

SIEMENS

Ingenuity for life

Service Portal – Sécurisez les informa- tions sur demande.

Jamais encore, il n'avait été aussi simple de parvenir à une transparence de services maximale. Avec le Service Portal de Siemens Building Technologies, nous mettons à votre disposition notre infrastructure de services, à la pointe de ce secteur - où que vous soyez et quel que soit le moment où vous en avez besoin. Cet outil en ligne est riche en informations qui vous permettent d'être actif, d'obtenir des réponses et d'être plus productif.

La transparence des services vous rend la vie plus facile

Le Service Portal vous aide à administrer vos installations, il vous reste donc plus de temps pour vous concentrer sur vos réelles priorités. Via notre interface utilisateur intuitive, vous pouvez rapidement et efficacement consulter des informations relatives à tous vos bâtiments



et installations. Le Service Portal vous permet d'obtenir plus, et facilement – 24 heures sur 24. C'est ce que nous appelons des services!

Efficacité, confiance et confort à portée de main

Siemens combine les services traditionnels, locaux et les nouveaux services numériques dans une approche holistique qui vous apporte le meilleur soutien possible et optimise vos bâtiments. Afin que vous soyez à la hauteur des défis d'aujourd'hui et de demain. Les services personnels de votre succursale Siemens locale, à votre disposition comme d'habitude, sont complétés grâce au Service Portal par la rapidité et le confort des nouveaux médias. Se connecter au Service Portal est possible partout, dès qu'il existe un accès à Internet. Vous disposez ainsi en permanence des dernières informations sur tous les systèmes

Fonctionnalités du Service Portal

- Afficher les installations et systèmes actuels
- Ouvrir les demandes de services (tickets) et en assurer le suivi
- Demandes des changements de date
- Consulter les contrats, rapports et plans d'entretien
- Demander un support en ligne
- Envoyer les photos et les informations relatives aux demandes en ligne

de vos sites, avec des outils très utiles qui augmentent votre productivité de même que la valeur de votre programme de services.

Sécurité

Créez une base solide pour assurer la performance maximale du système, la continuité des activités et la compétitivité. Avec le Service Portal, vous bénéficiez d'un meilleur aperçu sur vos appareils et services. Vous pouvez ainsi être certain que les services adaptés sont apportés au bon moment, que vos investissements sont protégés et que vos processus sont optimisés. La plus haute priorité est donnée à la sécurité des données et à la protection de la connexion.



Atteindre plus

Évitez les temps d'attente en utilisant les dernières technologies. Avec le Service Portal, vous disposez d'un large aperçu: consultation des plans de maintenance, modification des rendez-vous, ouverture et suivi des tickets de panne. Vous pouvez aussi visualiser les rapports de travail, les factures et les contrats. Vous améliorez ainsi l'efficacité dans toute l'entreprise.

Transparence à la seconde

Avec le Service Portal, vous avez accès partout et toujours à vos informations de service. Vous êtes immédiatement au courant des questions urgentes, ce qui vous permet de clôturer la tâche en cours et de vous consacrer à d'autres activités. Avec le Service Portal, vous disposez toujours des dernières informations; un simple clic sur un bouton vous donne accès aux données de l'installation et des services, pour un bâtiment ou pour toute l'entreprise.

Partage d'informations

Améliorer la transparence dans la société. Il est extrêmement facile d'ajouter de nouveaux utilisateurs au Service Portal. Vous pouvez également gérer les informations par le biais des autorisations d'administrateur. Vous pouvez ainsi être certain que votre équipe dispose de tous les éléments nécessaires pour réaliser correctement le travail donné.

Un design sécurisé pour votre protection

Dans notre monde en réseau, la sécurité de l'information joue un rôle essentiel et sa signification augmente considérablement tous les jours. Le Service Portal de Siemens Building Technologies dispose d'une architecture de sécurité intégrée, d'une administration système, d'une authentification à niveaux, d'un chiffrement ainsi que de mesures de sécurité multicouche. Cela répond aux exigences des normes de sécurité les plus élevées.

Siemens combine des services d'assistance traditionnels sur site et des services numériques sous la forme d'une approche holistique qui apporte à nos clients le meilleur soutien possible. Le Service Portal complète les services personnels de votre succursale Siemens locale en apportant la rapidité et le confort des nouveaux médias et ouvre une nouvelle possibilité de communication. Lors du développement TIC, les protocoles de sécurité et les tests de vulnérabilité white hat, qui sont poursuivis lors de toutes les grandes sorties de logiciel, constituent un aspect essentiel. De plus, des contrôles de modifications et des évaluations des risques obligatoires sont intégrés dans le design de nouvelles éditions.

Sécurité des données

Les données du client sont stockées en toute sécurité et logiquement isolées dans le centre de calcul Siemens. Le Service Portal où les données ne sont chargées qu'en cas de besoin (c.-à-d. sélection ou requête) est hébergé dans le cloud Amazon. La connectivité est limitée aux services nécessaires, les données de transaction stockées et les sauvegardes sont enregistrées sous forme

cryptée et tous les serveurs disposent d'une protection contre les malwares.

Accès aux applications plus sûr, plus contrôlé

L'approche basée sur les rôles pour le contrôle d'accès utilise le principe du moindre privilège. Les comptes et autorisations des utilisateurs sont gérés de manière centrale par des experts qualifiés. Pour les clients aux exigences de sécurité élevées, il est possible de recourir à un système d'authentification à deux niveaux, avec mot de passe utilisé une seule fois (OTP), envoyé par SMS

Accès système sécurisé

Pour la gestion de l'accès aux systèmes, nous utilisons le concept de serveur de rebond – sans connexion au niveau réseau.

Des partenaires de confiance certifiés

Les liaisons avec le Portail via le cloud sont protégés TLS (Transport Layer Security - sécurité de la couche de transport) avec utilisation des dernières suites de chiffrement. Pour l'hébergement du système et la mise en cache des données pour l'accès au cloud, nous collaborons avec Amazon AWS à Dublin (Irlande). Toutes les prestations d'AWS sont soumises à la certification ISO/IEC 27001 et au rapport AICPA SOC2 type II. Nos partenaires pour la gestion des applications sont également certifiés ISO/IEC 27001.

Siemens Suisse SA
Building Technologies
Freilagerstrasse 40
8047 Zurich
Suisse
Tél. +41 585 578 700
bt-services.ch@siemens.com

Les informations figurant dans le présent document correspondent à des descriptions générales des options techniques disponibles, qui ne sont pas toujours réalisées dans chaque cas. Les fonctionnalités souhaitées doivent donc être spécifiées au moment de la conclusion de chaque contrat.

© Siemens Suisse SA
N° de commande BT-10929F/CH-AN
Sous réserve de modifications