

PRODUCT SHEET

Product: Ascom Remote Support

Fouten op afstand verhelpen, analyse en correctie.

Geactiveerd door Helpdesk service of Instant Notification.

Ondersteund missiekritieke communicatie.



ONDERSTEUNING OP AFSTAND ZONDER COMPROMISSEN OP HET GEBIED VAN BEVEILIGING

Ascom Remote Support is een effectieve oplossing voor;

- Verwerken van storingen
- Correctief onderhoud
- Loggen en analyseren van storingen
- Herstarten van afzonderlijke modules of systemen
- Update of correctie van gegevens

De beveiliging van uw systeem is uw verantwoordelijkheid

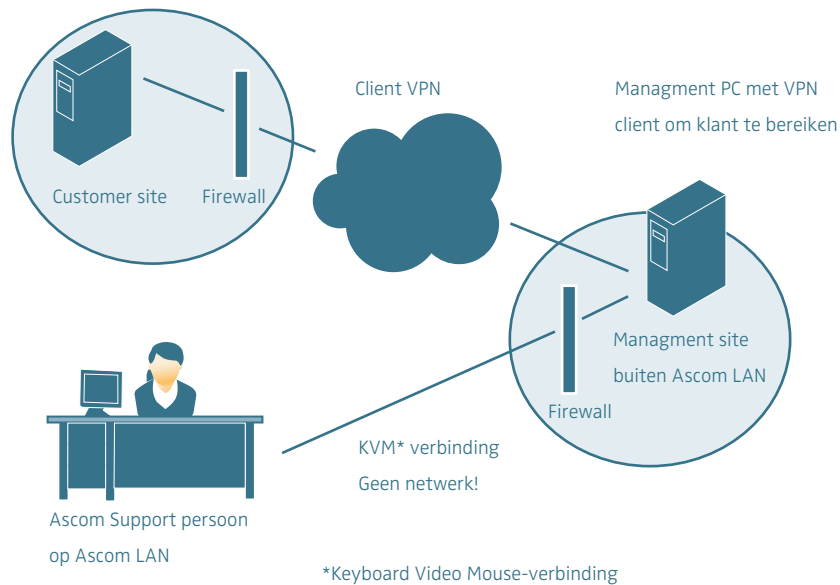
Ascom voorziet de markt van de meest effectieve draadloze communicatieoplossingen. Van grote industriële installaties tot ziekenhuizen, detailhandel en beveiligde instellingen, onze systemen ondersteunen diverse activiteiten over de hele wereld, 24 uur per dag.

Onze activiteiten vragen veel verantwoordelijkheid, zo is het onze taak om een effectieve oplossing te leveren voor correctief en preventief onderhoud op afstand en ervoor te zorgen dat dit plaatsvindt met een zo goed mogelijke IT-beveiliging.

Wij staan naast u, ook wanneer u ons niet nodig heeft

Om optimaal te kunnen werken, moeten draadloze communicatieoplossingen worden gereconfigureerd en onderhouden en moeten er zo nu en dan storingen worden opgelost. Deze taken worden zonder twijfel het meest effectief uitgevoerd door support- en service desktechnici toegang op afstand te bieden. Het systeem zal minder stilstaan, omdat storingen zonder vertraging of reistijd kunnen worden verholpen. Ook andere taken kunnen op dezelfde, efficiënte wijze worden beheerd, zoals correctief onderhoud, het loggen en analyseren van storingen, opnieuw starten van afzonderlijke modules en systemen en zelfs het updaten van gegevens.

Maar zelfs als een technicus langs moet komen, zorgt onze proactieve benadering ervoor dat hij aankomt met alle benodigde informatie omtrent het probleem dat moet worden opgelost en de juiste reserveonderdelen als deze noodzakelijk worden geacht. Beide methoden zorgen voor een efficiëntere, snellere reactie en aanzienlijke financiële en operationele voordelen.



- Remote Access maakt het rendabel om onderhoud en reconfiguraties te verrichten en fouten te verhelpen
- Minder stilstand zorgt voor aanzienlijke financiële en operationele voordelen
- Veilige, gestandaardiseerde infrastructuur zorgt voor optimale beveiliging van klantgegevens.
- Systeem kan worden beheerd met normale hulpmiddelen zonder dat de beveiliging in gevaar komt

Infrastructuur voor een veilige omgang met gegevens

In situaties waarbij onze services worden verstrekt via een verbinding op afstand, is er communicatie nodig tussen de verbonden netwerken en is IT-beveiliging vanzelfsprekend een issue. Bij Ascom geven wij hier de hoogste prioriteit aan. Om die reden hebben wij een gestandaardiseerde infrastructuur ontwikkeld. Alle systemen die worden beheerd via een verbinding op afstand kunnen zodoende worden beheerd met gebruik van normale hulpmiddelen zonder dat de beveiliging in gevaar komt.

Neem nu bijvoorbeeld de taak waarbij er moet worden gereconfigureerd. Als dit nodig is, maken wij verbinding met het systeem van de klant via een veilige VPN-verbinding. De apparatuur die wij gebruiken om verbinding te maken met deze VPN's is geïsoleerd van het bedrijfsnetwerk van Ascom. Zodoende is inkomend verkeer naar onze LAN's vanuit dit subnet onmogelijk, net zoals uitgaand verkeer vanaf onze LAN's naar het Remote Access subnet. Toegang tot deze machines is alleen mogelijk via een KVM (Keyboard Video Mouse) IP-schakelaar, die is beveiligd met gebruikers-ID's en wachtwoorden en alleen van binnen het Ascom Corporate Network kan worden bereikt.

Bovendien staat Ascom alleen remote client VPN verbindingen toe, en geen site-to-site-verbindingen. Als er dus een verbinding wordt gemaakt, zijn wij onderhevig aan de veiligheidsbeperkingen die zijn opgesteld door de VPN concentrators of firewalls van de afzonderlijke klant.