

NetEye & EriZone Usergroup

Tickets, please!





Unternehmen



Leistungsspektrum



NetEye / EriZone



IM TEAM SIND WIR LEISTUNGSFÄHIG – ENTIREINFRA GMBH

	Anlagenbau		 Bayreuth	Schaltanlagenbau		
		Sicherheitstechnik				 Dresden
Netzwerktechnik			 Erfurt		Planung Consulting	
 Unna			Wartung Service		 Hannover	

ENTIREINFRA GMBH

Gründung 12/2010

Profil Elektrotechnischer Gesamtanbieter und Spezialist in den Einzeldisziplinen Gebäudetechnik, Gebäudeautomation, Elektrotechnischer Anlagenbau, Netzwerk-/Kommunikationstechnik, Netzwerkinfrastruktur und Sicherheitstechnik

Geschäftsführung Carsten Klemm

Mitarbeiter 126 Mitarbeiter an fünf Standorten

Kontakt ENTIREINFRA GmbH · Pforzheimer Straße 33 · 01189 Dresden

Telefon: +49 351 49778-0

Fax: +49 351 49778-199

E-Mail: mail@e-infra.com

STANDORTE

Hauptsitz

Pforzheimer Straße 33
01189 Dresden

Niederlassung Bayreuth

Am Pfaffenleck 3
95448 Bayreuth

Niederlassung Unna

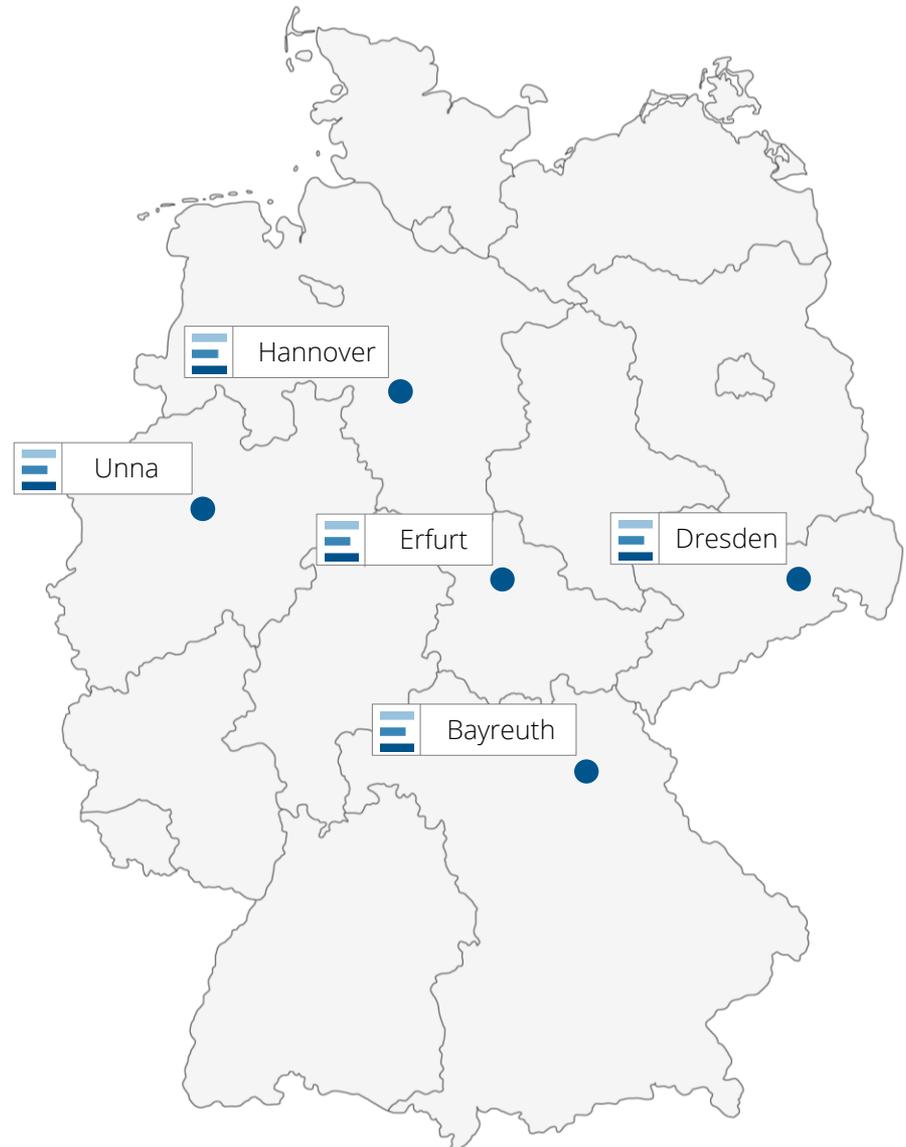
Einsteinstraße 7a
59423 Unna

Standort Erfurt

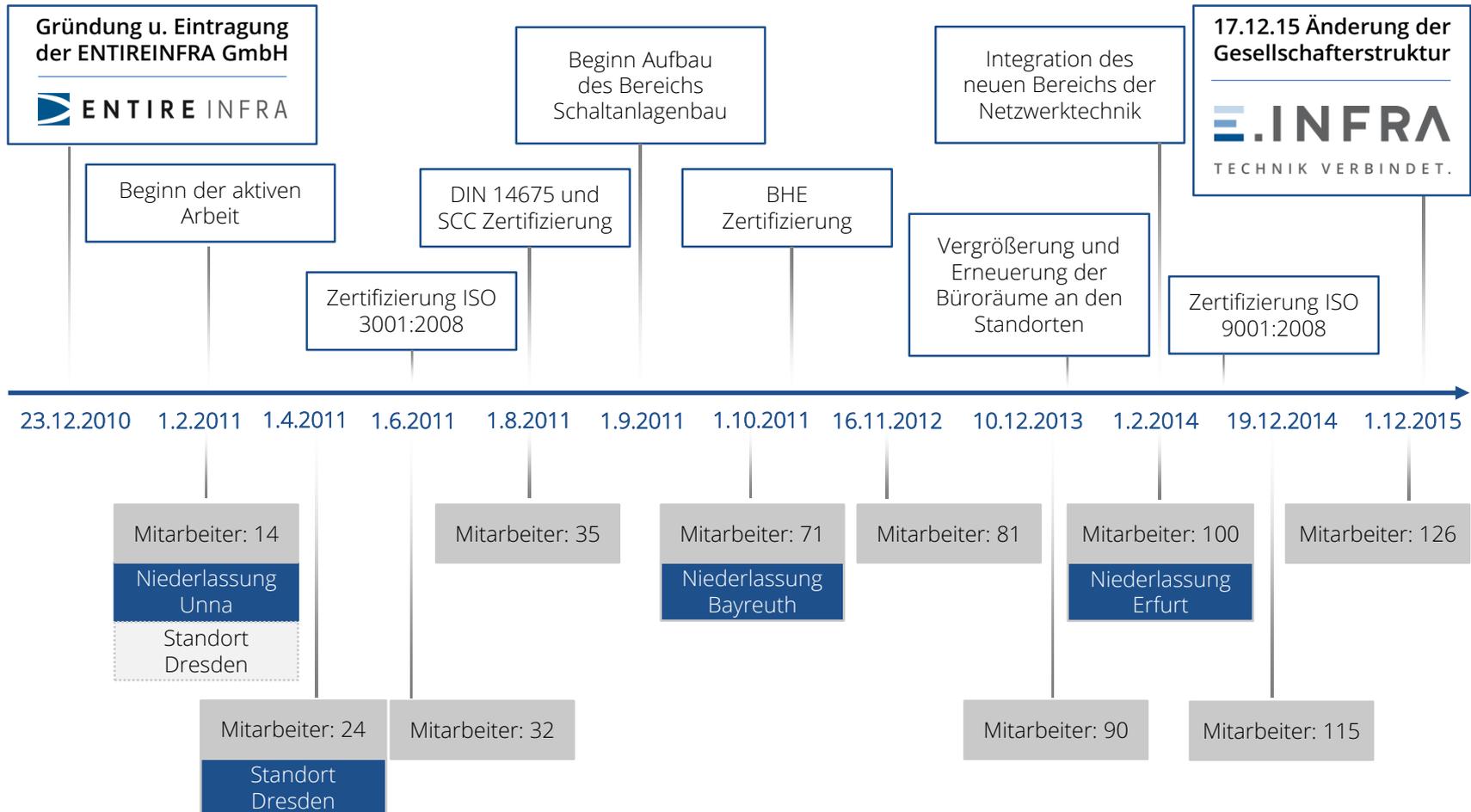
In der Hochstedter Ecke 2
99098 Erfurt

Standort Hannover

Hildesheimer Straße 265 – 267
30519 Hannover Südstadt



ENTWICKLUNG DER ENTIREINFRA GMBH



ENTIREINFRA GMBH – AUF EINEN BLICK

Unternehmensangaben

Geschäftsführer: Carsten Klemm
Stammkapital: 50.000,00 EUR

Registerangaben, Versicherung

Handelsregister

Registergericht: Amtsgericht Dresden
Register-Nummer: 29659

Handwerksrolle:

Ort: Handwerkskammer Dresden
Nummer: 0423222

Berufsgenossenschaft

Name: BG ETEM
Mitglied seit: Februar 2011
Mitgliedsnummer: 11072703

Betriebshaftpflichtversicherung

Gesellschaft: Sparkassen-Versicherung Sachsen
Vers.-Nummer: 70 002 748/530
Haftsumme: 5.000.000,00 EUR

Finanzangaben

Finanzamt: Finanzamt Dresden-Süd
Steuer-Nummer: 203/108/07509
Ust-IdNr.: DE275277008

Bankverbindungen

Ostsächsische Sparkasse Dresden

IBAN: DE33 8505 0300 3100 3235 98
BIC: OSDDDE81XXX

Commerzbank Dresden

IBAN: DE58 8504 0000 0801 2213 00
BIC: COBADEFFXXX

Jahresumsätze der vergangenen Kalenderjahre

2011: 5.131.000,00 EUR
2012: 12.074.000,00 EUR
2013: 15.221.000,00 EUR
2014: 18.200.000,00 EUR
2015*: 29.000.000,00 EUR

*vorläufig

UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE



Bevor wir Lösungen entwickeln, machen wir etwas Erstaunliches: Zuhören.



Wer kurzfristige Lösungen sucht, sollte langfristig denken.



Jede unserer Technologien hat ein klares Ziel: Den Menschen.



Wenn Sie sich zwischen Sicherheit und Offenheit entscheiden müssen, nehmen Sie beides.



Höchste Ansprüche erfordern etwas Besonderes: Können.



Erfolgreiche Beziehungen sind wie gesunde Pflanzen: Sie blühen immer weiter.



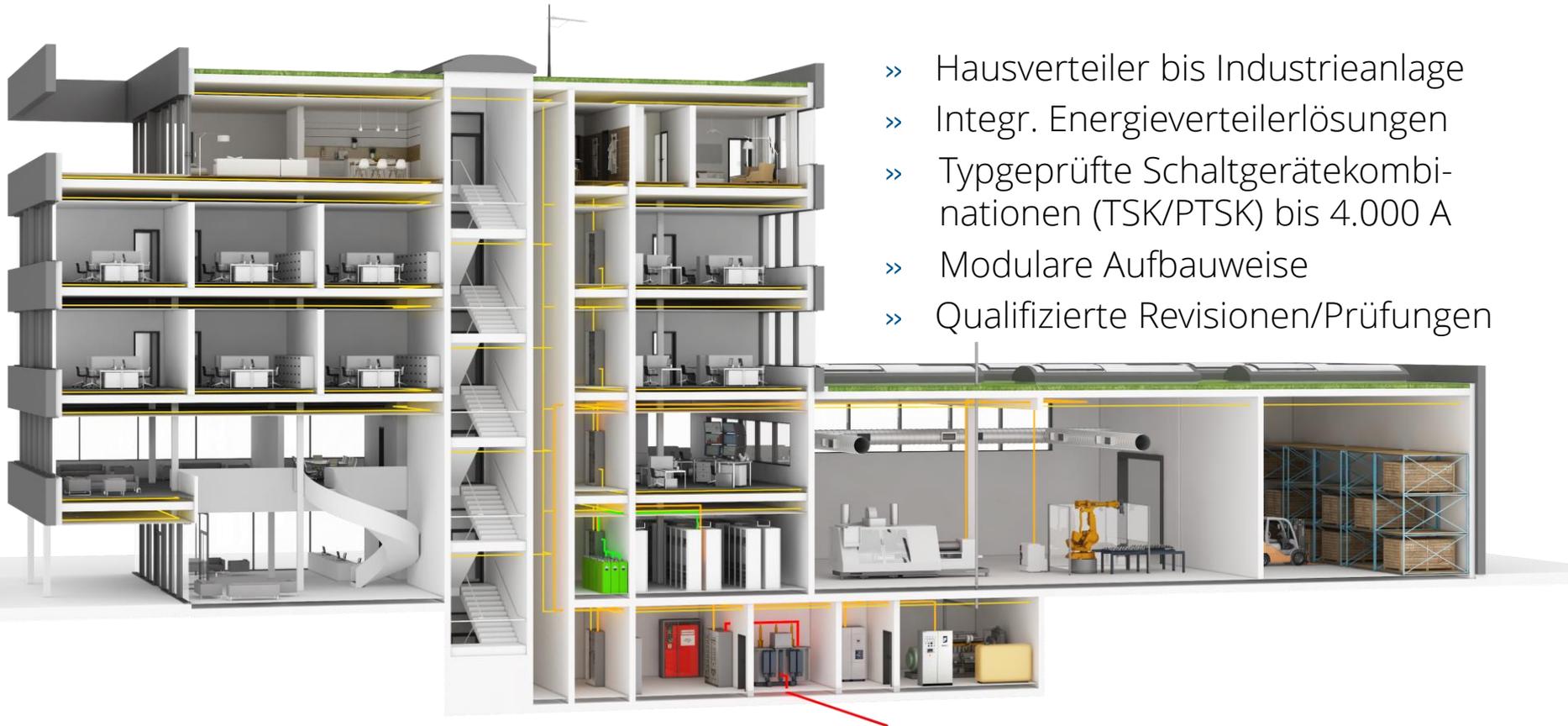
Was hat komplex eigentlich mit kompliziert zu tun? Nichts.

LEISTUNGSBEREICHE - ÜBERBLICK



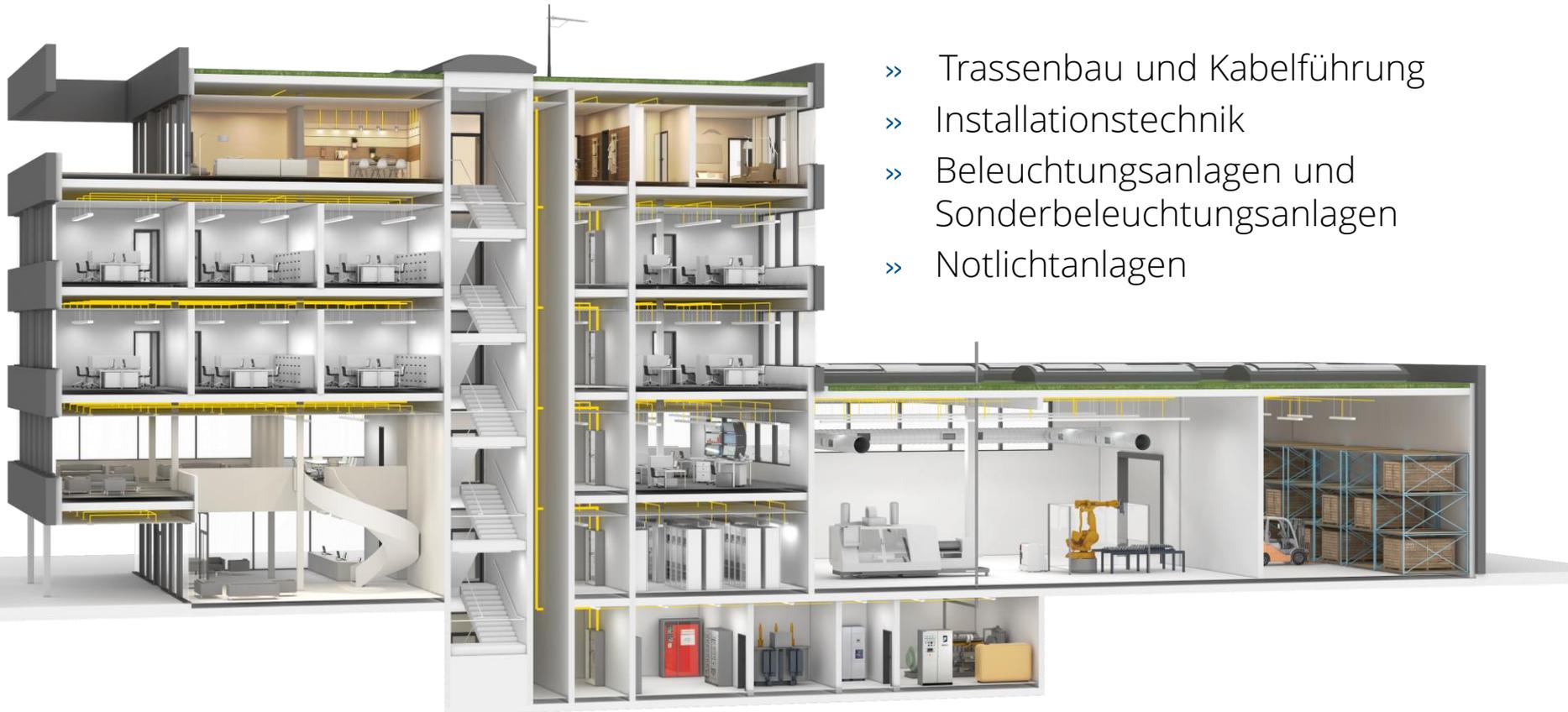
- » Schaltanlagenbau
- » Gebäudetechnik/Anlagenbau
- » Sicherheitstechnik
- » Netzwerktechnik/Kommunikation
- » Wartung und Service

SCHALTANLAGENBAU



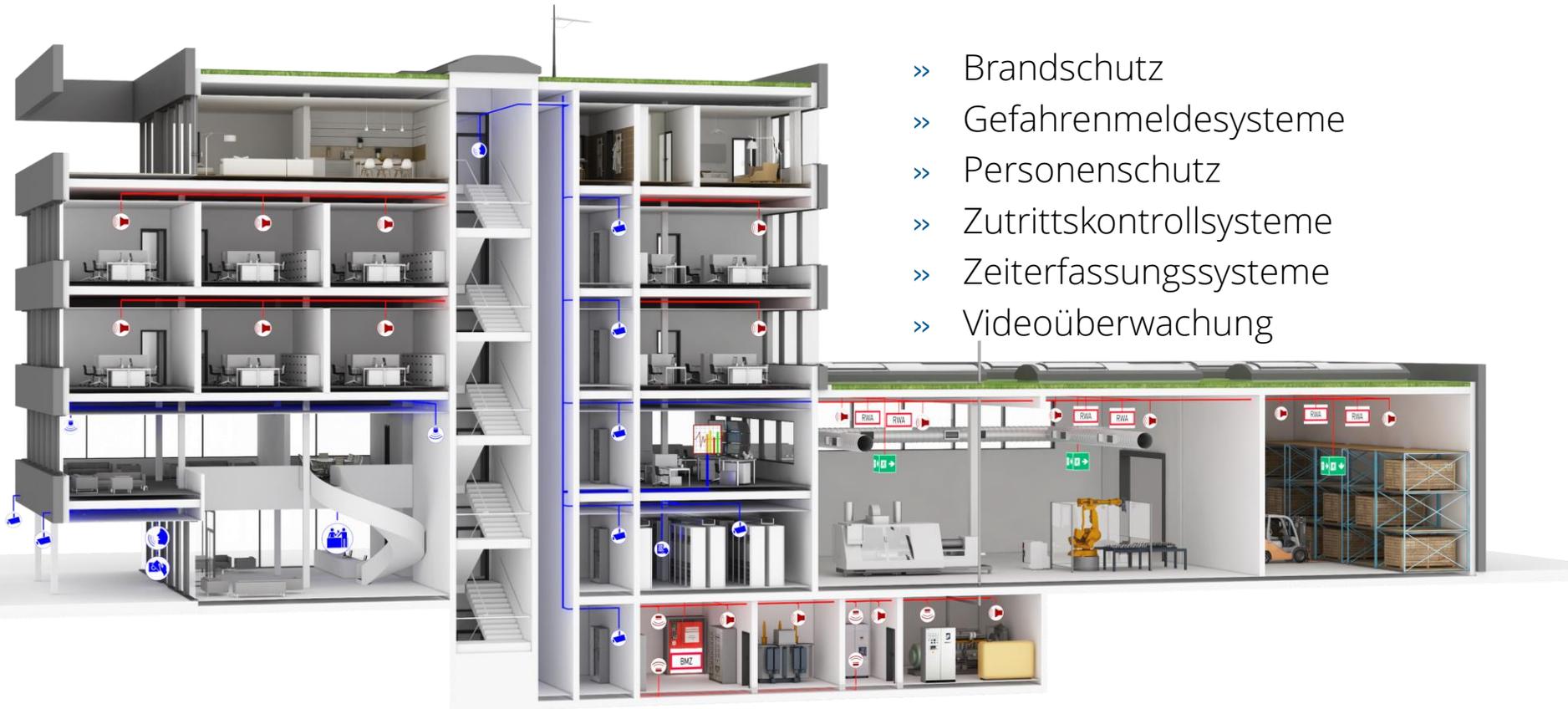
- » Hausverteiler bis Industrieanlage
- » Integr. Energieverteilerlösungen
- » Typgeprüfte Schaltgerätekombinationen (TSK/PTSK) bis 4.000 A
- » Modulare Aufbauweise
- » Qualifizierte Revisionen/Prüfungen

GEBÄUDETECHNIK/ANLAGENBAU



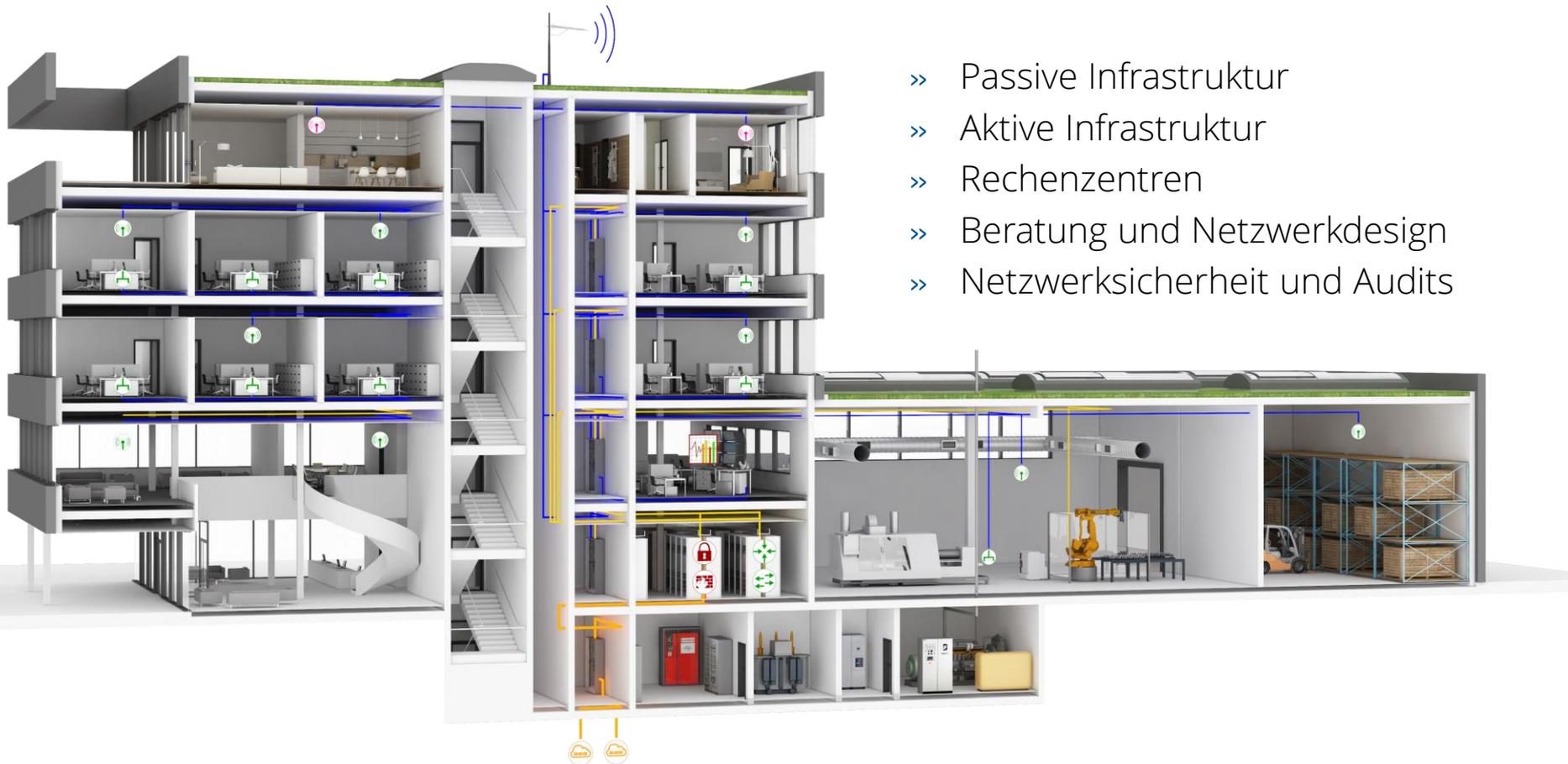
- » Trassenbau und Kabelführung
- » Installationstechnik
- » Beleuchtungsanlagen und Sonderbeleuchtungsanlagen
- » Notlichtanlagen

SICHERHEITSTECHNIK



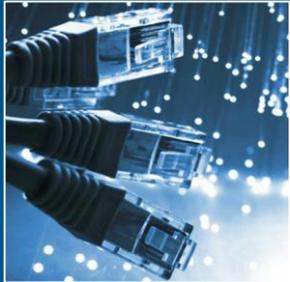
- » Brandschutz
- » Gefahrenmeldesysteme
- » Personenschutz
- » Zutrittskontrollsysteme
- » Zeiterfassungssysteme
- » Videoüberwachung

NETZWERKTECHNIK



- » Passive Infrastruktur
- » Aktive Infrastruktur
- » Rechenzentren
- » Beratung und Netzwerkdesign
- » Netzwerksicherheit und Audits

LEISTUNGSSPEKTRUM – SECURITY



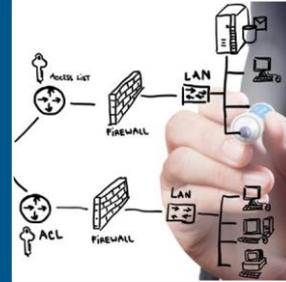
Netzwerk-sicherheit

Schutz der Netz-
werkkomponenten
Sicherheitstechnik
NAC & Client-
Authentifizierung
VPN
Verschlüsselung



IT-Security

Next-Gen Firewalls
Proxy
Sichere Gateways
Content-Filter
Intrusion
Prevention /
Detection (IPS/IDS)
Client-Security



Training & Service

Workshops für IT-
Personal
Demos für IT-
Entscheider
Mitarbeiterschulung „Security-Awareness“
Wartungskontingente für Security Dienstleistungen



Incident Response

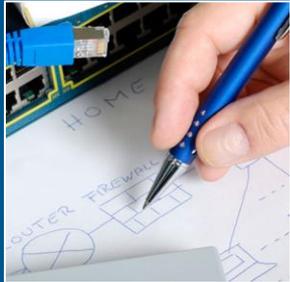
Malware Analyse
Einschränkung
und Bekämpfung
Digitale Forensik
(reine Analyse)



Audits

Netzwerk &
Security Audit
Penetration-Test
Dokumentation
Monitoring

LEISTUNGSSPEKTRUM – AKTIVES NETZWERK



Konzeption

IST-Aufnahme
Planung & Design
Ihres Netzwerkes
WLAN Ausleuch-
tung
Migrationsplanung



Realisierung

Beschaffung
Konfiguration
Verkabelung /
Integration
Inbetriebnahme



Betrieb

Vertretung der
Netzwerkadmini-
stratoren
Unterstützung im
täglichen Netz-
werkbetrieb
Change-
Management
Laufende
Dokumentation



Management & Service

Monitoring
Wartungsverträge
Helpdesk
Remote-Support
Vor-Ort-Support



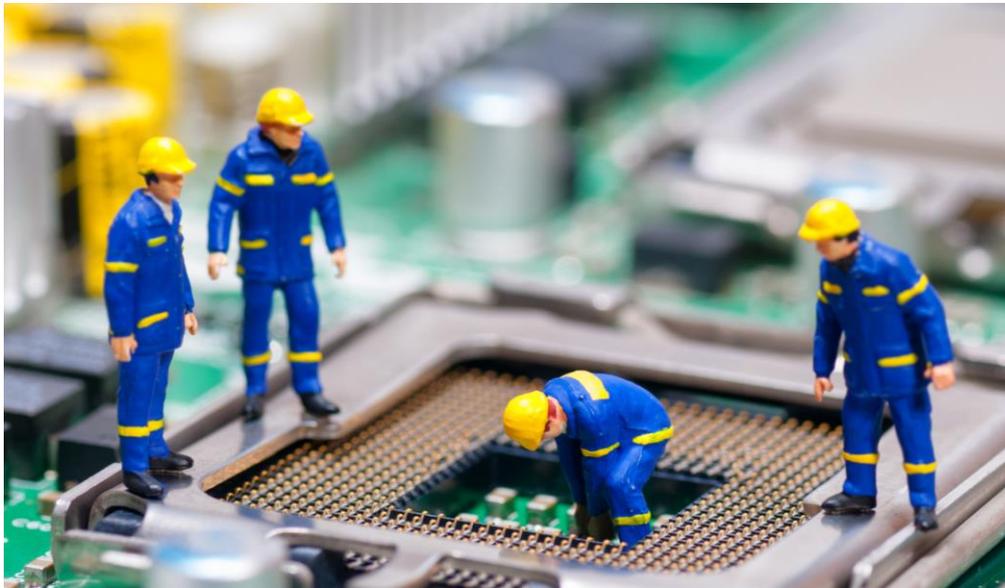
Consulting & Training

Netzwerk &
Security Audit
Demo &
Teststellungen
Schulungen
Innovationsbe-
ratung



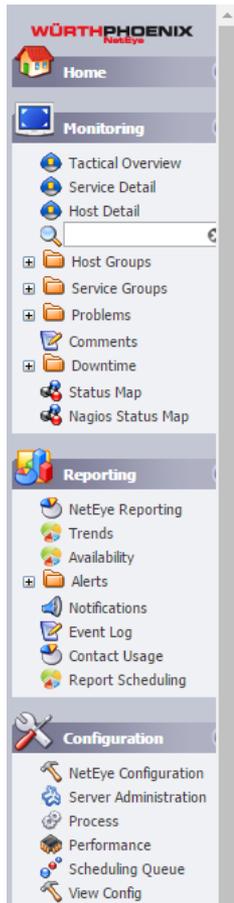
SERVICE UND WARTUNG

- » Service 24x7, 365
- » Wartungskonzepte
- » Störungsmanagement
- » Energiemanagement
- » Netzwerküberwachung



NETEYE

» virtuelle Maschine, 4 vCPU, 8 GB RAM, PAE-Kernel



WÜRTHPHOENIX NetEye

Version 3.5.2
"Thu Apr 9 2015"

Check for NetEye updates



NETEYE

- » ca. 80 Hosts & 400 Services für die eigene Infrastruktur,
- » ESXi-Hosts, Storage, Firewalls, Windows- & Linuxserver, Drucker, Router & Switches,
- » 10 Nagios-Contacts als Admins,
- » NeDi,
- » OCS,
- » GLPI,
- » Cacti,
- » NagVis,
- » NagMap.

Current Network Status
 Last Updated: Mon May 9 17:43:16 CEST 2016
 Updated every 90 seconds
 Thruk 1.86-4 - www.thruk.org
 Logged in as root
[View History For all hosts](#)
[View Notifications For All Hosts](#)
[View Host Status Detail For All Hosts](#)

Host Status Totals

Up	Down	Unreachable	Pending
78	1	0	0
All Problems		All Types	
1		79	

Service Status Totals

OK	Warning	Unknown	Critical	Pending
429	4	0	2	0
All Problems		All Types		
6		435		

Service Status Details For All Host

1 2 3 4 5 | 100 per page

Select hosts / services with leftclick to send multiple commands. Select multiple with shift + mouse.
 select all (hosts) - unselect all - all problems - all with downtime

Host	Service	Status	Last Check	Duration	Attempt	Status
DataCenter Control	Datacenter Shutdown Condition Check	OK	17:42:10	138d 1h 25m 34s	1/1	All Shutdown definitions have status OK.
ETI-BY-ROUTER-01	Cisco_CPU_Load	OK	17:41:53	3d 10h 1m 53s	1/3	CPU : 4 3 2 : OK
	Cisco_Environment	OK	17:40:16	3d 9h 54m 3s	1/3	1 ps OK, 6 temp OK : OK
	PING	OK	17:40:16	3d 7h 4m 13s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 32.04 ms
	PING-external_BT	OK	17:40:16	3d 9h 54m 23s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 37.04 ms
ETI-DD-SAN-01.entreinfra.com	3Par_fast class capacity	OK	17:41:54	20d 23h 56m 33s	1/3	OK : Used FC capacity = 50%
	3Par_fibre channel	OK	17:40:16	3d 9h 54m 43s	1/3	OK : All FC ports have normal status (ready or offline or free ports)
	3Par_logical drives	OK	17:41:53	3d 10h 5m 53s	1/3	OK : All LDs have normal status
	3Par_node	OK	17:41:16	0d 19h 47m 0s	1/3	OK : All nodes have normal status
	3Par_physical disks	OK	17:40:16	3d 9h 54m 13s	1/3	OK : All PDs have normal status
	3Par_power supplies	OK	17:40:23	3d 10h 3m 20s	1/3	OK : All nodes have normal status
	3Par_ssd capacity	OK	17:41:53	3d 10h 2m 33s	1/3	OK : Used SSD capacity = 42%
	3Par_virtual volumes	OK	17:41:53	3d 10h 1m 43s	1/3	OK : All VVs are normal
	PING	OK	17:41:55	3d 10h 2m 37s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 4.82 ms
ETI-DDEW-ROUTER-01	Cisco_CPU_Load	OK	17:39:10	0d 2h 29m 6s	1/3	CPU : 3 1 1 : OK
	PING	OK	17:40:16	0d 2h 28m 0s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 26.75 ms
	PING-loopback	OK	17:42:03	0d 2h 26m 13s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 26.55 ms

NETEYE

- » Alarmierung über Opensource-Tool NAGSTAMON,
- » SMS-Alarmierung über speziellen Nagios-Contact und Mail-to-SMS-Service.

2 CRITICAL 4 WARNING

nagstamon 1.0.1 Go to monitor... Filters Recheck all Refresh Settings

Host	Service	Status	Last Check	Duration	Attempt	Status Information
Kyocera_DD_2.OG	Kyocera_Toner_Y	CRITICAL	2016-05-06 10:09:57	0d 2h 30m 33s	3/3	TK-570Y is at 6% - CRITICAL!
Kyocera_DD_2.OG	Kyocera_Toner_K	CRITICAL	2016-05-06 10:10:17	0d 2h 30m 13s	3/3	TK-570K is at 6% - CRITICAL!
etidc001	NRPE_Windows_Diskspace	WARNING	2016-05-06 10:10:03	77d 12h 28m 39s	3/3	WARNING: C:\: Total: 1.1T - Used: 1.03T (94%) - Free: 67.4G (6%) > warning
Kyocera_DD_2.OG_color	Kyocera_Toner_K	WARNING	2016-05-06 10:10:00	3d 1h 10m 30s	3/3	TK-8305K is at 11% - WARNING!
neteye	OCS: outdated items	WARNING	2016-05-06 08:45:00	252d 22h 18m 54s	1/1	Number of outdated OCS assets found: 40
neteye	OCS: duplicate hosts	WARNING	2016-05-06 08:45:00	313d 1h 30m 30s	1/1	OCS: Duplicates had been found! GLPI: Total duplicate items: 15

Monitor Architect 3.9.4

Profiles Services Hosts Contacts Escalations Time Periods Commands Groups Control Tools Wizards Help

Contacts

- Contacts
 - New
 - Copy
 - Modify
 - daniel.marquardt
 - franz.schulz
 - friedemann.simon
 - martin.springer
 - michael.baumbach
 - nagios
 - rene.hillebrand
 - sebastian.metzner
 - sms.hillebrand
 - stefanie.pottermann
 - stefen.temmler
 - sven.eckardt
 - Contact groups
 - Contact templates

Contact Properties

Contact name: sms.hillebrand

Alias:

Email:

Pager:

Contact template:

Inherit from template
 Set inheritance Inherit all values from template: Set all directives to inherit values from the selected template. Uncheck the left checkbox on the directives below to override the template values.

Host notification period:

Host notification options:

- Down
- Unreachable
- Recovery
- Flapping
- Downtime
- None

Host notification commands:

-
- host-notify-by-epager
- host-notify-by-sms
- notify-by-email
- notify-by-epager
- notify-by-sms

Service notification period:

NETEYE

- » Hard- und Software der Clients wird über OCS-Inventory erfasst und an GLPI übergeben,
- » problematisch war hier das Ausrollen des OCS-Clients wegen folgender Warnung:

```
User: ENTIREINFRA\rene.hillebrand  
Scan: On-Access-Scan  
Machine: ETINBREHI
```

Datei "C:\Users\rene.hillebrand\AppData\Local\Temp\nsmF62B.tmp\psexec.exe" gehört zu Adware/PUA 'PsExec' (Typ Hacking Tool).

The screenshot shows the OCS inventory NG interface. At the top left is the logo 'OCS inventory NG'. At the top right, it says 'Ver. 2.1.2' and has a refresh icon. Below the logo is a row of icons for various functions. Below that is a navigation bar with tabs: 'ACTIVITY', 'SOFTWARE', 'HARDWARE', 'OTHER', and 'MESSAGES'. The 'ACTIVITY' tab is selected, showing a summary table with the following data:

Machines in DB	78
Machines Inventoried	78
Machines contacted today	40
Machines Inventoried today	38
Machines not seen in more than 30 day(s)	20
Number of SNMP devices	0

NETEYE

- » <http://wiki.ocsinventory-ng.org/index.php/Howtos:CreateMsiOCSAgent>,
- » Verteilung kann damit per GPO erfolgen und erzeugt nun keine Sicherheitswarnung.

Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
cacert.exe	18.02.2016 15:58	Anwendung	161 KB
OCSAgent.exe	18.02.2016 16:00	Anwendung	4.718 KB
OCSAgent.msi	18.02.2016 16:15	Windows Installer...	630 KB
OCS-NG-Windows-Agent-Setup.log	28.04.2016 08:40	Textdokument	3 KB

The screenshot shows the Group Policy Editor window titled "Gruppenrichtlinienverwaltungs-Editor". The left pane shows a tree view with the following structure:

- GPO - OCSInventory-installieren [ETIDC002.ENTIREINFRA.COM] Richtlinie
 - Computerkonfiguration
 - Richtlinien
 - Softwareeinstellungen
 - Softwareinstallation (selected)
 - Windows-Einstellungen
 - Administrative Vorlagen: Vom zentralen Computer abgerufene
 - Einstellungen
 - Benutzerkonfiguration
 - Richtlinien
 - Einstellungen

The right pane shows a table with the following data:

Name	Versi...	Bereitstellungs...	Quelle
OCSAgent	1.0	Zugewiesen	\\etidc001\Software\$\OCS\OCSA...

NETEYE

- » Übergabe an GLPI erfolgt automatisiert und zuverlässig,
- » Seriennummernverwaltung für Clienthardware ist sehr übersichtlich,
- » Daten sind kurz nach Inbetriebnahme neuer Geräte aktuell,
- » Übergabe an EriZone CMDB erfolgt ebenfalls automatisiert.

The screenshot displays the GLPI interface. The top navigation bar includes 'Assets', 'Assistance', 'Management', and 'Tools'. The main content area shows a list of computers with columns for Name, Status, Manufacturer, Serial number, Type, Model, and Operating system. A search filter 'rehi' is applied. The right sidebar shows the details for Configuration Item 1022000047 (ETINBREHI), including a table of version incidents and a detailed property list.

VERSION INCIDENT STATE	VERSION NUMBER	NAME
Green	3.	ETINBREHI (Production)

PROPERTY	VALUE
Name:	ETINBREHI
Deployment State:	Production
Incident State:	Operational
CI Name:	GLPI-Computer-2
GLPI Entity:	Root entity
Vendor:	FUJITSU
Model:	LIFEBOOK E754
Type:	Desktop
Owner:	rene.hillebrand
Serial Number:	DSDQ037764
Operating System:	Microsoft Windows 10 Pro
Valid:	Yes
GLPI Item:	2

ERIZONE

» virtuelle Maschine, 2 vCPU, 4 GB RAM

Dashboard
Customers
Tickets
FAQ
Services
CMDB
Changes

Dashboard

New Tickets ⚙️

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | **All tickets (3)**

	AGE	CHANGED	TICKET#	TITLE	CUSTOMERNAME	OWNER	STATE
☰	15 d 0 h	2016-04-21 09:20:02	201604211000011	BVH A1775 Berlinchemie FTP-Server-Zugang		Admin OTRS	new
☰	246 d 16 h	2015-09-03 10:00:02	2015090210000102	Antrag auf Installation des "alten [...]	Markus Wappler	Martin Springer	new
☰	254 d 22 h	2015-11-27 13:04:51	2015082510000053	WG: Per E-Mail senden: AT-MC10X.vss	Sven Puschmann	Martin Springer	new

VIP Requested Tickets

My locked tickets (10) | Tickets in My Queues (0) | **All tickets (12)**

	AGE	CHANGED	TICKET#	CUSTOMERNAME	STATE	TITLE	OWNER
☰	15 d 16 h	2016-04-20 17:34:47	2016042010000031	René Hillebrand	open	Schwenk aller DNS-Einträge aus entfi[...]	René Hillebrand
☰	16 d 0 h	2016-04-20 11:21:10	2016042010000013	Thomas Schierz	open	Notebook Thomas Schierz	René Hillebrand
☰	23 d 20 h	2016-04-20 11:22:24	2016041210000029	Jan-Werner Kern	open	Ausstattung Hannover	René Hillebrand
☰	59 d 15 h	2016-03-07 17:37:12	2016030710000013	René Hillebrand	open	AW: Security Update auf Server	René Hillebrand
☰	72 d 14 h	2016-02-23 18:26:59	2016022310000173	René Hillebrand	open	WG: TC in Produktionsumgebung - VAWG	René Hillebrand
☰	72 d 14 h	2016-04-07 11:20:02	2016022310000164	René Hillebrand	open	WG: WG: Spectrum	René Hillebrand
☰	72 d 14 h	2016-02-23 18:32:18	2016022310000128	René Hillebrand	open	WG: Austauschprogramm für den Netz[...]	René Hillebrand

Settings

7 Day Stats

Upcoming Events

none

ERIZONE

» seit August 2015 knappe 500 Tickets – nichts geht mehr ohne Ticket!

Dashboard Customers Tickets FAQ Services CMDB Changes Search <input type="text" value="Fulltext search"/> INFRA										
Status View: Open tickets										
Open tickets 46 Closed tickets 494 1-25 of 46 - Page: 1 2 S M L										
Bulk										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TICKET#	AGE	SUBJECT	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMERID
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016042510000013	10 d 17 h	Unverschlüsselte Clients - DRINGEND	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	Michael Baumbach	ENTIREINFR[...] René Hillebrand
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016042110000011	15 d 1 h	BVH A1775 Berlinchemie FTP-Server-Zugang	new	unlock	[0] Inbox	Admin OTRS	ralf.wind[...]
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016042010000031	15 d 17 h	Schwenk aller DNS-Einträge aus entireinfra.com von QSC nach Strato	open	unlock	[1] Service Desk	René Hillebrand	ENTIREINFR[...] René Hillebrand
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016042010000013	16 d 1 h	Notebook Thomas Schierz	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	René Hillebrand	ENTIREINFR[...] Thomas Schierz
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016041810000045	17 d 20 h	Upgrade auf Win10 1511	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	Michael Baumbach	ENTIREINFR[...] Stefan Keh[...]
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016041310000018	23 d 0 h	Neue MA Hannover	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	Martin Springer	ENTIREINFR[...] Jan-Werner Kern
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016041210000029	23 d 21 h		open	lock	[1] Service Desk::Dresden	René Hillebrand	ENTIREINFR[...] Jan-Werner Kern
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016040810000037	27 d 19 h		open	lock	[1] Service Desk::Erfurt	Stefanie Poltermann	Fraunhofer[...] Fraunhofer[...]
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016040710000011	28 d 23 h	neues NoteBook Ertan Acar	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	Martin Springer	ENTIREINFR[...] Ertan Acar
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016031110000023	55 d 18 h	Notebook KeKl muss noch verschlüsselt werden	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	Martin Springer	ENTIREINFR[...] Kevin Klein
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016030710000013	59 d 16 h	AW: Security Update auf Server	open	lock	[1] Service Desk::Dresden	René Hillebrand	ENTIREINFR[...] René Hillebrand
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016030410000019	62 d 23 h	Keepass Datenbank Sicherheitstechnik	open	lock	[1] Service Desk	Martin Springer	ENTIREINFR[...] Sebastian [...]
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2016022410000019	71 d 21 h	Outlook-Archive umziehen	open	unlock	[N] Dispatcher	Martin Springer	ENTIREINFR[...] Ingolf Börner

ERIZONE

- » Servicekatalog – klein begonnen, aber stetiges Wachstum,
- » „manuelle“ Erweiterung nach Aufnahme der Vertragskunden im EriZone,
- » aktuell ca. 120 hinterlegte Services bei ca. 15 Kategorien mit bis zu 3 Ebenen.

Dashboard Customers Tickets FAQ Services CMDB Survey Statistics Admin Search Fulltext search

Service Management

Actions

[+ Add service](#)

List

SERVICE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
[EI-010] Hardware		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-010] Hardware::Monitor		valid	08/26/2015 08:20	08/26/2015 08:14
[EI-010] Hardware::Notebook		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-010] Hardware::Notebook::Neuinstallation		valid	10/22/2015 15:45	10/22/2015 15:44
[EI-010] Hardware::Notebook::Verschlüsselung		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software::Basis		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software::Basis::Office 2010		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software::Basis::Office 365		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software::Business		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software::Business::AutoCAD		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-020] Software::Business::VMware		valid	08/28/2015 15:06	08/28/2015 15:06
[EI-020] Software::Business::Veeam		valid	08/28/2015 14:42	08/28/2015 14:42
[EI-030] Netzwerk		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::Firewall		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::Internetzugriff		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::LAN		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::LAN::Kennwort ändern		valid	08/25/2015 10:26	08/25/2015 10:23
[EI-030] Netzwerk::Netzlaufwerke		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::VPN		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::WAN	VPN Tunnel	valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20
[EI-030] Netzwerk::WLAN		valid	08/24/2015 15:20	08/24/2015 15:20

ERIZONE

- » Anzahl der Agents ist ständig gestiegen,
- » anfänglich nur Service-Desk Dresden aktiv – nun hauptsächlich in Erfurt.

Dashboard Customers Tickets FAQ Services CMDB Survey Statistics **Admin** Search Fulltext search

.INFRA

Manage Agent-Role Relations

Filter for Agents

Filter for Roles

Overview	
<p>AGENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> andre.wuensche (André Wünsche) carsten.meyer (Carsten Meyer) daniel.marquardt (Daniel Marquardt) daniel.schmidt (Daniel Schmidt) dirk.kaiser (Dirk Kaiser) friedemann.simon (Friedemann Simon) gerhard.troester (Gerhard Tröster) hillebrand.admin (René Hillebrand (Admin)) martin.springer (Martin Springer) Matthias.Jacob (Matthias Jacob) Michael.Baumbach (Michael Baumbach) neteye (NetEye Monitoring) Peter.Bonk (Peter Bonk) rene.hillebrand (René Hillebrand) root@localhost (Admin OTRS) sebastian.metzner (Sebastian Metzner) sebastian.schroeter (Sebastian Schröter) stefanie.poltermann (Stefanie Poltermann) steffen.temmler (Steffen Temmler) sven.eckardt (Sven Eckardt) swen.hofmann-mey (Swen Hofmann-Mey) thomas.kohl (Thomas Kohl) 	<p>ROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrator_R [1] IT Operations [1] Service Desk::Bayreuth_R [1] Service Desk::Dresden_R [1] Service Desk::Erfurt_R [1] Service Desk::Unna_R [1] Service Desk_R [2] Application Management_R [2] Technical Management_R

ERIZONE

- » Tickets, please!
- » Kein Support ohne Ticket!

Ticket#201605061000011 — Rechner ETINBREHI entschlüsseln und Festplatte zum Tausch vorbereiten

2 Article(s) Age: 2 m – Created: 05/06/2016 11:40 by René Hillebrand

Back | Unlock | History | Print | Priority and Services | Additional ITSM Fields | Link | Owner | Customer | Decision | Note | Phone Call Outbound | Phone Call Inbound | Merge | Pending | Close | Spam | MasterSlave | Sub Operation | Access Management | Queue

☆	NO.	TYPE	↔	FROM	SUBJECT	CREATED
	1	customer – phone	↔	René Hillebrand	Rechner ETINBREHI entschlüsseln[...]	05/06/2016 11:40
	2	system – email-external	↔	ENTIREINFRA ServiceDesk	Rechner ETINBREHI entschlüsseln[...]	05/06/2016 11:40

▼ #1 – Rechner ETINBREHI entschlüsseln und Festplatte zum Tausch vorbereiten Created: 05/06/2016 11:40 by René Hillebrand

Forward | Split | Print | Mark |

From: René Hillebrand
 To: [1] Service Desk::Dresden
 Subject: Rechner ETINBREHI entschlüsseln und Festplatte zum Tausch vorbereiten
 Time: 2.5

- + in Gruppe der nicht verschlüsselten Clients aufnehmen
- + Festplatten entschlüsseln
- + Sophos Komponenten deinstallieren
- + Platte tauschen
- + Sophos Komponenten installieren
- + Rechner verschlüsseln

▼ Linked: Configitem (Computer)

INCIDENT STATE	CONFIGITEM#	NAME	DEPLOYMENT STATE	CREATED	LINKED AS
■	102200047	ETINBREHI	Production	08/20/2015 17:46:29	Alternative to

VIELEN DANK!

Kontakt

Michael Baumbach

René Hillebrand

Telefon:

+49 361 74429-163

+49 351 49778-156

E-Mail:

michael.baumbach@e-infra.com

rene.hillebrand@e-infra.com

Adresse:

In der Hochstedter Ecke 2
D-99098 Erfurt

Pforzheimer Straße 33
D-01189 Dresden

