

Remote Service Plattform

RSP V2 für Sales und Service Partner
März 2017

UNIFY



Übersicht über die Remote Service Plattform

- Warum Remote Support?
 - Vorteile für IC Sales & Service Partner
 - Unterstützte Produkte
 - Vorteilhafte Sicherheitsaspekte
- Nutzeroberflächen, Funktionen
- Kundenszenarien
- Umsetzung
 - Bestellung & Preise
 - Eskalationswege



Warum Remote Support

- Vorteile für IC Sales und Service Partner
- Unterstützte Produkte
- Sicherheitsaspekte

Warum Remote Support?

Exzellente Unterstützung für ihre Kunden

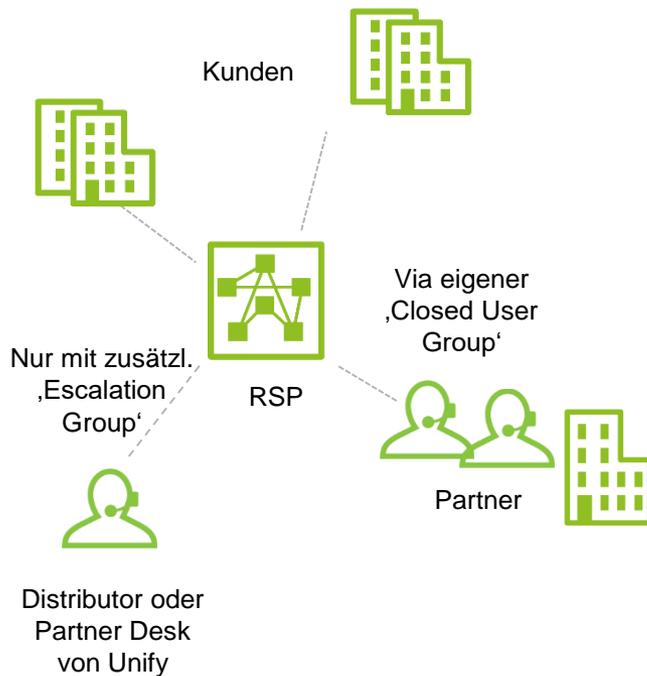
- Rund um die Uhr verfügbar
- Kurze Antwortzeiten, um die Servicevereinbarungen einzuhalten
- Schneller Zugriff des Partners auf seine Kundengeräte
- Bei Bedarf schnelle Unterstützung durch Einbindung des Distributors oder Unify Experten auf die Kundengeräte.

Effiziente Serviceerbringung

- Reduktion von Vor-Ort Services (Erhöhung der Remote Service Rate)
- Optimierte Serviceerbringung durch L1/L2 Support
- Verbesserte Unterstützungsmöglichkeit durch Einbindung des Back Level Hersteller Supports

Zur Nutzung dieser Vorteile von Remote Services bietet Unify seinen Partnern den sicheren, effizienten Remote Zugriff über die Remote Service Plattform RSP an.

Remote Service Plattform : Sicher und effizient für Partner



Kontrollierter sicherer Zugang



- Volle Kontrolle, wer auf ihre Kunden zugreift (Daten)
- Bei Bedarf schnelle, standardisierte Unterstützung durch zusätzliche Serviceeinheiten

Schnellere Störungsbehebung



- Kürzere Antwortzeiten, um eigene Service-Vereinbarungen einzuhalten
- Reduktion der Dauer der Störungsbehebung
- Reduktion der Service Kosten für den Partner

Steigerung der Wertschöpfung

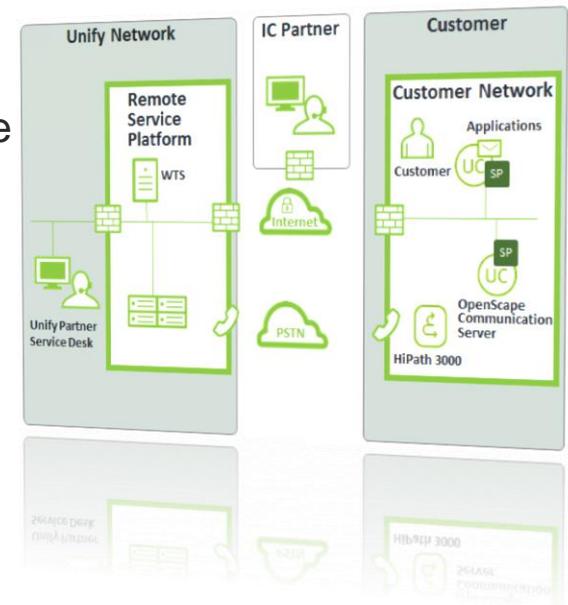


- Zusätzliche Vermarktungsoptionen
- Margen-Potential
- Steigerung zusätzlicher Wartungsservices wie Remote MACs, ausgeweitete Servicezeiten

Vorteile für die Channel Vertriebs-& Service-Einheiten

Die **Remote Service Plattform** bietet **signifikante Vorteile**:

- **Sicherer zeitgemäßer Remote Zugang** erfüllt die Sicherheitsanforderungen der IC Endkunden
- Partner und Unify nutzen **die gleiche Support Plattform**
- **“Plug & Play”** Breitbandanbindung für alle Unify Produkte
- **Geringe CAPEX** für die Remote Service Plattform
- **SLA für Standardeskaltionsprozess**, um von Unify Experten Unterstützung zu erhalten
- **Ein global einheitliches Tool Set** für alle Unify Produkte
- **Technische Unterstützung** für die Remote Service Plattform im Falle von Störungen
- **Zukunftssichere Plattform** für weitere Mehrwertdienste und Proaktive Services
- Und nicht zuletzt steigert ein moderner, sicherer Remote Zugang die **Kundenzufriedenheit** und **reduziert Vor-Ort Servicekosten**



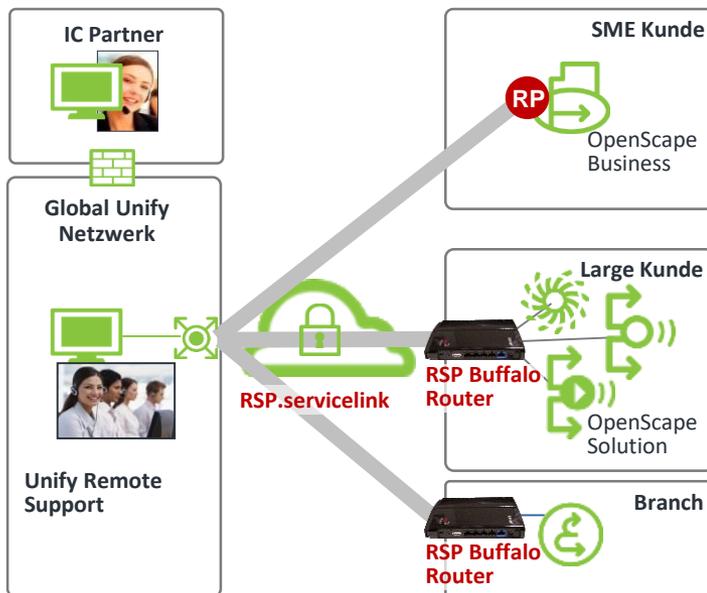
Vorteile in Bezug auf Sicherheit

Die Remote Service Plattform **bietet hohe Sicherheit:**

- **Single Sign On** bietet dem Techniker automatisch den Device-Zugriff ohne manuelle ID-/Passworteingabe
- Nutzung eines Passwordcontainers
- Jeder Partner kann nur die **eigenen Kunden** und **Kundengeräte** sehen.
- Partner **kann Sichtbarkeit** einzelner Geräte im Eskalationsfall zu Service Provider (wie Unify) selber steuern
- **Zentrales Logging** von allen Aktivitäten, z.B. Remote Zugang und Aktivitäten, Auslesen des Passwortes etc.



Vorstellung von RSP.servicelink

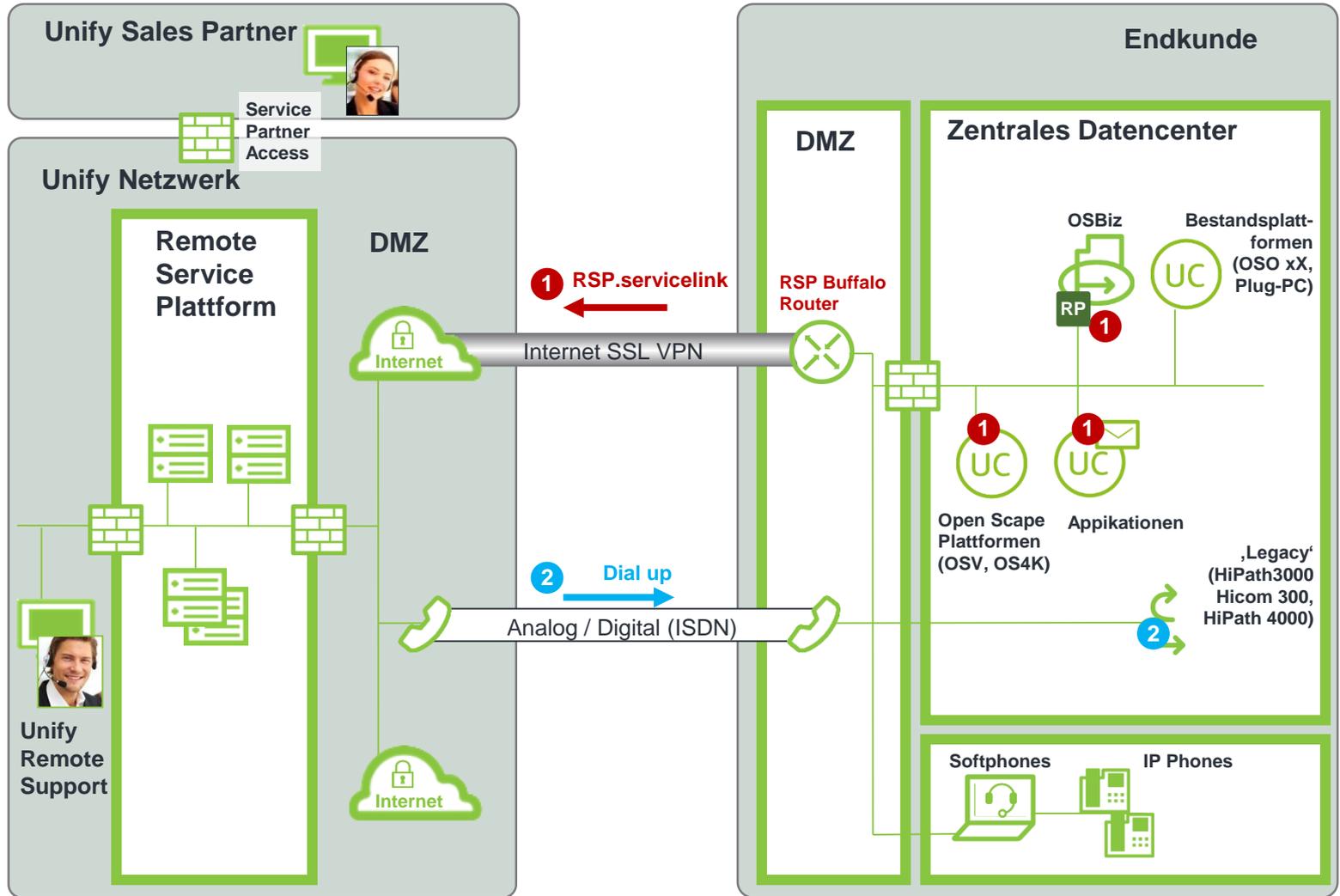


 ... RSP Buffalo Router ist ein niedrigpreisiger Router, der das SSL VPN Protokoll mit OpenVPN Standard unterstützt.

 ... Vollintegriertes RSP.servicelink Plugin basierend auf OpenVPN

- **RSP.servicelink** ist die neue, überaus günstige Breitbandanbindung, und einfach zu handhaben in beiden Segmenten, Large Enterprise wie SME gleichermaßen
- **RSP.servicelink** nutzt das belastungsfähige SSL/TSL Protokoll - und Verschlüsselung-, um auch IPsec VPN -Funktionalität zu übertreffen
- **Einfache Konfiguration** des Buffalo Routers und unterstützter Produkte in der RSP GUI
- **Hohe Sicherheit** mit eindeutigen Client-Zertifikaten
- **Firewall friendly** für den Kundenadministrator, nur ausgehender Port 443 muss geöffnet sein
- **Plug&Play** Konfiguration des Remotezugangs bei OSBiz und automatische Anlage des Devices in der RSP GUI (Nutzeroberfläche)

Kurzübersicht aus IC-Sicht



Remote Service Plattform Komponenten für IC

Remote Service Plattform (Global zentralisiert)

User Interface

- Windows Terminal Server
- Equipment Explorer (Suchmaschine)

Security

- RSP.servicelink
 - AES-256-CBC Verschlüsselung
 - Server und Client Zertifikate
- Rückruf für Wählverbindung
- Sichere Authentifizierung
- Zentrales Logging

Verbindungsarten

- RSP.servicelink
- Wählverbindung Analog/ ISDN (für Legacy Produkte)

Service Tools auf RSP

- Über 15 Service Tools können für einen effizienten Service für Unify Produkte genutzt werden:
 - Diagnostic, File transfer
 - Configuration
 - SW Management

Usability

- Single Sign On (SSO) für Zugriff auf die RSP
- SSO für Zugriff auf das Kundengerät

Multi Tenant

- Service Partner Zugang
- Tenant Daten- & Kunden schutz
- Service Domains

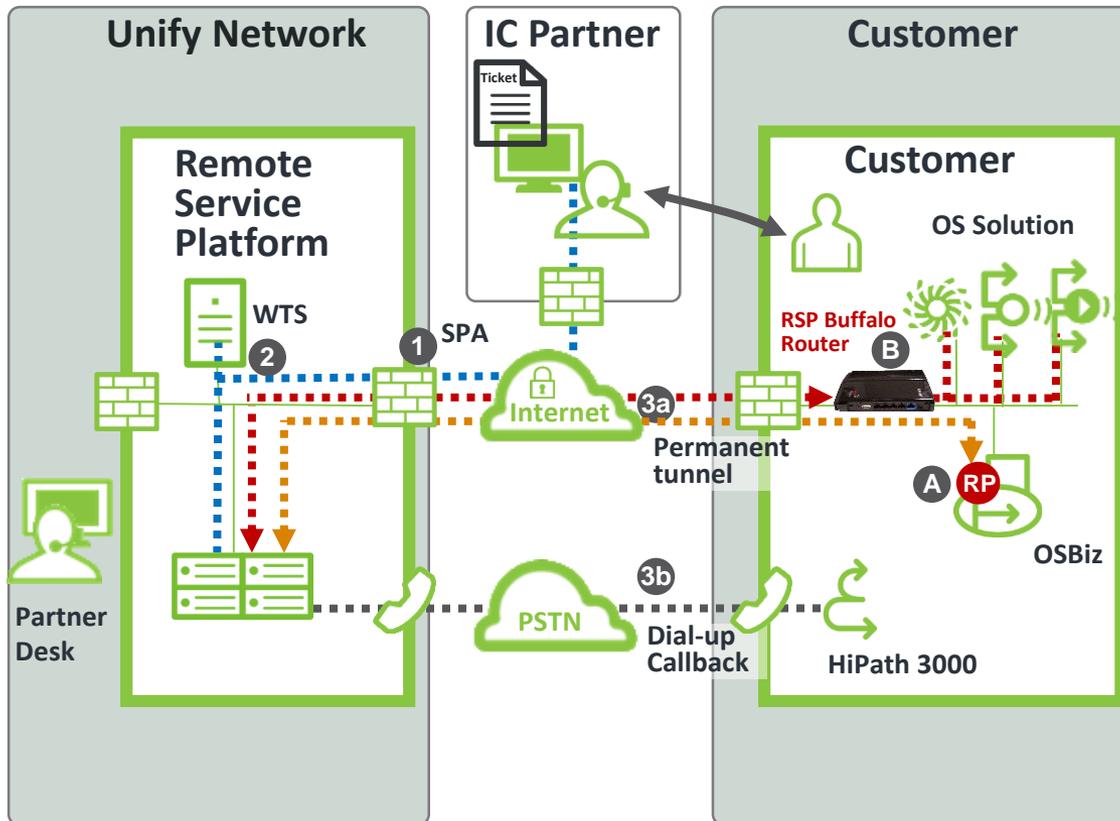
Data Center

- Hohe Verfügbarkeit
- Georedundant 2 Locations
- Virtualisierte skalierbare Server Farm

Umfang der Freigabe im IC

Function	Connectivity	RSP.servicelink	Wählverbindung (ISDN oder Analog)
Supportete Produkte X...Empfohlen (x)...Möglich, nicht empfohlen -Nicht möglich	OS Office MX/LX/HX V3 ausschließlich via SSDP. SSDP wird ausgephased zu Juni 2016.	OS Business X HiPath 3000 (x) OS 4000/Manager X OSV Lösungen X Alle Applikationen X Desktop PC - Bestandssysteme (x)	OS Business (x) HiPath 3000 X H4k/Manager (x) OSV Lösungen (x) Alle Applikationen (x) Desktop PC - Bestandssysteme X
IC - Sales&Service Partner	Ja	Ja	
Monitoring	Nein, nicht angeboten für den IC	Nein	
Security	AES-256-CBC Verschlüsselung Server und Client Zertifikate Outbound Internet-Call	Call back	
Installationsaufwand	10-15 min. RSP Buffalo Router 2-5 min. je Produkt	20-30 min. HiPath 3000 ausschließlich	
Anforderung auf Kundenseite	RSP Buffalo Router Outbound Internet-Zugang geöffneter Port 443 Kein Router für OS Business nötig	Modem Callback Konfiguration	
Kundenkontrolle über den Remote-Zugriff	Enable / Disable Plug-In Switch on/off Router Permanenter Tunnel	Switch on/off Modem	

Remote Access konfigurieren und Remote Access im Support Fall



Remote Access konfigurieren in RSP

- A** In der **OS Business** wird RSP.servicelink konfiguriert durch Eingabe der Global One ID / Partner Passwort, Das Geräte wird automatisch dadurch in der RSP angelegt und das Client Zertifikat installiert. Das ist alles.
- B** Für **Large Enterprise Geräte** wird RSP.servicelink eingerichtet, indem der Buffalo Router zentral auf der RSP Oberfläche angelegt wird und danach beim Kunden einfach und komfortabel konfiguriert wird. Die Kundengeräte werden dann zentral eingerichtet mit dem Buffalo Router als SPoA Gerät.

Remote Access im Support Fall

- 1** Partner Techniker **loggt** sich via Unify Service Partner Access (SPA) auf den WTS (Terminal Server) an.
- 2** Suche nach dem Kundengerät in der **RSP Oberfläche (Equipment Explorer EqE)**. Nur Geräte (OpenScope Office, z.T. OSBiz), welche noch über SSDP verbunden sind, werden über die SSDP Oberfläche gesucht.
- 3** Partner Techniker baut die Remoteverbindung zum Kunde auf:
 - a) via RSP.servicelink in wenigen Sekunden
 - b) via X.75 mit Rückruf, für z.B. HiPath 3000

OS Business Remote Konzept

Der sichere Weg zu ihrem Kundensystem

RSP.servicelink – Sicherer Internet Breitbandzugang

- Schnelle und volle Funktionalität via Manager E und Admin Portal
- Software Update via IP Verbindung von RSP.servicelink oder Starten des Updates via lokaler Internetverbindung

ISDN PPP – 64 Kbit's getunnelte Verbindung zwischen dem System via RSP oder Partner PC

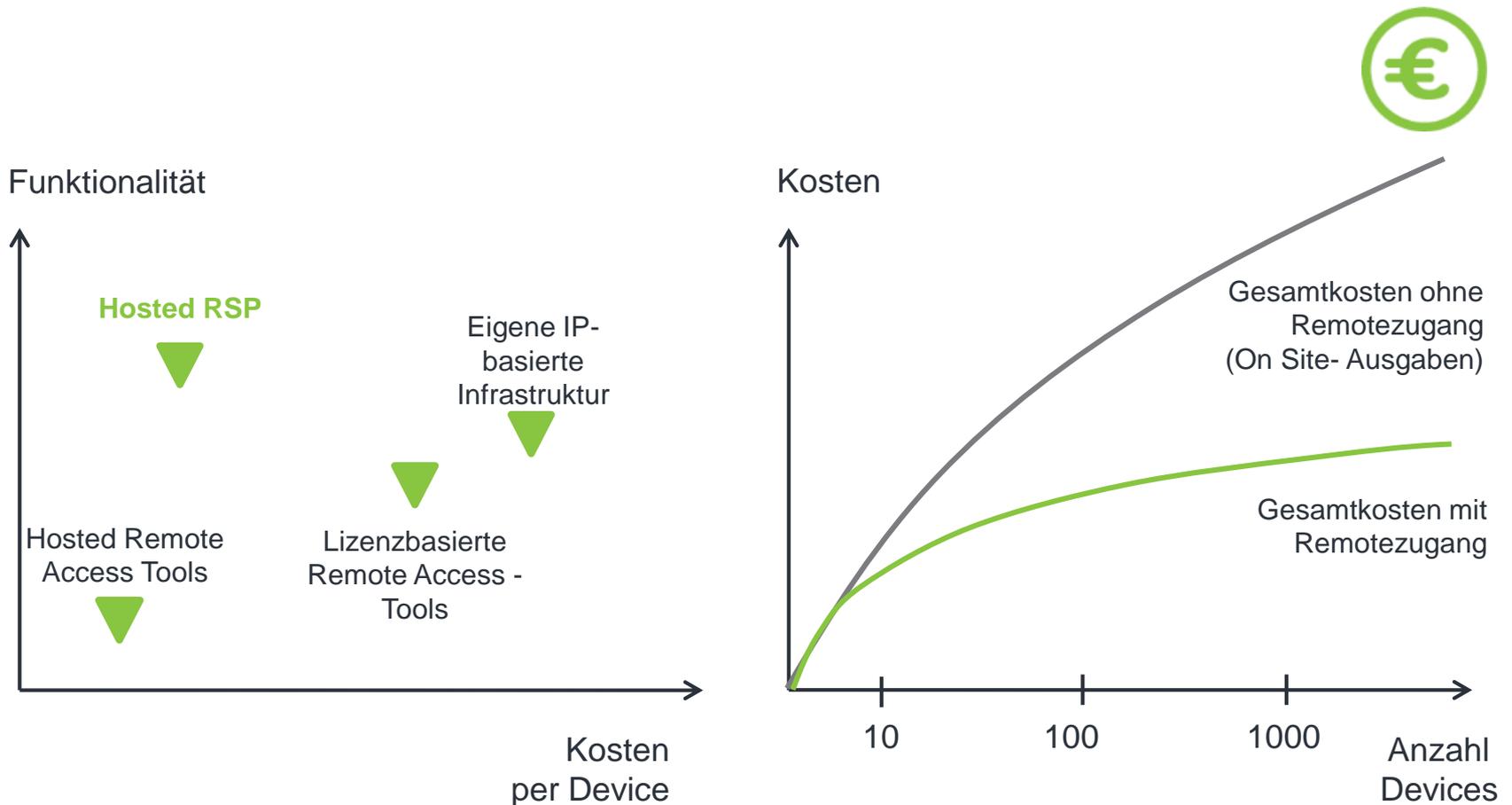
- Zugriff via Manager E, durch die geringe Bandbreite langsamerer Zugriff auf das Admin Portal
- Software Update entweder durch den getunnelten 64 Kbit Kanal oder Start des Updates via lokaler Breitband Internetverbindung

Direkt ISDN – eine direkte 64 Kbit's B-Kanal Verbindung zwischen Manager E und System

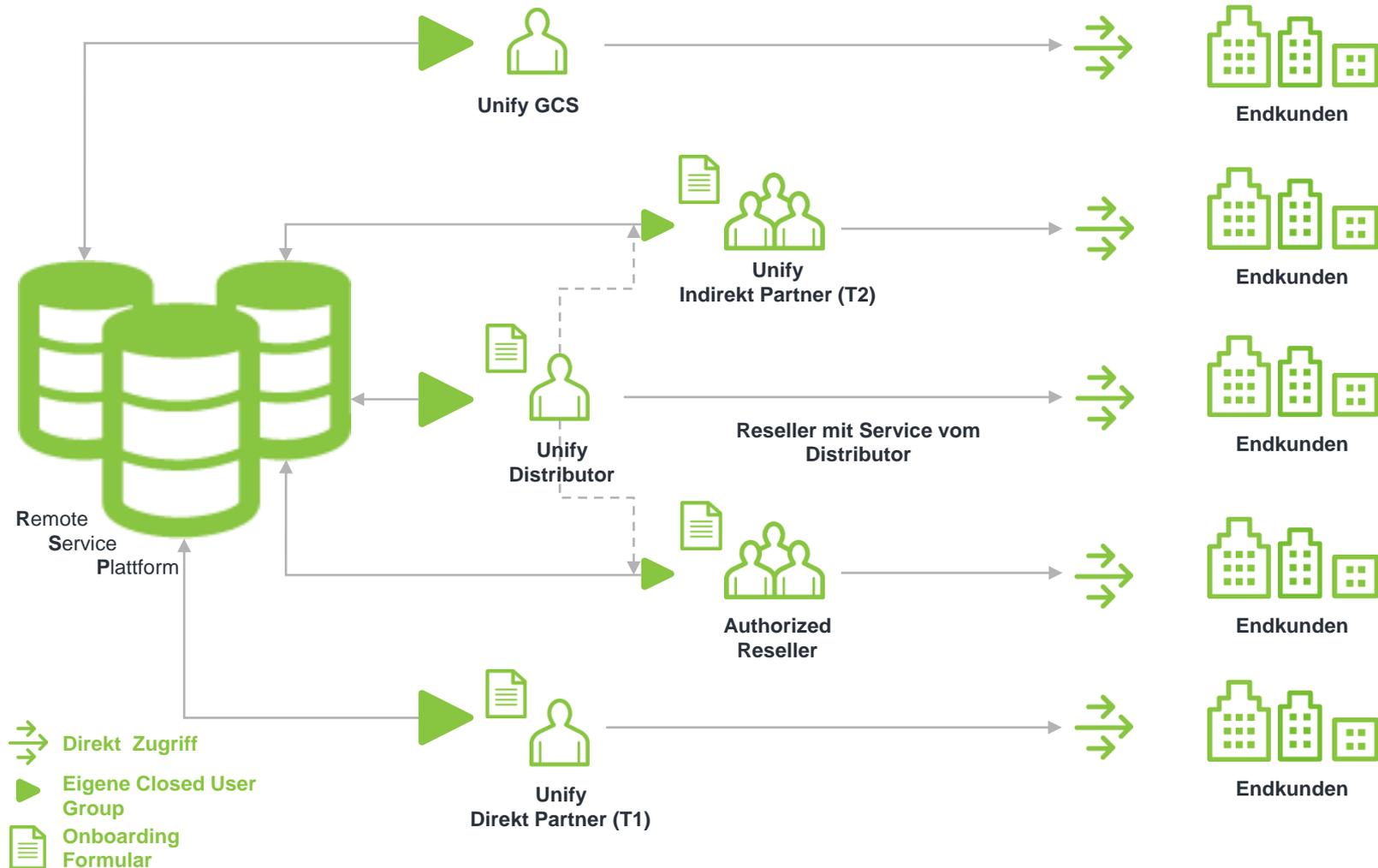
- Download und Upload von KDS via Manager E inkl. Wartungsfunktion des Manager E

	RSP.servicelink	ISDN PPP (mit oder ohne RSP)	Direct ISDN (mit oder ohne RSP)
Manager E			
Admin Portal (System & UC smart)			
Admin Portal (UC Suite)			
Software Update			

Geringe Investition für den Partner – beste ROI



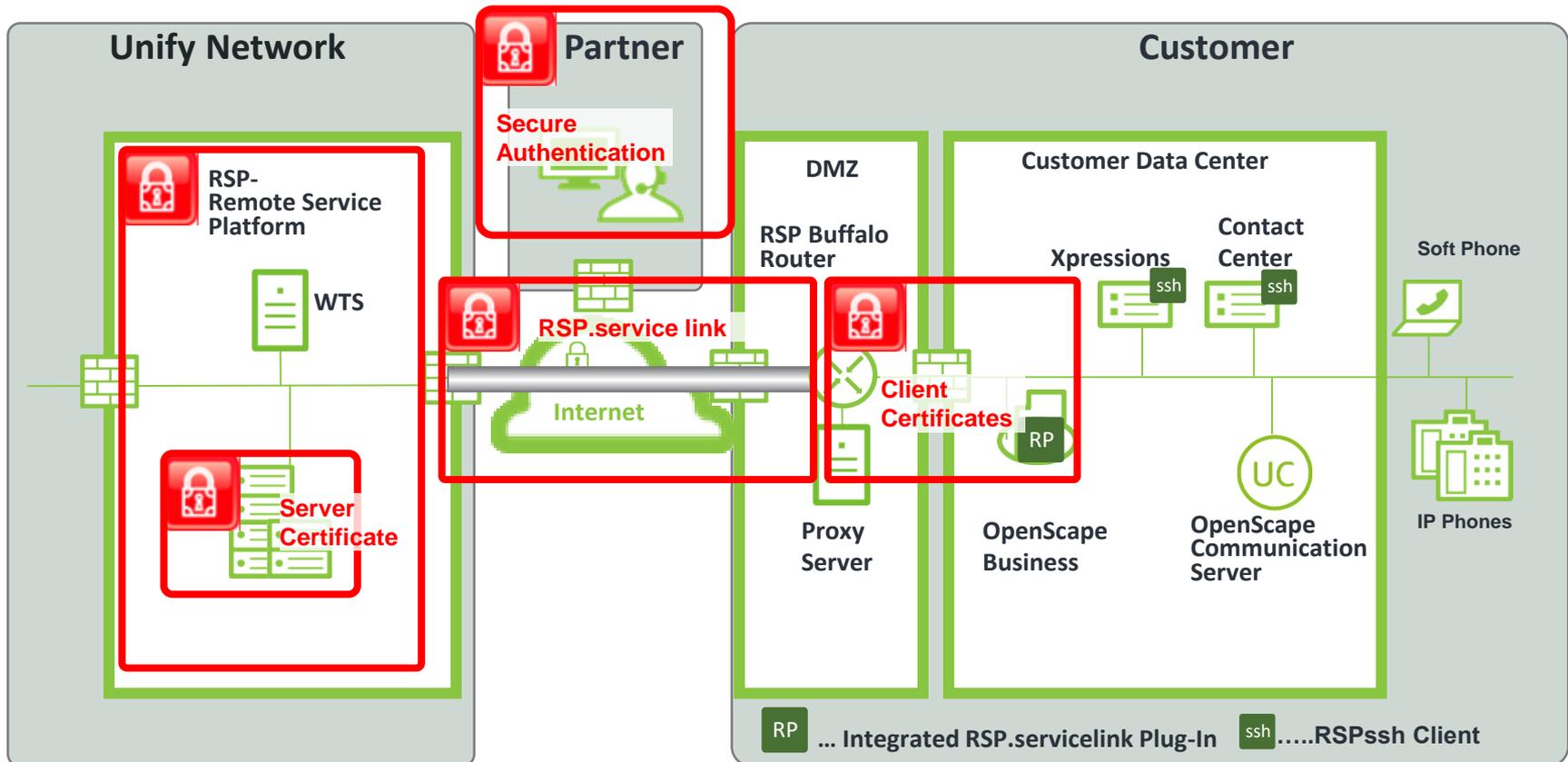
Unterstützte Partnermodelle



An aerial photograph of a highway interchange with multiple lanes and overpasses. A large white truck is visible on one of the lanes. The surrounding area is a lush green field with a single tree on the left side. The text 'Details zur Sicherheit' is overlaid on the left side of the image.

Details zur Sicherheit

Hohe Sicherheit mit RSP im Überblick



Sicherheitsaspekte (1/3)

Die Unify Remote Service Plattform bietet hohe Sicherheit

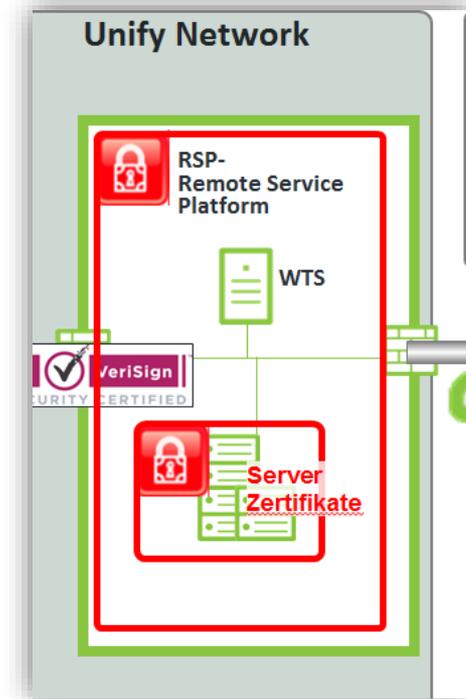
- Nur registrierte Partner können die RSP-Plattform nutzen.
- Zugangsbeschränkung der Service-Techniker in Abhängigkeit von Rollen und Region.
- Protokollierung aller Verbindungen zu den Kundensystemen oder Auslesen von Passwörtern.



Sicherheitsaspekte (2/3)

RSP DMZ und Server Zertifikate

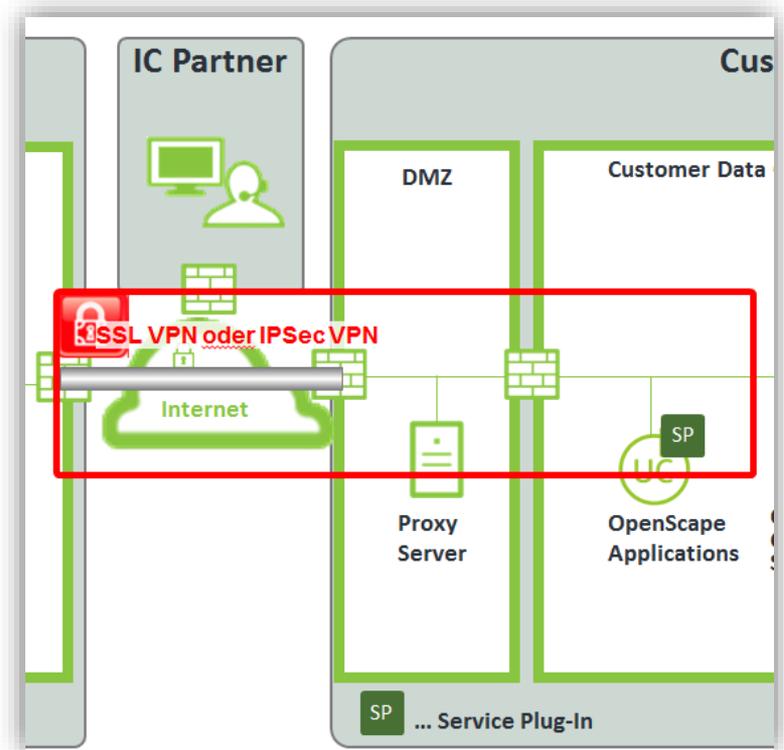
- Um das Partner- wie auch Kunden-Intranet zu schützen gegen wechselseitige Probleme und Angriffe, wird **RSP in demilitarisierten Zonen (DMZ)** abgesichert. Verbindungen vom Partner Techniker auf das Kundensystem - und umgekehrt - werden nicht direkt durchgestellt. Sie enden jeweils in den RSP Servern und nutzen eine "reverse Proxy-Funktionalität".
- Das **Server Zertifikat** auf dem RSP gewährleistet, dass die installierten Buffalo Router auf Kundenseite oder die im Produkt integrierten RSP.servicelink Plug-In (s.a. OS Business) sich nur mit der Unify Remote Service Plattform verbinden können.



Sicherheitsaspekte (3/3)

Hochsicherheit mit RSP.servicelink

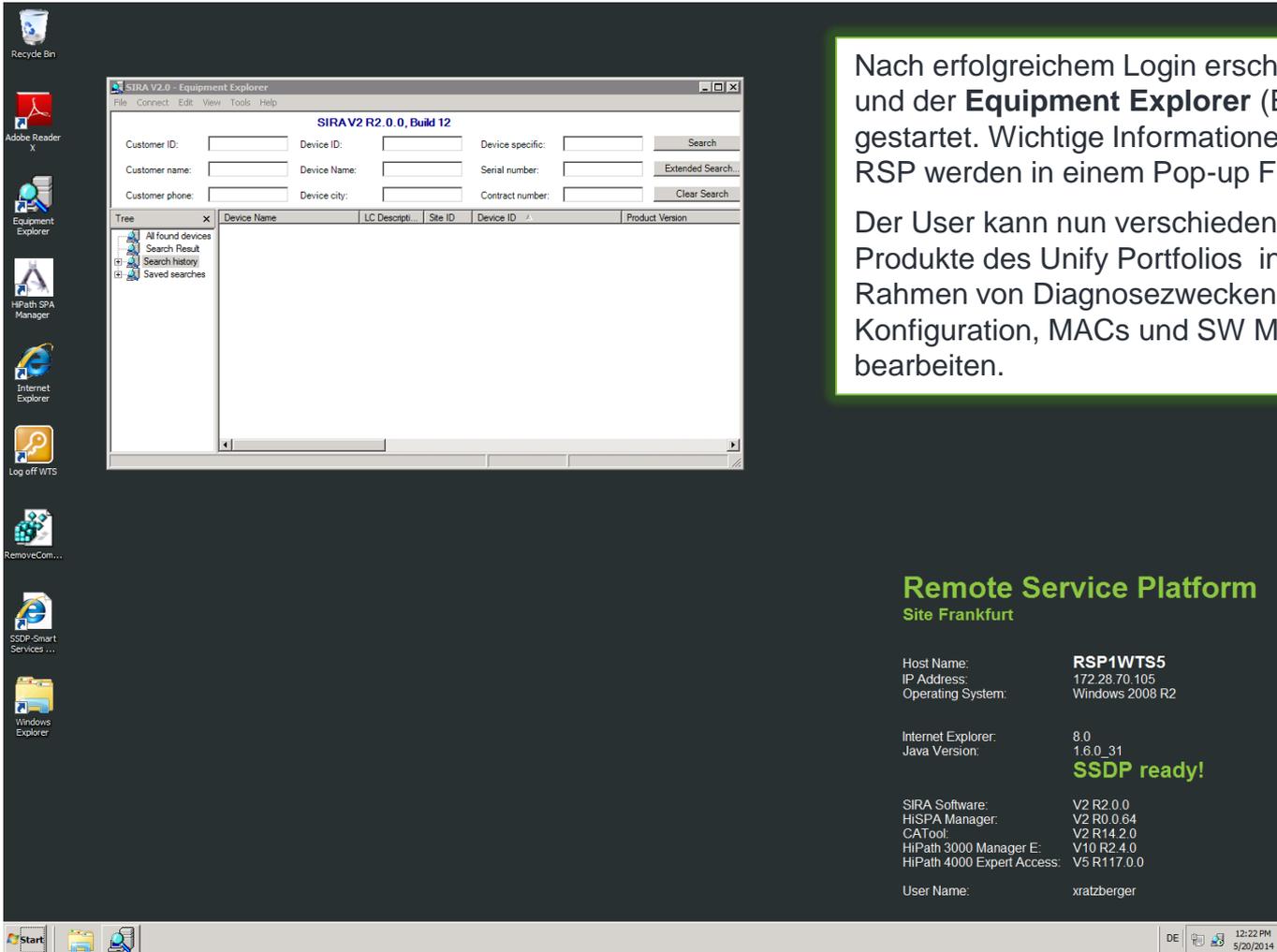
- **RSP.servicelink** basiert auf OpenVPN, das ein Industrie-gehärtetes Sicherheitsmodell zum Schutz gegen passive und aktive Angriffe nutzt. Dieses Sicherheitsmodell verwendet SSL/TLS mit Client und Server Zertifikaten für bidirektionale Authentifizierung und den Austausch des Schlüssels (key).
Wenn die SSL/TLS Authentifizierung erfolgreich war, werden Ver- wie Entschlüsselung und “HMAC”-Schlüssel im Zufallsmodus generiert.
- **Client Zertifikate** werden auf Kunden- seite genutzt, um sicherzustellen, dass nur zertifizierte Produkte des Kunden sich auf die zentralen RSP Server verbinden können.



An aerial photograph of a highway interchange with a green field and a tree. The highway has multiple lanes and a truck is visible on one of the lanes. The green field is in the foreground, and a single tree is on the left side. The text 'Nutzeroberfläche, Funktionen' is overlaid on the image.

Nutzeroberfläche, Funktionen

Überblick RSP GUI (WTS)



Nach erfolgreichem Login erscheint die **RSP WTS GUI** und der **Equipment Explorer** (EqE) wird automatisch gestartet. Wichtige Informationen oder Neuigkeiten zu RSP werden in einem Pop-up Fenster gezeigt.

Der User kann nun verschiedene Tools öffnen, um die Produkte des Unify Portfolios in effizienter Weise im Rahmen von Diagnosezwecken, File transfer, Konfiguration, MACs und SW Management zu bearbeiten.

Remote Service Platform

Site Frankfurt

Host Name:	RSP1WTS5
IP Address:	172.28.70.105
Operating System:	Windows 2008 R2
Internet Explorer:	8.0
Java Version:	1.6_0_31
	SSDP ready!
SIRA Software:	V2 R2.0.0
HiSPA Manager:	V2 R0.0.64
CATool:	V2 R14.2.0
HiPath 3000 Manager E:	V10 R2.4.0
HiPath 4000 Expert Access:	V5 R117.0.0
User Name:	xratzberger

Überblick Equipment Explorer

Der **RSP Equipment Explorer** ermöglicht dem User schnell nach Devices zu suchen und innerhalb des Suchergebnisses zu blättern.

Ein "Extended Search" Dialog bietet darüber hinaus komplexere Suchkriterien.

Customer ID: Device ID: Device specific: Search

Customer name: Device Name: Serial number: **Extended Search...**

Customer phone: Device city: Contract number: Clear Search

Device Name	LC Descripti...	Site ID	Device ID	Product Version
SEN ISG Buffalo SESAP	LC GER	FFM	SEN ISG Buffalo SESAP	SESAP V1.0
SEN OSbia Buffalo Paderborn	LC GER	FFM	SEN OSbia Buffalo Paderborn	OpenScope Business X8 V1

Connect with OpenOffice Assistant (connect via SIRA)

- Connect with
 - Manager E - read KDS
 - Manager E - Online
 - Manager E - Maintenance
 - Manager E - manual mode
 - OpenOffice Assistant (connect via SIRA)
 - File transfer via SFTP
 - Connect via SSH
- Connect to the via device with
- Connect to the via device with
- Setting new connection type to default
- Notify Connection Problems ...
- New Connection ...
- Add new linked product
- Move devices to another customer
- Show Logging Events
- Show all devices with this Device Name
- Show device in tree
- Properties

Die meistgenutzte Aktion ist der Verbindungsaufbau zu einem ausgewählten Device. Der Doppelklick auf das Device startet die Standard-Applikation automatisch. Alternativ kann der User die Client-spezifische Applikation auswählen, die stattdessen gestartet werden soll.

Überblick “connection to device”

Local administrator login - Windows Internet Explorer

https://10.1.0.19/management/admin/jsp/SiteMain.js

Local administrator login

EN

OpenScape
Business Assistant

Login

UNIFY

Java™
POWERED

Java is a registered trademark of Oracle and/or its affiliates.

Done Trusted sites | Protected Mode: Off 100%

SIRA V2.0 - Equipment Explorer

File Connect Edit View Tools

Customer ID:

Customer name:

Customer phone:

Tree

- All found devices
- Search Result
- Search history
- Saved searches

Device

- SEN
- SEN
- SEN
- SEN
- Alte
- Ritta
- GEF
- GEF
- pelzi
- SEN
- SEN
- Ster
- UNI

Only for Testing connection via Buffer

Durch Doppelklick auf das betreffende Device erscheint mit kurzer Verzögerung die Device-GUI (Nutzeroberfläche) oder eine ausgewählte Applikation, womit der Remote-Service gestartet werden kann.

Überblick “Device properties”

Device properties

Device

Device ID: Device name:

Product version:

Status: Last access:

Contact

Customer Name:

Contact person name:

Contract number:

Device info | Device comments | SPoA | Connection | Authentication | Direct link | Authentication device | Component View

Location

Local company: Site ID:

Country:

City: Postal code:

Street:

Building: Room:

Room phone:

Additional information

Type of device:

Serial number:

Device Specific:

IP-address: DNS:

Domain:

Creation Date: Cut over date:

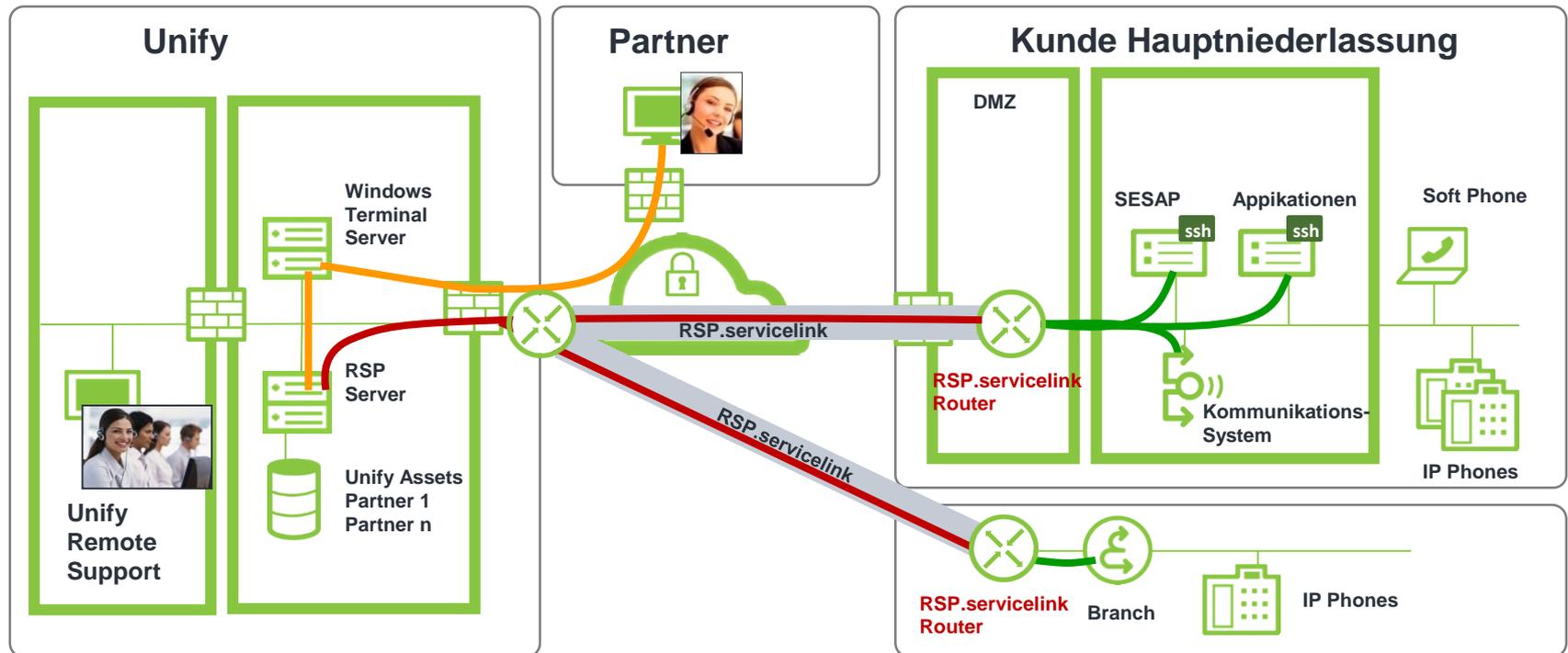
Der User kann die Device- und korrespondierenden Verbindungsdaten ändern über die Dialogbox “**Device properties**”. Es zeigt dem User die Informationsfelder nach Themen gruppiert.

Hinter allen verfügbaren Reitern können relevante Daten des Devices gefunden bzw. abgespeichert werden wie Kunden- oder Verbindungsinformationen.

An aerial photograph of a highway interchange with multiple lanes and overpasses. A large white truck is visible on one of the overpasses. The surrounding area is a lush green field with a single tree on the left side. The text 'Kunden Szenarien' is overlaid in white on the left side of the image.

Kunden Szenarien

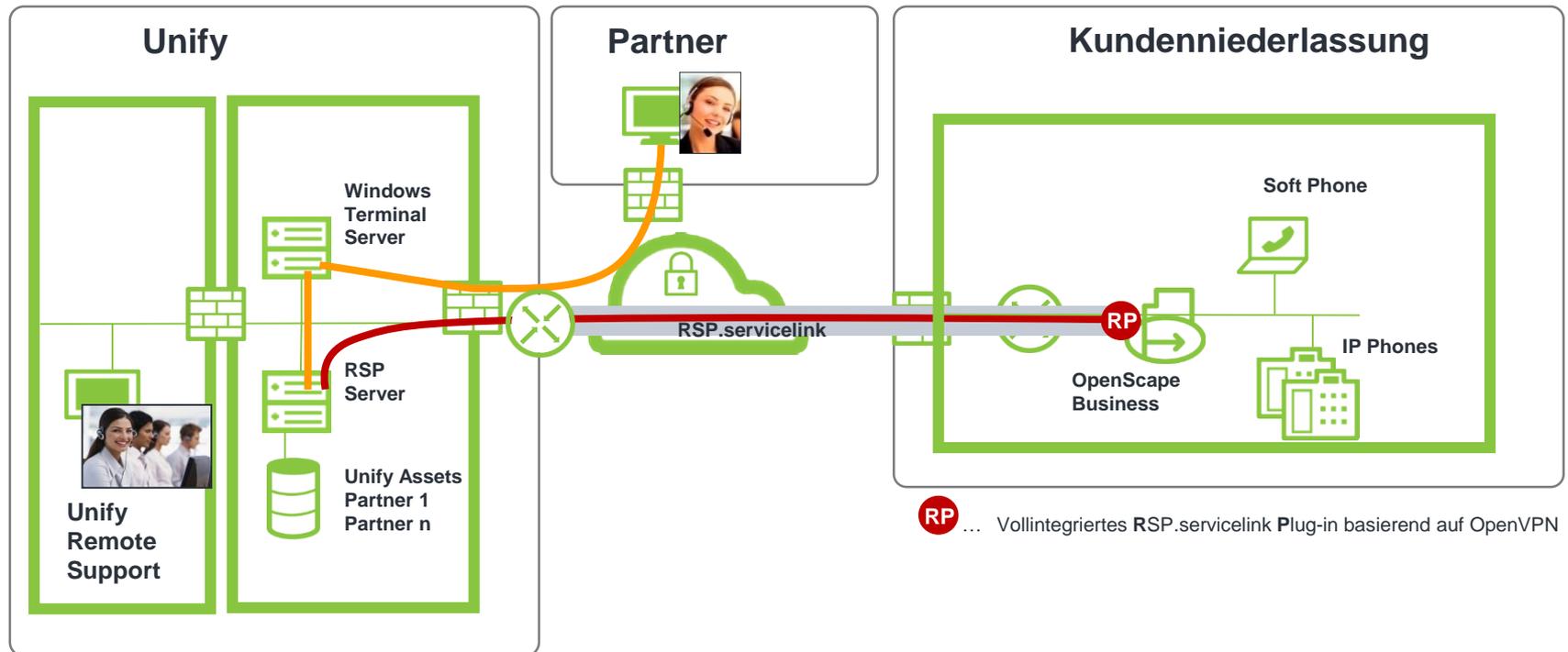
RSP.servicelink – Funktionsweise im Large Enterprise Umfeld



sshRSP.ssh Filetransfer Service Tool

- Alle Produkte werden via SSL VPN Konnektivität angebunden
- SSL VPN Tunnel werden als ausgehende Internet-calls initiiert
- "Firewall friendly", nur Port 443 zu öffnen
- Unterstützt Branch-Lösungen und geo-separierte Szenarien

RSP.servicelink – Funktionsweise im Small Medium Enterprise Umfeld



- Durchgängige SSL VPN Konnektivität
- Nur ausgehende Internet-calls
- Firewall friendly, nur Port 443 zu öffnen
- Vollintegriertes Plug-In in der OpenScape Business ab V1 R4

Umsetzung

- Bestellung & Preise
- Eskalationswege

Remote Service Plattform

Bestellung & Preise

RSP ist ein für sich stehendes Angebot an Sales und Service Partner, die von Unify gehostete Infrastruktur zu eigenen Zwecken zu nutzen – aber auch includiert in andere Services wie SSP (co-delivery) (SME)

- Voraussetzung für jeden Partner ist das einmalige “Onboarding”- Tier 2 via Distributor

Einfacher Bestellprozess:

Beginnend mit dem ‘Onboarding Formular’ ... *durch Channel Manager oder Partner*

- Für das Onboarding wird eine Einmalgebühr verlangt...*je Partnerunternehmen 725€ (GLP)*
- Weitere Bestellpositionen (z.B. zusätzliche User-Konten, weitere Unterstützung für Daten-Management) erzeugen zusätzliche Kosten
- Tier 2 Partner – wenn in Global ONE von Unify authorisiert- bestellen via ihrem bevorzugten Distributor, der die Abrechnungen erhält und diese Reseller unterstützt

Preise:

- Wiederkehrende Gebühren für zusätzliche Nutzerkonten und Devices...*Skalierungseffekt*
- RSP zählt per Partnermonatlich alle aktivierten Devices und User
- Dieser Bericht führt zu einer monatlichen Verrechnung (an den jeweiligen Tier 1 Partner)

Remote Service Plattform

Betriebsphase und Information

Nach dem Onboarding:

- Der Partner findet über den RSP Zugang seine eigene “Closed User Group” (CUG) *...mit ausschließlicher Verantwortung für und Sichtbarkeit auf seine Kundendaten*
- Nur über die zusätzlich eingerichtete sog. “Escalation group” teilt der Partner den Zugriff auf ausgewählte Kunden-Plattformen (Devices) mit
 - seinem bevorzugtem Distributor, oder
 - mit Unify für die direkt unterstützten Partner

Weitere Informationen für die Remote Service Plattform v2:

[Partner Portal / Sell / Portfolio Information / Products&Services key word:Remote](#)

Weiterer Kontakt:

rsp@unify.com

Bestellung & Preise

Abrechnungskonzept via Distribution

Nach dem Onboarding:

- Alle Rechnungen adressieren den bevorzugten Distributor: Bsp. mit G1 Account ID
 - A000123 Distributor
- Der Distributor hat zwei Reseller onboardet, beide “authorized” (je eigene G1 Account ID)
 - A000456 Reseller A
 - A000789 Reseller B
- Der monatliche Bericht zeigt die Gesamtzahl aller Devices über 230, womit die Preisgruppe “L” (Large) herangezogen wird, im Einzelnen :
 - A000123 160 Devices
 - A000456 14 Devices
 - A000789 56 Devices
- Somit kann der Distributor, der von Unify die Abrechnung über 230 Devices mit Preisen der Preisgruppe “L” erhält, an seine Partner wie folgt weitervermarkten:
 - A000456 14 Devices = Preisgruppe “S”
 - A000789 56 Devices = Preisgruppe “M”

Bestell- und Preisstruktur in RSP

Position / Fälligkeit	Einmalig – “One time” (GLP*)	Wiederkehrend – ”Recurring” (GLP*)	via
Onboarding Partnerunternehmen incl. 1 Partner Admin	725,00 € incl.	n/a	“On-boarding” Formular
Zusätzlicher User Account Monatliche Gebühr	n/a	24,44 € / Monat	Monatlicher Report
Bulk von 10 zusätzl. User accounts Monatliche Gebühr pro User	n/a	20,33 € / Monat	Monatlicher Report
RSP Admin je Stunde Support in Ausnahmefällen (IPSec, Datenbankänderungen...)	400,00 €	n/a	“On-boarding” Formular
Gebühr pro Device SME e.g. OS Office xX, OS Business (s.a.SSP v2 SME-Angebot), ohne HiSPA	n/a	11,00 € / Monat **	Monatlicher Report
Gebühr pro Device Large e.g. OS 4000, OS Voice, Applications, no HiSPA	n/a	24,00 € / Monat **	Monatlicher Report
* Nachlassstruktur entspricht dem Unify Partner Programm für Services ; ** zusätzl. Skalierungseffekt (S, M, L, XL)			
Buffalo Router für RSP -Verbindung <i>Hinweis: Dieser Router muss - außer für OS Business - zu jeder an RSP anzu- bindenden Plattform zusätzl. bestellt werden und ist nicht Teil des RSP- Angebots!</i> -> L30258-W600-C610	198,00 €	n/a	<i>HW-Bestellung zur jeweiligen Unify Plattform / o.a. Webshop</i>

Partner gewährt Zugriff auf ein Device für seinen Distributor oder Unify

- Während des Onboarding Prozesses erzeugt unser Remote Service Plattform Administrator für jeden Distributor und Partner eine geschlossene Benutzergruppe (Closed User Group CUG). Geräte dieser Gruppe sind nur für Personen innerhalb dieser Gruppe sichtbar und zugreifbar. Zu jeder CUG wird eine zusätzliche sogenannte Eskalationsgruppe erzeugt. Normalerweise ist diese Gruppe leer.
- Wenn ein Partner zusätzlichen Support benötigt, wird er einfach einen Link auf das relevante Gerät in die Eskalationsgruppe legen. Nun kann eine definierte Personengruppe (zugeordneter Distributor / Partner Desk / anderer Partner) die Geräte sehen und erreichen, die sich in dieser Gruppe befinden.
- Diese Eskalation kann hierarchisch strukturiert sein, z.B. eskaliert ein Partner zum Distributor. Dieser eskaliert über seine eigene Eskalationsgruppe weiter an den Partner Desk [GCS Remote Support].
- Nach der Zusammenarbeit entfernt der Partner den Link aus der Eskalationsgruppe und hat wieder alleinige Sichtbarkeit und Zugriffsrechte für sein Gerät.
- Durch dieses Konzept ist sichergestellt, dass nur die definierten Rollen Sichtbarkeit und Zugriff auf Geräte in der Closed User Group und in der Eskalationsgruppe bekommen.

