

Bessere Kundenbetreuung

Fernwartung in der Papierindustrie. Voith Paper macht seit über 15 Jahren in seinem Automatisierungsbereich gute Erfahrungen mit dem Einsatz von Teleservice an Papiermaschinen. Dank einer Innominate-Lösung werden bei der Inbetriebnahme und im laufenden Einsatz große Kostenersparnisse erzielt.

Seit den 90er Jahren werden Automatisierungssysteme an Papiermaschinen standardmäßig mit Modems ausgeliefert, um Teleservice zu ermöglichen. Voith Paper ist aktuell dabei, komplett auf breitbandige und sichere VPN-Verbindungen (Virtual Private Network) umzusteigen, weil die Verbindungsgüte über Telefonleitungen immer mehr abnimmt: „Werden Modems auf Leitungen innerhalb von China genutzt, funktionieren sie gut. Bei Datenverbindungen mit Deutschland haben wir dagegen große Probleme. In anderen Ländern, etwa in Südamerika, ist es ähnlich“, berichtet Klaus Pantleon, bei Voith Paper Automation Entwickler und Administrator für Fernwartungsserver.

Vor zehn Jahren wurde von einem Kunden erstmals eine VPN-Verbindung gewünscht, weil er keine Modems einsetzen wollte. Seitdem beschäftigt sich Voith Paper Automation mit den Einsatzmöglichkeiten von internetbasierten VPN-Verbindungen. Technisch wurde bald eine Lösung für eine Intranet-zu-Intranet-Verbindung gefunden – mit einer eigenständigen Autorisierungsseite bei Voith Paper Automation.

Mit der zunehmenden Zahl an betreuten Teleservice-Systemen stellte sich der organisatorische und administrative Aufwand allerdings als große Hemmschwelle heraus. Sowohl



„Unsere Erfahrungen mit der Teleservice-Connectivity-Lösung sind sehr gut.“

Klaus Pantleon,
Voith Paper Automation

die Koordination der abweichenden Anforderungen der Techniker und der IT-Verwaltungen beim Kunden und bei Voith als auch die unterschiedlichen Sicherheits-Policies machten das Verfahren umständlich und ineffektiv. Einen Durchbruch gab es erst durch die Entwicklung eines eigenen Fernwartungsportals und durch den Einsatz der Teleservice-Connectivity-Lösung von Innominate.

Inzwischen werden 110 Voith-Paper-Anlagen über sichere VPN-Verbindungen aus der Ferne administriert. Sind an einem Standort mehrere Maschinen im Einsatz, kann über ein



Papiermaschinen von Voith Paper werden standardmäßig mit einer fertigen, vorkonfigurierten VPN-Box von Innominate ausgeliefert, die intuitiv einzubinden ist und größtmögliche Sicherheit gewährleistet.

Kunden-VPN-Gateway gleichzeitig auf mehrere Anlagen zugegriffen werden.

„Wir haben unterschiedliche Lösungen geprüft und uns aus zwei Gründen für den Ansatz von Innominate entschieden: Bei vielen Kunden gibt es große Sicherheitsbedenken gegen einen Datenzugriff von außen. Gleichzeitig fehlt das Know-how für die Implementierung von komplexen IT-Systemen. Deshalb haben wir nach einer fertigen, vorkonfigurierten VPN-Box gesucht, die möglichst intuitiv einzubinden ist und die größtmögliche Sicherheit gewährleistet“, erläutert Pantleon. Die Teleservice-Anwendung funktioniert absolut stabil, sei über IPsec (Internet Protocol Security) abgesichert und erlaube, über den VPN-Tunnel auf Kundenwunsch Geräte zu konfigurieren. Als weitere Gründe nennt der Administrator die bessere Firewall-Konfiguration und die gute Einbindung in Windows- und Linux-basierte Infrastrukturen.

Entscheidend sei aber, dass der Kunde Vertrauen in die Sicherheit habe und die volle Kontrolle über den Teleservice-Zugriff behalte. So sei die VPN-Verbindung erst möglich, wenn auf Kundenseite ein Hardwareschalter betätigt und die Verbindung auf Initiative des Kunden aufgebaut werde.

Der Teleservice rechnet sich

„Der weltweite Service für immer leistungsfähigere Maschinen ist ohne Teleservice nicht mehr denkbar. Wir erreichen damit eine bessere Kundenbetreuung, können Prozesse kontinuierlich optimieren, Probleme sofort analysieren und Fehler schneller beheben. Damit verbunden ist eine enorme Kostenersparnis“, fasst Pantleon die Erfahrungen bei Voith Paper Automation zusammen. Die Kostenersparnis ergebe sich sowohl bei der Inbetriebnahme als auch beim laufenden Einsatz. Die Spezialisten können wertvolle Reisezeit sparen und

von der Zentrale aus auf die Maschine zugreifen. Nach den Erfahrungen von Voith Paper Automation werden die meisten Probleme bereits online abschließend gelöst, oder der Servicemann kann sich mit dem richtigen Ersatzteil auf den Weg machen und zusätzliche Einsätze sparen.

In einer Auswertung hat Pantleon über die Dauer von zwölf Monaten 8300 Einwahlen über VPN und Modem bei Zielanlagen untersucht: „Wenn bei einer vorsichtigen Schätzung durch jede 50. Teleservice-Verbindung ein vor Ort-Einsatz überflüssig wurde, haben wir die Zeit und die Kosten für über 150 Flugreisen eingespart.“

Hohe Kundenakzeptanz für den Teleservice

Die Kundenakzeptanz für den Zugriff auf Kundenanlagen ist nach den Erfahrungen bei Voith Paper Automation grundsätzlich ein heikles Thema. Abgesehen davon, dass die Firmen-Policy bei einigen Unternehmen generell keinen Zugriff von außen zulässt, findet die Teleservice-Konzeption von Voith eine hohe Akzeptanz. IPsec ist überall anerkannt und selbst, wenn im Kunden-Intranet kein verschlüsselter Verkehr zugelassen wird, kann auch hier mit der eingeführten Technik ein Weg gefunden werden.

Auf Empfehlungen angesprochen, rät Pantleon besonders dazu, bei jeder Installation möglichst eng mit der IT-Verwaltung des Kunden zusammen zu arbeiten und keine unkontrollierten Wege zu suchen: „Unsere Erfahrungen mit der Teleservice-Connectivity-Lösung von Innominate sind sehr gut. Das Konzept legt den größten Wert auf die Sicherheit und das Vertrauen bei Kundeninstallationen. Deshalb können wir den Einsatz weiterempfehlen.“

Autor

Martin Ortgies, freier Fachjournalist für Innominate



Oben: Innominate bietet seine mGuard-Netzwerksicherheitsgeräte für den industriellen und produktionsnahen Einsatz in verschiedensten Bauformen an, von integrierbaren und portablen Feldgeräten bis zu Firewall/VPN-Gateways im 19-Zoll-Format.

