

# Metrohm Remote Support



Expertenhilfe sofort

## Metrohm Remote Support – Expertenhilfe sofort

02

Stellen Sie sich vor, es ist bereits spät, Sie sind noch im Labor und möchten eine Analyse starten, auf die Ihr Kunde dringend wartet. Und dann das: das System meldet einen Fehler, den Sie nicht unmittelbar selbst beheben können.

Die Lösung heisst Metrohm Remote Support. Das Funktionsprinzip: Mittels einer Fernwartungssoftware schalten Sie Ihr Metrohm-Analysensystem für einen Metrohm Service-Ingenieur oder Applikationsspezialisten frei. Während Sie mit dem Metrohm Service-Ingenieur am Telefon in Verbindung stehen, können Sie ihm das Problem an Ihrem Rechner buchstäblich «zeigen». Anschliessend übernimmt der Metrohm Service-Ingenieur, führt eine Fehleranalyse durch und demonstriert Ihnen an Ihrem Rechner Schritt für Schritt die Lösung. Das ist einfach zu verstehen, sehr effizient, kostensparend und sicher.

Der Vorteil von Metrohm Remote Support liegen auf der Hand: Mit Metrohm Remote Support bekommen Sie Direkthilfe genau dann, wenn Sie diese brauchen. Sie können Ihre wertvolle Zeit effizienter nutzen und reduzieren die Stillstandzeit Ihres Analysensystems auf ein Minimum.

Metrohm Remote Support steht Ihnen für alle Metrohm-Systeme zur Verfügung, die über PC-Software gesteuert werden. Einzige Voraussetzung, damit Sie unseren neuen Service in Anspruch nehmen können, ist ein Internetanschluss.

## Probleme schnell und kostensparend lösen

- **Garantierte Reaktionszeit**
- **Applikationssupport direkt am Arbeitsplatz**
- **Keine unnötigen Besuche vor Ort**
- **Direkthilfe im Notfall**



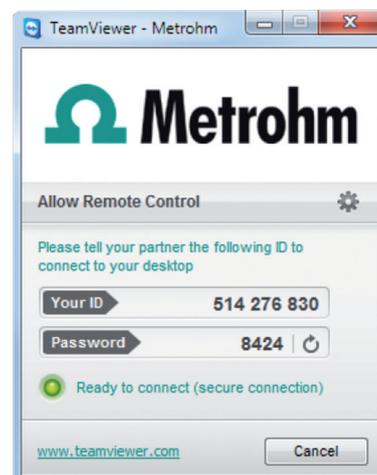
## Metrohm Remote Support – wertvoll in vielen Situationen

Es gibt viele Situationen, in denen Metrohm Remote Support eine wertvolle Hilfe ist. Troubleshooting bzw. eine Systemdiagnose im Fall der Fälle ist nur eine davon. Metrohm Remote Support ist auch in den folgenden Situation von grossem Nutzen:

Problem	Lösung
Sie wissen nicht mehr genau, wie Sie eine Kalibrierkurve erstellen müssen.	Mit Metrohm Remote Support ist ein Metrohm Applikations-Ingenieur in kürzester Zeit für Sie da. Eine kurze Überprüfung Ihrer Methode ist inbegriffen.
Ihr Metrohm Analysensystem braucht ein Firmware-Update.	Ein Metrohm Service-Ingenieur bringt Ihr System unmittelbar wieder up to date. Gleichzeitig überprüft er die Funktion Ihres Systems.
Sie haben Schwierigkeiten mit einer Methode. Es ist mühsam oder gar unmöglich, das Problem am Telefon zu beschreiben.	Mit Metrohm Remote Support können Sie dem Metrohm Applikations-Ingenieur das Problem «zeigen». Er versteht unmittelbar und kann Ihnen seinerseits die Lösung des Problems an Ihrem Rechner demonstrieren.
Sie bekommen eine Fehlermeldung, können das Problem aber nicht unmittelbar selbst beheben.	Ein Metrohm Service-Ingenieur führt eine Systemdiagnose durch und behebt das Problem.

## Ihre Sicherheit hat Priorität

Ihre Sicherheit ist uns wichtig. Aus diesem Grund setzen wir auf eine bekannte und etablierte Remote Software – TeamViewer. Verschlüsselung des Datenverkehrs wie bei Homebanking-Sitzungen mittels RSA 1024-Bit (asymmetrische Verschlüsselung) und Session Encoding per AES 256-Bit. Bei jedem TeamViewer-Start wird ausserdem ein neues, zufälliges Sitzungskennwort erzeugt, das beim Anwendungsfall «Spontaner Support» jeglichen permanenten Zugriff verhindert. Der Metrohm Service-Ingenieur kann nur Aktionen durchführen, zu denen Sie ihn autorisieren. Auf Ihrem Rechner sind weder eine Installation noch Administratorrechte erforderlich, Sie führen lediglich ein kleines Programm aus und schon geht es los.



[www.metrohm.com](http://www.metrohm.com)

