ООО «АйТера»

Айтера MDM
(Mobile Device Management)

Руководство пользователя

2025

Содержание

Введение

Данное руководство содержит сведения о пользовании системой Айтера MDM (Mobile Device Management) (далее по тексту - Система MDM, программа):

- Административная панель – Web версия программы «MDM» предназначена для централизованного управления мобильными устройствами в организации, включая их настройку, контроль, безопасность, распределение приложений и мониторинг. Система обеспечивает возможность удаленного управления мобильными устройствами и настройкой профилей безопасности.
- Мобильное приложение – Модуль программы «MDM» поддерживаемый работу на операционных системах: iOS и Android. Мобильное приложение позволяет пользователям взаимодействовать с системой на их устройствах, обеспечивая доступ к информации о профилях безопасности, установленных приложениях и других настройках, а также предоставляет возможности для получения уведомлений и контроля за состоянием устройства.

1 Административная панель

1.1 Описание работы

1.1.1 Нормальный режим работы системы MDM

В нормальном режиме работы система MDM обеспечивает централизованное управление мобильными устройствами, начиная от регистрации устройства в системе и до применения политики безопасности на устройствах. Программа позволяет:

- Устанавливать ограничения на устройства, включая запрет на установку приложений, включение или выключение Bluetooth, камеры и других функций.
- Контролировать доступность приложений и сервисов на устройствах.
- Обновлять настройки устройств и устанавливать профили для разных групп пользователей (например, бухгалтерия, продажи и т.д.).

1.1.2 Интерфейс

Программа предоставляет следующие разделы интерфейса для администраторов:

- Конфигурации:
    - Интерфейс для создания, редактирования и применения конфигураций для групп устройств.
    - Создание конфигураций для Wi-Fi, VPN, Bluetooth, камеры и прочее.
- Пользователи:
    - Список всех пользователей с возможностью поиска пользователей
    - Кнопки для добавления, удаления или редактирования пользователей.
    - Возможность назначения пользователя в одну или несколько групп.
    - В интерфейсе отображаются данные пользователя, включая имя, контактную информацию, назначенные устройства и группы.
- Группы пользователей:
    - Интерфейс для создания групп пользователей, куда можно добавлять отдельных пользователей или все устройства, относящиеся к определенной группе.
    - Применение конфигураций непосредственно на группу, а не на отдельных пользователей
- Устройства:
    - Список всех зарегистрированных в системе устройств с фильтрацией по типу устройства, операционной системе и статусу.

    - Возможность просматривать примененные конфигурации к устройству, установленные и контролируемые приложения на устройства, логи устройства и тд.
    - Возможность удалять или изменять устройства в системе.
- Приложения:
    - Список всех приложений, установленных на устройствах.
    - Возможность управлять приложениями (распределение по категориям, удаление, добавление).

1.1.3 Обновления и уведомления

Система MDM предоставляет возможность создание и отправление уведомлений пользователям. Уведомления могут быть отправлены как сразу, так и по расписанию, с учетом фильтров для конкретных групп пользователей и ОС.

1.2 Функциональные возможности

1.2.1 Возможности управления устройствами

Система MDM предоставляет следующие возможности для управления устройствами:

- Удаленная установка и настройка конфигураций: администратор может дистанционно применять конфигурации, включая настройки Wi-Fi, VPN, Bluetooth, камеры, а также политику безопасности для устройств.
- Автоматическая установка и удаление приложений: система позволяет автоматизировать процесс установки, обновления или удаления приложений на устройствах, принадлежащих организации.
- Управление функционалом устройства: администратор может включать или отключать определенные функции устройства, такие как Wi-Fi, Bluetooth, использование камеры, GPS и другие системные компоненты.
- Мониторинг состояния устройств в реальном времени: отображение текущего состояния устройств, включая состоянии сети и активных приложениях, что позволяет администратору контролировать работу всех устройств в системе.
- Управление доступом на уровне пользователей и групп: настройка прав доступа для приложений и профилей безопасности в зависимости от роли пользователя. Возможность применения конфигураций для целых групп, что упрощает управление большими объемами данных.

1.2.2 Основные функции безопасности

- Шифрование данных: вся передаваемая и хранимая информация на устройствах защищена с помощью современных алгоритмов шифрования, обеспечивая высокий уровень безопасности данных.
- Настройка политики безопасности для приложений и аккаунтов: администратор может задать строгие политики безопасности для каждого приложения и аккаунта, включая требования к паролям, двухфакторной аутентификации и уровням доступа.

- Управление разрешениями для приложений: настройка и контроль разрешений для приложений, ограничение их доступа к определенным данным или функциям устройства в зависимости от их роли и назначение.
- Блокировка и удаленное стирание данных: в случае утери или кражи устройства администратор может заблокировать его доступ или полностью стереть данные удаленно, обеспечивая защиту конфиденциальной информации.

1.3 Действия технического персонала при нарушениях в работе

1.3.1. Нарушениями работы системы MDM считаются:
- Отсутствие доступа к устройствам через систему.
- Невозможность применить настройки безопасности или обновления на устройствах.

1.3.2. При нарушениях, указанных в пункте 1.3.1:
- Проверить сеть и доступность серверов для связи с устройствами.
- Перезапустить систему MDM через интерфейс администратора.
- В случае дальнейших проблем, связаться с технической поддержкой MDM и следовать инструкциям по устранению неисправностей.

1.4 Порядок запуска и остановки ПО

1.4.1 Запуск системы MDM

Для запуска системы MDM на сервере или устройстве, откройте веб-страницу администрирования или используйте приложение для управления MDM.

1.4.2 Остановка системы

В административной панели системы MDM не предусмотрена возможность остановки системы, поскольку управление остановкой и перезапуском системы осуществляется только на уровне инфраструктуры, а не через пользовательский интерфейс. Для остановки системы MDM администратор должен обратиться к девопс-команде, так как процесс остановки и перезапуска требует взаимодействия с контейнерной инфраструктурой (Docker).

1.5 Допуск к работе с системой MDM

1.5.1 К работе с системой MDM допускаются Администраторы, которые прошли обучение по использованию системы и знакомы с принципами управления мобильными устройствами.

1.5.2 Перед началом работы необходимо изучить:
- Руководство пользователя.
- Принципы безопасности и управление устройствами через систему MDM.
- Инструкцию по эксплуатации системы MDM.

2 Мобильное приложение

2.1 Описание работы

2.1.1 Нормальный режим работы мобильного приложения MDM

В нормальном режиме работы мобильное приложение MDM обеспечивает доступ к функционалу управления устройствами и профилями безопасности через удобный интерфейс на мобильном устройстве.

- Установка и настройка: Приложение позволяет управлять настройками профилей безопасности, таких как PIN-код или биометрическая аутентификация (Face ID, отпечаток пальца).
- Контроль приложений: Отображается список доступных для пользователя приложений, а также возможность установки или обновления приложений, предоставленных организацией.
- Обновления и уведомления: Приложение информирует пользователя о доступных обновлениях, которые необходимо установить для обеспечения безопасности и функциональности устройства.

2.1.2 Интерфейс мобильного приложения

- Главный экран: На главной странице отображается приветствие, информация о пользователе и статус его профиля. Также доступны уведомления и настройки.
- Раздел «Приложения»: Содержит список всех установленных и доступных для установки приложений. Пользователь может видеть доступные обновления и установить их по мере необходимости.
- Раздел «Об устройстве»: В этом разделе отображается информация об устройстве, включая модель, производителя, версию ОС, серийный номер и состояние батареи.

2.1.3 Обновления и уведомления

Приложение MDM информирует пользователя о новых версиях приложений или доступных обновлениях. Уведомления могут быть как новые, так и прочитанные, и доступны для просмотра через раздел «События».

2.2 Функциональные возможности

2.2.1 Возможности управления устройствами через мобильное приложение:

- Управление профилем: Приложение позволяет пользователю установить или изменить PIN-код, включить/выключить биометрическую аутентификацию (Face ID, отпечаток пальца).

- Управление приложениями: Просмотр и установка доступных приложений, а также обновление и удаление приложений, установленных на устройстве.
- Безопасность устройства: Управление функциями безопасности, такими как установка пароля, активация биометрии и другие параметры для защиты устройства.

2.2.2 Основные функции безопасности мобильного приложения:

- Шифрование данных: Все передаваемые данные между устройством и сервером зашифрованы для обеспечения безопасности.
- Настройка политик безопасности: Установка и применение политик безопасности, таких как блокировка приложения или установка запрета на установку сторонних приложений.
- Уведомления о безопасности: Приложение уведомляет пользователя о важных событиях, таких как доступные обновления для приложений или нарушения безопасности.

2.3 Действия пользователя при нарушениях в работе

2.3.1 Нарушения работы мобильного приложения MDM:

- Приложение не запускается или не загружает обновления.
- Ошибки при установке или удалении приложений.

2.3.2 Шаги для устранения неисправностей:

- Проверить подключение к интернету и доступность серверов.
- Перезапустить приложение.
- В случае неисправностей связаться с технической поддержкой для получения помощи.

2.4 Порядок запуска, остановки и обновления мобильного приложения MDM

2.4.1 Запуск

Для запуска мобильного приложения системы MDM достаточно открыть его на мобильном устройстве. После успешной авторизации, пользователю будет предоставлен доступ к интерфейсу и функционалу приложения.

2.4.2 Остановка

Мобильное приложение MDM не требует специальных действий для остановки. Для завершения работы необходимо просто закрыть приложение на устройстве.

2.4.3 Обновление

Мобильное приложение MDM не требует специальных действий для обновления. Обновление приложениия MDM осуществляется в автоматически по мере его опубликования на соответствующих платформах для операционных системах: iOS и Android.

2.5 Допуск к работе с мобильным приложением MDM

К работе с приложением MDM допускаются только пользователи, имеющие действующую учетную запись и соответствующие права для работы с устройствами, под управлением системы MDM.