



SECURE FILE SYNC – F.A.Q.



Cloud2 B.V.
Koelmalaan 350 - 5e verdieping
1812 PS Alkmaar

Contents

SECURE FILE SYNC - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS..... 2



SECURE FILE SYNC - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Q: Wat voor encryptie wordt er gebruikt?

A: Data wordt over Secure Sockets Layer (SSL) encryptie verstuurd.

Q: Slaat Cloud2 de data redundant op?

A: De data wordt niet redundant opgeslagen. Het systeem waarop de data opgeslagen wordt, is compleet redundant uitgevoerd. Van internetverbinding tot harddisks, het complete systeem is redundant.

Q: Is Anchor ook te gebruiken als een Backup Applicatie?

A: Ja dit is mogelijk. Zie de volgende Handleiding hoe dit in te stellen is en wat de opties zijn.

Q: Kan er een remote wipe gedaan worden?

A: Admins kunnen remote wipe uitvoeren op de clients.

Q: Wat is de standaard locatie van de Synced Folder op de client?

A: Windows 2003/XP: C:\Documents and Settings\gebruiker\Synced Folder", Windows Vista/7/8/2008/2012: "C:\Users\gebruiker\Synced Folder", MAC: "\\Users\gebruiker\Synced Folder".

Q: Hoe wordt het pakket geupdate?

A: Clients en Servers worden automatisch geupdate. Er zal eerste een email gestuurd worden met alle informatie over de update en er wordt een datum ingeplanned voor de update.

Q: Op welke systemen kan het pakket gebruikt worden?

A: Windows XP of nieuwer, Windows Server 2003 of nieuwer, Mac OS-X Lion of nieuwer, Apple iOS 2.4 en nieuwer, Android 2 of nieuwer.

Q: Wat zijn de minimale systeemeisen voor client computers?

A: Microsoft Windows XP of nieuwer. Apple OS-X Lion of Mountain Lion. 35MB voor installatie, 256MB intern geheugen. Minimaal 1GHz processor.

Q: Is het mogelijk de data te seeden?

A: Het is helaas niet mogelijk de data via seedload naar Cloud2 over te zetten. Wel is het mogelijk om de data over te zetten naar andere client computers, zodat de data niet over het internet gesynchroniseerd hoeft te worden.

Q: Is het mogelijk het pakket te rebranden?

A: Ja, dit is mogelijk. De Admin manual legt uit hoe dit toe te passen is.

Q: Wat zijn de mogelijkheden voor authenticatie van users?

A: Wij bieden clients de mogelijkheid om te authenticeren met een gebruikersnaam en wachtwoord, en in geval dat dat gewenst is is er een tweede authenticatie laag te activeren. Er kan dan een beveiligingscode worden gestuurd via e-mail, of er kan gebruiker gemaakt worden van (Google) Authenticator, Duo Mobile of andere authenticatie apps.

Q: Kunnen bepaalde policies worden verwijderd uit de interface voor Organisatie Admins?

A: Dit is niet mogelijk. Wel is het mogelijk om policies aan en uit te zetten.

Q: Hoe gaat de software om met bestanden die gelijktijdig aangepast zijn?

A: De software zal het bestand welke als laatste opgeslagen wordt behouden. De eerdere versie wordt overschreven. Deze is terug te halen met Revisioning.

Q: Wat gebeurt er wanneer ik de software installeer op een Terminal Server?

A: Dit zou naar behoren moeten werken.

Q: Wat gebeurt er wanneer iemand een bestand opslaat, maar hij al gelocked is door een andere user?

A: Op het moment dat een gebruiker een bestand opslaat, terwijl een andere user dit bestand gelocked heeft (de eerste gebruiker zou op dat moment offline geweest moeten zijn, of het bestand al open moeten hebben staan op het moment dat hij gelocked wordt) zal er een Error melding worden weergegeven welke aangeeft wie hem gelocked heeft, en waarin de gebruiker twee opties krijgt:

- Niet opslaan;
- Opslaan onder een andere naam.

De file lock van de gebruiker overruled het opslaan van de file. De gebruikers kunnen ook met elkaar in gesprek gaan en zo bepalen welke file ze willen bewaren.

Q: Is het mogelijk bepaalde types bestanden automatisch te laten locken (bijvoorbeeld Word of PDF bestanden)?

A: Dit is alleen mogelijk voor Office bestanden en dan specifiek de .xlsx, .doc en .docx bestanden. Andere extensies worden nog niet ondersteund.

Q: Is een gebruiker geïnitieerde lock van een file door iemand anders te verwijderen?

A: Een normale gebruiker kan geen locks van andere gebruikers verwijderen. Admins en Organisation Admins kunnen altijd gebruiker-locks overrulen en verwijderen.

Q: File locking and File Server Enablement: how does this work exactly?

A: File locking is niet mogelijk met File Server Enablement.

Q: Is het mogelijk om bepaalde Shares wel/niet op te slaan op de client machines?

A: Ja, er is onderscheid te maken tussen welke Share wel en welke niet lokaal opgeslagen moet worden op welke machine. Dit kan door middel van de Selective Sync optie.

Q: Kan er een integratie komen met een ticket systeem?

A: Connectwise & AutoTask.

Q: Kan er een scherm ingesteld worden voor de Health Reports van de Agents?

A: Ja dat kan, er zit een Agent Health Checkbox in de reporting screen. Zie de Admin handleiding hoe dit toe te passen is.

Q: Kunnen we API koppelingen maken naar de Agent Health Reports?

A: Dit is mogelijk. Kijk hiervoor naar het volgende [KB artikel](#).

Q: Kunnen er gebruikersgroepen worden aangemaakt?

A: Ja, dit is mogelijk.

Q: Kan er gewerkt worden met File Server rechten op folders en bestanden, wanneer een folder via File Server Enablement geshared is?

A: Op dit moment kan dat nog niet. Er zal een release uitkomen waarin de rechten wel mee te nemen zijn, dit wordt later in 2017 uitgebracht.

Q: Kunnen de AD rechten worden meegenomen in de Anchor rechtenstructuur voor de users?

A: Op dit moment kan dat nog niet. Er zal een release uitkomen waarin de rechten wel mee te nemen zijn, dit wordt later in 2017 uitgebracht.

Q: Als ik een nieuwe versie van de software installeer, moet ik dan alle data opnieuw synchroniseren?

A: Nee, dit is niet nodig. De software zal dezelfde folder aanhouden als welke al op het systeem staat, hierdoor zal het niet nodig zijn om de data opnieuw te synchroniseren. Wanneer er een update van de software beschikbaar is welke niet automatisch geïnstalleerd is, kan deze dus over de bestaande installatie heen gezet worden.

Q: Kan een Guest Account worden omgezet naar een User Account?

A: Ja, dat is mogelijk. In het gast account kan er gekozen worden voor 'Convert to standard account'.

Q: Hoe kan ik Organisaties verwijderen?

A: Als u Admin rechten heeft kunt u Organisaties verwijderen. U selecteert de Organisatie in de webinterface, en selecteert 'Settings'. Rechts bovenin het scherm

komt nu de optie 'Delete' te staan en hiermee verwijderd u de complete organisatie, inclusief alle gebruikers en gebruikersdata.

Q: Als ik een Organisatie heb verwijderd, kan ik de data dan nog restoren?

A: Nee. Wanneer een Organisatie verwijderd wordt, wordt ook de data van de storage afgehaald. Deze data wordt niet gebackupped en is dus ook niet meer te restoren.

Q: Is er een encryptiesleutel, op de manier zoals we gewend zijn in backup applicaties?

A: Nee. Er is geen encryptiesleutel. Er zijn alleen wachtwoorden, welke door Admins te resetten zijn. Wanneer een Admin wachtwoord kwijt of vergeten is, is een reset van dat wachtwoord bij de Supportafdeling van Cloud2 aan te vragen.

Q: Is het mogelijk om een bestaande map te delen zonder een applicatie te installeren?

A: Ja, dit zou door middel van WebDAV ingeregeld kunnen worden. Dit wordt echter niet aangeraden.

Q: Is het mogelijk om een bestaande map te delen zonder dat de Admin de mappenstructuur op de machine kan zien?

A: Nee, dit is niet mogelijk. Om de Sharing aan te kunnen zetten, zal ten alle tijden een verbinding gemaakt moeten worden met de optie "Folder Mapping", welke bestuurd wordt door de Admin van de Organisation.

Q: Wipe Data After Failed PIN Attempts: wordt dan alleen de cached data op het device verwijderd?

A: Ja.

Q: Wat gebeurt er wanneer ik een machine wipe, op welke ik een folder heb toegevoegd aan SFS met File Server Enablement?

A: Er kan gekozen worden wat er met de data gebeurt, of deze wordt verwijderd of deze blijft staan.

Q: Is het mogelijk de applicatie te gebruiken op één pc waar meerdere users op werken?

A: Ja, dat is mogelijk.

Q: Op MAC is het niet mogelijk om Powerpoint bestanden te openen vanuit de Synced Folder, klopt dat?

A: Dit klopt. Er is een known bug in de software aanwezig, die ervoor zorgt dat de PPT en PPTX-presentaties niet direct vanuit de Synced Folder te openen zijn. Wij adviseren om de data te kopiëren vanuit de folder naar de lokale harddisk, hij is vanaf die locatie wel te openen. Het opslaan van de data naar SyncedFolder gaat wel goed.

Q: Kan ik de SMS functie in Two Step Authentication gebruiken?

A: Deze optie wordt helaas niet in Europa ondersteund, en is daarom niet te gebruiken. In een toekomstige release zal de optie te verwijderen zijn. Het repareren van de optie zodat deze ook in Europa en Nederland te gebruiken is, staat op de Feature Request list.

Q: Kan Cloud2 garanderen niet in de opgeslagen data te kunnen kijken?

A: Ja, dat kunnen wij garanderen. In het systeem staat alle data encrypt opgeslagen. De encryptiesleutel is bij ons niet bekend. Voor het geval er problemen zijn op het systeem en wij de sleutel nodig hebben, hebben wij hem gedeponerd bij een Notaris. Deze Notaris mag de sleutel alleen aan één persoon (onze CTO) uitgeven.

Q: Is het mogelijk om een update te krijgen als er iets in een folder wijzigt?

A: Het is mogelijk om een dagelijkse rapportage van wijzigingen op bepaalde shares te krijgen. Ook is het mogelijk om een pop-up uit de applicatie te krijgen als er een bestand op een share is gewijzigd.

Q: Kan ik bepaalde shares afschermen van synchronisatie naar mobile apps?

A: Ja, dat is mogelijk. Op user niveau kun je per share aangeven naar welke devices de share gesynchroniseerd moet worden.

Q: Kan ik een eerdere versie van een bestand terughalen?

A: Ja, dit is mogelijk. Via het 'Revisions' menu.

Q: Is het mogelijk om shares te laten synchroniseren op specifieke apparaten (bij dezelfde gebruiker)?

A: Ja, dat is mogelijk. Op user niveau kun je per share aangeven naar welke devices de share gesynchroniseerd moet worden.

Q: Kan er een LDAP koppeling gemaakt worden voor Active Directory Authentication?

A: Ja dat kan. Zie de Admin handleiding voor meer informatie.

Q: Kan ik limiteren hoeveel lokale storage er gebruikt mag worden op een client?

A: Nee, dit kan alleen op user niveau.

Q: Kan er een limitet op het aantal revisies van een bestand gezet worden?

A: Ja, dit kan alleen middels een policy en geldt dan gelijk voor alle bestanden.

Q: De applicatie gebruikt veel bandbreedte, kan ik hier een limiet op zetten?

A: Ja, dat is mogelijk. Via de eigenschappen van de system-tray icon kunnen de opties van de applicatie naar voren gehaald worden. Daar is in een tabblad het 'Bandwith' menu te selecteren. In dit menu zijn de limieten voor up- en download aan te geven. Dit kan ook via de webinterface op organisatie of device niveau ingesteld worden.

Q: Ik krijg steeds een pop-up in mijn scherm als er bestanden gewijzigd worden, kan dit uitgezet worden?

A: Ja, dit is mogelijk. Via de eigenschappen van de system-tray icon kunnen de opties van de applicatie naar voren gehaald worden. In het scherm wat opent kan de optie 'Desktop Notifications' aan- of uitgezet worden.

Q: Bepaalde bestanden worden niet gesynchroniseerd.

A: De standaard instellingen sluit een aantal bestanden uit van synchronisatie. Dit is in te stellen door de eigenschappen van de Organisation: '> Settings > Policies > Exclusions' aan te passen. Zie de Admin handleiding hoe dit aan te passen is.

De bestanden die standaard uitgesloten worden zijn de volgende:
. \$\$, . \$db, . 113, . 3g2, . 3gp, . 3gp2, . 3gpp, . 3mm, . a, . abf, . abk, . afm, . ani, . ann, . asf, . avi, . avs, . b
ac, . bak, . bck, . bcm, . bd2, . bdb, . bdf, . bkf, . bkp, . bm, . bsc, . bsf, . cab, . cf1, . chm, . chq, . chw, . cn
t, . com, . cpl, . cur, . dbs, . dev, . dfont, . dll, . dmp, . drv, . dv, . dvd, . dvr, . dvr-
ms, . eot, . evt, . exe, . ffa, . ffl, . ffo, . ffx, . flc, . flv, . fnt, . fon, . ftg, . fts, . fxp, . gid, . grp, . hdd, . hlp, . hxi, .
hxq, . hxr, . hxs, . ico, . idb, . idx, . ilk, . img, . inf, . ini, . ins, . ipf, . iso, . isp, . its, . jar, . jse, . kbd, . kext, . key
, . lex, . lib, . library-
ms, . lnk, . log, . lwfn, . m1p, . m1v, . m2p, . m2v, . m4v, . mem, . mkv, . mov, . mp2, . mp2v, . mp4, . m
pe, . mpeg, . mpg, . mpv, . mpv2, . msc, . msi, . msm, . msp, . mst, . ncb, . nt, . nvram, . o, . obj, . obs, . o
cx, . old, . ost, . otf, . pch, . pd6, . pf, . pfa, . pfb, . pfm, . pnf, . pol, . pref, . prf, . prg, . prn, . pst, . pvs, . pwl,
. QBA, . QBA.TLG, . QBW, . QBW.TLG, . qt, . rdb, . reg, . rll, . rox, . sbr, . scf, . scr, . sdb, . shb, . suit, . swf
, . swp, . sys, . theme, . tivo, . tmp, . tms, . ttc, . ttf, . v2i, . vbe, . vga, . vgd, . vhd, . video, . vmc, . vmdk, .
vmsd, . vmsn, . vmx, . vxd, . win, . wpk

Q: Is het mogelijk om de SyncedFolder locatie aan te passen?

A: Als de applicatie geregistreerd is op een machine is dit niet meer aan te passen. De machine zal opnieuw geregistreerd moeten worden, zodat het menu waarin de locatie te specificeren is naar voren komt.

Via de eigenschappen van de system-tray icon kunnen de opties van de applicatie naar voren gehaald worden. In het menu wat naar voren komt is te kiezen voor 'Unlink Device'. Daarna kunt u via rechtermuisknop op de SystemTray Icon opnieuw de machine registreren, en via de 'Advanced' menu optie de locatie specificeren.

Q: Kan ik blokkeren dat Admins mijn lokale folders kunnen inzien?

A: Dit is mogelijk via het menu van de applicatie. In het tabblad 'Advanced' kiest u onder de 'Privacy' optie 'Disable remote browsing'.

Q: In welke talen in de applicatie beschikbaar?

A: De applicatie is alleen in Engels beschikbaar.

Q: Is het mogelijk om foto's die genomen zijn met mijn iPhone of iPad automatisch te uploaden?

A: Ja, dit is mogelijk. U kunt een externe applicatie gebruiken, welke via WebDav automatisch de nieuwe foto's kan uploaden. Een applicatie die dit zou moeten kunnen is 'WebDAVNav+' (<https://itunes.apple.com/nl/app/webdav-nav+/id412341302?mt=8>)

Q: Is het mogelijk bestanden te bewerken op mijn tablet?

A: Bestanden zijn te downloaden naar de tablet. Daarna zijn deze bestanden te bewerken als u daar de applicaties voor beschikbaar heeft op uw tablet. Op iPads is er bijvoorbeeld Polaris (<https://itunes.apple.com/nl/app/polaris-office-5-for-microsoft/id513188658?mt=8>)

Q: Is het mogelijk om data beschikbaar te krijgen op een laptop, zonder dat deze data lokaal opgeslagen wordt?

A: Ja, dit is mogelijk. De client kan als non-caching client gebruikt worden. Er is ook de mogelijkheid een WebDAV koppeling naar een Share te maken.

Q: Worden aanpassingen in de retentie met terugwerkende kracht toegepast, of gelden ze alleen voor nieuwe bestanden? Hoe snel worden deze wijzigingen toegepast op de data?

A: Nee, dat is niet mogelijk. Wijzigingen worden echter meteen toegepast op de data.

Q: Sommige shares zijn niet zichtbaar op clients of mobile devices en WebDAV koppelingen, maar ze zijn wel zichtbaar in de webinterface. Hoe kan dat?

A: Per share is aan te geven welke user op welk device gebruik mag maken van de Share. Deze optie is te vinden bij de eigenschappen van de Share, en aan te geven onder het "Manage Team Share Subscribers" menu.

Q: Hoe kan ik zien welke systemen een user gebruikt?

A: Dit is te zien onder 'Machines' op het Dashboard van de user. U komt bij het Dashboard van de user door de User te selecteren in de webinterface.

Q: Wat gebeurt er wanneer ik de optie voor 'Future Machines' uitvink op een bestaande share? Blijft de data dan bestaan op het systeem van de gebruiker?

A: Ja, die blijft gewoon staan.

Q: Kan ik zien welke users er actief zijn op een machine?

A: Nee, dat is niet mogelijk. Er is alleen per user te zien welke machines er op die user geregistreerd zijn.

Q: Kan ik zien wat de status van een Synchronisatie is op een bepaald systeem?

A: In de applicatie op de machine is te zien wat de status van de synchronisatie is. In de Webinterface is in het 'Machines' menu te zien wat de status van verschillende agents is. In de Webinterface is niet precies te zien hoe ver (in percentages) een machine is.

Q: Wat is de reden dat de client niet automatisch wordt geüpdatet?

A: De client wordt automatisch geupdate vanuit de server. Als dit niet gebeurd is er wellicht geen internetverbinding aanwezig.

Q: Ik wil dat mijn telefoon en/of table niet upload over de mobiele verbinding. Kan ik dat instellen?

A: Nee, dit is alleen mogelijk met de back-up optie.

Q: Wat houden de favorites in in de mobiele applicatie?

A: Dit zijn bestanden die vaak geopend worden. Deze kunnen aan favorites toegevoegd worden zodat er niet naar het bestand gebrowsed hoeft te worden, maar kunnen direct uit favorites worden geopend.

Q: Zijn de volgende opties ook mogelijk in de Mobile App: hernoemen, verplaatsten en verwijderen van bestanden?

A: Ja, hernoemen, verplaatsen en verwijderen van bestanden op een share zijn mogelijk vanuit de mobiele applicatie.

Q: Ik wil een andere user inloggen op de applicatie op mijn systeem, maar ik kan niet terugvinden hoe ik de user wijzig.

A: De machine zal eerst 'Unlinked' moeten worden in de applicatie. Ga naar de eigenschappen van de applicatie en klik 'Unlink'. Daarna zal er een nieuwe gebruiker kunnen worden geregistreerd op de machine.

Q: Ik wil op mijn telefoon/tablet onder een andere gebruiker inloggen op de applicatie. Hoe pak ik dit aan?

A: In de applicatie kan in het menu 'Settings' gekozen worden voor de optie 'Unlink this device'. Klik daarop om het device te unlinken, waarna het inlogscherf weer naar voren komt en er ingelogd kan worden onder een andere user.

Q: Welke mogelijkheden zijn er voor het delen van een bestand met een persoon buiten mijn organisatie. Hoe veilig is het om dit te doen?

A: Er zijn twee opties om dit te doen: via een Secure Filelink en een Unsecure Filelink. Wanneer er een Unsecure Filelink wordt gemaakt, wordt een bepaald document openbaar gemaakt via een URL. Iedereen die deze URL heeft kan het bestand downloaden en inzien. Wel is hier een 'houdbaarheidsdatum' aan te koppelen, als deze datum verstreken is werkt de URL niet meer.

De tweede optie is een secure-link aan te maken. Om een Secure Link te openen is een Guest Account nodig. Met een Guest Account kan dan online ingelogd worden om de bestanden te bekijken. Het account kan niet omgezet worden naar een normaal account.

Q: Is 'Multi Factor Authentication' ook beschikbaar voor Guest accounts?

A: Nee, dit is helaas niet mogelijk. Er is ook niet bekend of dit gaat komen.

Q: Ik wil de oplossing gebruiken om grote bestanden niet langer via e-mail te versturen. Hoe gaat dit in zijn werk?

A: Dit kan gedaan worden door de deel opties in de software. Hiermee kan dan via de e-mail alleen nog een link verstuurd worden en niet het bestand zelf.

Q: Is er een mogelijkheid om een overzicht te krijgen van alle files die ik gedeeld heb?

A: Dit kan ingezien worden in de webinterface. Er is een overzicht te zien met data die zelf gedeeld is, en data die door anderen met u gedeeld is. 'My Files > Shares'.

Q: Is er een mogelijkheid om een uitgegeven file of folder link te verwijderen?

A: Ja, dit is mogelijk. Navigeer hiervoor naar het tabblad 'Shares' en kies hiervoor 'Items shared by you'. Hier ziet een overzicht van de gedeelde files/folders en kunt u ze verwijderen.

Q: In hoeverre kan ik zien wat gebruikers met bestanden in de shares doen?

A: Via de Activity log in de webinterface kunt u de activiteiten zien van de gebruikers.

Q: Kan ik zien hoe vaak een gedeeld bestand of folder gedownload is?

A: Ja, dat kan. Navigeer hiervoor naar het tabblad 'Shares' en kies hier voor 'Items shared by you'. In dit overzicht worden de statistieken bijgehouden.

Q: Wordt de data encrypt opgeslagen op de endpoints?

A: Nee. De data is niet encrypted op de endpoints. De data wordt wel encrypt voor verzending, en verzonden over een AES-256 bits beveiligde SSL verbinding. De data is bij Cloud2 wel encrypted opgeslagen.

Q: Ik ben mijn wachtwoord kwijt, wat moet ik nu doen?

A: U gaat naar de webinterface (<https://my.securefilesync.nl>) en klikt daar op 'Forgot Password?' U vult daar uw emailadres in en u zult een link ontvangen vanuit waar u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.

Q: Ik heb mijn Multi Factor Authentication ingesteld, maar ben mijn device kwijt waarmee ik deze authenticatie uitvoer. Wat moet ik nu doen om weer toegang te krijgen tot mijn account?

A: U klikt op de webinterface (<https://my.securefilesync.nl>) op 'Forgot password?', en klikt vervolgens op de link 'Need to disable two-step authentication?'. U dient hierna uw e-mailadres en 'Backup Key' in te voeren. Hiermee kunt u uw wachtwoord resetten.

Q: Wat moet ik doen als ik mijn Backup Key kwijt ben, en het activeren van mijn Authenticatie Codes niet gelukt is?

A: U kunt dan niet meer inloggen op uw account. Uw Organisation Admin kan uw wachtwoord resetten zodat u weer kunt inloggen. U zult dan nog steeds uw Authenticator Device nodig hebben. Als u deze ook niet meer heeft, dient de Organisation Admin deze optie uit te schakelen, zodat u met uw nieuwe wachtwoord kunt inloggen. Daarna zal hij de optie weer aan moeten zetten, en kunt u uw nieuwe device registreren.

Q: Kan ik users verhuizen naar andere organisaties?

A: Ja, dat kan. U gaat als Admin naar de Dashboard van de gebruiker, en klikt 'Edit Account', daarna kunt u de organisatie aanpassen door de nieuwe te selecteren in de pulldown. Let op: u dient het wachtwoord van de user opnieuw in te geven, dus als u deze niet wilt wijzigen moet het wachtwoord bij u bekend zijn zodat dezelfde opgegeven kan worden.

Q: Ik probeer een folder te sharen, maar krijg de foutmelding "You cannot share your entire root. Please select a specific file or folder to share." Wat gaat hier fout?

A: U zult geprobeerd hebben de ROOT folder van de Share te delen. U kunt alleen folders en bestanden vanuit de share zelf delen, dus alles wat één niveau dieper in de structuur ligt.

Q: Een aantal grote bestanden lijken niet overgezet te worden. Is er een limiet?

A: In Organization policies is te bepalen hoe groot een bestand mag zijn. Als deze groter is dan daar aangegeven wordt hij niet geupload. De Org Admin kan dit aanpassen.

Q: Wat is de username van een gebruiker?

A: Gebruikers dienen in te loggen met hun e-mailadres.

Q: Kan ik gebruik maken van Mult-Factor Authentication als ik geen smartphone heb?

A: Ja, de codes kunnen ook via email verstuurd worden.

Q: Kunnen eindgebruikers zien dat de software van Cloud2 is, en de storage bij Cloud2 gehost wordt?

A: Cloud2 wordt nergens in de software of webinterfaces genoemd. Ook de download van de applicatie is volledig onafhankelijk van Cloud2 te doen. Als klanten de ip-adressen gaan traceren en opzoeken kunnen ze in principe wel zien dat de data bij Cloud2 wordt gehost.

Q: Kan ik een user-overzicht importeren zodat alle gebruikers in één keer aangemaakt worden?

A: Het is mogelijk om via CSV een useroverzicht in te laden. De gegevens die hierin moeten staan zijn de volgende: First name, Last name, Email, Quota in gigabytes (0 for unlimited). Gebruikers krijgen een random wachtwoord op het emailadres wat opgegeven is.

Q: Kan ik er ook voor kiezen nieuwe gebruikers géén email te versturen wanneer een account voor ze wordt aangemaakt?

A: Ja dit kan, dan moet de optie 'Send Welcome Email' uitgeschakeld worden bij het aanmaken van de nieuwe gebruiker.

Q: Klopt het dat ik met mijn iPad en iPhone geen bestaande foto's kan uploaden, maar alleen maar nieuw gemaakte foto's?

A: Dat klopt. Apple iOS devices gaan niet goed om met hun bestaande afbeeldingen, en een nieuwe WebDAV verbinding, en geven daarom problemen.

Q: Wat wordt er precies allemaal gerebrand?

A: Logo in webinterface. Naam van domein in URL. Naam van de applicatie-download. Naam van de applicatie in Configuratiescherm. Naam van de Desktop Icoon. Naam van de folder waarin de bestanden worden opgeslagen. In onze Rebranding Manual staat beschreven hoe de rebranding werkt.

Q: Als ik de backup optie gebruik, wie kunnen er allemaal mijn data restoren en inzien?

A: Alleen uzelf en de Organization Admin kunnen de data restoren en inzien.

Q: Ik kan geen WebDAV gebruiken op mijn Windows Server, hoe kan dit?

A: U dient op uw Windows Server 2008 en nieuwer de optie 'Windows Desktop Experience' te installeren om gebruik te maken van WebDAV. In volgende KB item van Microsoft staat beschreven hoe u dit kunt doen: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc772567.aspx>.

Q: Applicatie geeft aan dat het account niet geregistreerd is, maar synchronisatie draait en apparaat is ook zichtbaar in de webinterface.

A: Controleer de versie van de applicatie, deze is waarschijnlijk verouderd. Log in op de webinterface en download en installeer de applicatie opnieuw. De oude versie hoeft niet gede-installeerd te worden, maar wordt over de huidige versie heen gezet. Hij zal hierna direct weer geregistreerd zijn.

Q: Hoe kan ik zien welke versie van de applicatie is geïnstalleerd op een systeem?

A: Door de rechtermuisknop op het System Tray icoon te houden, komt de versie van de applicatie naar voren.

Q: Hoe kan het dat sommige files die ik upload via WebDAV niet afronden, maar worden onderbroken?

A: Verschillende versies van Windows staan maximale groottes toe aan WebDAV uploads. Windows XP: 50MB. Windows 7: geen limit. Windows 8: geen limit.

Wij adviseren om een WebDAV client te gebruiken wanneer u bestanden groter dan 50MB gaat uploaden.

Q: Hoe kan ik LDAP gebruiken?

A: U installeert de Synced Tool op de Active Directory server (deze zal herstart moeten worden), en kunt via de webinterface verbinding maken naar de AD op de server en users importeren.

Q: Is de LDAP mogelijkheid een real-life synchronisatie met mijn Active Directory:

A: Nee. Bij wijzigingen in de Active Directory zal er een nieuwe import van de Active Directory gedaan moeten worden.

Q: Als ik een user verwijder uit mijn AD, verdwijnt deze niet uit mijn SFS Organization.

A: LDAP doet een import van de users naar de SFS omgeving, en voert geen synchronisatie uit. Met wijzigingen wordt het volgende gedaan:

- Emailadres wijzigt: wordt een nieuwe user aangemaakt;
- Accountnaam wijzigt: de user wordt geupdate;
- Wachtwoord wijzigt: het wachtwoord wordt geupdate;
- Gebruiker wordt verwijderd: er gebeurt niets. De gebruiker zal handmatig verwijderd moeten worden.

Q: Wanneer ik een aantal nieuwe gebruikers heb in mijn AD, kan ik dan een nieuwe import doen naar SFS zonder dat de bestaande users worden aangepast?

A: Ja dat kan. Wijzigingen worden meegenomen, dus users worden geüpdatet.

- Emailadres wijzigt: wordt een nieuwe user aangemaakt;
- Accountnaam wijzigt: de user wordt geupdate;
- Wachtwoord wijzigt: het wachtwoord wordt geupdate;
- Gebruiker wordt verwijderd: er gebeurt niets. De gebruiker zal handmatig verwijderd moeten worden.