

ELSTER-KUNDENSUPPORT

Support goes Internet

Als weiteren Schritt auf dem Weg zur bestmöglichen Unterstützung unserer Kunden bei technischen Fragen haben wir nach der Etablierung unserer Elektronik-Hotline am 1. Oktober 2003 (siehe Journal 2/2003) damit begonnen, einen technischen Kundensupport im Internet einzurichten.

Auf diesen Support-Seiten der ELSTER-Homepage, die Sie in der Navigation unter ‚Support‘ finden, bieten wir Ihnen kompetente Unterstützung für die Bereiche Gasmessung, Gasdruckregelung und Datenmanagement. Immer auf dem aktuellsten Stand.

Dort finden Sie Ansprechpartner aus den jeweiligen Bereichen, die technische Unterstützung von der Erst-Inbetriebnahme bis zur Fehlersuche leisten. Speziell im Bereich Datenmanagement werden bis Ende des Jahres Systembeschreibungen verfügbar sein, die über die Dokumentation der einzelnen Endgeräte und Software-Produkte hinaus wichtige Informationen über das Zusammenwirken der einzelnen Komponenten im Gesamtsystem geben. Ebenso ist eine so genannte FAQ-Seite geplant – hier bekommen Sie Antworten auf häufig gestellte Elektronik-Fragen.

Spezielle Tools, die unsere Hotline-Mitarbeiter bei der Lösung Ihrer Probleme unterstützen, werden ebenfalls über die Support-Seiten nutzbar sein, wobei wir als erstes Tool ein Hilfsprogramm zum so genannten Desktop-Sharing für den Software-Support aktiviert haben.

Mit dem Programm-Netviewer ist es möglich, via Internet auf den Kunden-Bildschirm zu schauen und so Anwendungen gemeinsam (mit dem Kunden) zu diskutieren und zu bearbeiten. Hierzu ist von Ihrer Seite keinerlei Software zu installieren und nach dem Beenden der Verbindung wird die im Browser Ihres Rechners gehaltene Anwendung vollständig wieder entfernt.



ELSTER

Kunde

Keine Sorge – nach dem Verbindungsaufbau hat der ELSTER-Ansprechpartner zunächst keinerlei Zugriffsmöglichkeiten auf Ihren PC. Erst wenn Sie unserem Hotline-Mitarbeiter die entsprechenden Rechte erteilt haben, kann er die von Ihnen freigegebenen Applikationen auf Ihrem PC fernsteuern. Diese Rechte können Sie ihm natürlich jederzeit per Mausclick wieder entziehen. Die „Blickrichtung“ kann jederzeit gewechselt werden; d.h. der ELSTER-Hotline-Mitarbeiter kann auf Ihren Bildschirm schauen und Sie können aber auch auf den Support-Bildschirm schauen.

Um die Sicherheit einer Netviewer-Verbindung zu gewährleisten, sind zahlreiche Mechanismen integriert. Die Eingabe einer zufällig erzeugten Verbindungsnummer stellt sicher, dass Sie mit dem richtigen Support-Ansprechpartner verbunden sind und die Verbindungsdaten werden mit 128 Bit verschlüsselt übertragen. Die Verbindung selbst basiert auf den Standard-Internet-Protokollen TCP oder HTTP, die auch bei den üblichen Verbindungen ins Internet verwendet werden, so dass eine gegebenenfalls vorhandene Firewall kein Hindernis zum Aufbau einer Netviewer-Sitzung darstellt.

Weitere Informationen zum Netviewer finden Sie unter www.netviewer.de

Haben Sie noch Fragen? Dann wenden Sie sich einfach an unsere Ansprechpartner.

BERNHARD THOMAS

thomas@elster.com