



## Remote Support

### ITM Wertschriften PoCo

Allgemeines .....	2
Sicherheit und Safety first.....	2
Aufgabe und Ablauf einer Sitzung .....	3
Ende einer Sitzung.....	3

#### Zusammenfassung:

- ◆ Durch Remote Support Kosten und Zeit sparen.
- ◆ Zugriff erfolgt über das Internet.
- ◆ Kunde bestimmt wann Remote - Support gewünscht wird.
- ◆ Kunde bestimmt, welche Funktionen ausgeführt werden können
- ◆ Kunde kann mitverfolgen, was beim Support gemacht wird.
- ◆ Support ist auf allen Servern und Arbeitsstationen möglich.
- ◆ Datenübertragung mit modernster Verschlüsselungstechnologien
- ◆ Das Produkt wird seitens ITM kostenlos zur Verfügung gestellt.

Datum: August 2006  
Autor: Roland Herrmann

# ITM Software-Knowhow



## Allgemeines

Sparen Sie Geld und Zeit. ITM bietet den Kunden eine exzellente Möglichkeit der Fernwartung. Über Remote Support zeigen Sie als Kunde uns Ihren Bildschirm live via Internet, jederzeit. Ohne Installation und ohne den PC zu verändern können wir den Support gewährleisten.

Wir arbeiten gemeinsam mit unseren Kunden in der ITM Wertschriftensoftware, ganz so, als würden Sie sich im selben Büro aufhalten. Wir unterstützen unsere Kunden bei Fragen zu unseren Anwendungen oder führen telefonisch begleitend durch die gewünschten Funktionen.

Während eines Telefongesprächs starten beide Partner das Remote Programm. Das Programm ist selbsterklärend und so kompakt, dass es nach Lieferung durch ITM weltweit in wenigen Sekunden verfügbar ist. Eine Installation ist nicht erforderlich, der PC wird nicht verändert.

Ist die Verbindung hergestellt, sehen Sie als Kunde was seitens ITM an Ihrem PC durchgeführt wird. So können wir einem Kunden im Support-Fall tatkräftig zur Seite stehen. Bei Bedarf lassen sich über den integrierten Filetransfer auch beliebige Dateien zwischen den beiden Rechnern austauschen.

## Sicherheit und Safety first

Wir wissen, dass Internet Desktop Sharing & Remote Support sehr sensible Themen darstellen. Um hier ein Höchstmass an Sicherheit bieten zu können, sind entsprechende Sicherungsmassnahmen im verwendeten Produkt integriert.

Verbindungsaufbau nur mit Kennwort, Lizenzdatei und Kanal-PIN

Um einen Sitzungskanal verwenden zu können, muss dieser zunächst von einem Partner (ITM AG) durch Eingabe eines entsprechenden Kennworts in das Verbindungsprogramm geöffnet werden. Das Öffnen eines neuen Kanals ist jedoch nur dann möglich, wenn sich im Verzeichnis, aus dem der Client gestartet wurde, eine gültige Lizenzdatei befindet.

Die beim Öffnen eines Kanals zufällig vergebene Kanal-PIN muss innerhalb von zwei Minuten vom Kunden in dessen Client eingegeben werden. Verstreicht dieser Zeitraum, so wird die PIN automatisch ungültig und verfällt, wobei auch der zugehörige Sitzungskanal wieder geschlossen wird. Darüber hinaus kann diese PIN kein zweites Mal verwendet werden. Es muss ein neuer Kanal geöffnet werden und somit wird auch eine neue Kanal-PIN erstellt.

Beim Arbeiten werden alle zu übertragenden Daten zunächst hoch komprimiert und anschliessend nach einem allgemein anerkannten Algorithmus mit 256-Bit verschlüsselt. Dadurch ist sichergestellt, dass die Daten auf ihrem Weg durchs Internet/Intranet von niemandem mitgelesen oder verändert werden können.

Zum Schutz vor Veränderungen ist das Verbindungsprogramm mit einem digitalem Sicherheits-Zertifikat der Firma [Thawte International Inc.](#) signiert. Anwender können dadurch beim Download sicherstellen, dass es sich zum einen um ein Originalprodukt handelt und die Software zum anderen nicht von Dritten manipuliert wurde oder ein Virenbefall vorliegt.

# ITM Software-Knowhow

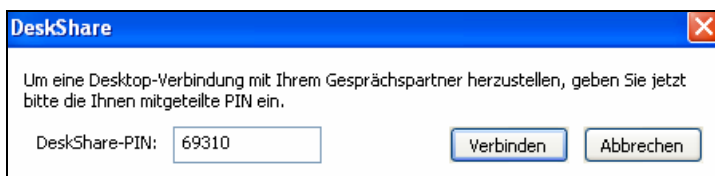


Die zur Kommunikation notwendigen Sitzungskanäle werden von einem weltweit erreichbaren Server bereitgestellt. Die hier zusammengeschlossenen Vermittlungsrechner und Traffic-Server sind mehrfach redundant vorhanden, so dass bei Ausfall eines Systems der reguläre Betrieb störungsfrei gewährleistet bleibt.

## Aufgabe und Ablauf einer Sitzung

Ein Kunde wünscht via Internet Unterstützung. Der Kunde startet das Programm, welches seitens ITM zur Verfügung gestellt wird. Das Programm ist selbsterklärend, benötigt keine Schulung und verändert den PC nicht und ist mit ~250KB weltweit in wenigen Sekunden verfügbar.

ITM startet ebenfalls das Programm, wählt die Arbeitsrichtung (Zeigen/Betrachten) und erhält nach Eingabe des Kennwortes eine 5-stellige PIN. Diese Nummer muss der Kunden auf seinem System eingeben. Für jede neue Verbindung wird eine einmalige Kanal-PIN vergeben.

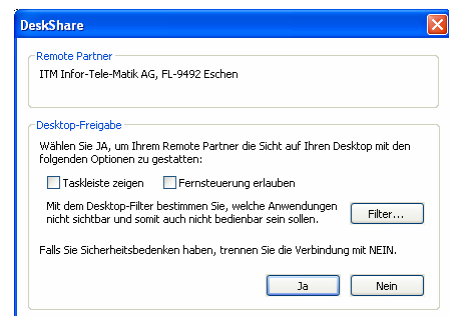


Nachdem der Kunde diese PIN in seinen Client eingegeben hat, wird die Verbindung zwischen dem Kundenrechner und ITM durch den Schalter **Verbinden** hergestellt.

Nach der Verbindung erscheint der folgende Bildschirm. Die folgenden Optionen müssen mit der Maus bestätigt werden.



Mit dem Schalter **Ja** wird die Verbindung hergestellt. Der Dialog der Partner kann ablaufen.



## Ende einer Sitzung

Für die Beendigung steht der folgende Dialog zur Verfügung. Mit dem roten Kreuz oben rechts können Sie die Verbindung trennen.



Nach Beendigung erscheint das folgende Bild,

