

## **Bender Remote Assist**

Effizient und hochwertig – sicherer Remote Service





# Bender Remote Assist

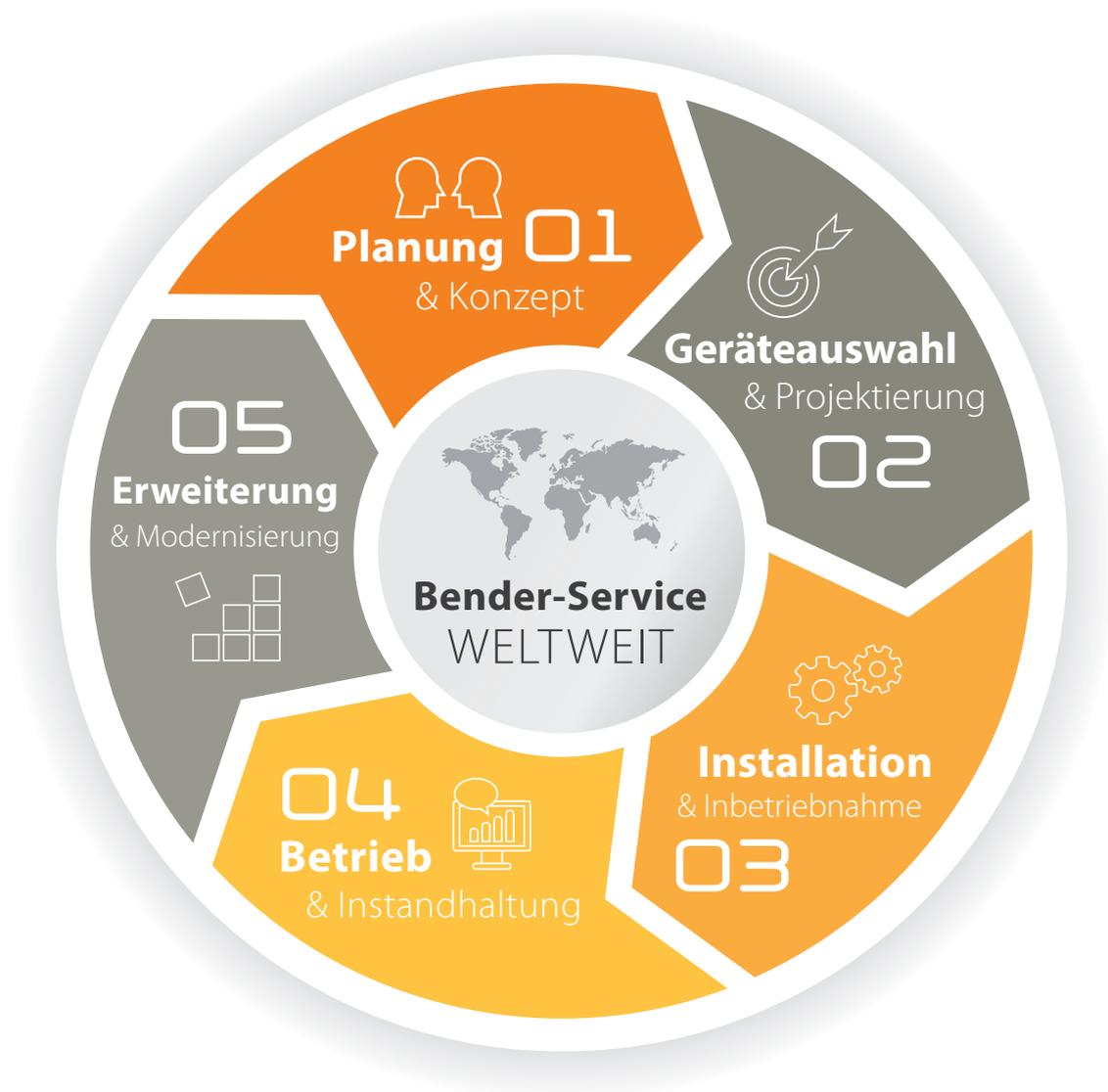
## Experten immer an Ihrer Seite

Gleichbleibend hohe Sicherheit bei immer komplexer werdenden Anlagen zu gewährleisten – das ist eine Aufgabe, die für Anlagenbetreiber zur wachsenden Herausforderung wird.

Durch unterschiedliche Kommunikationstechnologien, den größten werdenden Funktionsumfang sowie die sich ständig ändernden Normen lassen sich Messwerte und Fehler immer schlechter einschätzen. Das Resultat sind meist große Schäden durch nicht ordnungsmäßig gewartete Anlagen, falsche Parametrierung, keine Anpassung der Geräte an den Alterungsprozess

der Anlage sowie die Nichtbeachtung wichtiger Systemfehler, welche zu einem langwierigen Ausfall führen können.

Bender Remote Assist entlastet Sie bei dieser Aufgabe durch Fernzugriff, qualitativ hochwertigen Service und Beratung. Nutzen Sie die Vorteile schneller, effizienter Hilfe und Beratung durch unser Expertennetzwerk für die höchstmögliche Verfügbarkeit Ihrer Anlage.



# Bender Remote Assist bietet Ihnen

## Expertennetzwerk

Das komplette Bender Expertenteam steht Ihnen zu jeder Zeit zur Verfügung. Hierdurch bekommen Sie, wann immer es notwendig ist, Unterstützung von einem branchenspezifischen Spezialisten, welcher Ihre Anlage bis ins kleinste Detail kennt.

### Ihre Vorteile:

- perfekte Anlagendiagnose durch Bender-internes Know-how
- Erkennung von branchen- oder anlagentypischen Problemen durch Experten

## Betriebsunterstützung

Während des Betriebes Ihrer Anlage erhalten Sie kontinuierlich Unterstützung aus der Ferne durch regelmäßige Anlagenchecks. Dies spart Ihnen nicht nur Zeit in der Instandhaltung, es können zudem vorausschauend Instandhaltungsmaßnahmen getroffen werden. Dadurch wird das Arbeiten mit den Systemen einfacher und schneller.

### Ihre Vorteile:

- Kürzere Reaktionszeiten und höhere Verfügbarkeit
- Reduzierte und planbare Kosten und Vermeidung von Serviceeinsätzen

## Dokumentationsunterstützung

Durch Ablage der Anlagendokumentation auf der Service-Plattform haben Sie eine lückenlose Dokumentation aller relevanten Daten. Nur berechtigte Mitarbeiter haben Zugriff auf die Berichte, Reports, Alarmer, etc.

### Ihre Vorteile:

- Immer alle Dokumente zur Verfügung und auf dem aktuellen Stand
- zentraler Ablageort, auch für Dokumente von anderen Herstellern geeignet

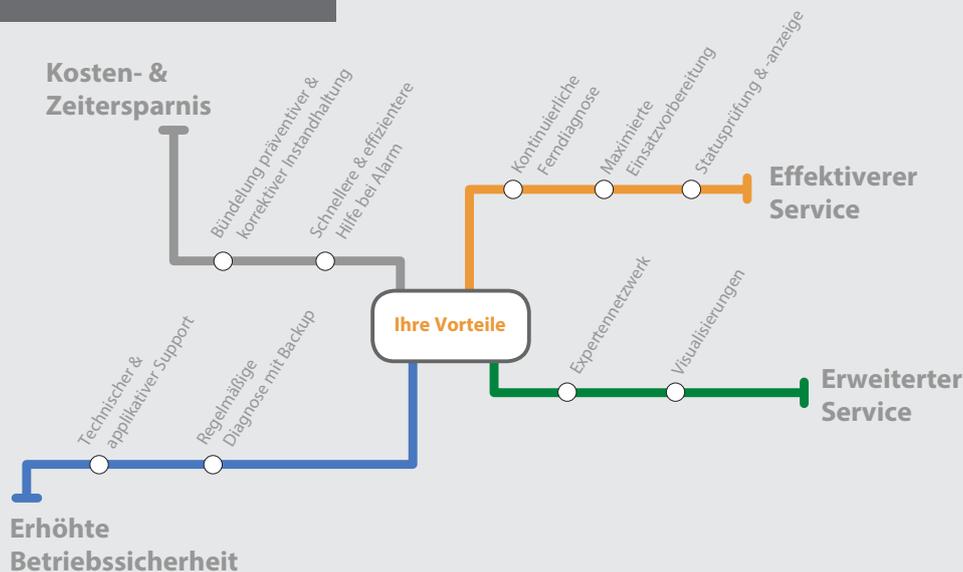
## Inbetriebnahmeunterstützung

Mithilfe der Inbetriebnahmeunterstützung können Ihre Anlagen einfacher und schneller in Betrieb genommen werden. Die COMTRAXX Weboberfläche bietet in Bedienung, Einstellungs- sowie der Kommunikationsmöglichkeiten viele Vorteile für Sie.

### Ihre Vorteile:

- Buskonfiguration aus der Ferne zur reibungslosen Inbetriebnahme
- Backup der Anlage und Geräteparameter für den Fehlerfall oder Geräteaustausch

## Fahrplan Maximale Sicherheit bei höchstem Nutzen



# Weil uns Ihre Sicherheit wichtig ist

## Gehen Sie auf Nummer sicher!

Die VPN-Technologie bietet zusammen mit der Serviceplattform maximale Sicherheit. Bei einem Verbindungsaufbau sind neben Authentifizierungen und Sicherheitsvorkehrungen im Rechtemanagement der Serviceplattform auch Protokolle der Verbindungen gespeichert, welche einen Missbrauch Dritter völlig ausschließen.

Mithilfe von speziell für den Endverbraucher verschlüsselten Zertifikaten bieten wir Ihnen maximale Sicherheit. Hierbei gibt es keine ständige Verbindung zwischen Benutzer und Anlagenetz. Sie sind durch Bender Remote Assist völlig voneinander getrennt. Bender Remote Assist zählt somit zu den sichersten und modernsten Verbindungstechnologien, die zurzeit angeboten werden.



Mehrstufige Zugriffsrechte erlauben nur autorisierten Benutzern den Zugriff auf eine Anlage.



Alle Aktivitäten werden gespeichert mit Datum und Uhrzeit, damit volle Transparenz herrscht.



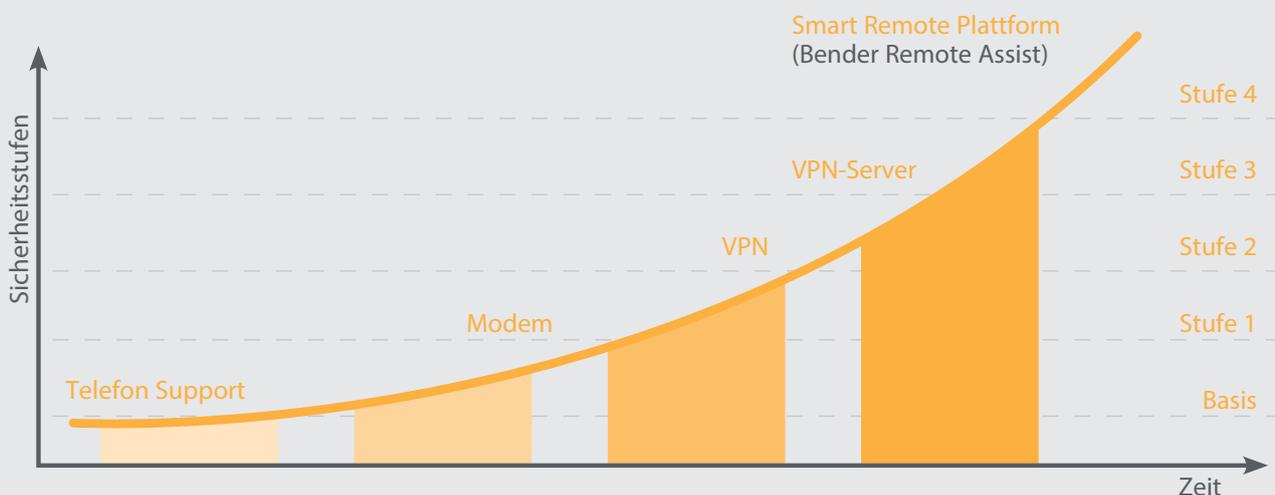
Modernste Technologien erlauben neben einer einfachen Integration auch eine aktuelle Sicherheit in Sachen IT-Infrastruktur.



Bender Remote Assist bietet noch mehr Vorteile; zusammen mit der Bender COMTRAXX Oberfläche haben Sie die völlige Kontrolle.

## Höchste Technologie und Sicherheit

Wir bieten Ihnen den höchsten und sichersten Technologiestandard!

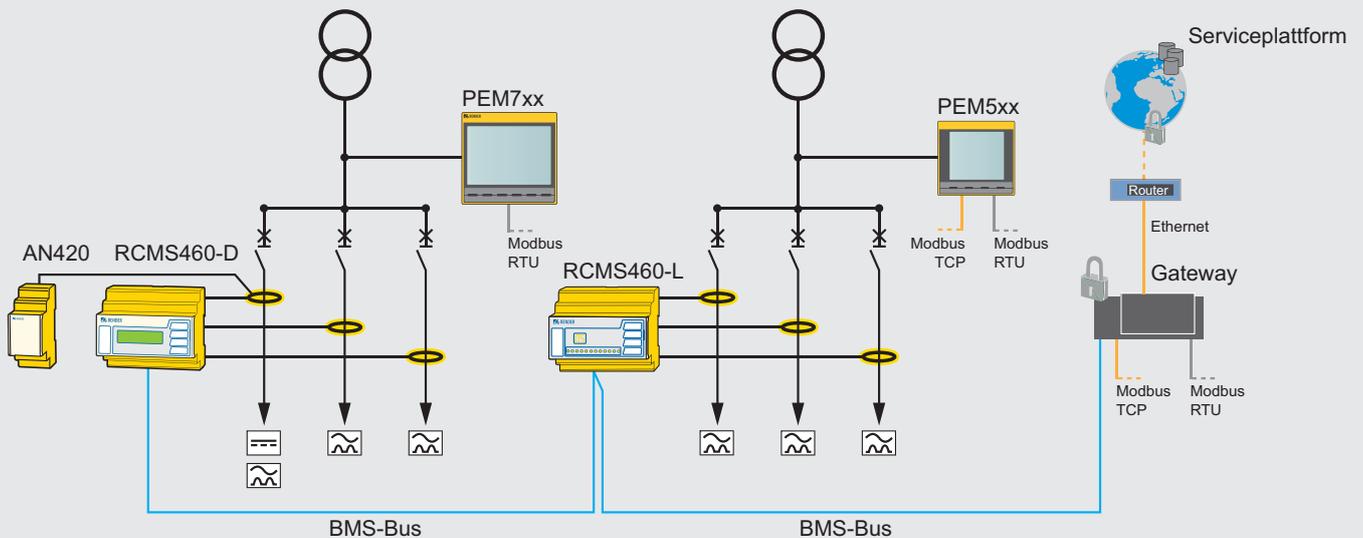
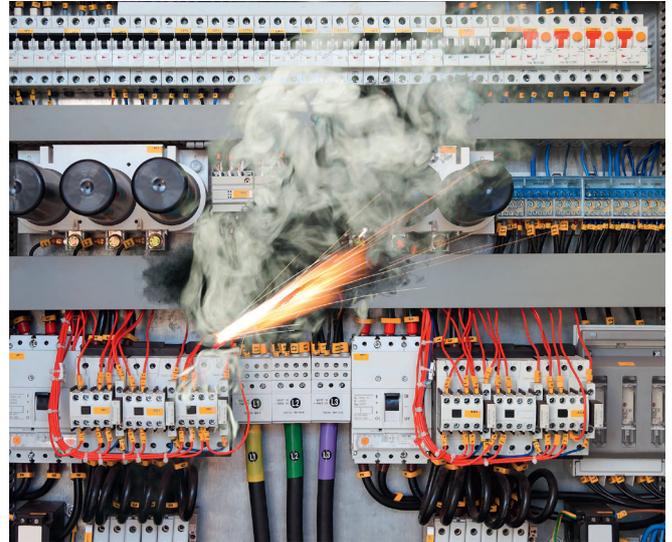


# Im Fehlerfall zählt jede Minute...

Tritt ein Fehler oder ein technisches Problem auf, wird unmittelbar eine Information an die entsprechend zertifizierten Anlagenexperten gesendet.

Direkt nach der Meldung des Systems kann sich ein Bender-Mitarbeiter aus der Ferne auf das Kundensystem aufschalten, eine Ferndiagnose durchführen, Fehleranalysen starten und sofort Hilfe leisten.

Unser Expertennetzwerk sorgt dabei für die Bereitstellung des kompletten Bender Know-hows, immer und überall. Somit ist Bender in der Lage, das Problem schnellstmöglich zu finden und entweder sofort zu beseitigen oder alle nötigen Maßnahmen zur Beseitigung einzuleiten. Das bedeutet verkürzte Reaktionszeit, Zeitersparnis, schnelle Unterstützung bei akuten Anfragen und weniger Reisekosten.



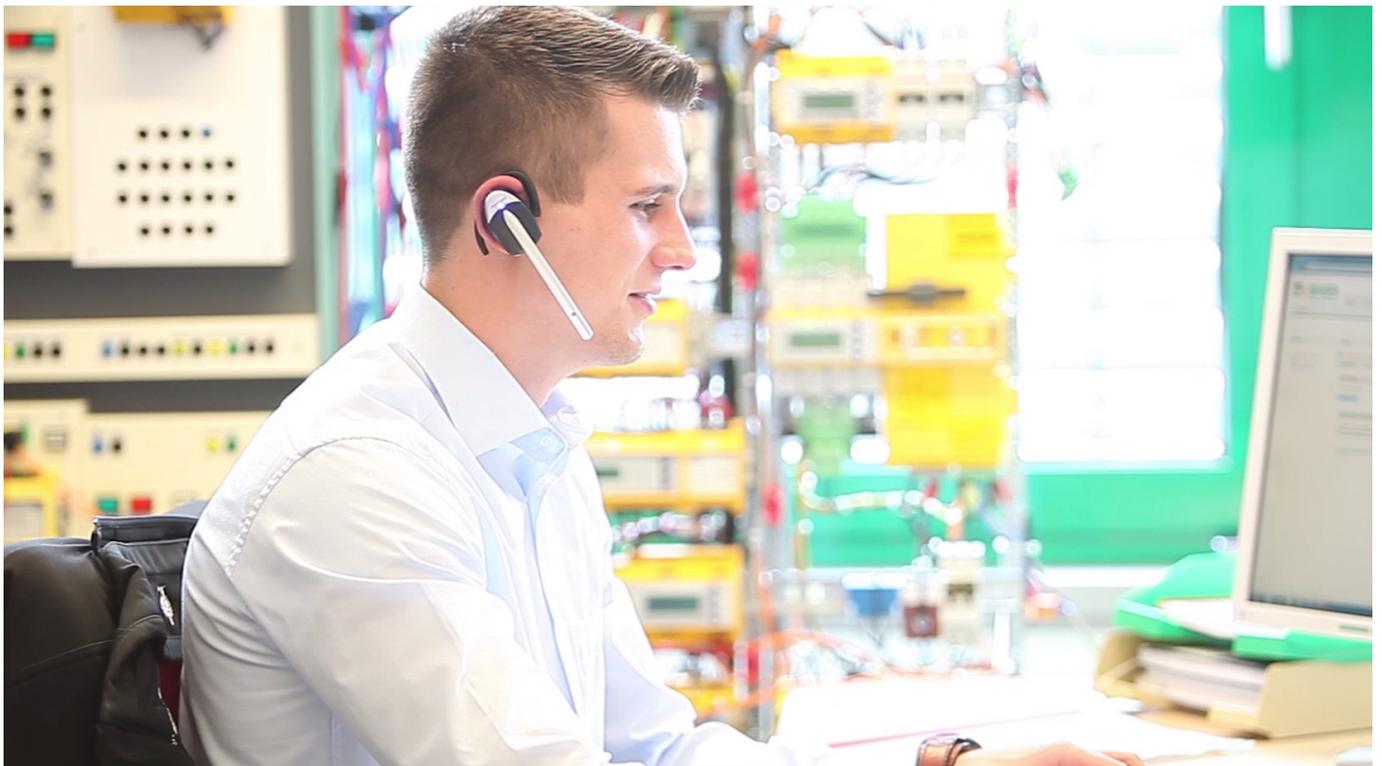
## Technische Voraussetzung

Einen Internetanschluss zum Zugriff auf die in Ihrer Anlage eingesetzten Bender Überwachungsgeräte. Bei Bedarf ist auch eine Anbindung von Geräten anderer Hersteller in das System möglich.

# Für jeden Fall das passende Servicepaket

	Standart <i>BS99401010</i>	Premium <i>BS99401020</i>	Premium Plus <i>BS99401030</i>
<b>Störungsbeseitigung/ Unterstützung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fallweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Expertennetz</li> <li>■ Alarmierung*</li> <li>■ Remote Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualisierung</li> <li>■ 10% Servicerabatt</li> <li>■ Parameter Saving</li> <li>■ Expertennetzwerk</li> <li>■ Alarmierung**</li> <li>■ Remote Support</li> </ul>
<b>Grundleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Web-Zugriff</li> <li>■ Verbindungskcheck</li> <li>■ Online Dokumentation</li> <li>■ Verbindungsberichte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlagencheck (1x Jahr)</li> <li>■ Verbindungs-Check</li> <li>■ Online Dokumentation</li> <li>■ Verbindungsberichte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlagencheck (4x im Jahr)</li> <li>■ Web-Zugriff</li> <li>■ Verbindungs-Check</li> <li>■ Online Dokumentation</li> <li>■ Verbindungsberichte</li> </ul>
<b>Optionen</b>	Individuelle Mehrleistungen können separat vereinbart werden		

\*bis zu 30 Kanäle, \*\*bis zu 80 Kanäle





**Bender GmbH & Co. KG**

Postfach 1161 • 35301 Grünberg • Germany  
Londorfer Straße 65 • 35305 Grünberg • Germany  
Tel.: +49 6401 807-0 • Fax: +49 6401 807-259  
E-Mail: [info@bender.de](mailto:info@bender.de) • [www.bender.de](http://www.bender.de)

Fotos: Fotolia (© magann), 123RF (© nightman1965) und Bender Archiv.



**BENDER Group**