



NTR support

Arbeiten mit NTRsupport

CL-1 (NDA not required)
Do not copy

Fernwartung und Datenschutz: Mit NTRsupport auf der sicheren Seite

- Mit den technischen Entwicklungen von heute gehen auch neue Möglichkeiten der Erfassung, Haltung, Weitergabe und Analyse von Daten einher.
- Interesse an personen-, system- und unternehmensbezogenen Daten haben u.a. sowohl staatliche Stellen, als auch private Unternehmen.

- Die Aufgabe des Datenschutzes liegt u.a. darin, personen-, system- und unternehmensbezogene Daten vor unberechtigtem Zugriff bzw. Missbrauch zu schützen.



- **Zum Wohl des Arbeitnehmers gibt es den Betriebsrat - das gesetzliche Organ zur Vertretung der Arbeitnehmer und zur Wahrung der betrieblichen Mitbestimmung gegenüber dem Arbeitgeber.**
- **Der heutige Stand der Technologie ermöglicht es dem Betrieb oder einer Organisation seine Angestellten oder Mitarbeiter zu überwachen. Aufgabe des Betriebsrates ist es u.a., die persönlichen Daten und Informationen von Mitarbeitern zu schützen.**

NTRsupport garantiert den Datenschutz und macht unautorisierten Datenzugriff unmöglich.

Personen-, System-, und Unternehmensdaten sind durch die Verwendung von NTRsupport in keinster Weise mißbrauchsgefährdet.

Sicherheit:

- 256-Bit AES -
Verschlüsselung:

Dieses
Verschlüsselungsprotokoll
wird ebenfalls von den
Vereinigten Staaten
verwendet, um
Regierungsdaten zu
verschlüsseln.

Im Jahr 2000 wurde durch das National Institute of Standards and Technology der Rijndael Algorithmus als offizieller Standard festgelegt, der so genannte Advanced Encryption Standard (AES). In dem dreijährigen Auswahlprozess wurden 15 potentielle Kandidaten miteingebunden. Während des Wettbewerbs wurden die Verschlüsselungsformeln der einzelnen Kandidaten öffentlich gemacht, damit diese auch durch die Mitbewerber öffentlich getestet (attackiert) werden konnten. Der Rijndael Algorithmus wurde von den Finalisten als „beste Kombination aus Sicherheit, Performance und Effektivität“ ausgewählt. ([Quelle: www.nist.gov](http://www.nist.gov))



Nach der Vorgaben von §§ 239, 257 HGB, §§ 146, 147 AO und GoBS ist eine elektronische Archivierung **revisionssicher**, wenn beliebige Informationen sicher, unverändert, vollständig, ordnungsgemäß, verlustfrei reproduzierbar, datenbankgestützt und recherchierbar, verwaltet werden können. (Verband der Organisations- u. Informationssysteme e.V.; Code of Practice (1996)).

Merkmale Revisionssicherheit	 NTRsupport 
Ordnungsmäßigkeit	Die gesamte Kommunikation wird wahrheitsgemäss und unveränderlich sowie einfach nachvollziehbar archiviert.
Vollständigkeit	Jegliche Kommunikation wird gespeichert
Sicherheit des Gesamtverfahrens	Technologisch: sämtliche Kommunikation ist 256-Bit AES verschlüsselt, SSL-Verschlüsselung des Benutzerinterface
Schutz vor Veränderung und Verfälschung	Durch zentrale Speicherung und Rechteprofile keine Manipulation möglich; Schutz durch passwortvergabe.
Sicherung vor Verlust	Durch zentrale und verschlüsselte Speicherung in der Datenbank; keine Speicherung auf dem Desktop
Nutzung nur durch Berechtigte	2 Benutzertypen mit individuell definierbaren Rechteprofilen
Einhaltung der Aufbewahrungsfristen	Durch Speicherung auf zentraler Datenbank unendlich
Dokumentation des Verfahrens	Bedarfsorientierte Dokumentation und Protokollierung des Leistungserbringers und der Leistungserbringung
Nachvollziehbarkeit	Leichtes Auffinden der Sitzungsprotokolle über ein browsergestütztes Benutzerinterface
Prüfbarkeit	Berechtigte Anwender können jederzeit Sachverhalte überprüfen und auf gespeicherte Protokolle in der Datenbank zugreifen.

Produktzertifikate

- Verisign & Thawte : garantieren die Authentizität von NTRsupport Software.
- TRUSTe: zertifiziert, dass NTRglobal den strengsten Privacy Policies folgt.
- Fiducia: Sicherheitszertifikat bescheinigt die Unbedenklichkeit der Nutzung von NTRsupport im Bereich der Volks- und Raiffeisenbanken.

ZWEI BENUTZER TYPEN

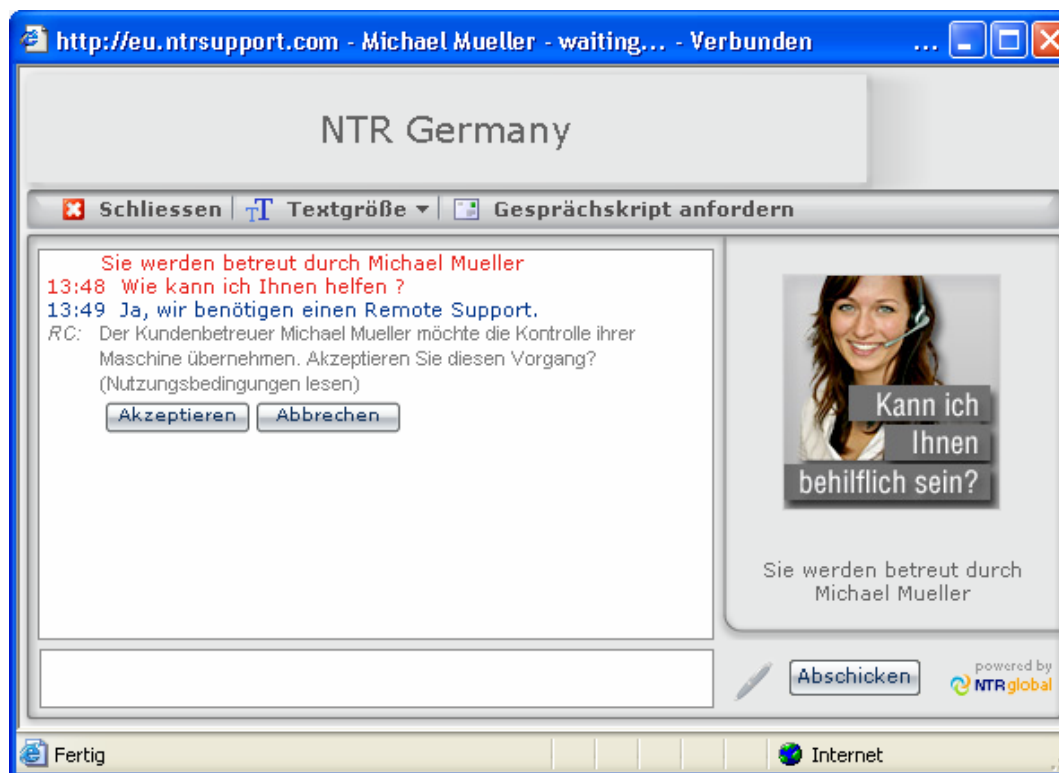
- **Administratoren:** sind die Betreuer der NTRsupport Applikation
 - **Operatoren:** sind die Nutzer mit unterschiedlichen Rechteprofilen
-
- Beide benötigen einen eigenen Benutzernamen und ein persönliches, mindestens 6-stelliges Passwort.
 - Unautorisierter Zugang seitens des Administrators oder Operators ist daher nicht möglich.
 - 256-Bit AES-Verschlüsselung aller NTRsupport-Sessions.
 - SSL-Verschlüsselung des Benutzerinterface.

- **Verbindungsaufbau**
 - Über einen Online-Button oder
 - Eine Session-Nummer, die jedes Mal zufällig generiert wird und für 15 Minuten gültig ist.

- **Remote Control**
 - Ein Fernzugriff kann nur stattfinden, wenn der Mitarbeiter / Kunde eine aktive Genehmigung hierfür erteilt.
 - Der Zugriff ist nur für Applikationen freigegeben, die der Mitarbeiter / Kunde auswählt.

- **Not-Stop**

Der Mitarbeiter / Kunde hat jederzeit die Möglichkeit einen Chat, eine Videokonferenz, Dateitransfer oder Remote Control direkt zu stoppen, indem das NTRsupport Fenster einfach geschlossen wird.



- Die Maus-Priorität ist auf Seite des Leistungsempfängers.

Die Dokumentation und Protokollierung des Leistungserbringers kann mit NTRsupport den Unternehmensbedürfnissen entsprechend angepasst werden:

- Anlass
- Erteilte Genehmigung des Leistungsempfängers
- Datum
- Zeitspanne
- Beteiligte Mitarbeiter
- Durchgeführte Tätigkeiten und Maßnahmen

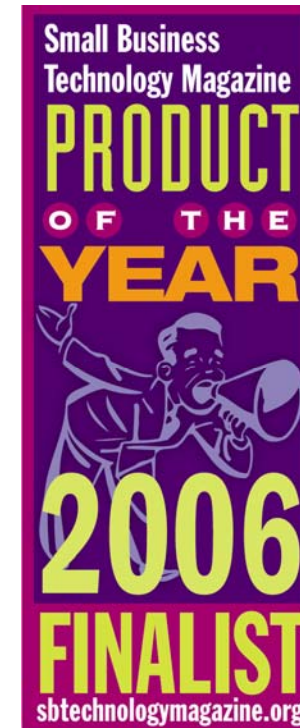
→ Es erfolgt keine lokale Speicherung Ihrer Daten.

→ Jeglicher Datenaustausch wird zentral auf dem Server gespeichert.

→ Jede NTRsupport Remote Control Session kann aufgezeichnet werden .



2006 "Produkt des Jahres" Auszeichnung
TMC's Customer Interaction Solutions Magazine



2006 "Produkt des Jahres" Finalist
Small Business Technology Magazine



2007 "Innovationspreis der Initiative Mittelstand"
Auszeichnung in der Kategorie Systemmanagement



2007 "eco Internet Award der deutschen Internetwirtschaft"
Auszeichnung in der Kategorie Horizontale ASP-Lösung

Eine Auswahl von mehr als 8.500 Unternehmen, die sich für NTRsupport entschieden haben:

- BASF
- Bundeszentralamt für Steuern
- Toshiba
- Honda
- T-Mobile
- Volks- und Raiffeisenbanken
- Sage
- Caritas
- Städte, Gemeinden, Universitäten

Testen Sie uns und überzeugen Sie sich von den Vorteilen unserer Remote Support Lösung – Wir freuen uns auf Sie!



Fernwartung und Datenschutz:

Mit NTRsupport auf der sicheren Seite!

NTR Germany GmbH
Bergheimer Straße 126
69115 Heidelberg

Tel.: +49 (0)6221 13709-0 Fax: +49 (0)6221 13709-29
www.ntrglobal.com germany@ntrglobal.com

