

# Remote Service Plattform

RSP V2 für Sales und Service Partner  
März 2017

UNIFY



# Übersicht über die Remote Service Plattform

- Warum Remote Support?
  - Vorteile für IC Sales & Service Partner
  - Unterstützte Produkte
  - Vorteilhafte Sicherheitsaspekte
- Nutzeroberflächen, Funktionen
- Kundenszenarien
- Umsetzung
  - Bestellung & Preise
  - Eskalationswege



# Warum Remote Support

- Vorteile für IC Sales und Service Partner
- Unterstützte Produkte
- Sicherheitsaspekte

# Warum Remote Support?

## **Exzellente Unterstützung für ihre Kunden**

- Rund um die Uhr verfügbar
- Kurze Antwortzeiten, um die Servicevereinbarungen einzuhalten
- Schneller Zugriff des Partners auf seine Kundengeräte
- Bei Bedarf schnelle Unterstützung durch Einbindung des Distributors oder Unify Experten auf die Kundengeräte.

## **Effiziente Serviceerbringung**

- Reduktion von Vor-Ort Services (Erhöhung der Remote Service Rate)
- Optimierte Serviceerbringung durch L1/L2 Support
- Verbesserte Unterstützungsmöglichkeit durch Einbindung des Back Level Hersteller Supports

Zur Nutzung dieser Vorteile von Remote Services bietet Unify seinen Partnern den sicheren, effizienten Remote Zugriff über die Remote Service Plattform RSP an.

# Remote Service Plattform : Sicher und effizient für Partner

## Kontrollierter sicherer Zugang



- Volle Kontrolle, wer auf ihre Kunden zugreift (Daten)
- Bei Bedarf schnelle, standardisierte Unterstützung durch zusätzliche Serviceeinheiten

## Schnellere Störungsbehebung

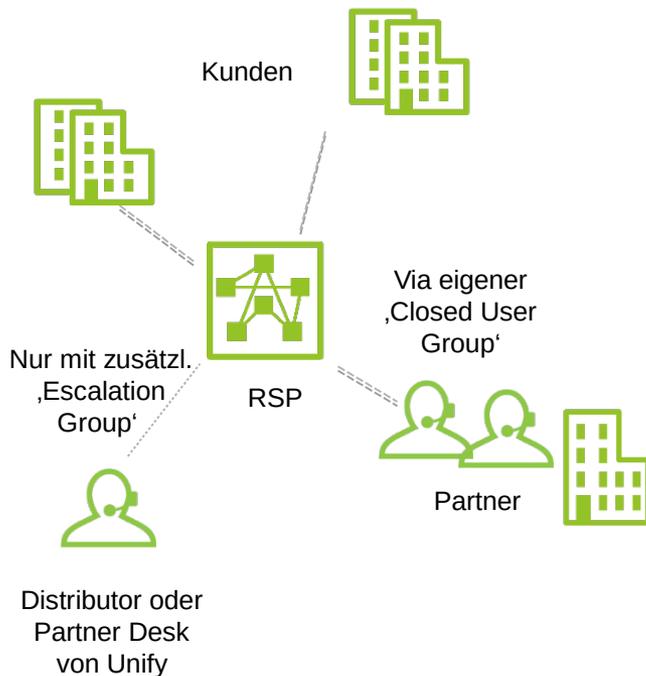


- Kürzere Antwortzeiten, um eigene Service-Vereinbarungen einzuhalten
- Reduktion der Dauer der Störungsbehebung
- Reduktion der Service Kosten für den Partner

## Steigerung der Wertschöpfung



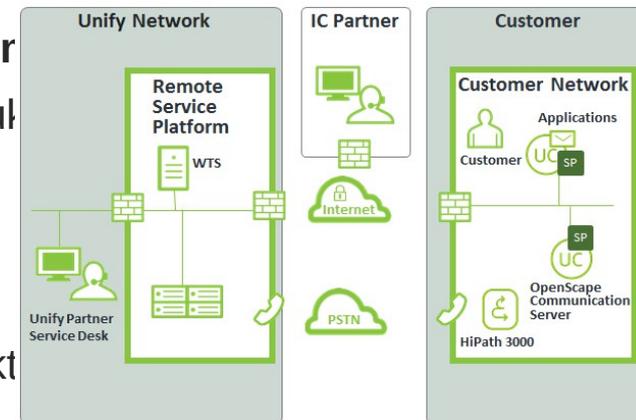
- Zusätzliche Vermarktungsoptionen
- Margen-Potential
- Steigerung zusätzlicher Wartungsservices wie Remote MACs, ausgeweitete Servicezeiten



# Vorteile für die Channel Vertriebs-& Service-Einheiten

Die **Remote Service Plattform** bietet **signifikante Vorteile**:

- **Sicherer zeitgemäßer Remote Zugang** erfüllt die Sicherheitsanforderungen der IC Endkunden
- Partner und Unify nutzen **die gleiche Support Plattform**
- **“Plug & Play”** Breitbandanbindung für alle Unify Produkte
- **Geringe CAPEX** für die Remote Service Plattform
- **SLA für Standardeskaltionsprozess**, um von Unify Experten Unterstützung zu erhalten
- **Ein global einheitliches Tool Set** für alle Unify Produkte
- **Technische Unterstützung** für die Remote Service Plattform im Falle von Störungen
- **Zukunftssichere Plattform** für weitere Mehrwertdienste und Proaktive Services
- Und nicht zuletzt steigert ein moderner, sicherer Remote Zugang die **Kundenzufriedenheit** und **reduziert Vor-Ort Servicekosten**



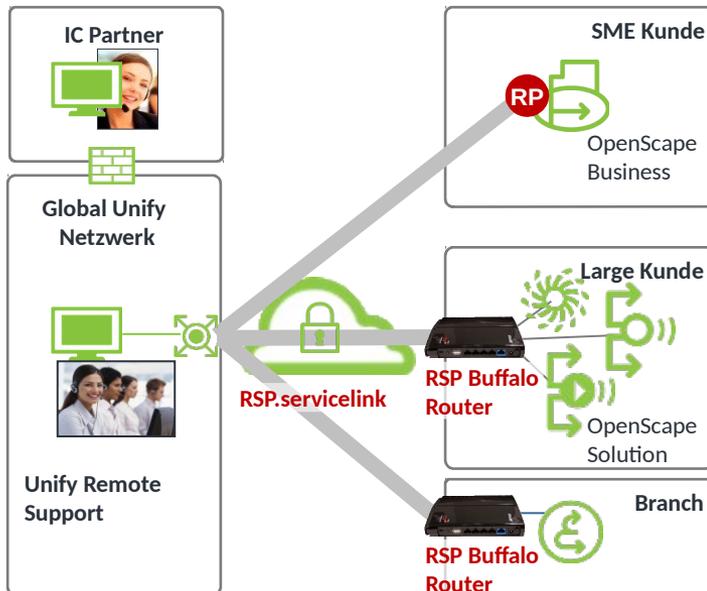
# Vorteile in Bezug auf Sicherheit

Die Remote Service Plattform **bietet hohe Sicherheit:**

- **Single Sign On** bietet dem Techniker automatisch den Device-Zugriff ohne manuelle ID-/Passworteingabe
- Nutzung eines Passwordcontainers
- Jeder Partner kann nur die **eigenen Kunden** und **Kundengeräte** sehen.
- Partner **kann Sichtbarkeit** einzelner Geräte im Eskalationsfall zu Service Provider (wie Unify) selber steuern
- **Zentrales Logging** von allen Aktivitäten, z.B. Remote Zugang und Aktivitäten, Auslesen des Passwortes etc.



# Vorstellung von RSP.servicelink

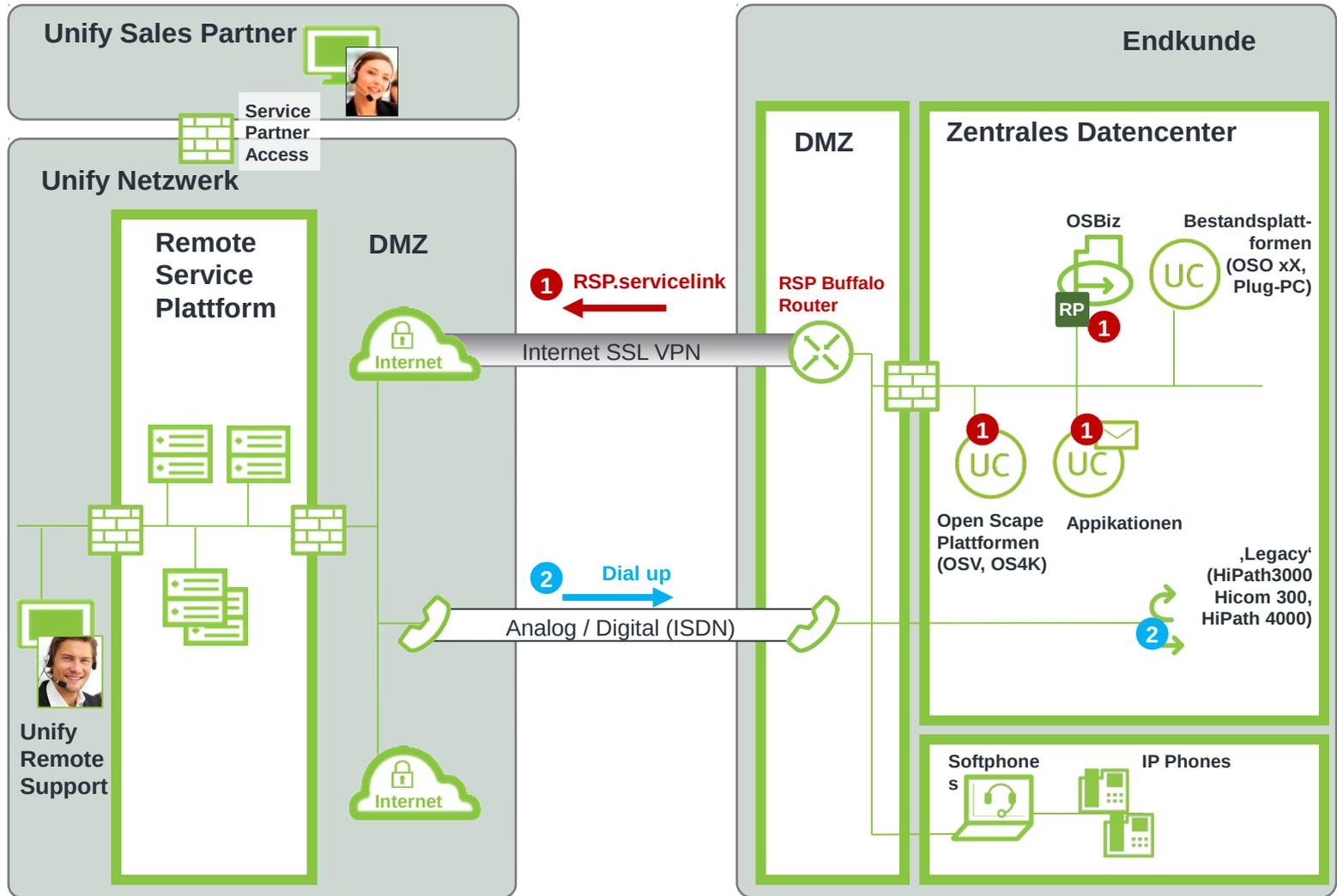


 ... RSP Buffalo Router ist ein niedrigpreisiger Router, der das SSL VPN Protokoll mit OpenVPN Standard unterstützt.

 ... Vollintegriertes RSP.servicelink Plugin basierend auf OpenVPN

- **RSP.servicelink** ist die neue, überaus günstige Breitbandanbindung, und einfach zu handhaben in beiden Segmenten, Large Enterprise wie SME gleichermaßen
- **RSP.servicelink** nutzt das belastungsfähige SSL/TSL Protokoll - und Verschlüsselung-, um auch IPSec VPN -Funktionalität zu übertreffen
- **Einfache Konfiguration** des Buffalo Routers und unterstützter Produkte in der RSP GUI
- **Hohe Sicherheit** mit eindeutigen Client-Zertifikaten
- **Firewall friendly** für den Kundenadministrator, nur ausgehender Port 443 muss geöffnet sein
- **Plug&Play** Konfiguration des Remotezugangs bei OSBiz und automatische Anlage des Devices in der RSP GUI (Nutzeroberfläche)

# Kurzübersicht aus IC-Sicht



RP ....RSP.servicelink Plug-In

# Remote Service Plattform Komponenten für IC

## Remote Service Plattform (Global zentralisiert)

### User Interface

- Windows Terminal Server
- Equipment Explorer (Suchmaschine)

### Security

- RSP.servicelink
  - AES-256-CBC Verschlüsselung
  - Server und Client Zertifikate
- Rückruf für Wählverbindung
- Sichere Authentifizierung
- Zentrales Logging

### Verbindungsarten

- RSP.servicelink
- Wählverbindung Analog/ ISDN (für Legacy Produkte)

### Service Tools auf RSP

- Über 15 Service Tools können für einen effizienten Service für Unify Produkte genutzt werden:
  - Diagnostic, File transfer
  - Configuration
  - SW Management

### Usability

- Single Sign On (SSO) für Zugriff auf die RSP
- SSO für Zugriff auf das Kundengerät

### Multi Tenant

- Service Partner Zugang
- Tenant Daten- & Kunden schutz
- Service Domains

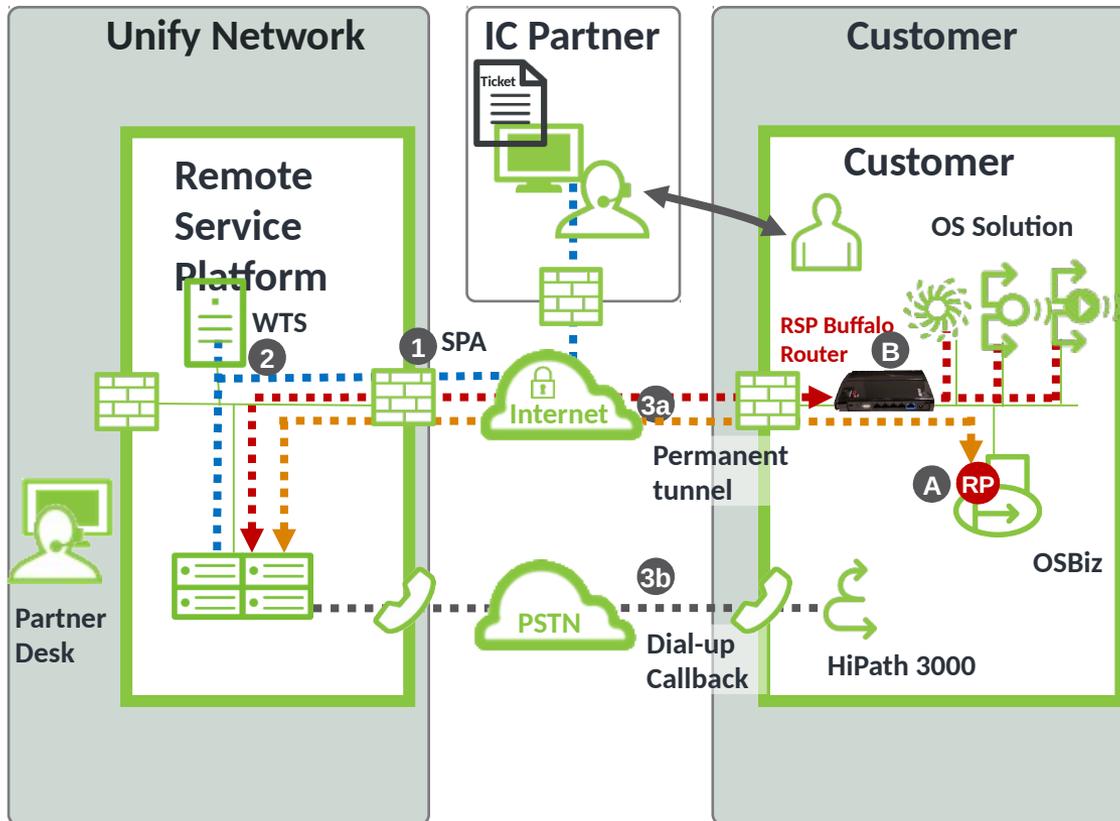
### Data Center

- Hohe Verfügbarkeit
- Georedundant 2 Locations
- Virtualisierte skalierbare Server Farm

# Umfang der Freigabe im IC

Function	Connectivity	RSP.servicelink	Wählverbindung (ISDN oder Analog)
<b>Supportete Produkte</b>  X....Empfohlen (x)...Möglich, nicht empfohlen - ....Nicht möglich  <b>OS Office MX/LX/HX V3 ausschließlich via SSDP.                      SSDP wird ausgephased zu Juni 2016.</b>	OS Business X HiPath 3000 (x)  OS 4000/Manager X OSV Lösungen X  Alle Applikationen X Desktop PC - Bestandssysteme (x)	OS Business (x) HiPath 3000 X  H4k/Manager (x) OSV Lösungen (x)  Alle Applikationen (x) Desktop PC - Bestandssysteme X	
<b>IC - Sales&amp;Service Partner</b>	Ja	Ja	
<b>Monitoring</b>	Nein, nicht angeboten für den IC	Nein	
<b>Security</b>	AES-256-CBC Verschlüsselung Server und Client Zertifikate Outbound Internet-Call	Call back	
<b>Installationsaufwand</b>	10-15 min. RSP Buffalo Router 2-5 min. je Produkt	20-30 min. HiPath 3000 ausschließlich	
<b>Anforderung auf Kundenseite</b>	RSP Buffalo Router Outbound Internet-Zugang geöffneter Port 443 Kein Router für OS Business nötig	Modem Callback Konfiguration	
<b>Kundenkontrolle über den Remote-Zugriff</b>	Enable / Disable Plug-In Switch on/off Router Permanenter Tunnel	Switch on/off Modem	

# Remote Access konfigurieren und Remote Access im Support Fall



## Remote Access konfigurieren in RSP

- A** In der **OS Business** wird RSP.servicelink konfiguriert durch Eingabe der Global One ID / Partner Passwort, Das Geräte wird automatisch dadurch in der RSP angelegt und das Client Zertifikat installiert. Das ist alles.
- B** Für **Large Enterprise Geräte** wird RSP.servicelink eingerichtet, indem der Buffalo Router zentral auf der RSP Oberfläche angelegt wird und danach beim Kunden einfach und komfortabel konfiguriert wird. Die Kundengeräte werden dann zentral eingerichtet mit dem Buffalo Router als SPOA Gerät.

## Remote Access im Support Fall

- 1** Partner Techniker **loggt** sich via Unify Service Partner Access (SPA) auf den WTS (Terminal Server) an.
- 2** Suche nach dem Kundengerät in der **RSP Oberfläche (Equipment Explorer EqE)**. Nur Geräte (OpenScape Office, z.T. OSBiz), welche noch über SSDP verbunden sind, werden über die SSDP Oberfläche gesucht.
- 3** Partner Techniker baut die Remoteverbindung zum Kunde auf:
  - a) via RSP.servicelink in wenigen Sekunden
  - b) via X.75 mit Rückruf, für z.B. HiPath 3000

# OS Business Remote Konzept

## Der sichere Weg zu ihrem Kundensystem

### RSP.servicelink – Sicherer Internet Breitbandzugang

- Schnelle und volle Funktionalität via Manager E und Admin Portal
- Software Update via IP Verbindung von RSP.servicelink oder Starten des Updates via lokaler Internetverbindung

### ISDN PPP – 64 Kbit's getunnelte Verbindung zwischen dem System via RSP oder Partner PC

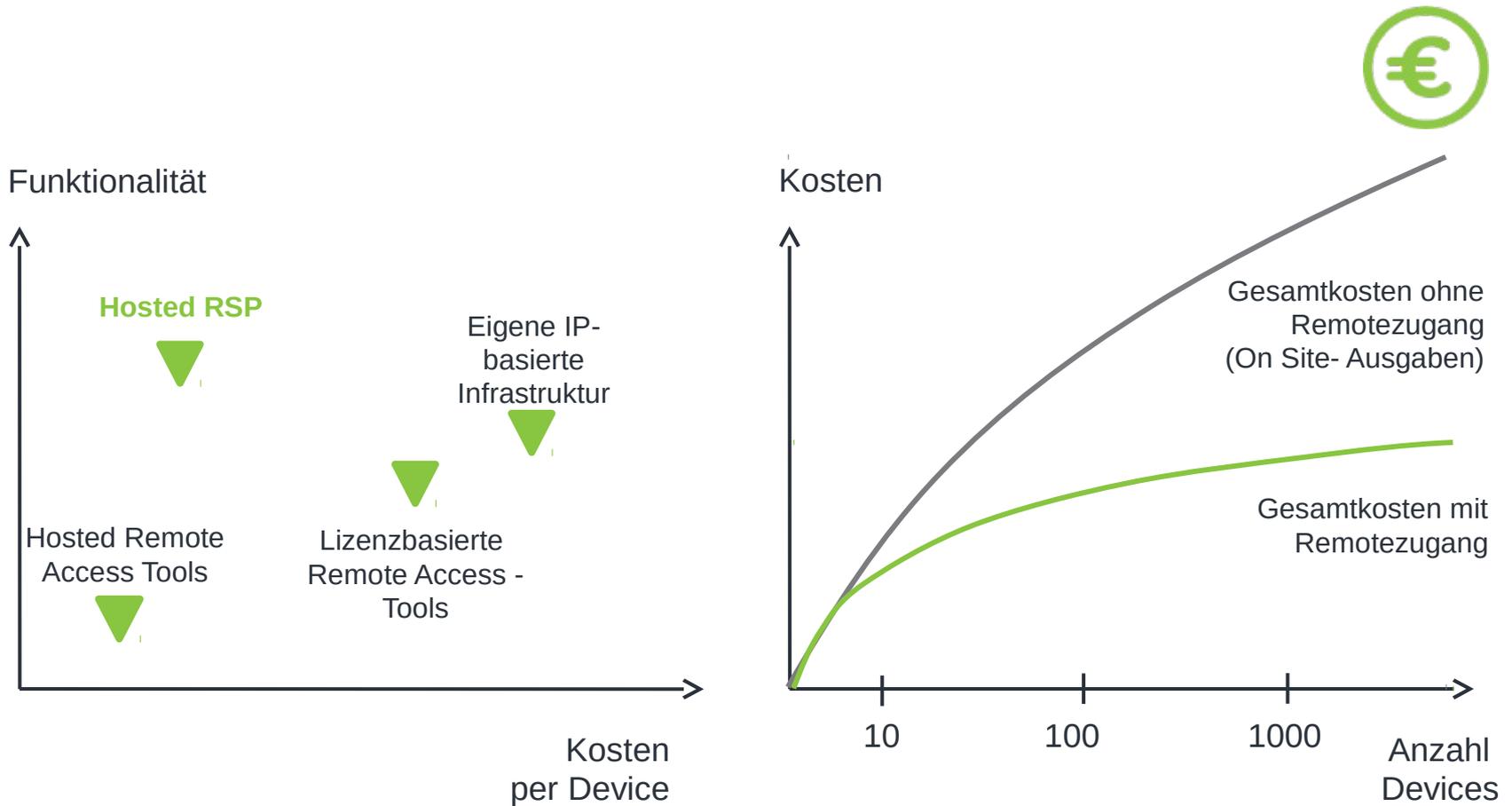
- Zugriff via Manager E, durch die geringe Bandbreite langsamerer Zugriff auf das Admin Portal
- Software Update entweder durch den getunnelten 64 Kbit Kanal oder Start des Updates via lokaler Breitband Internetverbindung

### Direkt ISDN – eine direkte 64 Kbit's B-Kanal Verbindung zwischen Manager E und System

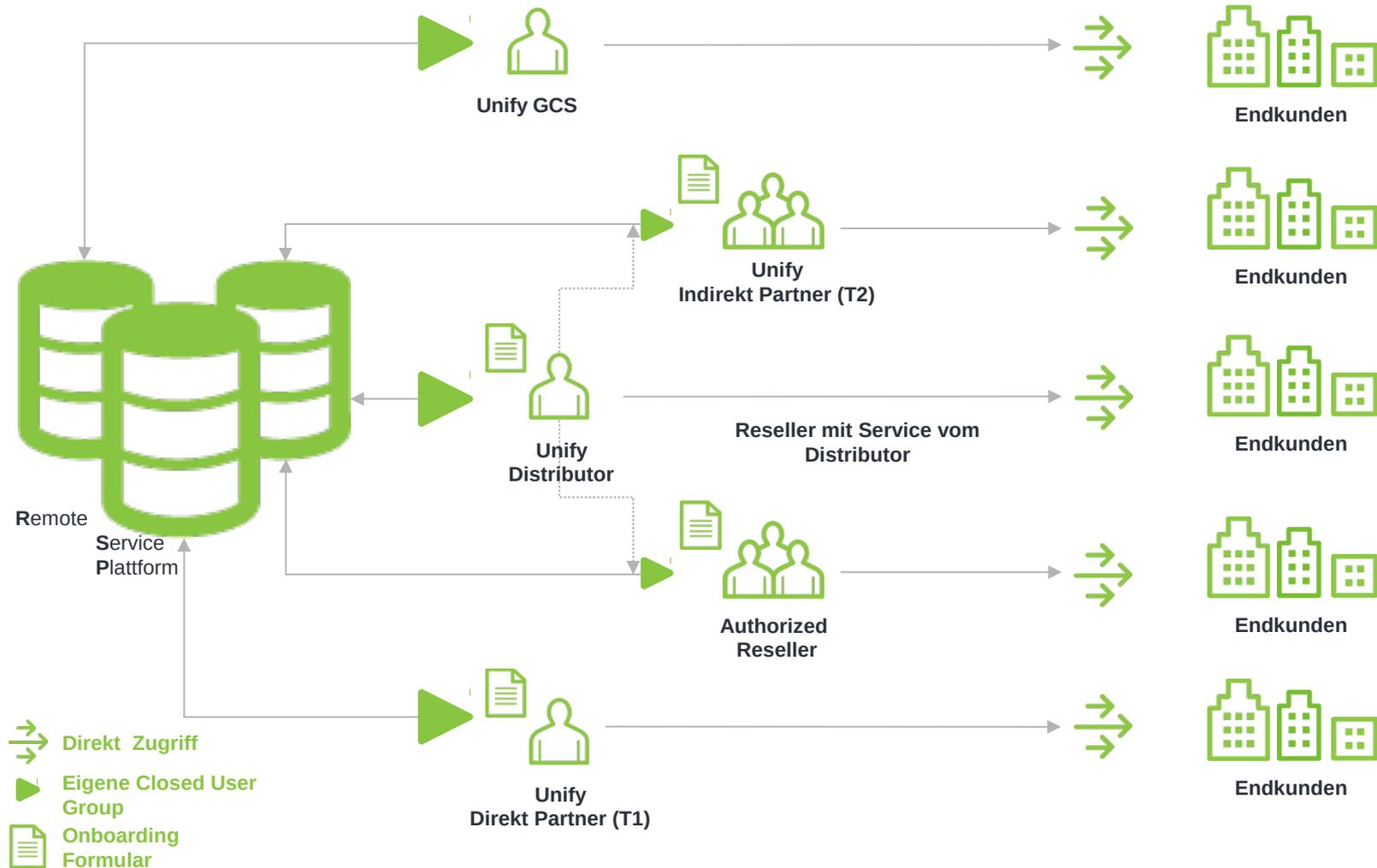
- Download und Upload von KDS via Manager E inkl. Wartungsfunktion des Manager E

	RSP.servicelink	ISDN PPP (mit oder ohne RSP)	Direct ISDN (mit oder ohne RSP)
Manager E			
Admin Portal (System & UC smart)			
Admin Portal (UC Suite)			
Software Update			

# Geringe Investition für den Partner – beste ROI



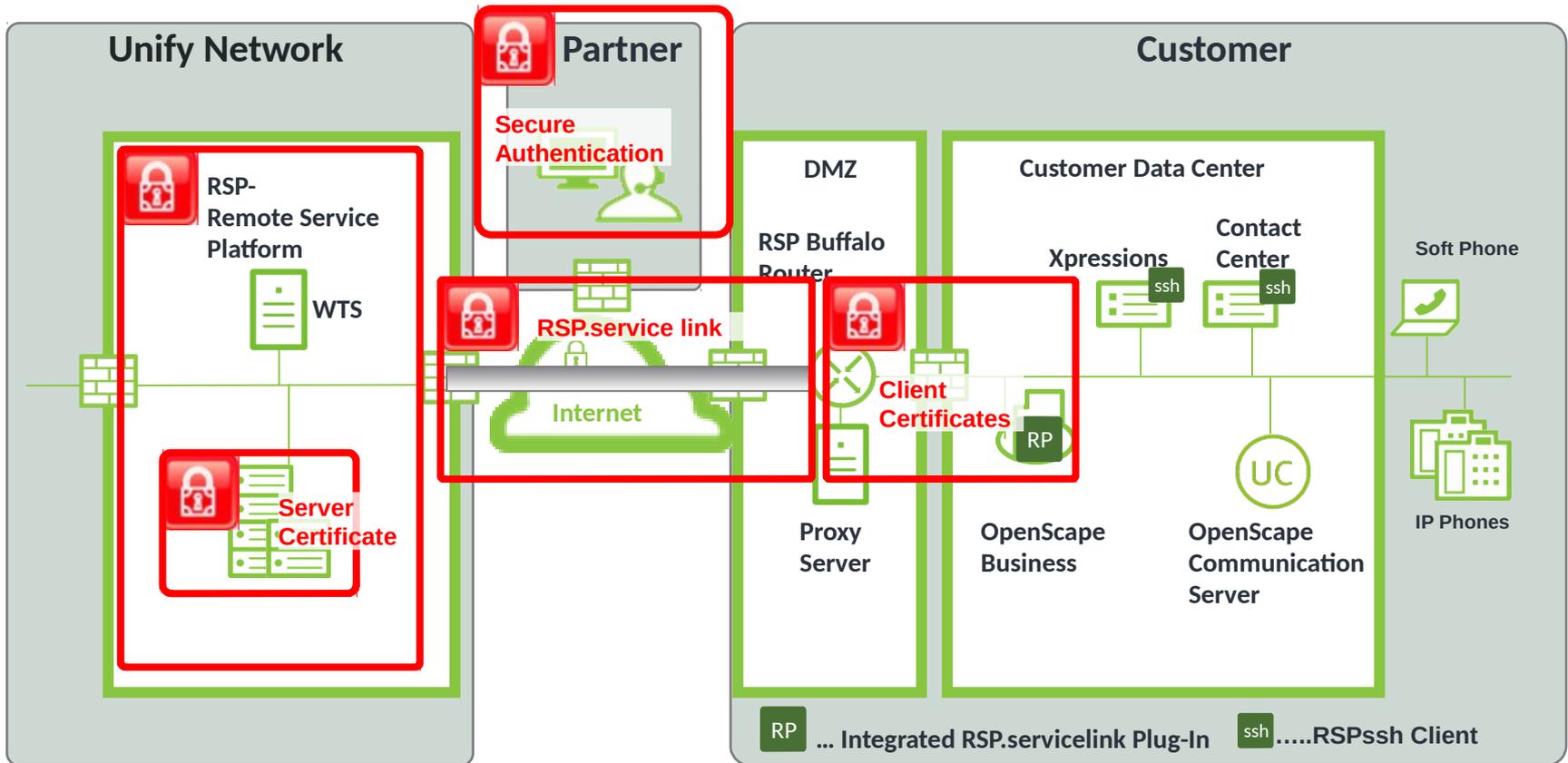
# Unterstützte Partnermodelle



An aerial photograph of a highway interchange with multiple lanes and overpasses. A large white truck is visible on one of the lanes. The surrounding area is a lush green field with a single tree on the left side. The text 'Details zur Sicherheit' is overlaid in white on the left side of the image.

# Details zur Sicherheit

# Hohe Sicherheit mit RSP im Überblick



# Sicherheitsaspekte (1/3)

## Die Unify Remote Service Plattform bietet hohe Sicherheit

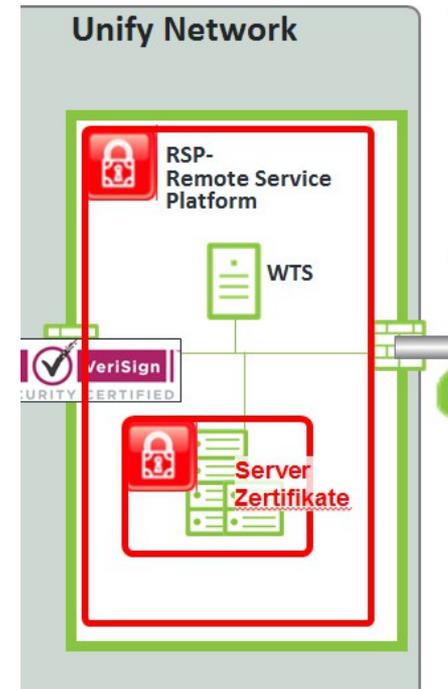
- Nur registrierte Partner können die RSP-Plattform nutzen.
- Zugangsbeschränkung der Service-Techniker in Abhängigkeit von Rollen und Region.
- Protokollierung aller Verbindungen zu den Kundensystemen oder Auslesen von Passwörtern.



# Sicherheitsaspekte (2/3)

## RSP DMZ und Server Zertifikate

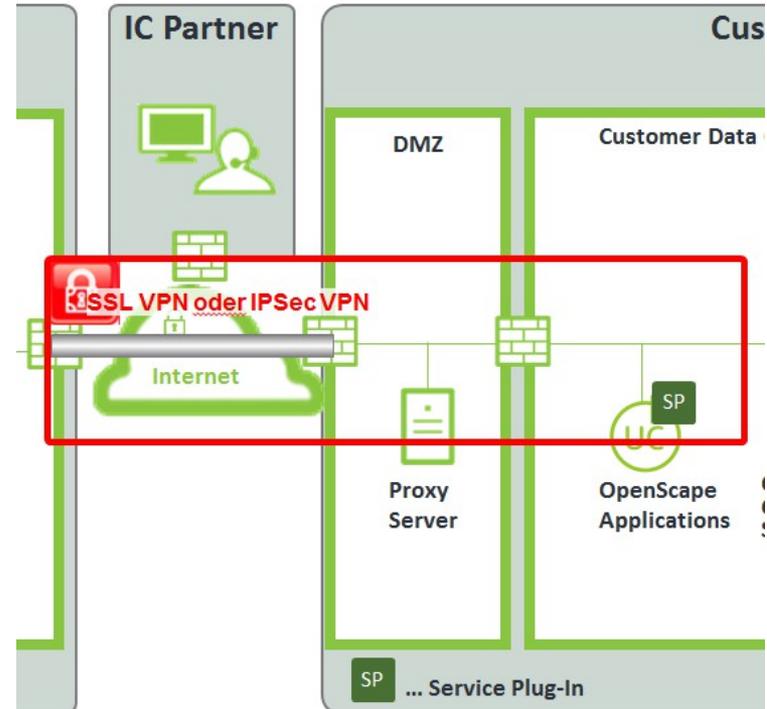
- Um das Partner- wie auch Kunden-Intranet zu schützen gegen wechselseitige Probleme und Angriffe, wird **RSP in demilitarisierten Zonen (DMZ)** abgesichert. Verbindungen vom Partner Techniker auf das Kundensystem - und umgekehrt - werden nicht direkt durchgestellt. Sie enden jeweils in den RSP Servern und nutzen eine “reverse Proxy-Funktionalität”.
- Das **Server Zertifikat** auf dem RSP gewährleistet, dass die installierten Buffalo Router auf Kundenseite oder die im Produkt integrierten RSP.servicelink Plug-In (s.a. OS Business) sich nur mit der Unify Remote Service Plattform verbinden können.



# Sicherheitsaspekte (3/3)

## Hochsicherheit mit RSP.servicelink

- **RSP.servicelink** basiert auf OpenVPN, das ein Industrie-gehärtetes Sicherheitsmodell zum Schutz gegen passive und aktive Angriffe nutzt. Dieses Sicherheitsmodell verwendet SSL/TLS mit Client und Server Zertifikaten für bidirektionale Authentifizierung und den Austausch des Schlüssels (key). Wenn die SSL/TLS Authentifizierung erfolgreich war, werden Ver- wie Entschlüsselung und “HMAC”-Schlüssel im Zufallsmodus generiert.
- **Client Zertifikate** werden auf Kunden-seite genutzt, um sicherzustellen, dass nur zertifizierte Produkte des Kunden sich auf die zentralen RSP Server verbinden können.



An aerial photograph of a highway interchange with multiple lanes and overpasses. A large white truck is visible on one of the lanes. The surrounding area is a lush green field with a single tree on the left side. The text 'Nutzeroberfläche, Funktionen' is overlaid in white on the left side of the image.

# Nutzeroberfläche, Funktionen

# Überblick RSP GUI (WTS)

The screenshot shows the 'SIRA V2.0 - Equipment Explorer' application window. At the top, it displays 'SIRA V2 R2.0.0, Build 12'. Below this are search filters for Customer ID, Device ID, Device specific, Customer name, Device Name, Serial number, Customer phone, Device city, and Contract number. A 'Search' button is present. Below the filters is a table with columns: Device Name, LC Descript., Site ID, Device ID, and Product Version. The table is currently empty. The application is running on a Windows desktop with icons for Recycle Bin, Adobe Reader, Equipment Explorer, HPath SPA Manager, Internet Explorer, Log off WTS, RemoveCom..., SSDP-Smart Services, and Windows Explorer. The taskbar shows the Start button and system tray icons for DE, network, and time (12:22 PM 5/20/2014).

Nach erfolgreichem Login erscheint die **RSP WTS GUI** und der **Equipment Explorer (EqE)** wird automatisch gestartet. Wichtige Informationen oder Neuigkeiten zu RSP werden in einem Pop-up Fenster gezeigt.

Der User kann nun verschiedene Tools öffnen, um die Produkte des Unify Portfolios in effizienter Weise im Rahmen von Diagnosezwecken, File transfer, Konfiguration, MACs und SW Management zu bearbeiten.

## Remote Service Platform Site Frankfurt

Host Name: **RSP1WTS5**  
IP Address: 172.28.70.105  
Operating System: Windows 2008 R2

Internet Explorer: 8.0  
Java Version: 1.6\_0\_31  
**SSDP ready!**

SIRA Software: V2 R2.0.0  
HiSPA Manager: V2 R0.0.64  
CATool: V2 R14.2.0  
HiPath 3000 Manager E: V10 R2.4.0  
HiPath 4000 Expert Access: V5 R117.0.0

User Name: xratzberger

# Überblick Equipment Explorer

Der **RSP Equipment Explorer** ermöglicht dem User schnell nach Devices zu suchen und innerhalb des Suchergebnisses zu blättern.

Ein "Extended Search" Dialog bietet darüber hinaus komplexere Suchkriterien.

Customer ID:  Device ID:  Device specific:  Search

Customer name:  Device Name:  Serial number:  **Extended Search...**

Customer phone:  Device city:  Contract number:  Clear Search

Device Name	LC Descripti...	Site ID	Device ID	Product Version
SEN ISG Buffalo SESAP	LC GER	FFM	SEN ISG Buffalo SESAP	SESAP V1.0
SEN OShiz Buffalo Paderborn	LC GER	FFM	SEN OShiz Buffalo Paderborn	OpenScope Business X8 V1
SEN I				
SEN				
Alte C				
Rittal				
GER_				
GER_				
pelzer				
SEN I				
SEN				
Stente				
UNIF				

**Connect with OpenOffice Assistant (connect via SIRA)**

- Connect with
  - Manager E - read KDS
  - Manager E - Online
  - Manager E - Maintenance
  - Manager E - manual mode
  - OpenOffice Assistant (connect via SIRA)
  - File transfer via SFTP
  - Connect via SSH
- Connect to the via device with
- Connect to the via device with
- Setting new connection type to default
- Notify Connection Problems ...
- New Connection ...
- Add new linked product
- Move devices to another customer
- Show Logging Events
- Show all devices with this Device Name
- Show device in tree
- Properties

Die meistgenutzte Aktion ist der Verbindungsaufbau zu einem ausgewählten Device. Der Doppelklick auf das Device startet die Standard-Applikation automatisch. Alternativ kann der User die Client-spezifische Applikation auswählen, die stattdessen gestartet werden soll.

# Überblick “connection to device”

Durch Doppelklick auf das betreffende Device erscheint mit kurzer Verzögerung die Device-GUI (Nutzeroberfläche) oder eine ausgewählte Applikation, womit der Remote-Service gestartet werden kann.

The screenshot displays the SIRA V2.0 - Equipment Explorer application. On the left, there is a 'Tree' view with 'All found devices' expanded, showing a list of devices including 'Search Result', 'Search history', and 'Saved searches'. Below this, a 'Device' list shows various device names like 'SEN', 'Alte', 'Ritta', 'GEF', 'pelzi', 'Ster', and 'UNI'. The main area shows the 'OpenScape Business Assistant' login screen with a 'Login' button and a 'Java' logo. The browser address bar shows 'https://10.1.0.19/management/admin/jsp/SiteMain.js'. The status bar at the bottom indicates 'Trusted sites | Protected Mode: Off'.

# Überblick “Device properties”

**Device properties**

**Device**

Device ID:  Device name:

Product version:

Status:  Last access:

**Contact**

Customer Name:

Contact person name:

Contract number:

Device info | Device comments | SPoA | Connection | Authentication | Direct link | Authentication device | Component View

**Location**

Local company:  Site ID:

Country:

City:  Postal code:

Street:

Building:  Room:

Room phone:

**Additional information**

Type of device:

Serial number:

Device Specific:

IP-address:  DNS:

Domain:

Creation Date:  Cut over date:

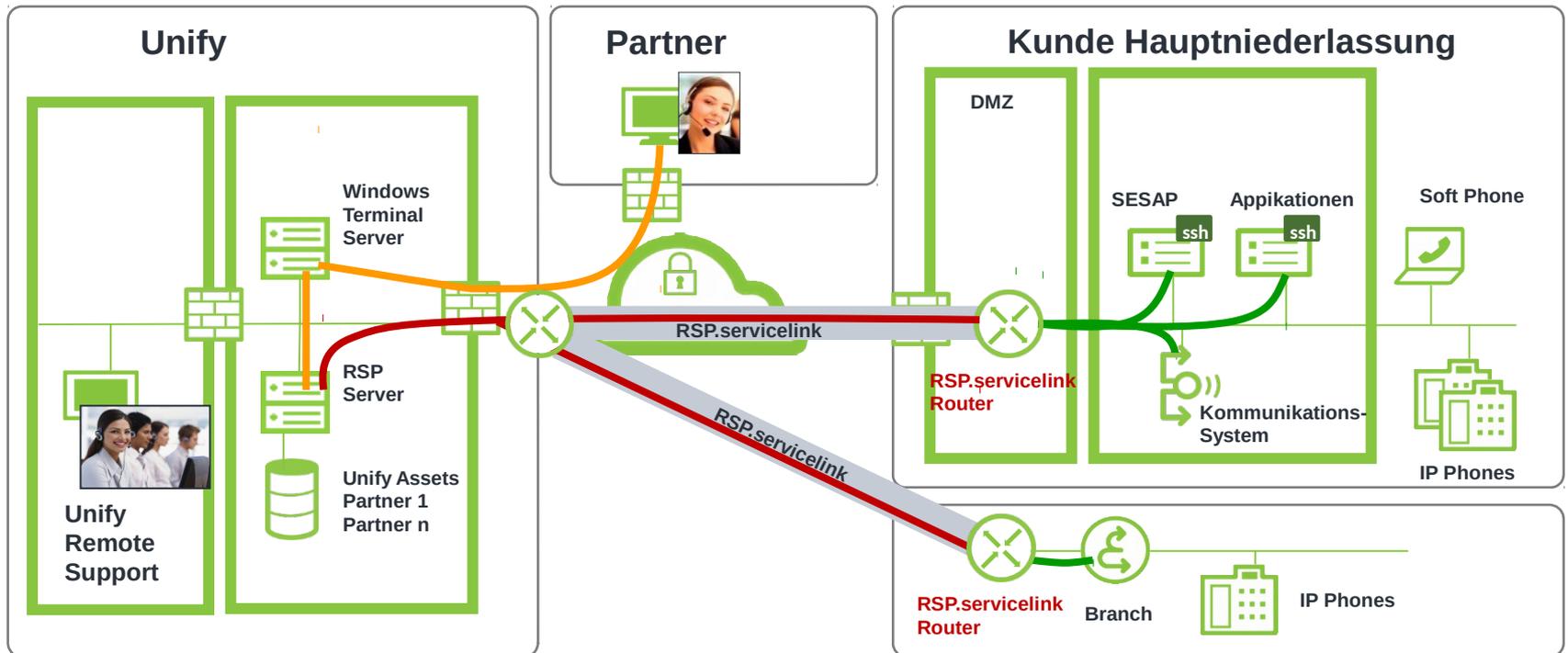
Der User kann die Device- und korrespondierenden Verbindungsdaten ändern über die Dialogbox “**Device properties**”. Es zeigt dem User die Informationsfelder nach Themen gruppiert.

Hinter allen verfügbaren Reitern können relevante Daten des Devices gefunden bzw. abgespeichert werden wie Kunden- oder Verbindungsinformationen.

An aerial photograph of a multi-level highway interchange. The roads are grey and have white lane markings. A large white truck with a red trailer is driving on the upper level. A smaller car is visible on a lower level. The surrounding area is a vibrant green field with a single tree on the left side. The text 'Kunden Szenarien' is overlaid in white on the left side of the image.

# Kunden Szenarien

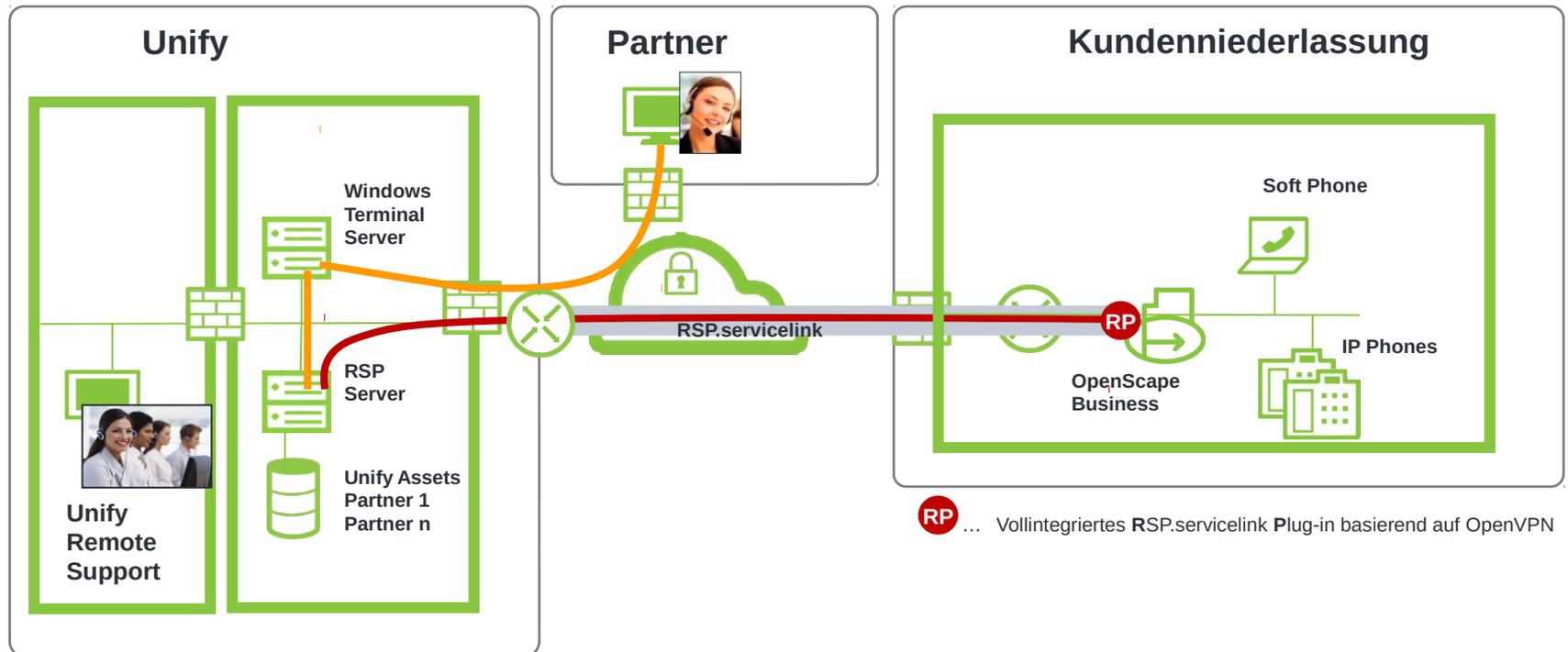
# RSP.servicelink – Funktionsweise im Large Enterprise Umfeld



ssh .....RSP.ssh Filetransfer Service Tool

- Alle Produkte werden via SSL VPN Konnektivität angebunden
- SSL VPN Tunnel werden als ausgehende Internet-calls initiiert
- “Firewall friendly”, nur Port 443 zu öffnen
- Unterstützt Branch-Lösungen und geo-separierte Szenarien

# RSP.servicelink – Funktionsweise im Small Medium Enterprise Umfeld



- Durchgängige SSL VPN Konnektivität
- Nur ausgehende Internet-calls
- Firewall friendly, nur Port 443 zu öffnen
- Vollintegriertes Plug-In in der OpenScope Business ab V1 R4

# Umsetzung

- Bestellung & Preise
- Eskalationswege

# Remote Service Plattform

## Bestellung & Preise

RSP ist ein für sich stehendes Angebot an Sales und Service Partner, die von Unify gehostete Infrastruktur zu eigenen Zwecken zu nutzen – aber auch includiert in andere Services wie SSP (co-delivery) (SME)

- Voraussetzung für jeden Partner ist das einmalige “Onboarding”- Tier 2 via Distributor

### Einfacher Bestellprozess:

Beginnend mit dem ‘Onboarding Formular’ ... *durch Channel Manager oder Partner*

- Für das Onboarding wird eine Einmalgebühr verlangt...*je Partnerunternehmen 725€ (GLP)*
- Weitere Bestellpositionen (z.B. zusätzliche User-Konten, weitere Unterstützung für Daten-Management) erzeugen zusätzliche Kosten
- Tier 2 Partner – wenn in Global ONE von Unify authorisiert- bestellen via ihrem bevorzugten Distributor, der die Abrechnungen erhält und diese Reseller unterstützt

### Preise:

- Wiederkehrende Gebühren für zusätzliche Nutzerkonten und Devices...*Skalierungseffekt*
- RSP zählt per Partnermonatlich alle aktivierten Devices und User
- Dieser Bericht führt zu einer monatlichen Verrechnung (an den jeweiligen Tier 1 Partner)

# Remote Service Plattform

## Betriebsphase und Information

Nach dem Onboarding:

- Der Partner findet über den RSP Zugang seine eigene “Closed User Group” (CUG)...*mit ausschließlicher Verantwortung für und Sichtbarkeit auf seine Kundendaten*
- Nur über die zusätzlich eingerichtete sog. “Escalation group” teilt der Partner den Zugriff auf ausgewählte Kunden-Plattformen (Devices) mit
  - seinem bevorzugtem Distributor, oder
  - mit Unify für die direkt unterstützten Partner

Weitere Informationen für die Remote Service Plattform v2:

[Partner Portal / Sell / Portfolio\\_Information / Products&Services\\_key word:Remote](#)

Weiterer Kontakt:

[rsp@unify.com](mailto:rsp@unify.com)

# Bestellung & Preise

## Abrechnungskonzept via Distribution

Nach dem Onboarding:

- Alle Rechnungen adressieren den bevorzugten Distributor: Bsp. mit G1 Account ID
  - A000123 Distributor
- Der Distributor hat zwei Reseller onboardet, beide “authorized” (je eigene G1 Account ID)
  - A000456 Reseller A
  - A000789 Reseller B
- Der monatliche Bericht zeigt die Gesamtzahl aller Devices über 230, womit die Preisgruppe “L” (Large) herangezogen wird, im Einzelnen :
  - A000123 160 Devices
  - A000456 14 Devices
  - A000789 56 Devices
- Somit kann der Distributor, der von Unify die Abrechnung über 230 Devices mit Preisen der Preisgruppe “L” erhält, an seine Partner wie folgt weitervermarkten:
  - A000456 14 Devices = Preisgruppe “S”
  - A000789 56 Devices = Preisgruppe “M”

# Bestell- und Preisstruktur in RSP

Position	Fälligkeit	Einmalig – “One time” (GLP*)	Wiederkehrend –“Recurring” (GLP*)	via
<b>Onboarding Partnerunternehmen</b> incl. 1 Partner Admin		725,00 € incl.	n/a	“On-boarding” Formular
<b>Zusätzlicher User Account</b> Monatliche Gebühr		n/a	24,44 € / Monat	Monatlicher Report
<b>Bulk von 10 zusätzl. User accounts</b> Monatliche Gebühr pro User		n/a	20,33 € / Monat	Monatlicher Report
<b>RSP Admin je Stunde</b> Support in Ausnahmefällen (IPSec, Datenbankänderungen...)		400,00 €	n/a	“On-boarding” Formular
<b>Gebühr pro Device SME</b> e.g. OS Office xX, OS Business (s.a.SSP v2 SME-Angebot), ohne HiSPA		n/a	11,00 € / Monat **	Monatlicher Report
<b>Gebühr pro Device Large</b> e.g. OS 4000, OS Voice, Applications, no HiSPA		n/a	24,00 € / Monat **	Monatlicher Report
<b>Buffalo Router für RSP-Verbindung</b> <i>Hinweis: Dieser Router muss - außer für OS Business - zu jeder an RSP-Anzahl- bindenden Plattform zusätzl. bestellt werden und ist nicht Teil des RSP- Angebots!</i> -> L30258-W600-C610		198,00 €	n/a	<i>HW-Bestellung zur jeweiligen Unify Plattform / on Webshop</i> <small>Skalierung: S, M, L, XL</small>

# Partner gewährt Zugriff auf ein Device für seinen Distributor oder Unify

- Während des Onboarding Prozesses erzeugt unser Remote Service Plattform Administrator für jeden Distributor und Partner eine geschlossene Benutzergruppe (Closed User Group CUG). Geräte dieser Gruppe sind nur für Personen innerhalb dieser Gruppe sichtbar und zugreifbar. Zu jeder CUG wird eine zusätzliche sogenannte Eskalationsgruppe erzeugt. Normalerweise ist diese Gruppe leer.
- Wenn ein Partner zusätzlichen Support benötigt, wird er einfach einen Link auf das relevante Gerät in die Eskalationsgruppe legen. Nun kann eine definierte Personengruppe (zugeordneter Distributor / Partner Desk / anderer Partner) die Geräte sehen und erreichen, die sich in dieser Gruppe befinden.
- Diese Eskalation kann hierarchisch strukturiert sein, z.B. eskaliert ein Partner zum Distributor. Dieser eskaliert über seine eigene Eskalationsgruppe weiter an den Partner Desk [GCS Remote Support].
- Nach der Zusammenarbeit entfernt der Partner den Link aus der Eskalationsgruppe und hat wieder alleinige Sichtbarkeit und Zugriffsrechte für sein Gerät.
- Durch dieses Konzept ist sichergestellt, dass nur die definierten Rollen Sichtbarkeit und Zugriff auf Geräte in der Closed User Group und in der Eskalationsgruppe bekommen.

