

Remote Service Platform v2

Service Partner User Access (Issue 1.4)

Dokumentation für Sales- und Service Delivery Partner



Wichtige Sicherheitsinformationen

Sie sind nicht berechtigt, diese Informationen oder Ihre Zugangsdaten an andere Personen innerhalb oder außerhalb Ihres Unternehmens weiterzugeben!

1. Einleitung

Der Zugriff auf die Unify Remote Service Platform (RSP) erfolgt über das Internet mittels Remote Desktop Verbindung über ein Microsoft Terminal Service Gateway. Nur von Unify zertifizierte Sales- und Service Delivery Partner dürfen sich auf diese Weise verbinden.

Unify-interne Nutzer der globalen Remote Service Plattform müssen die bekannten Wege nutzen, die von der zentralen IT-Abteilung vorgegeben werden.

Für den RSP-Partnerzugang benötigen Sie nur den Benutzernamen und das Passwort für die "RSP" Domäne. Es gibt einen Single-Sign-On-Mechanismus, mit dem Sie sich am Terminal Services Gateway und am Terminalserver mit denselben Anmeldedaten anmelden können.

1.1. Anforderungen

- Workstation (bevorzugt mit Windows-Betriebssystem)
- Verbindung zum Internet über Port 443 TCP (SSL)
- Installierter Microsoft Remote Desktop Client (mstsc.exe ist Teil eines jeden Standard Microsoft Windows Betriebssystems)

Den aktuellen Microsoft Remote Desktop Client finden Sie auch hier (Komplett-Version oder Update):

- Remote Desktop Protocol (RDP) 8.0-Update für Windows 7 und Windows Server 2008 R2 -> <http://support.microsoft.com/kb/2592687>
- Remote Desktop App für Windows 10
<https://www.microsoft.com/en-us/store/apps/remote-desktop/9wzdncrfj3ps>

2. Nutzung des Service Partner Access

2.1. Vorbereitungen

Rufen Sie die RSP Webseite auf, indem Sie den Link anklicken oder diese URL in den Webbrowser eingeben:

<https://info.global-remoteservice.com/site/login>



Wenn Sie ein **bestehendes** RSP-Konto haben und Ihr Passwort kennen, können Sie sich damit auf der Website anmelden.
Wenn Sie ein **neues** RSP-Konto haben, müssen Sie zunächst ein Passwort zurücksetzen, wie in Kapitel 4.4 Passwort zurücksetzen beschrieben.

Sie können sich mit Ihren RSP-Anmeldedaten anmelden:



Unify Remote Service Platform

About Contact OS Webcollab Login

Home / Login

Login

Please fill out the following fields to login:

Username

 ✓

Password

Remember Me

Please note that by checking this you give your consent for the site to store a cookie on your computer that is essential for keeping you logged in.

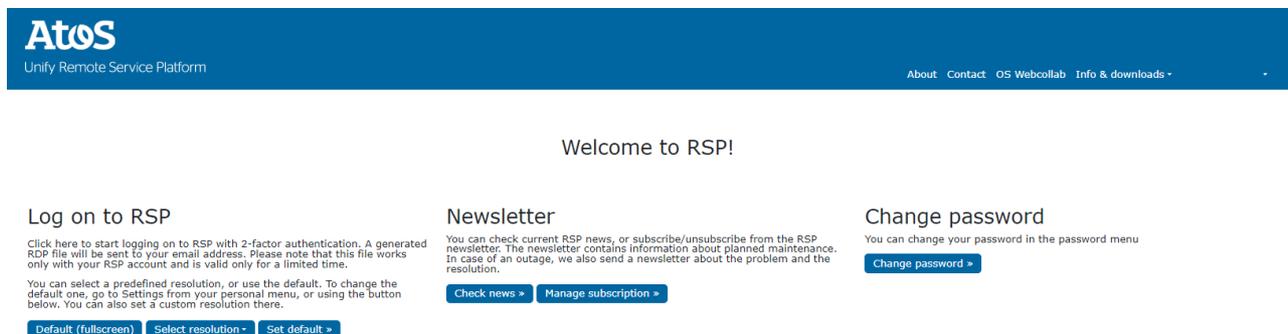
If you forgot your password, or it has expired, you can [reset it](#).

Login

© Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG all rights reserved

2.2. Verbinden mit der RSP Terminalserver Farm

Klicken Sie auf der Startseite der Website auf die Schaltfläche "Log on to RSP", oder Sie finden die gleiche Option in der oberen rechten Ecke, um das persönliche Menü zu öffnen. Das System sendet eine RDP-Datei an Ihre in RSP konfigurierte E-Mail-Adresse.

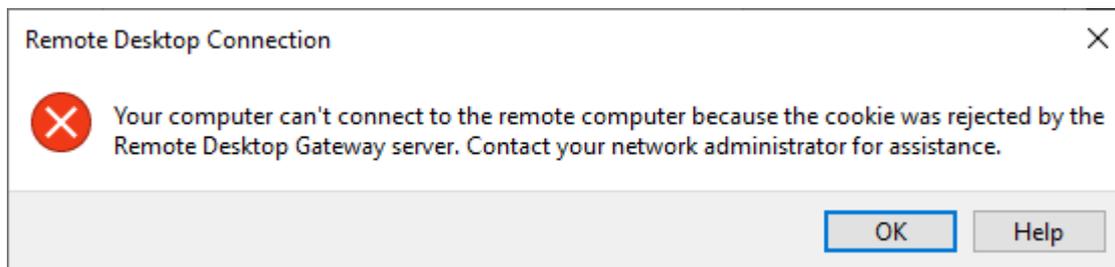


Sie können eine vordefinierte Auflösung auswählen oder die Standardeinstellung verwenden. Um die Standardauflösung zu ändern, gehen Sie über Ihr persönliches Menü oder über die Schaltfläche „Select Resolution“ zu den Einstellungen. Über „Set Default“ können Sie auch Ihre Auflösung dauerhaft einstellen.

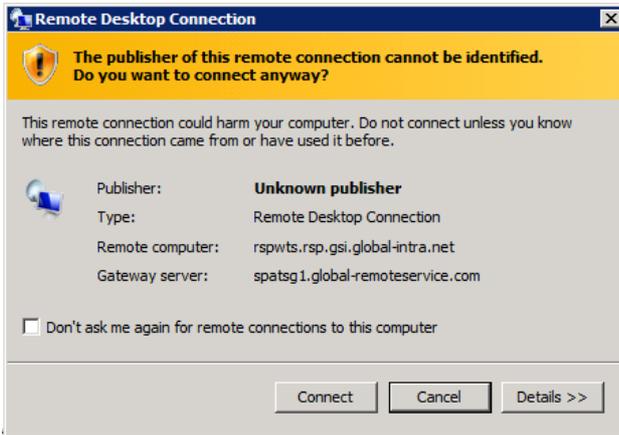
Nach dem Versand der eMail Sie erhalten ein grünes Benachrichtigungsbanner am oberen Rand der Seite:



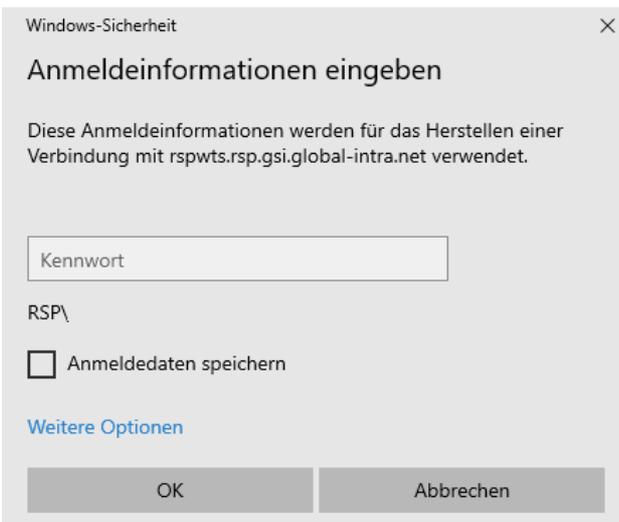
Nach ein paar Sekunden sollte eine E-Mail mit einer RDP-Datei in Ihrem Posteingang eintreffen. Diese Datei ist personalisiert, funktioniert nur mit Ihrem RSP-Account und ist nur für einen definierten Zeitraum (15 Minuten) gültig. Falls Ihr E-Mail-System den Anhang blockiert, finden Sie in der E-Mail einen Link. Wenn Sie auf diese E-Mail klicken, können Sie die gleiche RDP-Datei herunterladen. Die E-Mail enthält die Verfallszeit der RDP-Datei. Wenn Sie versuchen, eine Verbindung herzustellen, nachdem die Datei abgelaufen ist, erhalten Sie die folgende Fehlermeldung:



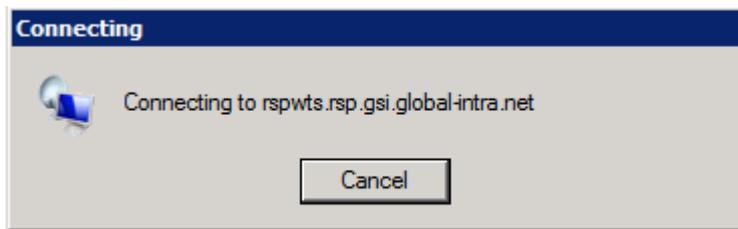
Bitte doppelklicken Sie auf die RDP-Datei, um sich mit RSP zu verbinden. Sie werden eine Warnung sehen, hier können Sie "Don't ask me again..." ankreuzen und auf Connect klicken:



Geben Sie Ihre RSP-Account ein und geben Sie als Domännennamen rsp\ an:



Bitte warten Sie auf die Initialisierung der Verbindung:



Die Verbindung wird hergestellt.

Hinweis: Wenn Sie sich zum ersten Mal mit jedem WTS (1-10) verbinden, dauert der Anmeldevorgang länger, da Ihr Benutzerprofil initialisiert werden muss.

Am Ende des Anmeldevorgangs wird der Equipmentexplorer gestartet, und Sie können mit den RSP Tools arbeiten.

2.3. Installation von Root-CA-Zertifikaten auf Ihrem Client (optional)

Die Verbindung zwischen Ihrem Client Computer und dem RSP ist durch SSL-Zertifikate gesichert, die beim Verbindungsaufbau online überprüft werden. Dieser Verifizierungsprozess kann manchmal eine Weile dauern.

Wenn Sie diesen Vorgang beschleunigen wollen, können Sie die Zertifikate auf Ihrem Computer installieren:

- Öffnen Sie im oberen Menü der Website Info & Downloads und wählen Sie RSP Downloads. Laden Sie die Datei RSP_TSGateway_Files.zip herunter, speichern Sie sie auf Ihrem Computer und entpacken Sie den Inhalt der Zip-Datei.
- Doppelklicken Sie auf eine der bereitgestellten Dateien im Ordner CA-Zertifikate
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zertifikat installieren..." und der Zertifikatsimport-Assistent wird geöffnet.
- Wählen Sie den Speicherort "Aktueller Benutzer" und klicken Sie auf Weiter
- Wählen Sie für den Zertifikatsspeicher "Automatisch auswählen ..." und klicken Sie auf Weiter
- Nun sehen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Einstellungen. Nach einem Klick auf Fertig stellen wird das Zertifikat importiert.
- Warten Sie, bis eine neue Meldung erscheint: "Der Import war erfolgreich."

Sie müssen diese Schritte für die zweite Zertifikatsdatei wiederholen.

Hinweis: Wenn Sie Probleme beim Importieren der Zertifikatsdateien haben, wenden Sie sich bitte an die IT-Abteilung Ihres Unternehmens, um Hilfe zu erhalten.

2.4. Dateiübertragung zwischen Ihrem lokalen Rechner und RSP

Um Dateien zwischen Ihrem lokalen Rechner und dem RSP-Terminalserver zu kopieren, können Sie Ihre Zwischenablage verwenden: Kopieren Sie die Datei auf dem Quellrechner, wechseln Sie zum Zielrechner und fügen Sie sie ein. Windows unterstützt bei dieser Methode Dateigrößen bis zu 2 GB.

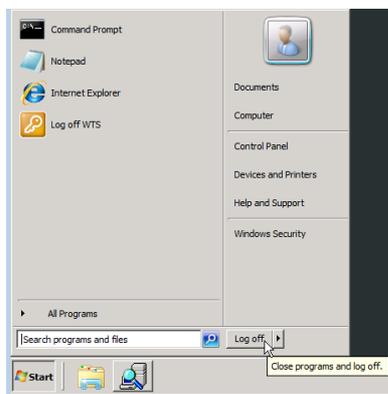
Sie sollten immer Ihr zugewiesenes Laufwerk T: zum Speichern von Dateien in RSP verwenden.

2.5. Arbeit beenden

Wenn Sie die Arbeit mit RSP beendet haben, melden Sie sich bitte immer vom WTS ab! Es gibt eine Verknüpfung auf dem Desktop, oder Sie können die übliche Abmeldeoption aus dem Windows-Startmenü verwenden.



oder



3. Nützliche Informationen

3.1. Leerlaufzeit und Neuauthentifizierung

Nicht aktive (inaktive) Sitzungen werden nach 240 Minuten (4 Stunden) abgemeldet. Getrennte Sitzungen (Netzwerkfehler, Schließen mit "x" usw.) werden nach 15 Minuten beendet.

3.2. Aktive Sitzungen und automatische Abmeldung

Alle aktiven Sitzungen werden nach 25 Stunden unterbrochen. Die Sitzung kann erneuert werden, indem innerhalb von 15 Minuten eine Verbindung mit demselben WTS hergestellt wird.

4. Support Informationen und Hotline

4.1. Self Service

Wenn Sie Probleme beim Arbeiten mit Service Partner Access haben, überprüfen Sie bitte Folgendes:

- Ist Ihr lokaler Rechner mit dem Internet verbunden?
- Ist die neueste Remotedesktopverbindung auf dem Client installiert und funktioniert diese?
 - Prüfen Sie: START - RUN - mstsc.exe<ENTER>

4.2. Online Self Service

Sie können Ihr Passwort auf der folgenden Website ändern oder zurücksetzen:

<https://info.global-remoteservice.com>

Hinweis: Wenn Sie ein Captcha in einem Formular nicht lesen können, klicken Sie darauf, um ein neues zu generieren.

Hinweis: Wenn Sie einen schmalen Bildschirm oder ein kleineres Fenster zum Durchsuchen der Seite verwenden, kann das Hauptmenü über eine Schaltfläche für das „Sandwich-Menü“ zugänglich sein:



4.3. Passwort Änderung

Melden Sie sich zunächst mit Ihrem RSP-Account auf der Website an. Klicken Sie dann auf Ihren Namen in der oberen rechten Ecke und wählen Sie "Passwort ändern". Geben Sie Ihr aktuelles RSP-Passwort und das neue Passwort zweimal ein. Geben Sie schließlich das Captcha ein und klicken Sie auf Ändern (oder drücken Sie die Eingabetaste). Wenn Sie alle Daten korrekt eingegeben haben, sollten Sie eine Benachrichtigung über die erfolgreiche Passwortänderung erhalten.

Hinweis: Bitte beachten Sie die Anforderungen an die Komplexität des Passworts:

- Mindestlänge: 8 Zeichen
- Das Passwort muss Zeichen aus mindestens 3 der folgenden 4 Gruppen enthalten:
 - Großbuchstaben
 - Kleinbuchstaben
 - Ziffern
 - Sonderzeichen

4.4. Passwort Reset

Wenn Ihr Passwort abgelaufen ist oder Sie es vergessen haben, können Sie es leicht zurücksetzen. Auf der Startseite der Website finden Sie eine Schaltfläche "Passwort zurücksetzen". Klicken Sie darauf, geben Sie Ihren RSP-Benutzernamen und das Captcha in das Formular ein und klicken Sie schließlich auf "Zurücksetzen" (oder drücken Sie die Eingabetaste). In ein paar Minuten erhalten Sie eine E-Mail an Ihre bei RSP registrierte E-Mail-Adresse. Klicken Sie auf den Link zum Zurücksetzen des Passworts, geben Sie zweimal Ihr neues Passwort und das Captcha ein. Nachdem Sie auf "Speichern" gedrückt haben, ist Ihr Passwort auf das neue zurückgesetzt worden.

Hinweis: Bitte stellen Sie sicher, dass die E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts nicht in Ihrem Spam-Ordner landet.

4.5. Hotline

Bei allen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit RSP (z.B.: Gerätemanagement, Konnektivität, Tool-Probleme, etc.) wenden Sie sich bitte auf dem üblichen Weg an den Unify Service Desk (Ticketing-System im Partner-Portal):

<https://unify.com/de/partner/partnerportal>

Für die Anmeldung im Partnerportal müssen Sie Ihr Partnerportal-Konto verwenden. Sie können sich nicht mit Ihrem RSP-Konto anmelden.

Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich der digitalen Transformation mit 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von 12 Milliarden Euro. Als europäische Nummer eins in den Bereichen Cloud, Cybersecurity und High-Performance Computing bietet die Gruppe End-to-End-Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business Applications und Digital Workplace-Lösungen. Die Gruppe ist der weltweite Partner für Informationstechnologie für die Olympischen und Paralympischen Spiele und ist unter den Marken Atos, Atos|Syntel und Unify tätig. Atos ist eine SE (Societas Europaea), die im Pariser Aktienindex CAC40 gelistet ist.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft des Informationsraums mitzugestalten. Seine Fachkenntnisse und Dienstleistungen unterstützen die Entwicklung von Wissen, Bildung und Forschung in einem multikulturellen Ansatz und tragen zur Entwicklung wissenschaftlicher und technologischer Spitzenleistungen bei. Auf der ganzen Welt ermöglicht die Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie den Mitgliedern der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum zu leben, zu arbeiten und sich nachhaltig zu entwickeln.

Mehr über uns

atos.net atos.net/career

Let's start a discussion together



For more information: rsp@atos.net

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. April 2023. © 2023 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.