

PRODUKTBESCHREIBUNG

SICHERE UND STABILE VERBINDUNG ZUM KUNDENSYSYSTEM

- ✔ Die WTG RSP (Remote Service Platform) ist ein digitales Servicetool, mit dem eine Remote Verbindung via IP-Technologie jederzeit möglich ist.
- ✔ Mit der Remote Service Platform bieten wir eine sichere, stabile und gezielte Verbindung zu den Kundensystemen. Damit schaffen wir die beste Voraussetzung, um eine optimale Support-Leistung zu bieten.
- ✔ Flexible Zugriffsoptionen stehen zur Verfügung: permanent, via Webseite, via Anruf oder via DTMF. Bei uns haben Sie die Wahl.

Inhalt

1	WTG RSP	2
2	Sichere Funktionsweise	2
3	Zugriffsgewährung	3
4	Ihre Vorteile	4
5	Experten on demand	4
6	Leistungsmerkmale	4
7	Beratung	5
8	Technischer Support	5
9	Technische Voraussetzungen	5
10	Technische Daten	6
	Kontakt	7

1. WTG RSP

Remote Service Platform

Der All-IP Trend ist auch im Servicebereich angekommen. Für einen effizienten und kundenorientierten Service aus der Ferne ist eine passende und stabile Verbindung zwischen Servicepartner und Kunden notwendig.

Die WTG Remote Service Platform stellt eine sichere, stabile und gezielte Verbindung zwischen dem WTG Technical Service Center (TSC) und den für den Servicefall benötigten Kundensystemen her. Dadurch ist es den Servicemitarbeitern vom WTG TSC jederzeit möglich, einen gezielten Support zu leisten.

All-IP

Der Wandel hin zu All-IP ist voll im Gange. Bei solchen Technologie-Veränderungen sollte auch der Servicebereich beachtet werden. Es ist wichtig, sich bei einer Umstellung, Erneuerung oder bei einer Erweiterung der Systeme frühzeitig über die im Servicefall eintreffenden Umstände Gedanken zu machen. Der technologische Wandel von ISDN zu IP hat auch im Service-Bereich die Ansprüche und Voraussetzungen von Kunden, Systemen und Organisationen verändert. Im Zuge des Wegfalls klassischer TK-Verbindungen (ISDN, S2M)

erfolgt der Zugriff oftmals nur noch über das Internet. Um eine sichere Fernwartungsverbindung über das Internet zwischen Servicepartner und Kunden aufzubauen, sind erweiterte Maßnahmen notwendig.

Remote Service

Durch die Digitalisierung und Virtualisierung der Systeme ist im Service-Bereich die Umstellung von On-site- auf Remote-Service möglich geworden. Diese Umstellung ist eine Win-win-Situation sowohl für die WTG als Servicepartner (WTG TSC) als auch für unsere Kunden als Servicenehmer.

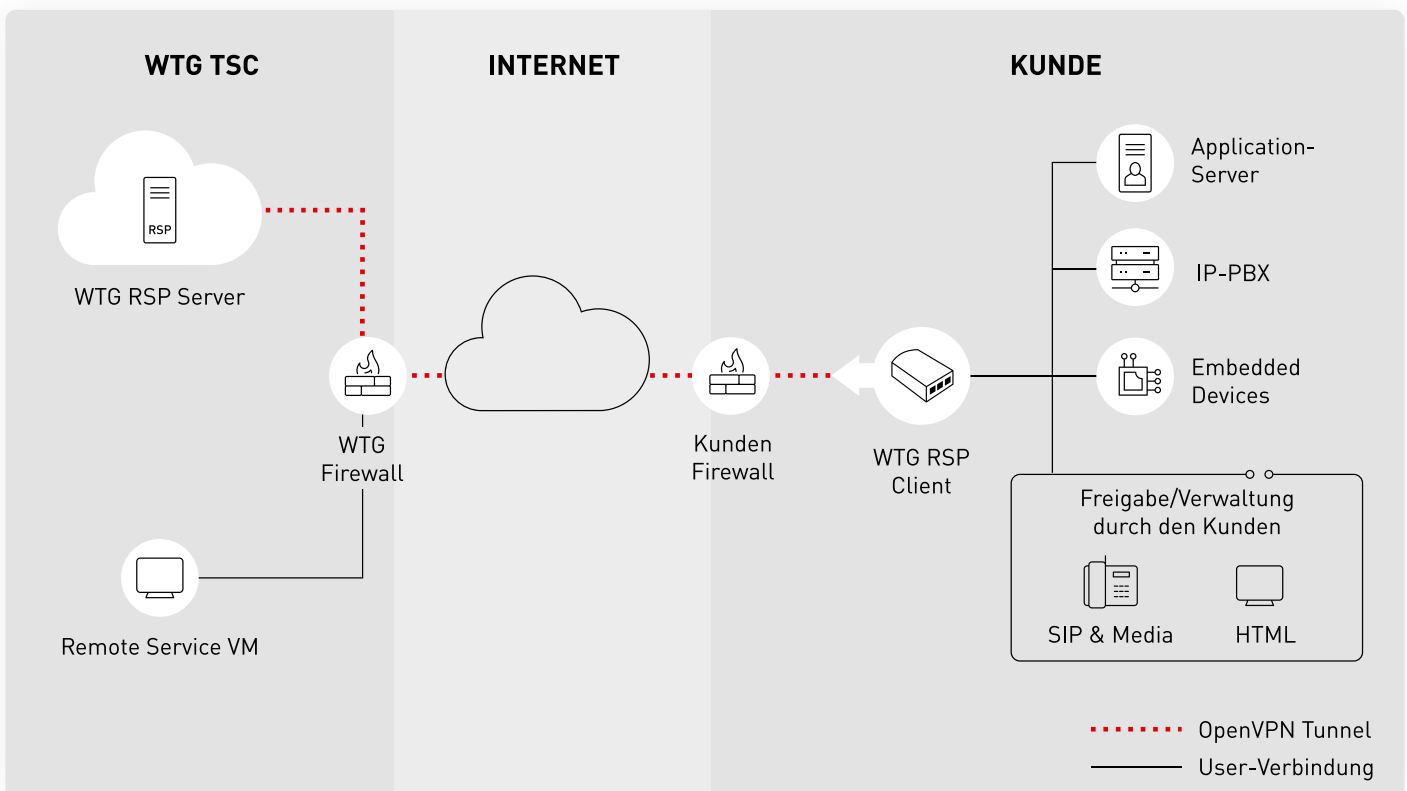
Servicebereitstellung: schneller, einfacher, effizienter

Im besten Fall sollte der Zugriff auf die Kundensysteme jederzeit möglich sein, um durchgehend über eine schnelle Zugangsmöglichkeit zur Kundeninfrastruktur einen optimalen Support bieten zu können.

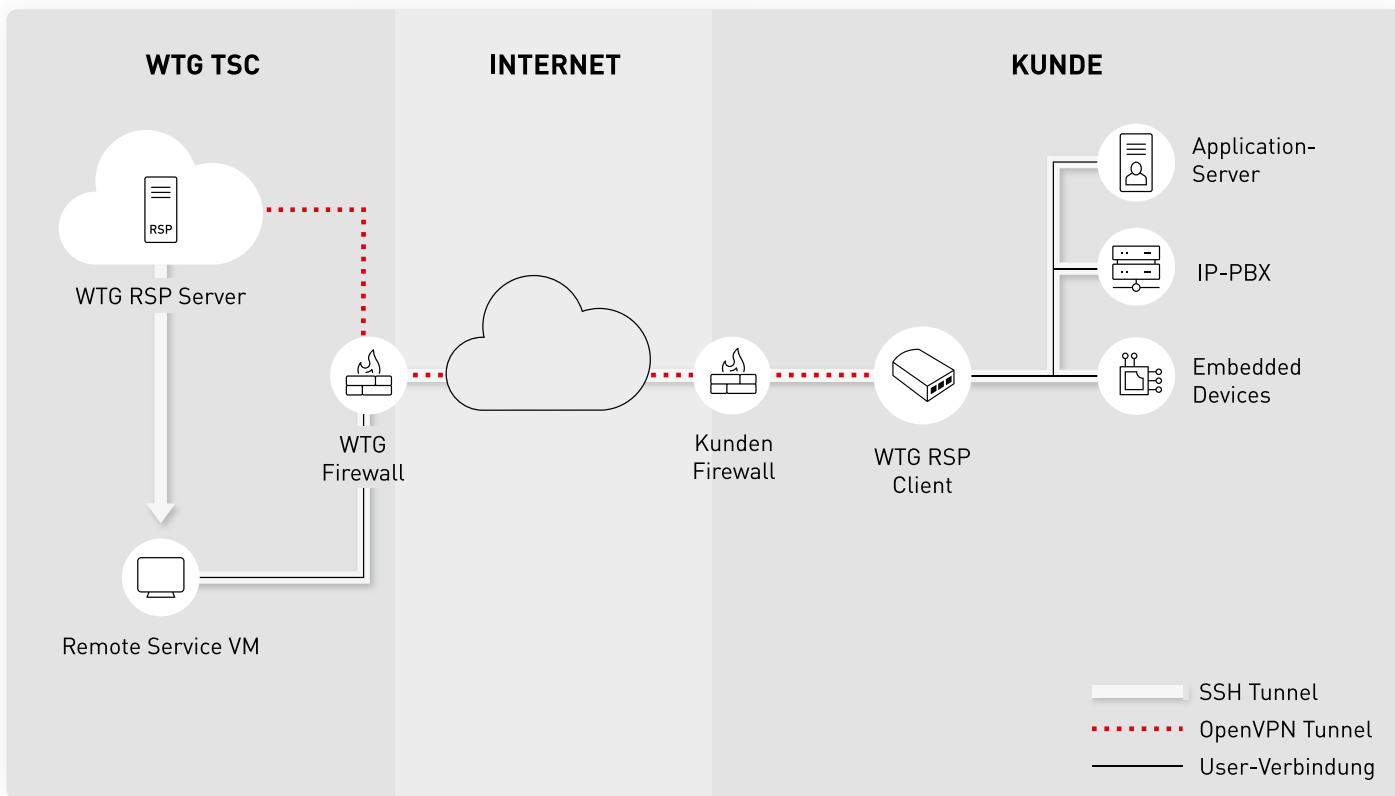
2. Sichere Funktionsweise

Die WTG RSP ist ein virtuell betriebenes Service-Management-Tool, welches den Zugriff zwischen der WTG und den Kundensystemen steuert.

WTG RSP im Ruhezustand



WTG RSP im Einsatz



WTG RSP im Ruhezustand

Beim Kunden wird ein WTG RSP Client platziert, welcher für die Steuerung der Zugriffsrechte zuständig ist und sich bis zur kundenseitigen Freigabe im Ruhezustand befindet. Der Client leitet bei Zugriffsgewährung ein Signal in Richtung des WTG TSC.

Eine OpenVPN Verbindung, abgehend von dem beim Kunden als Pforte platzierten WTG RSP Client, wird permanent in Richtung des WTG TSC gehalten.

WTG RSP im Einsatz

Wenn ein Signal zur Zugriffsgewährung ausgelöst wird, öffnet sich auf Seite der WTG ein SSH Tunnel als User-Verbindung und die Remote Service Plattform ist im Einsatz. Dieser SSH Tunnel baut sich vom WTG RSP Server zur Remote Service VM auf.

Das alles geschieht unter Verwendung einer dedizierten Fernwartungsmaschine, welche sich in einem abgeschotteten Netz befindet.

Der WTG Servicemitarbeiter wird von der Remote Service VM über den SSH Tunnel und durch den OpenVPN Tunnel hindurch zu dem beim Kunden platzierten WTG RSP Client geleitet. Der RSP Client leitet den Servicemitarbeiter dann auf die für den aktuellen Vorgang benötigten Dienste und Komponenten weiter.

Nach erfolgreichem Abschluss des Servicevorgangs wird der SSH Tunnel wieder abgebaut und die WTG RSP geht wieder in den Ruhezustand, bis die nächste Signalisierung Richtung WTG TSC erfolgt.

Eine Netzkopplung zwischen dem Kundennetz und der WTG findet zu keinem Zeitpunkt statt.

3. Zugriffsgewährung

Eine Signalisierung der Zugriffsgewährung kann von der Kundenseite durch verschiedene Szenarien geschehen, je nach Anforderung und Kundenwunsch sind folgende Zugriffsoptionen realisierbar:

Optionen der Zugriffsgewährung

Zugriffsoptionen	Beschreibung
Permanent	Die Fernwartungsmöglichkeit besteht dauerhaft. Dadurch entsteht für den Kunden kein zusätzlicher Aufwand bei Serviceanfragen, Wartungen etc.
Webseite	Fernwartung kann über eine Webseite, die auf dem WTG RSP Client läuft, vom Kunden bei Bedarf aktiviert und deaktiviert werden.
Programmaufruf	Fernwartung kann von Kunden-PC mittels RPC (Remote-Procedure-Call) aktiviert und deaktiviert werden (durch Klick auf Desktop Icon).
Anruf/DTMF	Fernwartung kann mittels DTMF-Nachwahl durch einen Telefonanruf vom Kunden auf den WTG RSP Client aktiviert und deaktiviert werden (dazu ist ein SIP-Teilnehmer auf dem TK-System notwendig).

4. Ihre Vorteile

- ✓ Schnelleres Handling der Servicevorgänge
- ✓ Sofortiger Remote Service sorgt für schneller einsatzbereite Geräte
- ✓ Optimale Servicebegleitung
- ✓ Minimierung der Reaktionszeit im Störfall
- ✓ Schneller Zugriff des Partners auf Kundengeräte
- ✓ Multimediale Kommunikation
- ✓ Einsparung der Anfahrtkosten
- ✓ Immer und überall von Spezialisten erreichbar
- ✓ Präventiv statt reaktiv – proaktive Überwachung der Systeme
- ✓ Servicequalität auf höchstem Niveau – aus einer Hand
- ✓ Erreichbarkeit aller Systeme durch einen Remotezugang
- ✓ Flexible Zugangsoptionen – so wie Sie es wünschen

5. Experten on demand

Immer und überall den richtigen Experten erreichen – mit der WTG RSP kein Problem. Eine schnelle Verfügbarkeit der richtigen Personen ist in allen Situationen einfach möglich. So gelingt es Ihnen, Störungen zu verhindern und die Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren.

Durch den Einsatz der WTG RSP optimieren wir Prozesse – Ihr technisches Personal wird entlastet und zugleich ist eine genaue Diagnose des Servicefalls möglich.

6. Leistungsmerkmale

Die WTG RSP ermöglicht über den WTG RSP Client folgende Leistungen:

Leistungsmerkmal	Beschreibung
Ferndiagnosen	Im Störfall können von den Komponenten Logs gesammelt und ausgewertet werden. Die Systemkomponenten des Kunden können ebenso Fehlermeldungen über den RSP an das WTG TSC senden.
Wartungen	Die Kundensysteme können regelmäßig auf ordnungsgemäße Funktionen geprüft werden.
Fernadministration	Es können Konfigurationsänderungen an den Kundensystemen durchgeführt werden.
Software-Updates	Updates können auf den Kundensystemen installiert werden. Diese beheben in der Regel Fehler, erhöhen die Sicherheit oder erweitern den Funktionsumfang.
Software- und Parameter-Backup	Es können Konfigurationssicherungen der beim Kunden installierten Komponenten durchgeführt werden. Dies erhöht im Falle einer Wiederherstellung die Downtime, bis die Systeme wieder einsatzbereit sind.
Überprüfung von Einstellungen	Bei Bedarf können die Einstellungen der Systeme überprüft werden. Dadurch können die Kunden, die keinen eigenen Administrationszugriff auf die Systeme haben, bei der Konfiguration unterstützt werden.
Unterstützung bei der Fehlersuche	Auf dem RSP Client sind Tools installiert, die es dem WTG Techniker erlauben, Netzwerkprobleme innerhalb des Kundennetzwerkes zu finden oder auch lokal Logs der Kundensysteme auszuwerten.

7. Beratung

Der Einsatz der WTG RSP ist in den verschiedensten Anwendungsszenarien, gerade im IP-Bereich, äußerst sinnvoll. Unsere Experten stehen Ihnen mit umfangreichem Fachwissen jederzeit für Rückfragen und zu einer persönlichen Beratung – auch remote – zur Verfügung. Nutzen Sie unser Produkt und unsere Erfahrung.

8. Technischer Support

Unser technisches Expertenteam erreichen Sie innerhalb der betrieblichen Service-Zeiten für sämtliche Support-Leistungen. Eine Vielzahl von zertifizierten Spezialisten ist deutschlandweit für Sie im Einsatz. Das **WTG TSC (Technisches Service Center)** arbeitet in seinen Serviceprozessen in starker Anlehnung an den ITIL Standard. Die WTG bietet Ihnen zusätzlich die Möglichkeit auf noch mehr Service, auf Wunsch können Sie den WTG Premium Service buchen.

Im Rahmen des **System-Monitoring der WTG** erfolgt eine automatisierte Rund-um-die-Uhr-Überwachung der systemrelevanten Komponenten – dies gewährleistet eine proaktive Überwachung Ihrer Systeme.

Support Leistungen

Die WTG communication GmbH garantiert eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Service-Anfrage mit entsprechender Priorität. Die Rahmenparameter für Reaktions- und Wiederherstellungszeit werden mit Ihnen vertraglich vereinbart.

Service Erreichbarkeit

Sie erreichen das **WTG TSC** (Technisches Service Center) telefonisch montags bis freitags von 07:00 bis 18:00 Uhr. Unter der **Service Rufnummer** der WTG sind wir nach nur wenigen Momenten für Sie ansprechbar, um Ihre Anfrage entgegenzunehmen.

Über die zentrale **Service E-Mail** Schnittstelle können Sie Ihre Anfragen bequem an uns weiterleiten. Innerhalb kürzester Zeit erhalten Sie eine Eingangsbestätigung und die relevanten Informationen für weitere Rückfragen zu Ihrem Vorgang.

Über das **WTG Customer Portal** erhalten Sie einen persönlichen Zugang für den Zugriff auf Ihre kundenspezifischen Daten und Service-Anfragen. Das WTG Customer Portal bietet Ihnen maximale Transparenz während der Bearbeitung Ihrer Service-Anfragen und eine direkte Kommunikation mit Ihrem Experten über den Chatter im Kundenvorgang.

9. Technische Voraussetzungen

- › Es muss ein Internetanschluss vorhanden sein, eine feste IP-Adresse ist nicht notwendig.
- › Für den WTG RSP Client sollte ein Netzwerkanschluss mit DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) im IP-Netz der zu wartenden Komponenten vorhanden sein (Standardkonfiguration des RSP Client). Alternativ kann auch eine feste IP-Adresse verwendet werden (diese muss vor Installation mit der WTG abgestimmt werden).
- › Es muss eine DNS-Namensauflösung für den WTG RSP Client vorhanden sein, die der WTG RSP Server auflösen kann.
- › Der Zielport 443 muss für den WTG RSP Client abgehend zum WTG RSP Server zur Verfügung stehen.
- › Der WTG RSP Client wird an Strom angeschlossen, es muss eine Steckdose (230 V) zur Verfügung gestellt werden.



WTG Customer Portal

Mit dem **WTG Customer Portal** haben Sie einen direkten Draht zu unserem Service Team. Erstellen Sie bei Problemen ein Ticket oder informieren Sie sich über den aktuellen Status offener Tickets.

10. Technische Daten

Funktion	Beschreibung
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> > Broadcom BCM2837B0, Cortex-A53 64-bit SoC @ 1.4 GHz > 1 GB LPDDR2 SDRAM > Gigabit Ethernet RJ45-Anschluss > 32 GB Micro-SD-Card > GPIO-Header für zukünftige Erweiterungen > Audioklinkenbuchse für TTS-Systemstatusansage > Robustes Metallgehäuse mit geringer Abmessung, wandmontagefähig > Keine mechanischen Komponenten > Niedriger Stromverbrauch
Software	<ul style="list-style-type: none"> > Schlanker debianbasierter Linuxkernel > DHCP Client, optional statische IP-Konfiguration > OpenVPN Client mit eindeutigem Clientzertifikat (Verbindung wird abgehend hergestellt, somit muss das Gerät aus dem Internet nicht erreichbar sein) > OpenSSH Tunneling für individuellen wartungsspezifischen Zugriff auf Kundensysteme vom WTG TSC aus durch den OpenVPN Tunnel hindurch (dadurch besteht zu keinem Zeitpunkt eine Netz-Netz-Koppelung zwischen dem Kundennetz und dem WTG TSC Netz) > Starke Verschlüsselung und Authentifizierung > WebGUI für Konfiguration und Management > Optionale Möglichkeit der auftragsbezogenen Freischaltung des Wartungszugriffs für WTG durch den Kunden mittels WebGUI, RemoteProcedureCall (RPC) oder per SIP-Client mittels berechtigter Telefone über einen Anruf > Netzwerkdiasnosetools für Fehleranalyse > Mailrelayagent zum verschlüsselten Senden von Störmeldungen durch Kundensysteme an das WTG TSC durch den Tunnel
Zubehör (im Lieferumfang enthalten)	<ul style="list-style-type: none"> > Steckernetzteil

Mehr Infos zum WTG RSP

Sichere und stabile Verbindung Kundensystem!

WTG RSP

wtg.com/wtg-rsp



Mit unseren Professional und Managed Services sind Sie in besten Händen.
wtg.com/service/it-und-kommunikation



WTG communication

Das Lösungs-Portfolio der WTG communication umfasst die herstellerunabhängige Analyse, Optimierung und Implementierung kundenindividueller UC/CC- und Collaboration-Strategien sowie die passenden Serviceleistungen in den Bereichen Beratung, Sicherheit, Prozessoptimierung und Business Intelligence. Wir begleiten Ihr Unternehmen auf dem Weg der digitalen Transformation und führen Ihre Business-Kommunikation in die Cloud.





SMART. SECURE SINCE 1913

Mehr als 100 Jahre Erfahrung und 350 Mitarbeiter bundesweit, in Polen, in der Schweiz und den USA – das ist die WTG, einer der führenden Anbieter von technologischen Lösungen, die Unternehmen erfolgreicher und sicherer machen. Als Full Service Provider liefert die WTG individuelle IT- und Kommunikationslösungen, innovative Sicherheitssysteme, zukunftsweisende Leitstellentechnik, verlässliche Healthcare-Konzepte und agile Software Services. Als Treiber der Digitalisierung begleitet die WTG ihre Kunden in die technologische Zukunft.

IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

 +49 251 3993 - 0  sales@wtg.com  wtg.com

Jetzt kontaktieren 