

TENFOLD CONSULTANTS PACKEN AUS: TIPPS, TRICKS & HÄUFIGE FEHLER

10.04.2024, TENFOLD CONNECT LIVE 2024



David Bleidt

Manager Professional Services
tenfold Software GmbH

- Verantwortlich für Consulting & Support
 - 10 Jahre Erfahrung im IAM-Markt in technischen Positionen
-

david.bleidt@tenfold-security.com

AGENDA



Ressourcenprovisionierung

Durchführungen beeinflussen



Generierte Werte

Vorgesetzter & org. Strukturen



BPMN Workflows

Verzweigte Komplexität



Div. Fehlermeldungen

What if?



Supporttickets

Do's & Don'ts

RESSOURCEN- PROVISIONIERUNG

- Provisionierungsschritte werden immer sequenziell direkt hintereinander ausgeführt
- Zeitliche Einschränkungen müssen manchmal eingehalten werden
 - Manuelle Tätigkeit muss vor automatischer Tätigkeit abgeschlossen werden
 - Div. Synchronisierungsprozesse müssen abgewartet werden
- Durchführung stoppen
 - Unterbricht die aktuelle Ausführung und diese muss manuell wieder gestartet werden
 - Hauptsächliche Verwendung bei manuellen Tätigkeiten (bspw. E-Mail-Plugin)
- Durchführung zeitverzögert ausführen
 - Verzögert die Ausführung des nächsten Provisionierungsschritts um X Minuten
 - Dies wird intern automatisch gehandhabt
 - Hauptsächliche Verwendung bei externen Synchronisierungsprozessen (bspw. PowerShell-Plugin)

nicht fertig

Mail (E-Mail-Benachrichtigung)

Bearbeiten **Einstellungen** 0 Bedingungen - A

Benachrichtigungsart Standard Provisionierungsnachrichtigung

Betreff überschreiben -

Absender Systemeinstellung übernehmen

Absender-Adresse support@tenfold-security.com

Empfänger festlegen Fixer Wert

Empfänger test@user.com

Plugin bearbeiten

✓ Übernehmen
✕ Abbrechen

Einstellungen

Name *

Plugin E-Mail-Benachrichtigung

Beschreibung Versenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen.

Aktion nach Durchführung

- Nächsten Provisioning-Schritt ausführen
- Durchführung stoppen
- Nächsten Provisioning-Schritt zeitversetzt ausführen

- Provisionierungsschritte werden über Bedingungen ausgeführt oder nicht
- Gängige Bedingungen sind
 - Ressource – New
 - Ressource – Delete
 - Person – Modify
- Notwendigkeit gewisse Schritte lediglich für spezifische Personenkreise auszuführen
 - Bspw. Zusätzliche Infomail bei Externen Mitarbeitern

Provisionierungsbedingung

von Bedingungen für die Provisionierung, die unter anderem bei Provisionierungsschritten von Ressourcen und Personenarten verwendet werden können

Bedingung hinzufügen

Übernehmen Abbrechen

Bedingung

Name *

Beschreibung

Konfiguration

Modus *

Request-Modus *

Request-Typ

Request-Typ-Bedingung

Ereignis

Request-Quelle

Request-Quellen-Bedingung

Ressource

Ressourcenkategorie

Option

Informationsfeld

Personenkreis

Auswahl *

Überprüfungsmodus *

Feldregeln

Einträge (0)

Name	Regel
Keine Einträge vorhanden	

GENERIERTE WERTE

VORGESETZTER IST ABTEILUNGSVERANTWORTLICHER

- Automatische Pflege des Vorgesetzten
- Bedarf Pflege der Abteilungsverantwortlichen

hier können generierte Werte bearbeitet werden

Generierter Wert		Beschrei
Name *	Vorgesetzter ist Abteilungsverantwortlicher	
Datentyp *	Person	
Trigger * ⓘ	Wird immer evaluiert	
Modus *	Abteilungsdateneigentümer	
Hierarchie beachten ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>	
Eigene Person erlauben	<input type="checkbox"/>	

ⓘ Es wird versucht einen Dateneigentümer für die Abteilung der Person zu ermitteln. Abteilungsdateneigentümer mit aktiver Benachrichtigungseinstellung werden bevorzugt. Werden mehrere gefunden wird ein beliebiger ausgewählt.

AUTOMATISCHE ORG. STRUKTUR

- Automatische Pflege einer gewissen org. Struktur
- Häufige Verwendung für externe Mitarbeiter

Generierter Wert

Name * Externe Abteilung Beschreibung

Datentyp * Abteilung

Trigger * *i* Wird nur evaluiert wenn der Wert leer ist

Modus * Entscheidungstabelle

Entscheidungstabelle (0)

ID	Feldregel
Keine Einträge vorhanden	

Regel hinzufügen ✓ Übernehmen ⊗ Abbrechen

Einstellungen

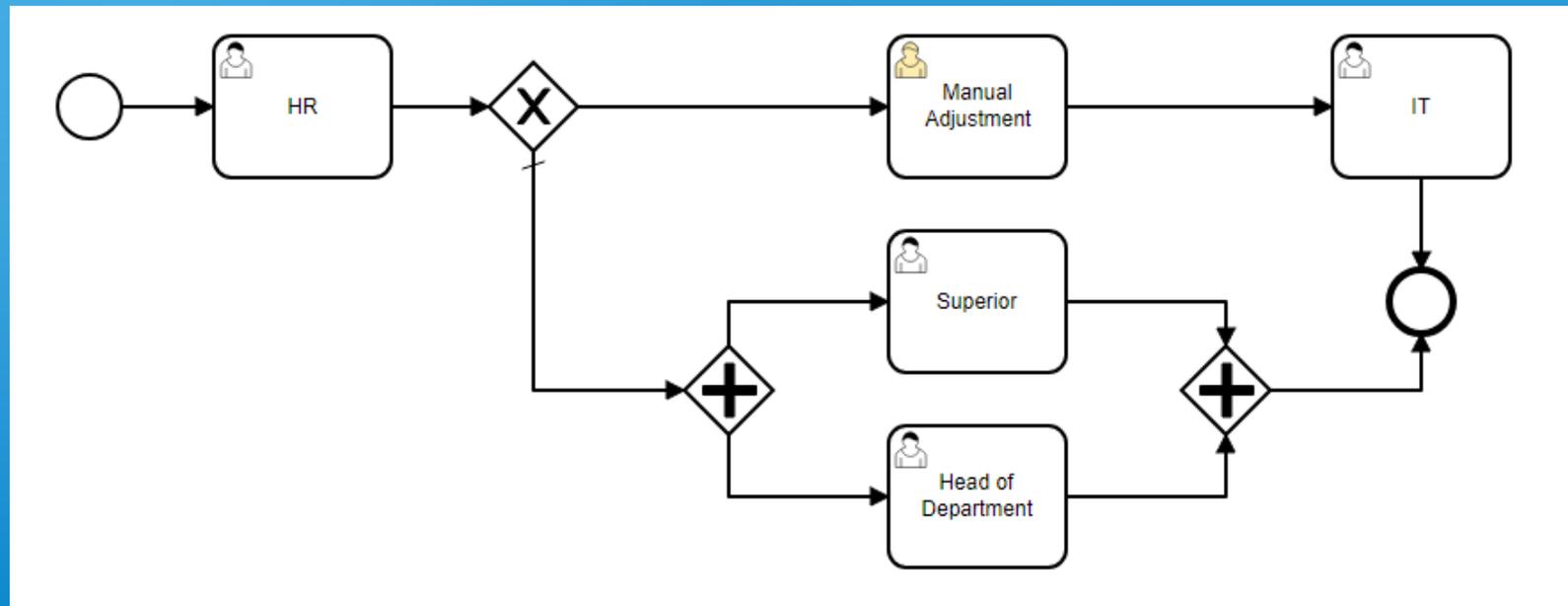
Feldregel * Personenart - Externe Kontakte *i*

Wert * Externe Abteilung

BPMN WORKFLOWS

BEDINGTE VERZWEIGUNGEN

- Workflows können mittels Bedingungen verzweigt werden
- Komplexe Workflows abbildbar
- Es sollte immer mind. ein Default-Flow hinterlegt werden



DIV. FEHLERMELDUNGEN

INSUFFICIENT ACCESS RIGHT

- Verwendeter User ist unterprivilegiert
- **Active Directory:** User in den Domainsettings
- **Fileserver:** Dienstuser des entsprechenden Agents
- **Exchange/SharePoint:** User in den Exchangesettings oder Dienstuser des entsprechenden Agents
- **Microsoft 365:** Applicationeinstellungen in M365 oder Dienstuser des entsprechenden Agents

FILESERVER: UNSAFE OPERATION

- Vererbung auf Share-Ebene **MUSS** aufgebrochen sein
 - Sollte dies nicht der Fall sein, werden bei Berechtigungsvergabe via UNC-Pfad alle direkt gesetzten Berechtigungen entfernt und im schlimmsten Fall „**Everyone**“ berechtigt
- Prüfung seitens tenfold Richtung NTFS
 - Bei fehlerhafter Konfiguration: „Unsafe Operation“
- FAQ-Artikel mit weiteren Erläuterungen

CONNECTION REFUSED: CONNECT

tenfold

- tenfold Agent ist nicht verfügbar
 - Dienst nicht gestartet
 - Netzwerkverbindung nicht möglich

SUPPORTTICKETS

DO'S AND DON'TS

„2/10 Supporttickets beinhalten
alle relevanten Informationen“

tenfold Support



DON'T

tenfold



HILFE



David Bleidt per E-Mail berichtet

vor ein paar Sekunden (Di., 2. Apr. 2024 12:03)



Empfänger: "tenfold Support" <support@tenfold-security.com>

Hallo,

ein Request ist fehlgeschlafen.

Was muss ich jetzt tun?

Danke.

tenfold-security.com

DON'T

tenfold

✉ **Fehler ist aufgetreten**



David Bleidt per E-Mail berichtet
vor ein paar Sekunden (Di., 2. Apr. 2024 12:10)

✉ Empfänger: "tenfold Support" <support@tenfold-security.com>

Hallo,

bei uns ist gerade folgender Fehler aufgetreten:

Ein Fehler ist **aufgetreten**

Bitte kontaktieren Sie den Systemadministrator

Zurück zur Startseite

Können Sie diesen bitte beheben?

Vielen Dank!

tenfold-security.com

- Genaue Fehlerbeschreibung
 - Was wurde vorher gemacht?
 - Welche Konfigurationsänderungen wurden diesbezüglich ggf. vor kurzem durchgeführt?
 - Kann das Problem reproduziert werden?
- Screenshots & Log-Files
 - Relevante Log-Files (am Tag des Fehlers) senden
 - Ggf. auch Agent-Log-Files berücksichtigen
 - Screenshots der Vorgänge & ggf. Konfigurationen senden
 - Bspw. Screenshot des Request-Verlaufs

DANKE!