

Remote Diagnostic Services

Sicherer Remote Service mit proaktivem Monitoring



Remote Diagnostic Services (RDS) von ABB kombiniert eine sichere Fernverbindung mit erweiterten proaktiven Serviceleistungen. RDS nutzt unter Anwendung modernster Sicherheitsverfahren das Internet als flexiblen und schnellen Kommunikationsweg.

Professioneller Support via Internet - Schnelligkeit senkt Kosten

Mit dem konsequenten Einsatz von RDS in ABB-Leitsystemen lösen wir heute durchschnittlich 90% aller erkannten Software-Probleme via Fernwartung schnell und kostensparend.

- Sofortiges Erkennen von kritischen Systemzuständen
- Schnelle Problemanalyse durch Zuschalten von Experten
- Kurze Stillstandszeiten durch direkte Ent-störung
- Reduzierung des Zeitaufwands zur Problem-lösung mit RDS um ca. 30%

Fokus auf Sicherheit

- Die Remote-Plattform von ABB erfüllt die modernsten Standards der IT-Sicherheit
- Remotesitzung nur nach Kunden-Freigabe mit Protokollierung
- Mehrstufige personengebundene Authentifizierung
- Zentrale Administration von Usern und Zugangsrechten
- Hochverfügbarer, zentraler Server im ABB-Rechenzentrum
- Schneller und verschlüsselter Filetransfer
- Einfache Integration in bestehende IT-Infrastruktur

365/24/7 - Nutzen Sie das weltweite ABB-Expertenwissen

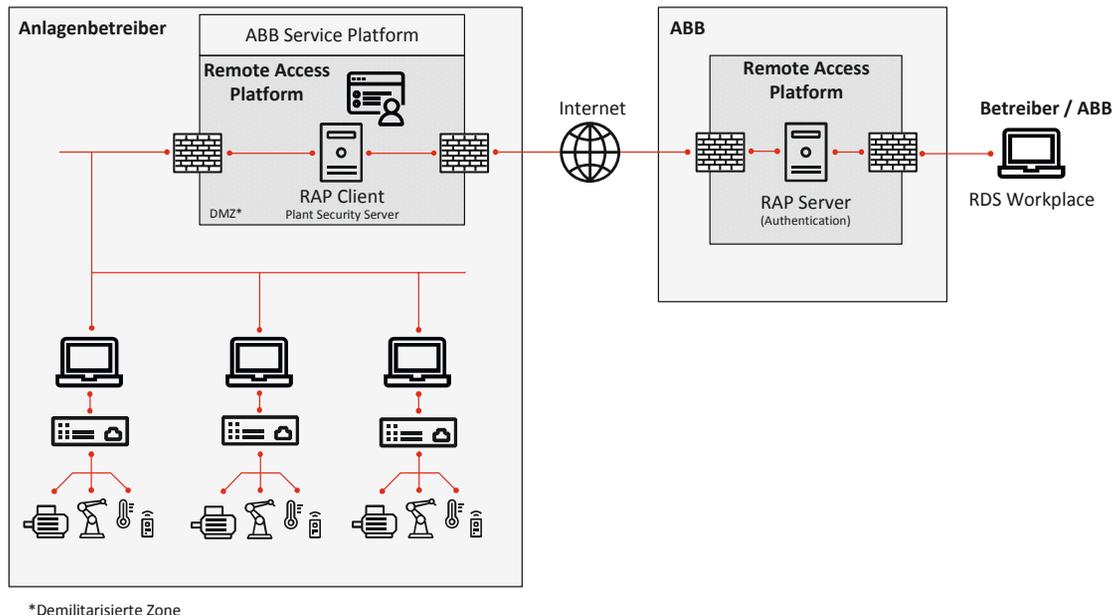
Eine schnelle und effektive Unterstützung durch unsere Spezialisten aus Service, Engineering oder Entwicklung steht Ihnen rund um die Uhr durch unsere global kooperierenden Regional Remote Diagnostic Centers zur Verfügung. Schon in der Inbetriebnahmephase lassen sich so die Kosten deutlich reduzieren.

Mehr als nur Fernwartung

Remote Diagnostic Services ermöglicht eine "Live-Sicht" und "Live-Analyse" auf die von Ihnen freigegebenen Daten Ihrer Anlagen, Systeme und Geräte. Durch die Nutzung intelligenter Software-Agenten werden Leistungsgengpässe und drohende Störungen frühzeitig erkannt.

Profitieren Sie z. B. von:

- Regelmäßigen Online-Systemanalysen (Periodic Maintenance)
- Kontinuierliche, automatische Überwachungen von System und produktionskritischen Daten (Continuous Monitoring)
- Software-Security-Management via RDS



Sichern Sie mit RDS die Produktivität und Zukunftsfähigkeit Ihrer Investitionen

RDS ist Bestandteil unserer Service Level Agreements. Als Vertragskunde profitieren Sie bereits mit dem Basic Package von den Vorteilen der Serviceleistung.

RDS-Workplace

Vom RDS-Workplace aus erfolgt der Fernzugriff auf das Zielsystem per Web-Interface. Der Benutzer hat nur seine persönliche Sicht auf seine für ihn freigegebenen Zielsysteme.

Der ABB-interne RDS-Workplace ist als Bestandteil des ABB Corporate Network fest in die ABB IT Security eingebunden.

Die Einrichtung eines externen RDS-Workplace ist optional ebenfalls möglich. So kann auch Kundenpersonal die Vorteile von RDS nutzen. Voraussetzung ist der Zugang des externen RDS-Workplace in das Internet.

RDS-Server

Die RDS-Server sind ein zentraler Verbund hochverfügbarer Server, welche sich im ABB-Rechenzentrum in Deutschland befinden.

Diese Server verwalten die berechtigten Benutzer und alle Kundensysteme, auf die per RDS zugegriffen werden kann.

Für jeden Benutzer werden entsprechende Rechte und Rollen definiert, die unter anderem festlegen, auf welche Zielsysteme der Benutzer zugreifen darf.

RDS-Client - Virtual Service Engineer (VSE)

Der RDS-Client ist eine Software, die auf einem verfügbaren Remote-PC im Kundensystem installiert wird. Der RDS-Client, auch Virtual Service Engineer genannt, baut eine sichere, verschlüsselte Verbindung zum RDS-Server auf und meldet seine Erreichbarkeit und seine Bereitschaft zu einer Fernwartungssitzung.

Sicherheit

Die Remote Diagnostic Services verwenden einen sicheren SSL-verschlüsselten Kommunikationstunnel zwischen dem Kundensystem vor Ort und dem RDS-Workplace des ABB-Experten.

Das RDS-Konzept hebt sich in Funktionalität und Sicherheit, deutlich von anderen Lösungen ab. Im Vergleich zu Punkt-zu-Punkt basierenden Lösungen wird keine "Hintertür" in der Kunden-IT-Umgebung geöffnet. Vielmehr wird RDS in das bestehende IT-Sicherheitskonzept des Anlagenbetreibers integriert.

Im Vergleich zu Standard-VPN werden keine fremden Netze auf IP-Level (OSI-Ebene 3) miteinander verbunden, sondern die Verbindung erfolgt zwischen Applikationen.

Remote-Sitzungen können nur nach Freigabe durch den Kunden gestartet werden. Alle durchgeführten Aktivitäten werden protokolliert und können dadurch stets nachvollzogen werden.