

FASTVIEWER FIREWALL EINSTELLUNGEN

Die Verbindung erfolgt über Internet (auch über Proxy-Server) und ist verschlüsselt (256-Bit-AES-Verschlüsselung). Der FastViewer Kommunikationsserver befindet sich örtlich im Hause WFL. In der Firewall sollten folgende Freigaben gesetzt werden:

- **Type: NUR ausgehende Verbindungen, eingehende sind nicht notwendig**
- **URL: fastviewer.wfl.at (IP 85.233.98.41)**
- **Ports: 80 HTTP (obligatorisch), 5000 TCP od. 443 HTTPS (empfohlen)**

Der Ablauf einer Verbindungsherstellung lautet wie folgt:

1. Der Kunde ruft beim WFL-Kundendienst an und bestellt eine Fernwartung.
2. Der WFL-Techniker startet das Support-Programm und erhält vom FastViewer-Kommunikationsserver eine zufällig generierte, 5-stellige Sitzungsnummer. Diese teilt er per Telefon dem Kunden mit.
3. Der Kunde startet auf der Maschinensteuerung (Millturn Diagnose / vertikale Soft-Key-Leiste) das Teleserviceprogramm und gibt dort die genannte 5-stellige Sitzungsnummer (Session ID) ein.
4. Damit kann die Teleserviceverbindung aufgebaut werden. Die Sitzungsnummer gilt immer nur für eine einzige Sitzung und wird danach sofort ungültig.

Das Ferndiagnosesystem ermöglicht Ihnen eine schnelle und kostengünstige Hilfe.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Schnelle Hilfe bei Problemen, die der Kunde nicht selber lösen kann, z.B. Hilfe bei der Einstellung von Maschinendaten, Überwachung von Ein-Ausgangszuständen der Maschinenperipherie.
- Minimierung von Reisekosten
- Verkürzung von Stillstandzeiten
- Oftmals genügt bei Fehlern eine Änderung eines PLC-Programm-Bausteines damit die Maschine wieder weiterproduzieren kann.
- Unterstützung des Bedieners direkt an der Maschine z.B. bei Bedienungs- oder Programmierproblemen. Durch die Fern-Bedienungsfunktion sieht der Spezialist in der WFL-Servicezentrale auf seinem PC dieselbe Bildschirmanzeige wie der Bediener vor Ort und kann Bedienhandlungen transparent nachvollziehen bzw. fehlerhafte Programmfunktionen erkennen. Eine Fernbedienung der Steuerung durch den Spezialisten ist ebenfalls möglich, ein NC-Start kann jedoch nicht ausgelöst werden. Informationen zwischen Zentrale und Einsatzort können parallel über einblendbare Textfenster ausgetauscht werden, man kann sich sozusagen via Tastatur unterhalten.

- Fernupdate von Softwareständen durch Dateitransfer
- Wird ein Service vor Ort benötigt, kann dieser durch verbesserte Information optimal vorbereitet werden.

Für den Kunden fallen keine periodisch wiederkehrenden Lizenzgebühren an (z.B. monatlich, jährlich, etc.).

Die bei WFL angefallenen Kosten für die Ferndiagnose bzw. Schadensbehebung werden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.