

- 1** Reduzierung Ihrer Service-Kosten während der Gewährleistungszeit.
- 2** Langfristige Geldeinnahme durch die weiterführende Dienstleistungen und Service Level Agreements (SLA) des Teleservice.
- 3** Erhöhte Netzwerksicherheit durch den Einsatz von Firewall- und Verschlüsselungstechnik.
- 4** Optimierung der Arbeitsabläufe durch Zusammenschluss von Ticketsystem, integriertem Help Desk und Rechtemanagement für die verschlüsselte Verbindung zum RSGW.
- 5** Verwaltung aller netzwerkfähigen Komponenten der Steuerungstechnik in Produktionsanlagen des Teleservice.
- 6** Völlige Transparenz über Bearbeitungsfortschritt und Status des Service-Falls zu jeder Zeit dank Ticketsystem.
- 7** Entlastung und Automatisierung bei Service-Routine-Tätigkeiten.
- 8** Dank durchgängig offener Standards an den Service-Workflow der Kundenarbeitsweise anpassbar und erweiterbar.
- 9** Keine unberechtigten Zugriffe auf Kundenanlagen, da nur Service-Mitarbeiter mit gültigen, im System hinterlegten Zertifikaten freigeschaltet sind.
- 10** Keine Kenntnisse über Verbindungen/Verbindungsaufbau erforderlich. Sie sind für den Servicetechniker alle identisch und völlig transparent zu nutzen.

DIE ZUKUNFT IM TELESERVICE CRSM



HighConsulting GmbH & Co. KG
aiti-Park /Gebäude 09 A
Werner - von - Siemens - Str. 6
D-86159 Augsburg

Tel. +49-8 21/45 07 88-0
Fax +49-8 21/45 07 88-20

teleservice@high-consulting.de
www.high-consulting.de

ÜBERSICHT TELESERVICE

Unter Teleservice versteht man den Fernzugriff auf Systeme zu Wartungs- und Reparaturzwecken. Neben Telefon- und Industrieanlagen werden zunehmend auch Computer aus der Distanz gewartet.

Die Fernwartung ist eine der einfachsten und kostengünstigsten Methoden, um benötigte Wartungsarbeiten an einem Netzwerkcomputer oder Produktionsanlagen durchzuführen. Dafür gibt es die verschiedensten Softwarelösungen. Doch nicht immer funktioniert der Fernzugriff einfach und unkompliziert.

Neben der obersten Priorität, der Kundenzufriedenheit, muss deshalb auch auf die Optimierung von Verfügbarkeit und Produktivität der Anlagen viel Wert gelegt werden.

Eine wesentliche Erweiterung des klassischen Teleservices bietet Ihnen HighConsulting mit seinem CRSM [CRSM = Customized Remote Service Manager]

RSGW [Remote Service Gateway]: Das RSGW besteht aus einer standardisierten, robusten, dreiteilfreien Hardware. Diese ist staubgeschützt und somit auch in raueren Betriebsumgebungen einsetzbar. Auch ohne technisches Hintergrundwissen ist die Hardware mühelos vor Ort austauschbar. Kombiniert mit einer Condition-Monitoring-Komponente können das komplette Anlagennetz sowie einzelne Komponenten und Maschinen überwacht und Störungen sofort automatisch gemeldet werden.

Technische Details: Intel 486 compatible CPU, Stromverbrauch unter 5 Watt, Spannung: 9–28 Volt



BESONDERHEITEN DES **CRSM** AUF EINEN BLICK

Ticketsystem: Servicefälle werden im Teleservice-Center in Form von Tickets [Trouble-Ticket-System nach ITIL-Richtlinien] erfasst und verwaltet. Via Push-Mail oder SMS wird der Service-Spezialist automatisch über eine Störung informiert. Dabei werden individuell hinterlegte Reaktionszeiten berücksichtigt.

Verbindungshandling & Rechte: Das Teleservice-Center stellt zentral verschlüsselte und gesicherte Verbindungen [VPN] zu den Anlagen her und kontrolliert diese. Möglichkeiten der Verbindungsherstellung sind, unter anderem, DSL, Modem, ISDN und GSM. Andere Wege können individuell erstellt und leicht integriert werden. Hierbei sind keine technischen Vorkenntnisse über Zugangsdaten oder Verbindungen des Service-Spezialisten notwendig. Die Freigabe auf die Anlagen erfolgt automatisch über das Ticketsystem. Nur mit gültigem Zertifikat kann der Service-Mitarbeiter auf eine Anlage gelangen, die Verbindungsmöglichkeit ist für die Gültigkeitsdauer eines Tickets möglich, also nur für eine begrenzte Zeit.

Reporting & Verwaltung: Jeder Zugriff wird mitprotokolliert und kann später ausgewertet werden. Auch Arbeitszeitanzeige erfolgen über das System. Die zu wartenden Anlagen werden inklusive Komponenten und Maschinen [z. B. mit Seriennummern und Standort] im System hinterlegt. Somit ist kein Suchen nach Informationen durch Service-Techniker mehr notwendig. Per Pushservice können Konfigurationen oder Updates auf die Service-Gateways geladen und aktiviert werden. Auch die Umkehrung zur vorherigen Konfiguration ist per Fallback-Funktion möglich.

Condition Monitoring: Wird das Service Gateway um eine Condition-Monitoring-Komponente ergänzt, können das gesamte Anlagennetz sowie einzelne Komponenten und Maschinen überwacht und Störungen sofort automatisch im Ticketsystem erfasst und gemeldet werden. Die Fehlersuche und -analyse kann beschleunigt und Anlagenausfälle (z. B. durch Verschleiß von Bauteilen) rechtzeitig vermieden werden. Hierfür ist keine Installation zusätzlicher Software notwendig.

