



Hochsichere Fernwartungs-Lösung für Hersteller und Dienstleister



gerija Ein Unternehmen der Bundesdruckerei

Sichere und komfortable Fernwartung von Maschinenanlagen und IT-Systemen

Für Hersteller und Dienstleister ist es attraktiv, Kunden Fernwartungs-Service zu bieten: Via Internet können Sie beim Kunden installierte Maschinenanlagen oder IT-Systeme überwachen, bei Störungen schnell eingreifen und Wartungsarbeiten vornehmen. Diese komfortable Unterstützung erfordert viel weniger Aufwand als Service durch einen Spezialisten vor Ort und stellt den reibungslosen Betrieb der Anlagen und Systeme sicher. So erreichen Sie eine hohe Zufriedenheit bei Ihren Kunden – und können Ihre Geschäftsbeziehungen weiter ausbauen.



Wartungszugriff in sensible Kundennetze

Um Remote Service via Internet zu leisten, benötigen Sie einen Zugang zu der Maschinenanlage oder dem IT-System. Diese sind bei den Kunden zumeist in das Produktionsnetz oder das LAN integriert – Sie müssen somit auf äußerst sensible Bereiche zugreifen. Damit Kunden diese Zugriffe zulassen, muss Ihre Fernwartungs-Lösung hohe Sicherheitsanforderungen erfüllen. Jeglicher Missbrauch des Wartungszuganges – z. B. das Eindringen von Unbefugten oder Einschleusen von Schadcode in das Kundennetz – ist zuverlässig auszuschließen. Um eindeutig belegen zu können, wann wer was im Kundennetz gemacht hat, sollten alle Aktionen Ihrer Service-Mitarbeiter zudem revisions sicher aufgezeichnet werden. Weitere Anforderungen von Herstellern und Dienstleistern an Fernwartungs-Lösungen sind die komfortable Bedienung und Administration sowie die einfache Integration in fremde Netze, um viele verschiedene Kunden damit unterstützen zu können.

Die Anforderungen im Überblick:

- Hochwertige IT-Sicherheit
- Revisions sichere Aufzeichnung aller Aktionen
- Komfortable Bedienung und Administration
- Einfache Integration in Kundennetze

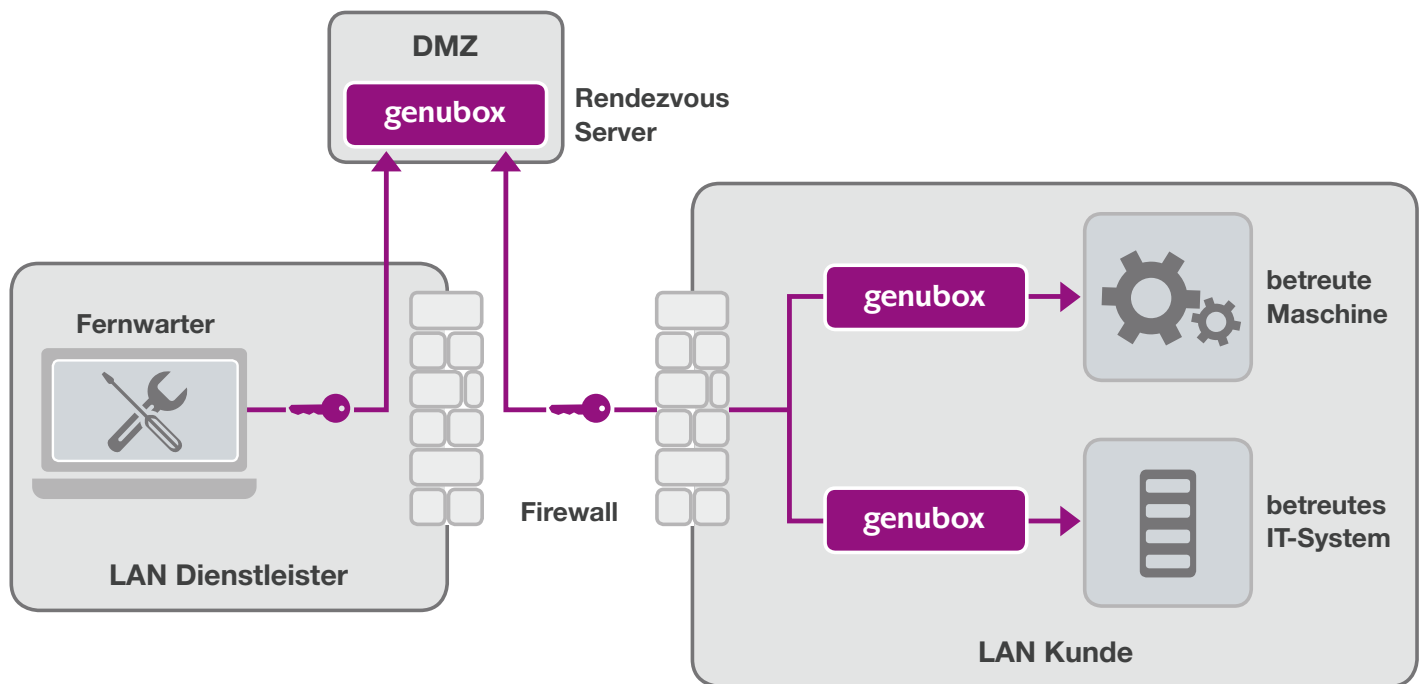
Sichere Lösung: Rendezvous in der DMZ

genua bietet eine Fernwartungs-Lösung, die diese Anforderungen erfüllt. Unser Konzept: Es werden keine einseitigen Zugriffe vom Fernwartungs-Service in Kundennetze zugelassen. Stattdessen laufen alle Wartungsverbindungen über einen Rendezvous Server, der in einer Demilitarisierten Zone (DMZ) neben der Firewall installiert ist. Hierhin bauen sowohl der Wartungs-Service als auch der Kunde zum verabredeten Zeitpunkt Verbindungen auf. Erst mit dem Rendezvous auf dem Server entsteht die durchgängige Wartungsverbindung. Über diese kann jetzt der Service die Maschinenanlage oder das IT-System im Kundennetz ansprechen. Durch die Rendezvous-Lösung behalten die Kunden die vollständige Kontrolle über die Wartungszugriffe in ihre Netze. Dieses Merkmal ist aus unserer Erfahrung oft ein entscheidendes Argument, um Sicherheitsbedenken auszuräumen und neue Kunden zu gewinnen.

Verschlüsselung Made in Germany

Für die Zugriffe auf den Rendezvous Server werden stark verschlüsselte und mittels Zwei-Faktor-Verfahren authentifizierte Punkt-zu-Punkt-Verbindungen erzeugt – es findet keine Netzkoppelung statt. Die vom deutschen Hersteller genua verwendeten Verschlüsselungsverfahren sind mit heutiger Technologie nicht zu knacken. So ist sichergestellt, dass ausschließlich berechtigte Teilnehmer Zugang zu dem Server erhalten und die Datenkommunikation weder abgehört oder manipuliert werden kann. Bei dem betreuten System im Netz des Kunden muss nur eine Fernwartungs-Appliance genubox installiert werden. Die kompakte Appliance dient als Gegenstelle für die verschlüsselte Verbindung und schirmt mit ihrer integrierten Firewall im Wartungsfall das betreute System vom restlichen Kundennetz ab. So führt die Verbindung ausschließlich zum Wartungsobjekt, Zugriffe auf andere Systeme im Kundennetz sind nicht möglich. Diese Maßnahmen garantieren ein sehr hohes Sicherheitsniveau – Ihnen und vor allem auch Ihren Kunden.

Sichere Fernwartung über Rendezvous in der DMZ



Kunde hat alle Zugriffe im Blick

Hochwertige IT-Sicherheit ist bei der Fernwartung ein starkes Argument. Noch mehr Vertrauen schaffen Sie bei Kunden, wenn Sie alle Fernwartungs-Aktivitäten übersichtlich darstellen und dokumentieren. Unsere Lösung bietet ein umfassendes Monitoring: Alle Aktionen des Services werden per Videomitschnitt revisionssicher aufgezeichnet und lassen sich auf Kundenseite auch live über die Bedienoberfläche mitverfolgen. So haben Kunden die externen Zugriffe in ihr Netzwerk stets im Blick. Auch für Sie kann die Dokumentation wichtig werden. Sollten im Kundennetz kritische Vorfälle auftreten und als Verursacher auf Sie als externer Dienstleister gedeutet werden, können Sie alle Ihre Zugriffe jederzeit belegen und bspw. unberechtigte Regressforderungen abwehren.

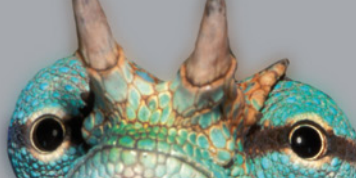
Einfache Bedienung und zentrale Administration

Bedient wird unsere Fernwartungs-Lösung über eine komfortable Windows App: Mit einem Mausklick initiiert der Service-Mitarbeiter hier den Aufbau der Wartungsverbindung. Wenn der Kunde jetzt ebenfalls seinen Teil der Wartungsverbindung zum Rendezvous Server erzeugt, kann der Service direkt auf die betreute Maschine oder das IT-System zugreifen. Die Windows App für den Service-Mitarbeiter lässt sich auf

jedem aktuellen Windows-System installieren – Administratorrechte sind dazu nicht erforderlich. Die Administration der Fernwartungs-Lösung erfolgt über eine Central Management Station. Diese ist auch für den Betrieb großer Installationen mit vielen Wartungsverbindungen geeignet. So können Sie mit geringem Aufwand Ihren Kunden attraktiven Remote Service bieten. Und wenn die Nachfrage nach dieser komfortablen Dienstleistung steigt, können Sie Ihr Service-Angebot schnell erweitern.

Unsere Kunden:

- BMW
- Deutsche Rentenversicherung Baden-Württemberg
- Franken-Schotter
- Freudenberg Gruppe
- KASTO Maschinenbau
- Klüber Lubrication
- KOMET GROUP
- Landeshauptstadt München
- manroland web systems
- MTU Aero Engines



Leistungsstarke genubox M für Server Rack



Kompakte genubox Si für Hutschienen-Montage

Integration ohne Aufwand bei Kunden

Beim betreuten System im Kundennetz muss als Gegenstelle eine Fernwartungs-Appliance genubox installiert werden. Damit Ihren Kunden hier kein Aufwand entsteht, ist die Appliance ganz einfach zu integrieren: Die vorkonfigurierte genubox muss beim Kunden lediglich noch ans Netzwerk angeschlossen werden. Da Firewalls in der Regel ausgehende Verbindungen zulassen, kann vom Kundennetz aus jetzt auf den Rendezvous Server zugegriffen werden – damit ist die Fernwartungs-Lösung fertig eingerichtet. Auch die verschiedenen Hardware-Varianten der genubox erleichtern Ihnen die Integration einer passenden Lösung bei Ihren Kunden. Sie haben die Wahl zwischen wartungsfreien Appliances zur Montage auf Hutschienen, Stand Alone-Systemen für Büroumgebungen sowie Rack Server-Lösungen. Wenn eine hochverfügbare Lösung gefordert ist, können zwei Systeme zu einem Cluster gebündelt werden.

Kompetenter Support direkt vom Hersteller

Den Support zur Fernwartungs-Lösung bekommen Sie direkt vom Hersteller genua. Auf Wunsch übernehmen wir das komplette System Management. Dann haben unsere Support-Spezialisten Ihre Lösung ständig im Blick und erledigen die gesamte Administration. Wir bieten aber auch Hotline Support, der Ihnen bei allen Fragen kompetent zur Seite steht, sowie regelmäßigen Update Service. Gerne schnüren wir aber auch ein individuelles Support-Paket, um Ihre individuellen Anforderungen genau abzudecken. Für unsere Hardware leisten wir deutschlandweiten Next Business Day Replacement Service: Fällt ein System aus, bekommen Sie am nächsten Arbeitstag ein identisches Austauschgerät zugeschickt. Auch an Standorte im Ausland senden wir Austauschgeräte schnellstmöglich zu.

Das haben Sie von unserer Fernwartungs-Lösung:

- Zuverlässige Absicherung von Fernwartungs-Zugriffen
- Verschlüsselter Datentransfer mit Technologie Made in Germany
- Abgeschirmter Wartungsbereich in Kundennetzen
- Revisions sichere Aufzeichnung und Live-Anzeige aller Wartungs-Aktionen
- Komfortable Bedienung über Windows App
- Zentrale Administration über Management Station
- Einfache Integration in Kundennetze
- Wartungsfreie Industrial Hardware
- Hochverfügbarkeit durch Cluster
- Kundenservice direkt vom Hersteller

Über genua

Die genua GmbH ist ein deutscher Spezialist für IT-Sicherheit. Seit der Firmengründung 1992 beschäftigen wir uns mit der Absicherung von Netzwerken und bieten hochwertige Lösungen. Unser Leistungsspektrum umfasst die Absicherung sensibler Schnittstellen im Behörden- und Industriebereich bis hin zur Vernetzung hochkritischer Infrastrukturen, die zuverlässig verschlüsselte Datenkommunikation via Internet, Fernwartungs-Systeme sowie Remote Access-Lösungen für mobile Mitarbeiter und Home Offices. Unsere Lösungen werden in Deutschland entwickelt und produziert. Viele Firmen und Behörden setzen auf Lösungen von genua zum Schutz ihrer IT. genua ist ein Unternehmen der Bundesdruckerei-Gruppe.

Weitere Informationen unter:
www.genua.de/genubox

www.genua.de



genua GmbH, Domagkstraße 7, 85551 Kirchheim bei München
tel +49 89 991950-0, info@genua.de, www.genublog.de