-ID für Ihren Kunden haben, kehren Sie zu Cisco Umbrella für MSPs zurück.
5. Navigieren Sie zu Customer Management, um eine Liste der Kunden anzuzeigen, die Sie in Ihrer Konsole konfiguriert haben.
   Anmerkung: Wenn hier keine Kunden aufgeführt sind, müssen Sie Kunden zu Ihrem Cisco Umbrella for MSPs MSP hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch zu Cisco Umbrella für MSPs.
6. Wählen Sie als Nächstes den Kunden aus, dem AutoTask zugeordnet werden soll. In diesem Beispiel wird "Able Manufacturing Co." verwendet.
7. Zuvor haben wir festgestellt, dass Able Manufacturing Co. eine Konto-ID von 29683561 hat. Wählen Sie den Namen des Kunden aus, und geben Sie dann die Firmen-Konto-ID in das

Feld für die PSA-ID ein.

8. Wählen Sie Speichern, um die Änderung zu bestätigen. Sie erhalten eine Bestätigungsmeldung zur Aktivierung der Integration. Ab diesem Zeitpunkt wird die PSA-ID neben dem Kunden angezeigt, für den sie in den Kundendetails aktiviert ist.
9. Um zu bestätigen, dass die Integration aktiviert ist, navigieren Sie zu Centralized Reports > Deployment Status (Zentrale Berichte > Bereitstellungsstatus). Wenn es funktionsfähig ist, wird eine Spalte für den PSA-Status eingefügt.
    - Organisationen mit gültigen PSA-IDs werden mit dem grünen Aktiv-Status angezeigt.
    - Organisationen ohne PSA-ID-Wert werden mit dem grauen Status Inaktiv angezeigt.



360053576152

Einrichten des Konfigurationselements "OpenDNS_Umbrella" (optional)

Nach erfolgreicher Integration der PSA-Unternehmens-ID wird automatisch ein installiertes Produkt/Konfigurationselement mit dem Namen OpenDNS_Umbrella erstellt.

Sie können das Konfigurationselement unter Verzeichnis > Konten anzeigen und dann eines der Konten auswählen, die Sie in Schritt 4 integriert haben. Innerhalb dieses Kontos gibt es jetzt ein Konfigurationselement für OpenDNS_Umbrella.

Beachten Sie, dass das Konfigurationselement standardmäßig alle möglichen Felder und die Cisco Umbrella-Felder enthält, die wir bei der Integration hinzugefügt haben. Einige Felder sind nicht ausgefüllt, da sie für Cisco Umbrella nicht relevant sind, z. B. "Marke" oder "Marke und Modell".

Richten Sie einen eindeutigen Konfigurationstyp für Cisco Umbrella ein, um das Produkt so zu ändern, dass diese Felder nicht enthalten sind.

Konfigurationstyp Setup

Durch die Cisco Umbrella-Integration in Autotask erstellte Konfigurationselemente erstellen benutzerdefinierte Felder (UDFs) für die automatisch aktualisierten Informationen zu Cisco Umbrella. Standardmäßig werden für ein neues Produkt alle UDFs angezeigt, und es wird ein Konfigurationsartikeltyp empfohlen. Aufgrund der Einschränkungen der aktuellen Autotask-API ist das Erstellen eines Konfigurationselementtyps in Autotask auf manuelle Eingriffe durch Sie oder Ihren Autotask-Administrator beschränkt. Diese Tabelle enthält eine Liste aller Felder, die Ihrem Konfigurationsobjekttyp hinzugefügt werden müssen.

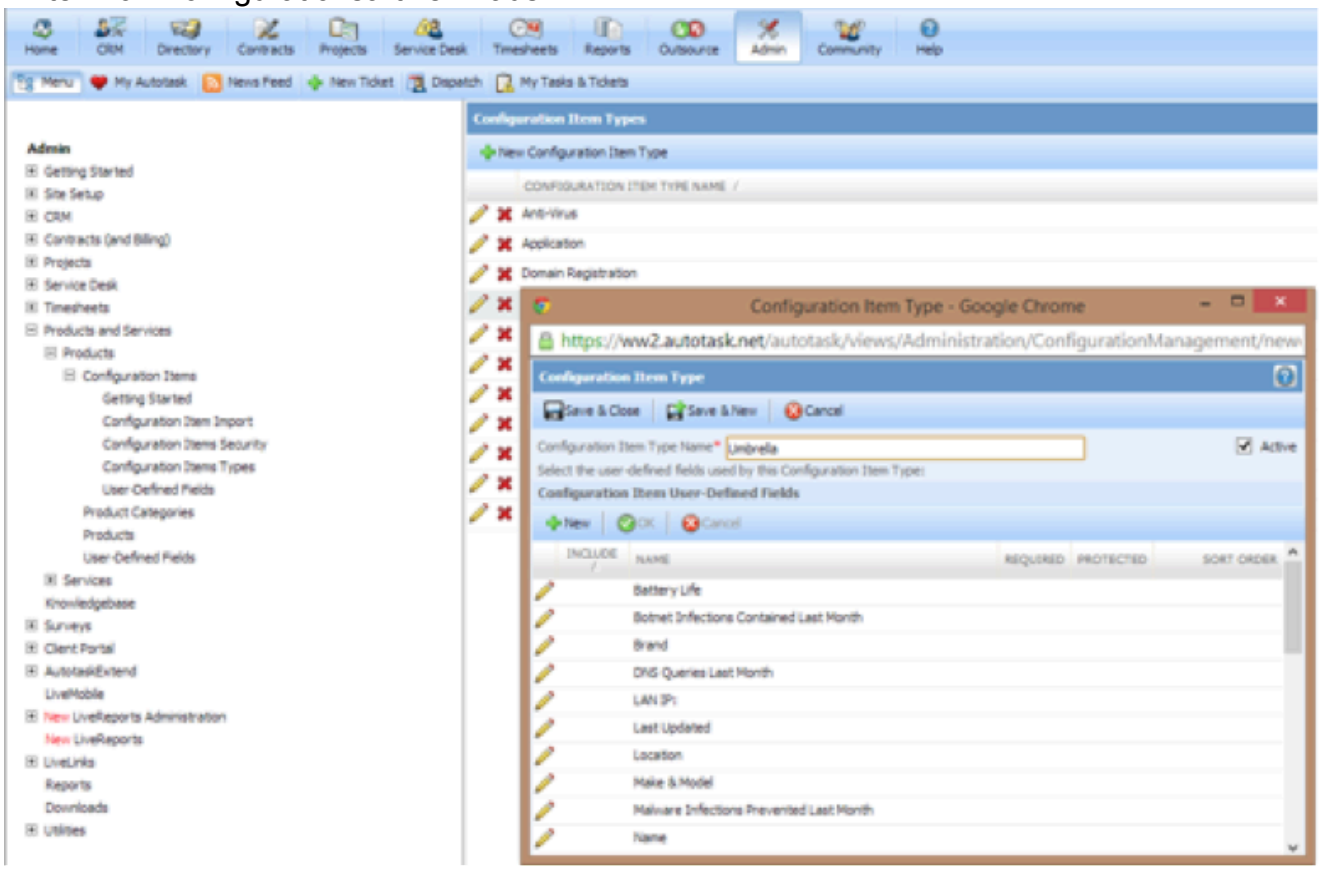
Nr.	Feldname	Typ
1	Organisations-ID	Text (eine Zeile)
2	Zuletzt aktualisiert	Text (eine Zeile)
3	Paket	Text (eine Zeile)

4	Plätze	Text (eine Zeile)
5	Netzwerke gesamt	Text (eine Zeile)
6	In den letzten 7 Tagen aktive Netzwerke	Text (eine Zeile)
7	Netzwerke, die in den letzten 7 Tagen inaktiv waren	Text (mehrzeilig)
8	Umbrella Agents bereitgestellt	Text (eine Zeile)
9	In den letzten 7 Tagen aktive Umbrella Agents	Text (eine Zeile)
10	Umbrella Agents in den letzten 7 Tagen inaktiv	Text (mehrzeilig)
11	DNS-Abfragen im letzten Monat	Text (eine Zeile)
12	Im letzten Monat verhinderte Malware-Infektionen	Text (eine Zeile)
13	Botnet-Infektionen im letzten Monat	Text (eine Zeile)
14	Top-Domänen im letzten Monat	Text (mehrzeilig)
15	Häufigste im letzten Monat gesperrte Domänen	Text (mehrzeilig)

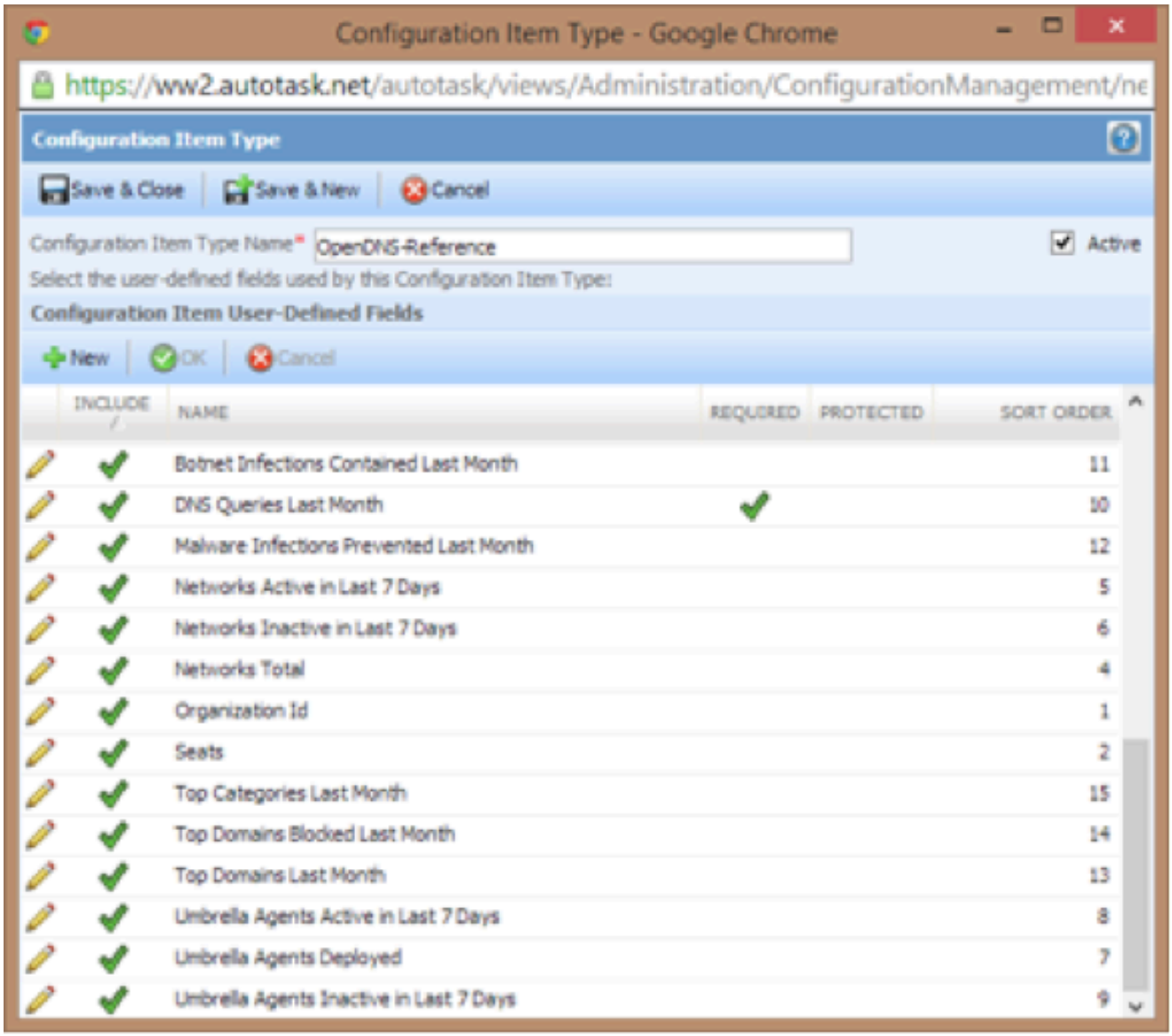
16	Top-Kategorien im letzten Monat	Text (mehrzeilig)

Für Benutzer, die mit der Einrichtung neuer Konfigurationselementtypen in der automatischen Aufgabe nicht vertraut sind, verwenden Sie diese Anleitung, um den neuen Datensatz im System zu erstellen:

1. Melden Sie sich als Administrator bei Autotask an.
2. Navigieren Sie im oberen Menü zum Abschnitt Admin (Admin).
3. Navigieren Sie zu Produkte und Services > Produkte > Konfigurationsartikel, und wählen Sie "Arten von Konfigurationsartikeln" aus.

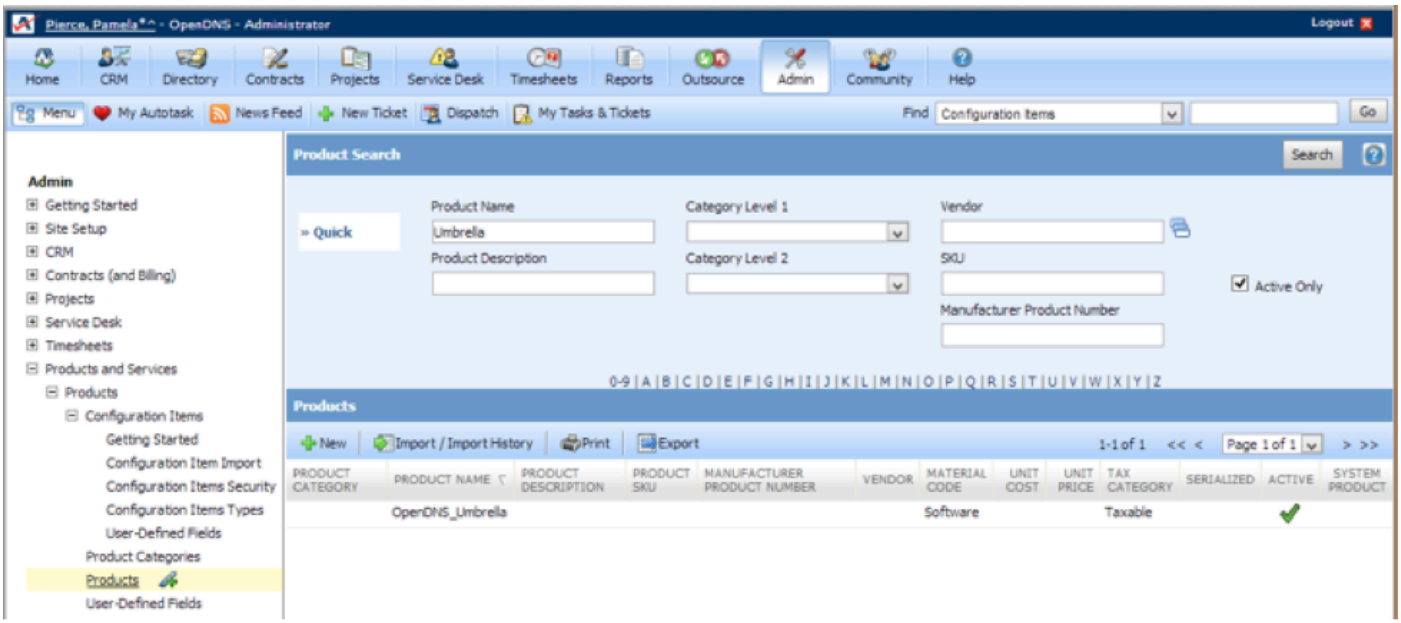


4. Wählen Sie die Menüoption Neuer Konfigurationselementtyp.
5. Geben Sie einen Namen für den neuen Konfigurationselementtyp ein.
6. Wählen Sie Neu aus, und geben Sie die Feldinformationen für das erste Feld oben ein.
7. Wiederholen Sie Schritt 6, bis Sie alle Felder in der Tabelle zum neuen Elementtyp hinzugefügt haben.



8. Speichern und schließen Sie den neuen Konfigurationsobjekttyp.

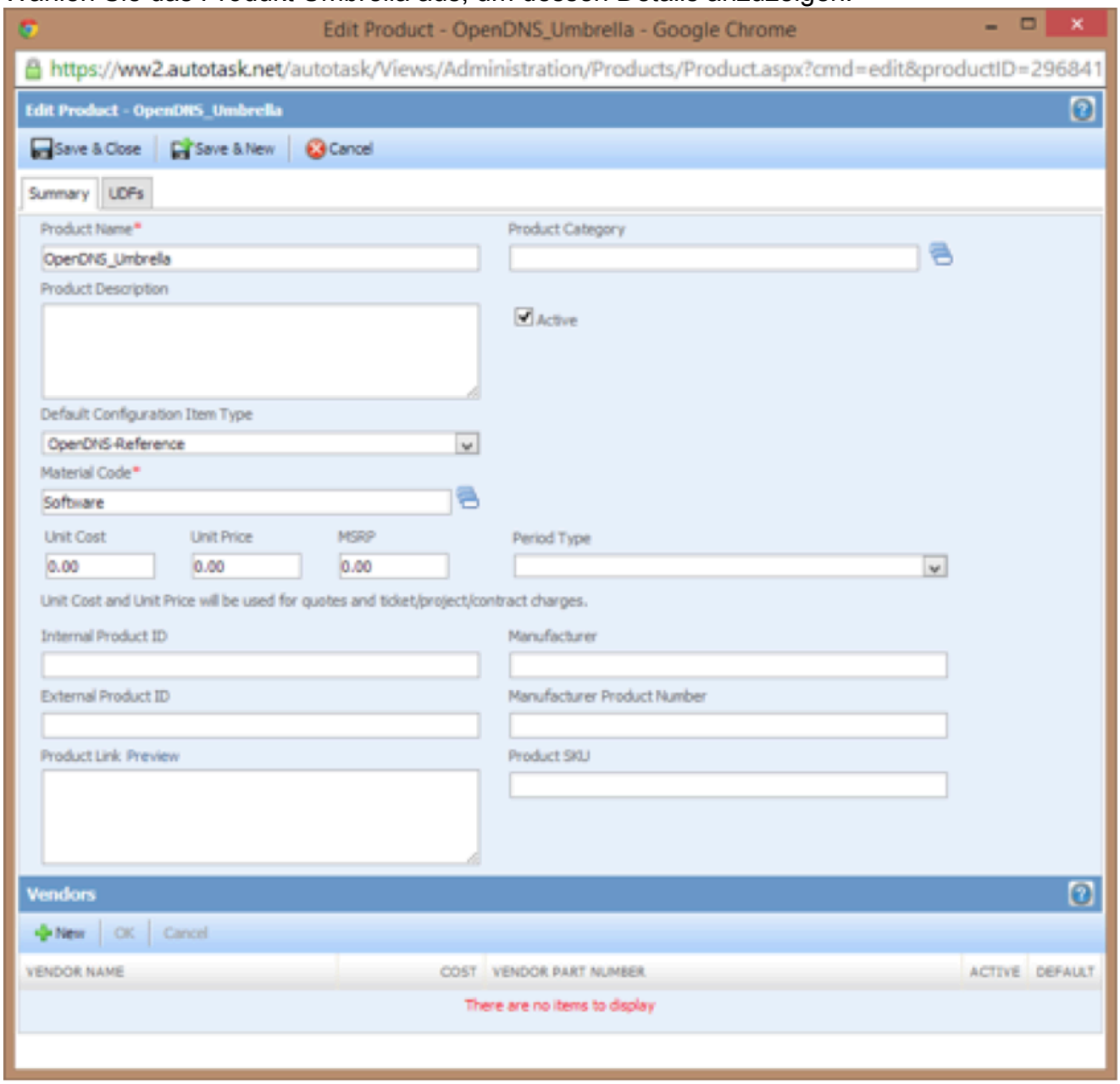
Produkt-Setup



Die Cisco Umbrella-Integration erstellt automatisch ein Produkt in Ihrer Autotask-Implementierung, um Konfigurationselemente mit zu verknüpfen, wenn sie erstellt werden. Nachdem das Produkt in Ihrem System erstellt wurde, empfiehlt Cisco Umbrella, die Produktdefinition mit Einstellungen zu aktualisieren, die Ihren geschäftlichen Standards und Anforderungen am besten entsprechen.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Produktdefinition zu identifizieren und die Einstellungen zu aktualisieren:

1. Melden Sie sich als Administrator bei Autotask an.
2. Navigieren Sie im oberen Menü zum Abschnitt Admin (Admin).
3. Navigieren Sie zu Produkte und Services > Produkte, und wählen Sie Produkte aus.
4. Geben Sie "Umbrella" in das Suchfeld "Produktname" ein, und wählen Sie Suchen.
5. Wählen Sie das Produkt Umbrella aus, um dessen Details anzuzeigen.



6. Aktualisieren Sie die Produktdefinition entsprechend Ihrer gewünschten Einstellungen.
7. Wählen Sie Speichern und schließen aus.

Hinweise:

- Ändern Sie die Zeichenfolge für den Produktnamen nicht von "OpenDNS_Umbrella" in eine andere Zeichenfolge. Dadurch wird die Integration unterbrochen. Wenn Sie sie jedoch umbenannt haben, müssen Sie sie zurückbenennen, um das Problem zu beheben.
- Stellen Sie sicher, dass "Aktiv: ausgewählt ist, wie Sie im Screenshot sehen.

Die Definitionen der einzelnen Cisco Umbrella AutoTask-Felder, die aktualisiert und in den Konfigurationsposten aufgenommen werden, sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Feld	Beschreibung
Organisations-ID	Interne Dachorganisation-ID
Zuletzt aktualisiert	Datum der letzten Synchronisierung mit Umbrella
Plätze	Gesamtzahl der für dieses Unternehmen reservierten Plätze
Netzwerke gesamt	Gesamtzahl der Netzwerke, die auf dieses Unternehmen angewendet wurden
Aktive Netzwerke (7 Tage)	Gesamtzahl der aktiven Netzwerke in den letzten sieben Tagen
Netzwerke inaktiv (7 Tage)	Liste der Netzwerknamen, die in den letzten sieben Tagen inaktiv waren
Umbrella Agents bereitgestellt	Anzahl der bereitgestellten Umbrella Roaming Agents
Umbrella Agents aktiv 7 Tage	Anzahl der in den letzten sieben Tagen aktiven Umbrella Roaming Agenten

Umbrella Agents 7 Tage inaktiv	Namen von Umbrella Roaming Agent-Identitäten, die in den letzten sieben Tagen inaktiv waren
DNS-Abfragen im letzten Monat	Gesamtzahl der DNS-Anfragen für dieses Unternehmen im vorigen Kalendermonat
Im letzten Monat verhinderte Malware-Infektionen	Anzahl der Sites mit Malware, auf die im vorigen Kalendermonat kein Zugriff möglich war
Botnet-Infektionen im letzten Monat	Anzahl der Standorte, auf denen im vorigen Kalendermonat Botnet-Befehle und -Kontrollen ausgeführt wurden, die keinen Zugriff erlaubten
Top-Domänen im letzten Monat	Liste der Namen der am häufigsten genutzten Domänen im vorigen Kalendermonat
Häufigste im letzten Monat gesperrte Domänen	Liste der Namen der am häufigsten gesperrten Domänen im vorigen Kalendermonat
Top-Kategorien im letzten Monat	Liste der Inhaltskategorien, die im vorigen Kalendermonat am häufigsten angefordert wurden, einschließlich der Anzahl der Anfragen pro Kategorie

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.