



FAMOC Odzyskiwanie kontroli i Tryb Serwisowy



FAMOC. Zarządzanie mobilnością w biznesie.

PUBLISHED BY
FANCYFON S.A.
Ul. Wajdeloty 12A
80-437 Gdańsk

Copyright© 2008-2019 by FancyFon S.A.

Wszystkie prawa zastrzeżone. Cała zawartość dokumentu stanowi wyłączną własność firmy FancyFon S.A. i nie może być powielana ani dystrybuowana bez pisemnej zgody wydawcy. Publikacja może zawierać marki i nazwy produktów będące znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi poszczególnych właścicieli.

SPECYFIKACJE I INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW I USŁUG PRZEDSTAWIANYCH W INSTRUKCJI PODLEGAJĄ ZMIANOM. WSZELKIE INFORMACJE I ZALECENIA ZAMIESZCZONE W DOKUMENCIE SĄ WŁAŚCIWE JEDNAKŻE WSZELKA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA IMPLEMENTACJĘ I UŻYTKOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG LEŻY PO STRONIE UŻYTKOWNIKÓW.

Spis treści

FAMOC Tryb odzyskiwania kontroli	3
Jak uruchomić Tryb odzyskiwania kontroli	3
Tryb Serwisowy FAMOC	6
Jak uruchomić Tryb serwisowy FAMOC	6

FAMOC Tryb odzyskiwania kontroli

Tryb odzyskiwania kontroli umożliwia łatwe przywrócenie kontroli nad urządzeniem, które straciło łączność z serwerem FAMOC (np. jest offline w trybie Kiosk).

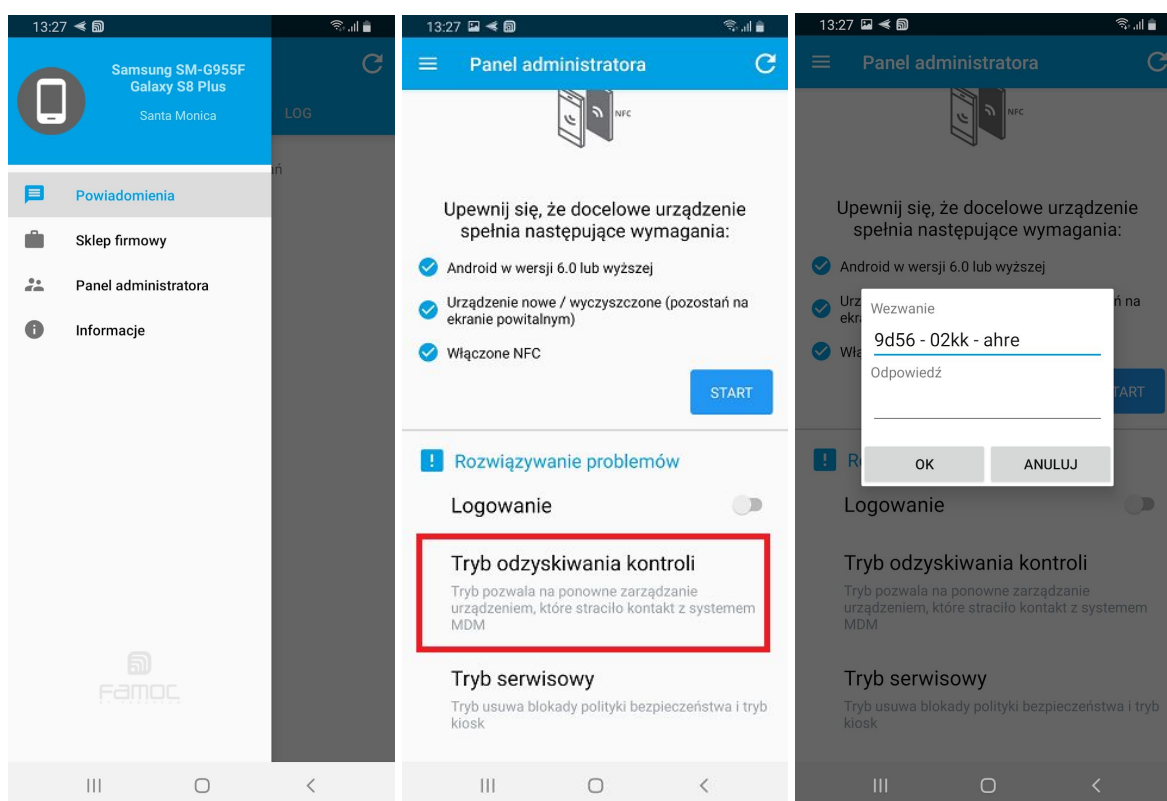
W tym trybie administrator może wyrejestrować urządzenie bez konieczności odinstalowania agentów FAMOC. W trybie odzyskiwania kontroli wszystkie agenty przestają raportować do serwerów MDM, status polityki zmienia się na "Nie zastosowana", wstrzymane jest działanie aplikacji, konfiguracji oraz pozostałych procesów.

Administrator ma możliwość ponownej rejestracji urządzenia bez utraty logów, danych lokalizacji, użycia czy kopii zapasowych. Połączenie z internetem nie jest wymagane do zastosowania trybu odzyskiwania kontroli.

Jak uruchomić Tryb odzyskiwania kontroli

1. Otwórz aplikację FAMOC na urządzeniu.

- a. Kliknij **Panel Administratora** w agencji bazowym FAMOC i wybierz **Tryb odzyskiwania kontroli**.



3. W konsoli administratora FAMOC przejdź do: **ZAAWANSOWANE -> Urządzenia** i znajdź odpowiednie urządzenie. Kliknij **Szczegóły**. Przejdź do zakładki **Agenty** i kliknij **Wygeneruj kod dostępu**.

The screenshot shows the FAMOC web interface with the 'ADVANCED' tab selected. The 'Devices' sub-tab is active, displaying details for a device owned by Louis Litt. The device is a Samsung SM-G955F Galaxy S8 Plus with IMEI 354358080173739 and serial number R38HC0956AH. It is running Android 9.0. The device is active, and its work profile status is also active. A table of assigned policies shows three policies: 'Work profile policy', 'General policy', and 'Security policy', all applied on 2019-05-13 and 2019-05-14. The 'Generate access code for Base Agent' button is highlighted with a red box.

Device details	
User	Louis Litt
IMEI	354358080173739
Serial number	R38HC0956AH
Description	
Model	Samsung SM-G955F Galaxy S8 Plus
Platform	Android 9.0 - Samsung
Device groups	
Last contact	2019-05-14 14:48:43
KNOX status	KNOX container does not exist
Work profile status	Active
Device Owner mode status	Active

Assigned policies					
Name	Type	Applied on	Policy preview	Status	
Harvey BYOD	Work profile policy	2019-05-13 08:07:48	Q	✓	
Harvey BYOD	General policy	2019-05-14 08:32:12	Q	✓	
Harvey BYOD	Security policy	2019-04-04 09:38:30	Q	✓	

4. Wybierz **Tryb Recovery**, wprowadź wywołanie z Agentu bazowego na urządzeniu i kliknij OK. (Kod może być wprowadzony bez spacji i myślników.)

The dialog box 'Wygeneruj kod dostępu dla Agentu bazowego' has a section 'Wybierz typ akcji:' with four radio buttons: 'Stan logowania', 'Dostęp do ustawień Famoc', 'Tryb Recovery' (selected), and 'Tryb serwisowy (Wyczyść politykę bezpieczeństwa)'. Below this is a section 'Podaj wywołanie z Agentu bazowego:' with a text input field containing '9d5602kkahre'. At the bottom are 'OK' and 'Anuluj' buttons.

Zostanie wyświetlona odpowiedź serwera.

The dialog box now shows the 'Odpowiedź serwera:' section with the response '3c67 - c0fa - 31ea - 2562'. The 'OK' and 'Anuluj' buttons remain at the bottom.

5. Przepisz odpowiedź w FAMOC na urządzeniu i kliknij OK.

The screenshot shows the FAMOC mobile app interface. A dialog box is open with the title 'Wezwanie'. It contains a text input field with '9d56 - 02kk - ahre' and another text input field with '5ba91668776eb97e'. At the bottom are 'OK' and 'ANULUJ' buttons.

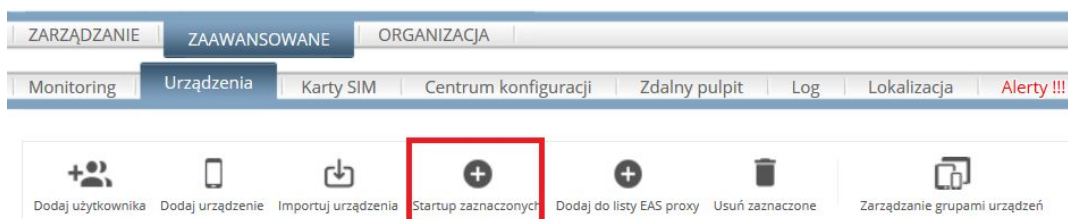
6. Jeśli wprowadzony kod jest poprawny, wyświetli się komunikat “Odpowiedź zweryfikowana. Tryb odzyskiwania kontroli rozpoczęty.”

7. Jeśli urządzenie jest połączone z Internetem i zostało wprowadzone w tryb Recovery w logu urządzenia pojawi się komunikat **Procedura Recovery rozpoczęta**. Jeśli urządzenie jest offline, należy ręcznie oznaczyć w FAMOC status operacji.

Akcja	Komponent	Utworzono	Utworzył	Ostatni status	Status	Wiadomość
Czyszczenie urządzenia (Oznacz jako wyczyszczone)		2019-05-15 13:28:32		2019-05-15 13:28:32	Wykonano poprawnie	
Tryb Recovery		2019-05-15 13:28:10	Louis Litt	2019-05-15 13:28:32	Wykonano poprawnie	Procedura Recovery rozpoczęta

8. Urządzenie zostanie oznaczone jako wyczyszczone i wyrejestrowane z FAMOC, ale istnieje możliwość ponownej rejestracji bez utraty danych.

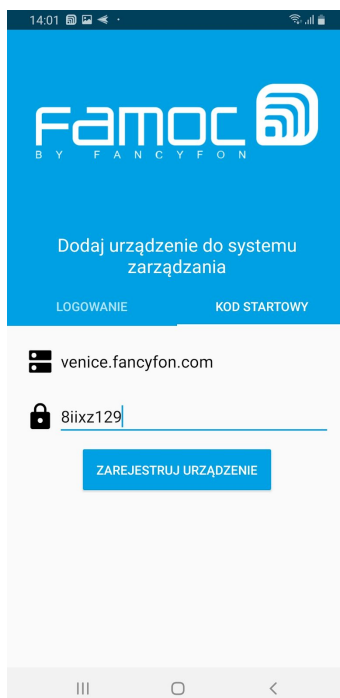
9. Aby dokonać ponownej rejestracji urządzenia, wybierz urządzenie z listy i kliknij **Startup zaznaczonych**. Następnie wyślij konfigurację na urządzenie.



10. Przejdź ponownie do logu urządzenia i znajdź akcję **Rozpoznawanie platformy**.

Rozpoznawanie platformy Kod startowy: 8iixz129

Wprowadź adres serwera i kod startowy na urządzeniu. Rejestracja urządzenia powinna przebiec zgodnie ze standardową procedurą.

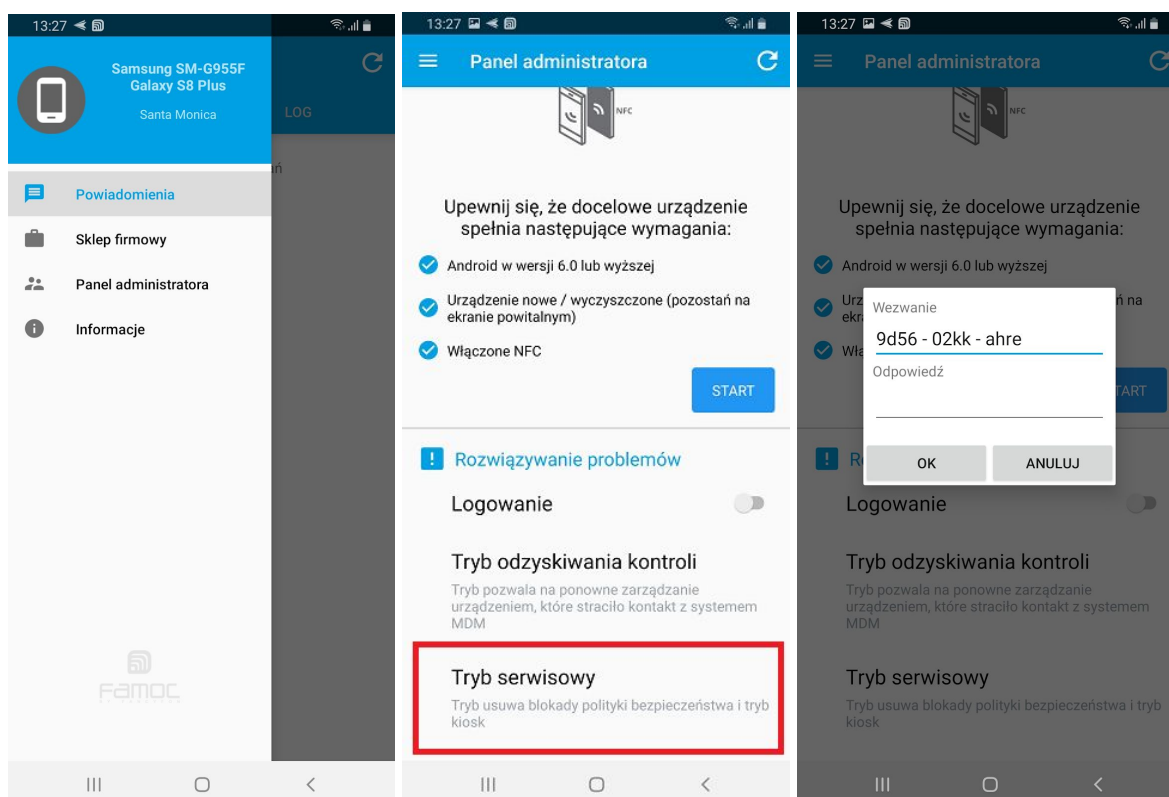


Tryb Serwisowy FAMOC

Tryb serwisowy umożliwia wyłączenie wszystkich ograniczeń narzuconych przez politykę bezpieczeństwa (np. Tryb kiosku lub Launcher) w celu naprawy błędów w urządzeniu bez odinstalowywania jakichkolwiek komponentów FAMOC. Zakończenie trybu serwisowego spowoduje przywrócenie poprzednich ustawień urządzenia. Połączenie internetowe nie jest wymagane, aby wejść w tryb serwisowy. Aby go uruchomić, użytkownik potrzebuje specjalnego kodu wygenerowanego przez administratora FAMOC. W trybie konserwacji wszystkie operacje FAMOC na urządzeniu są ustawione na „Oczekiwanie”, dopóki administrator nie zakończy trybu konserwacji, z wyjątkiem zdalnego dostępu i czyszczenia, które można uruchomić bez opóźnienia.

Jak uruchomić Tryb serwisowy FAMOC

1. Otwórz aplikację FAMOC na urządzeniu.
2. Kliknij **Panel Administratora** w agencie bazowym FAMOC i wybierz **Tryb serwisowy**.



3. W konsoli administratora FAMOC przejdź do: **ZAAWANSOWANE -> Urządzenia** i znajdź odpowiednie urządzenie. Kliknij **Szczegóły**. Przejdź do zakładki **Agenty** i kliknij **Wygeneruj kod dostępu**.

The screenshot shows the FAMOC administrator interface. At the top, there are tabs for MANAGEMENT, ADVANCED, and ORGANIZATION. Below these are sub-tabs for Monitoring, Devices, SIM cards, Config center, Remote access, Log, Location, Alerts !!!, Settings, and Reports. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Device details', shows information for a device owned by 'Louis Litt'. The right panel, titled 'Assigned policies', shows three policies assigned to the device: 'Harvey BYOD Work profile policy', 'Harvey BYOD General policy', and 'Harvey BYOD Security policy'. Below the policies, there is a section for 'Exchange proxy status' and 'Connection status'. On the far right, there is a mobile phone icon with the text 'Restart device', 'Shutdown device', and 'Run Remote access'. At the bottom, there is a row of tabs for Device details, Applications, Users, Agents, Policies, Log, Alerts, Security, Backup, SIM Cards, Device monitor, and Repairs. Below these tabs, there is a row of buttons: 'Generate access code for Base Agent' (highlighted with a red box), 'Enable logging', 'Get device logs', and 'NFC device owner enrollment'.

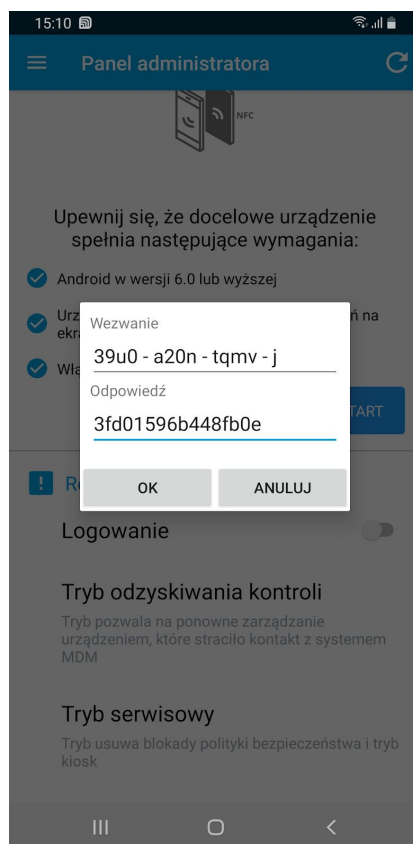
4. Wybierz **Tryb serwisowy**, wprowadź wywołanie z Agenta bazowego na urządzeniu i kliknij OK. (Kod może być wprowadzony bez spacji i myślników.)

The screenshot shows a dialog box titled 'Wygeneruj kod dostępu dla Agenta bazowego'. It contains a section 'Wybierz typ akcji:' with four radio buttons: 'Stan logowania', 'Dostęp do ustawień Famoc', 'Tryb Recovery', and 'Tryb serwisowy (Wyczyść politykę bezpieczeństwa)'. The 'Tryb serwisowy' option is selected. Below this, there is a section 'Podaj wywołanie z Agenta bazowego:' with a text input field containing the value '39u0a20ntqmvj'. At the bottom right, there are 'OK' and 'Anuluj' buttons.

Zostanie wyświetlona odpowiedź serwera.

The screenshot shows the same dialog box as before, but now it displays the server response. The text 'Odpowiedź serwera:' is followed by the response code '3fd0 - 1596 - b448 - fb0e'. The 'OK' and 'Anuluj' buttons are still present at the bottom right.

5. Przepisz odpowiedź w FAMOC na urządzeniu i kliknij OK.



6. Jeśli wprowadzony kod jest poprawny, wyświetli się komunikat “Odpowiedź zweryfikowana. Tryb serwisowy wywołany.”
7. W logu urządzenia powinien pojawić się komunikat o uruchomieniu operacji: “Tryb serwisowy rozpoczęty”. Status polityki bezpieczeństwa urządzenia zmieni się na nieaktualny, a operacja **Zastosuj politykę bezpieczeństwa** zostanie utworzona ze statusem “**Oczekująca**”. Wszelkie operacje na urządzeniu są umieszczane w kolejce w stanie „Oczekiwanie”, dopóki administrator FAMOC nie oznaczy ręcznie operacji jako zakończonej (poprawnie, niepoprawnie lub anulowane).

Zastosuj politykę bezp.	Polityka: Harvey BYOD	2019-05-15 15:10:49	2019-05-15 15:10:49	Oczekująca
Tryb serwisowy		2019-05-15 15:10:04	Louis Litt	2019-05-15 15:10:49
			Operacja rozpoczęta	Tryb serwisowy rozpoczęty

8. Są trzy możliwości zakończenia trybu serwisowego.

Status	Wiadomość	ID	ID grupy	Akcje
Oczekująca		4517		Anuluj operację <input type="button" value="Zatwierdź"/>
Operacja rozpoczęta	Tryb serwisowy rozpoczęty	4516		Anuluj operację <input type="button" value="Zatwierdź"/>
Operacja rozpoczęta	Wywołany tryb Recovery	4515		Anuluj operację <input type="button" value="Zatwierdź"/>
Wykonano poprawnie	Wysłano	4514		Anuluj operację
Wykonano poprawnie	Wysłano	4513		Oznacz jako wykonaną poprawnie
		4509		Oznacz jako wykonaną niepoprawnie

a. Anuluj operację

Ta opcja anuluje działanie trybu konserwacji. Wszystkie operacje w kolejce zostaną wysłane do urządzenia.

b. Oznacz jako wykonaną poprawnie

Działanie trybu konserwacji zostanie oznaczone jako „Tryb konserwacji oznaczony jako pomyślny”. Wszystkie operacje w kolejce zostaną natychmiast wysłane do urządzenia po udanej operacji konserwacji.

c. Oznacz jako wykonaną niepoprawnie

Ta opcja oznacza działanie trybu konserwacji jako „Operacja nie powiodła się”. Wszystkie operacje w kolejce zostaną wysłane do urządzenia.