



# **MANUALE IT**

## **Standard BTAC**

### **Linee Guida**

Versione 16 settembre 2003

**AUTOGERMA**  
Distributore Volkswagen Seat Škoda Audi

# MANUALE IT

<b><u>Introduzione</u></b>	<b>3</b>
<b><u>Standard BTAC</u></b>	<b>4</b>
<b><u>Architettura della Rete IP</u></b>	<b>4</b>
Schema di base	4
LAN	5
Server NT	12
Terminali in radiofrequenza per Bar-code	17
<b><u>Interfaccia</u></b>	<b>20</b>
DMS Backbone	20
<b><u>Dispositivi di comunicazione</u></b>	<b>21</b>
Modem per AS/400	21
Modem satellitare - PES 5000	21
Brighton Box	21
Router per VPN AUTOGERMA	21
<b><u>Software - Applicazioni</u></b>	<b>22</b>
ELSA	22
Partizione disco riservata ad ELSA	22
ETKA	22
DISS (Dirette Informazioni Sistema Service)	23
HotLine Channel	23
GeKo/RTA	24
iTV	24
Portale AUTOGERMA	24
ServiceNet e PartnerNet	24
<b><u>Direttive di sicurezza</u></b>	<b>25</b>
Antivirus	25
<b><u>Glossario</u></b>	<b>26</b>

# **Introduzione**

Nel presente manuale sono riportati gli standard IT per i Concessionari e Service Partner della Rete Organizzativa Volkswagen, Audi, Seat, Skoda e VIC, al fine di permettere una gestione ottimale dei Sistemi Informativi sia per gli aspetti di sicurezza che di comunicazione e scambio dati con i sistemi di Autogerma e del Costruttore.

E' costituito da due sezioni principali:

- **Standard BTAC**
- **Linee Guida**

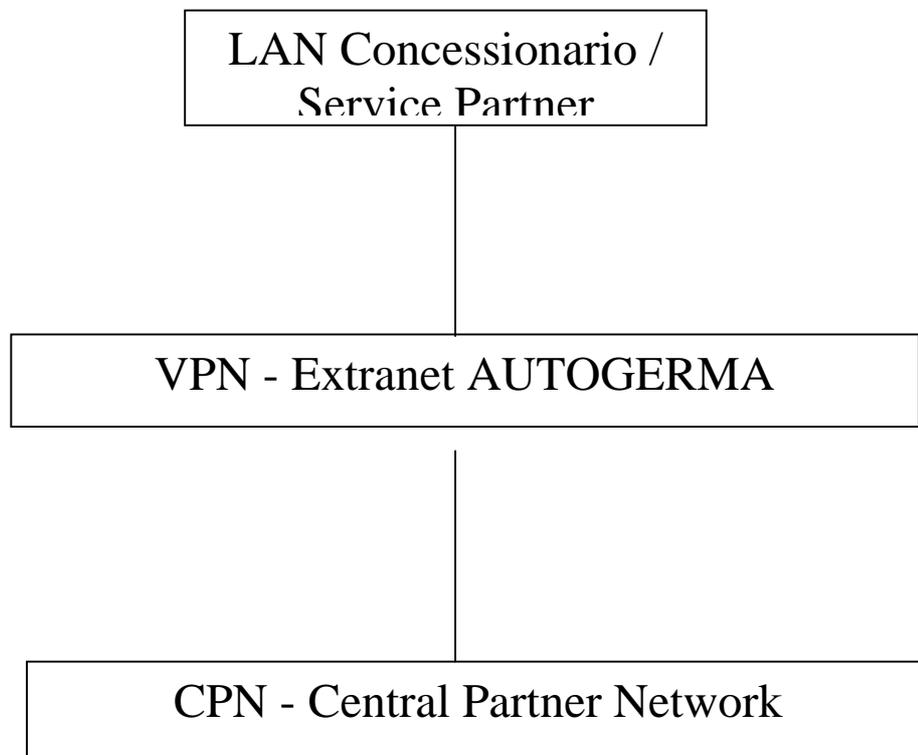
# Standard BTAC

## Architettura della Rete IP

### Schema di base

La Rete del Gruppo Volkswagen è strutturata su tre livelli:

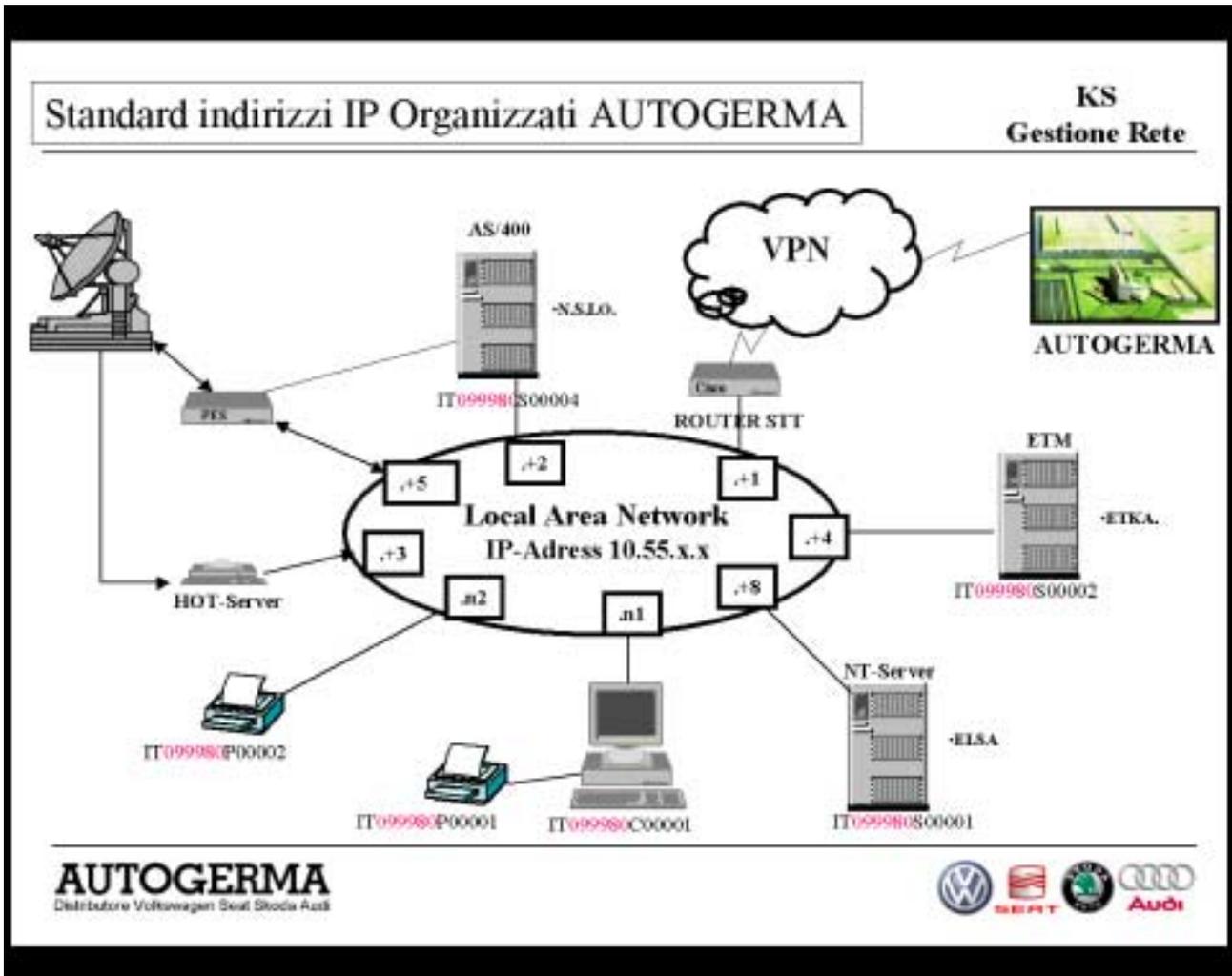
1. Rete locale del Concessionario e Service Partner: LAN
2. Rete Virtuale Privata per il collegamento dei Concessionari e Service Partners ad Autogerma e al Costruttore: VPN/Extranet
3. Rete Centrale Volkswagen per gli Organizzati del Gruppo: CPN



- Protocollo di comunicazione: TCP/IP
- Classe di indirizzi privati adottata dal Gruppo Volkswagen: 10.0.0.0.
- Classe di indirizzi privati assegnata all'Organizzazione italiana: 10.55.0.0.
- Gli indirizzi vengono assegnati da AUTOGERMA sulla base delle necessità di ogni Azienda; ogni classe di indirizzi viene suddivisa con la mascheratura di sottorete (subnet mask) in classi da 128, 64, 32, 16 oppure 8 indirizzi.
- Non possono esistere indirizzi duplicati.
- Non può essere utilizzato il NAT.

# LAN

## Indirizzi IP



All'interno di ogni classe di indirizzi vengono assegnati degli indirizzi fissi a determinate macchine della LAN.

Alcuni indirizzi fissi sono stati adottati come standard da AUTOGERMA per i seguenti dispositivi:

1. Router di connessione alla VPN
2. Sistema AS/400
3. Ricevitore satellitare per trasmissioni video (HotServer 1 oppure Brighton box)
4. Server ETKA
5. Modem satellitare per trasmissioni (PES 5000)
6. Secondo router per collegamenti con sedi secondarie (se esiste e se non si utilizza la VPN)
7. (Libero)
8. Server ELSAWIN

Occorre riservare un range di indirizzi (minimo un indirizzo per ogni VAS505x) al servizio DHCP, per la configurazione automatica del VAS505x.

## Nome standard

Al fine di identificare in modo univoco ogni singolo pc/server/stampante/hardware collegato sulla LAN degli Organizzati, è stato definito lo standard specificato nello schema che segue.

Nel caso non sia possibile cambiare il nome alla stazione di lavoro, inserire un file di testo dal nome

**btacdata.txt** all'interno di una cartella **C:\vw\vwcmd\**

Il file:

**C:\vw\vwcmd\ btacdata.txt**

deve contenere le stringhe:

**BTAC\_NAME**=IT099980S00001

**BTAC\_DATE**=data\_dell\_installazione

**BTAC\_VERSION**=x.x.x.x

**Standard Nomi Organizzati VOLKSWAGEN**

**KS**  
**Gestione Rete**

- Ogni Sistema è identificato da un Nome Univoco per rendere possibile un controllo remoto:
- Example: **IT099980C00001**

→ **Nazione**

→ **Codice Organizzato**

→ **Marca**  
(C=Skoda, S=Seat, P=Porsche, 0=VW-Audi)

→ **Tipo/Equipaggiamento**  
(S=Server, C=Computer, P=Printer, O=Other)

→ **Nr. Sede**

→ **Nr. sequenza**

**AUTOGERMA**  
Distributore Volkswagen Seat Skoda Audi

## VPN

Al fine di attivare un collegamento sicuro basato sul protocollo IP tra ogni Concessionario/Service Partner, AUTOGERMA e Costruttore è stata creata una Rete Virtuale Privata (VPN).

Questo per garantire un accesso da parte dei Partner alla rete Extranet Autogerma e al CPN del Costruttore senza transitare da Internet.

I servizi offerti da questo tipo di collegamento sono:

- accesso al Portale Autogerma e del Costruttore (Dealer Portal)
- accesso ai sistemi del Costruttore per l'attivazione dei componenti segreti (GeKo)
- accesso alla Extranet AUTOGERMA (Servicenet, PartnerNet, ...)
- interrogazione centralizzata dei telai tramite ELSAWIN (al momento VW, AUDI e VIC)
- servizio di posta elettronica con controllo degli allegati mediante Antivirus
- collegamento sicuro ad Internet

## EXTRANET AUTOGERMA

Al momento nella Extranet AUTOGERMA sono disponibili i seguenti siti:

- <http://servicenet.agi.cpn.vwg>
- <http://bdo.agi.cpn.vwg>
- <ftp://10.55.255.11>

Mentre la PartnerNet, che sarà accessibile solo dai Concessionari, è in fase di costruzione.

L'accesso alla ServiceNet ed alla PartnerNet avviene tramite VPN, come tale possono accedere solo le Aziende collegate alla VPN AUTOGERMA.

In base all'indirizzo IP con cui si presentano, vengono visualizzati i Marchi contrattuali a cui possono accedere.

Nel sito FTP sono resi disponibili programmi/software del Gruppo Gestione Rete per gli aggiornamenti degli Organizzati; il sito è accessibile tramite Userid e password.

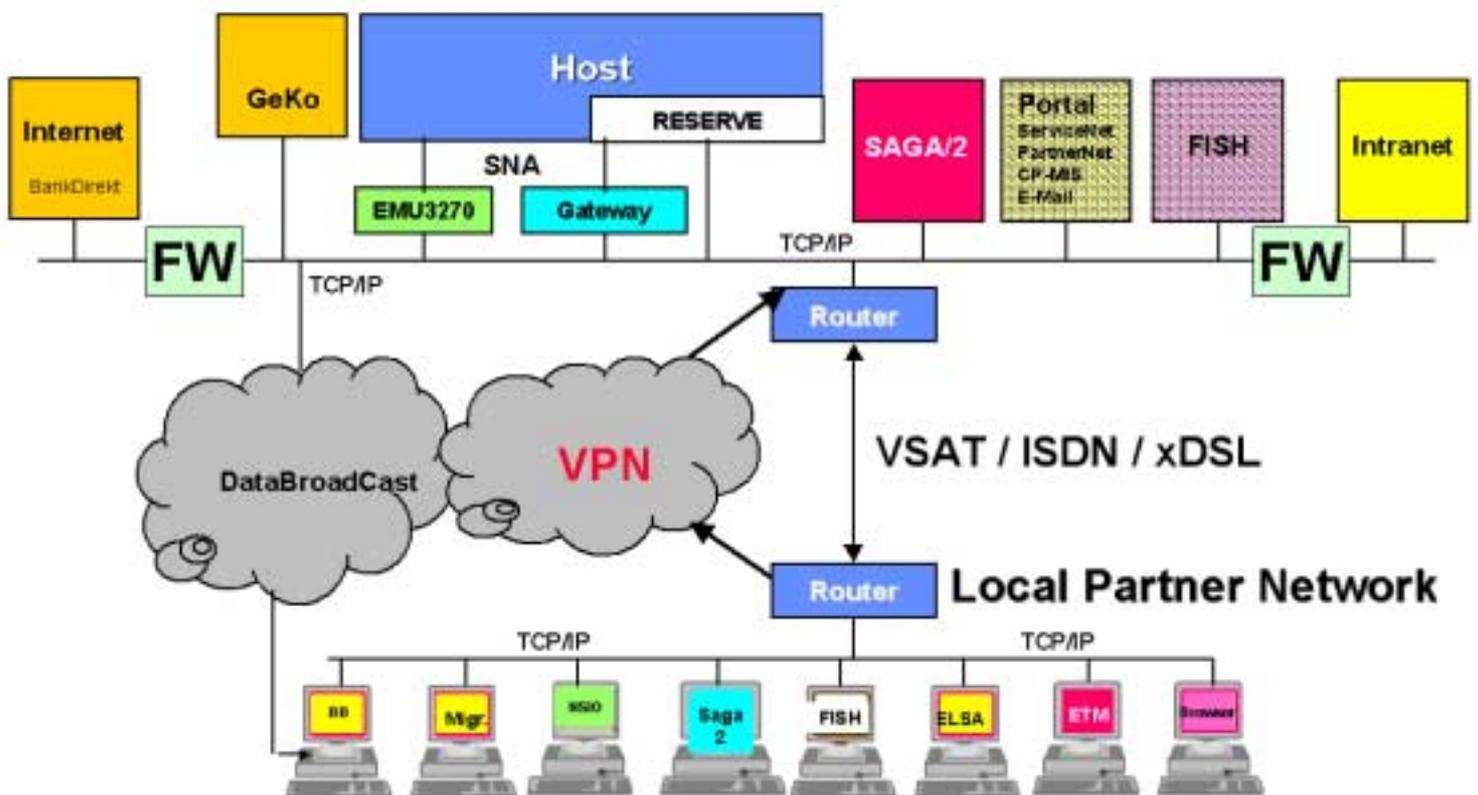
Per un accesso guidato è in fase di sviluppo il Portale Autogerma tramite il quale sarà possibile all'utente, che si presenterà tramite Userid e Password, accedere ai sistemi e servizi Lui autorizzati.

## CPN Central Partner Network

Il CPN permette l'accesso ai Servizi e Sistemi che centralmente il Costruttore mette a disposizione di tutte le Aziende appartenenti all'Organizzazione del Gruppo. Tra questi sono al momento accessibili i seguenti servizi/sistemi:

- Geko: database contenente le informazioni delle auto del Gruppo rubate
- Reserve: database con la storia riparativa dei veicoli
- Saga/2: server per l'imputazione delle garanzie (sarà introdotto in Italia nella seconda metà del 2004)
- Dealer Portal: portale con accesso mediante autorizzazione ed identificazione
- FISH: database che raccoglie le informazioni di ogni telaio

### Central Partner Network



## Servizio DNS

Il collegamento al DNS di AUTOGERMA è importante per risolvere i nomi dei siti AUTOGERMA e dei siti del Gruppo Volkswagen

Il servizio di DNS è fondamentale per l'utilizzo dei software Volkswagen, in quanto vengono richiamati ALIAS (es. PORTAL) che fanno riferimento a nomi fully-qualified (<http://portal.cpn.vwg>).

Inoltre è uno degli scope (impostazioni) del DHCP (utilizzato dal VAS505x).

Presso ogni Azienda dell'Organizzazione deve essere attivato il servizio di DNS.

L'ordine dei DNS è:

- 1) locale presso l'Azienda - sul server NT (di solito quello di ELSA)  
o su un pc W NT o W 2000 dove viene installato e configurato il software BIND (fornito da AUTOGERMA).
- 2) centralizzato in AUTOGERMA (indirizzo 10.55.255.10) che risolve i nomi della Extranet AUTOGERMA e quelli del Gruppo Volkswagen (replicando i DNS del Costruttore)
- 3) DNS per i nomi Internet - del Fornitore STT - 195.103.106.4

## Servizio DHCP

Questo servizio è necessario per la configurazione del VAS505x nella LAN; il servizio deve assegnare :

- Range di indirizzi IP (da 10.55.xxx.xxx a 10.55.xxx.xxx)
- subnet mask (255.255.255.xxx)
- router (10.55.xxx.xxx)
- DNS (10.55.xxx.xxx; 10.55.255.10; 195.103.106.4)
- Domain (ltxxxxxX.vw-group.com)

# **Hardware**

## **Server NT**

### **Hardware**

Il server Windows deve essere in grado di supportare il collegamento di tutti i client che richiedono i servizi per tutte le applicazioni in esso caricate; per tale motivo sono stati definiti due server, uno per il collegamento fino a 10 client, l'altro per oltre 10 client.

#### ***Configurazione minima Server FINO a 10 client***

- ❑ Processore Pentium IV
- ❑ Ram da 512 MB o superiore
- ❑ Cache da 256 KB ECC AT
- ❑ Hd da 18.2 GB x 2 pezzi complessivi o superiore
- ❑ Scheda Raid
- ❑ Cd Rom 48X
- ❑ Scheda grafica integrata
- ❑ Scheda rete 10/100 Ethernet
- ❑ Tape 10/20 GB interno
- ❑ UPS smart 1000 Va
- ❑ Video IBM da 19 “
- ❑ Risoluzione video 1280X1024

#### ***Configurazione minima Server OLTRE 10 client***

- ❑ Processore Pentium IV
- ❑ Ram da 512 MB o superiore
- ❑ Cache da 256 KB ECC AT
- ❑ Hd da 18.2 GB x 3 pezzi complessivi o superiore
- ❑ Scheda Raid
- ❑ Cd Rom 48X
- ❑ Scheda grafica integrata
- ❑ Scheda rete 10/100 Ethernet
- ❑ Tape 20/40 GB interno
- ❑ UPS smart
- ❑ Video IBM da 19 “
- ❑ Risoluzione video 1280X1024

## **Software**

### ***Windows NT Server per ELSA***

- Windows NT 4.0
- Service Pack 6a o superiore
- Internet Explorer 6 o superiore
- MDAC (Microsoft Data Acces) 2.5 sp 1
- XML Parser
- Windows installer
- Acrobat Reader 4.05
- Isoview 2.01
- VNC
- Antivirus

### ***Windows 2000 Server per ELSA***

- Windows 2000 server
- Service Pack 2 o superiore
- Internet Explorer 6 o superiore
- MDAC (Microsoft Data Acces) 2.7
- XML Parser
- Acrobat Reader 4.05
- Isoview 2.01
- VNC
- Antivirus

## PC Client

### **Hardware**

Ogni client deve essere collegato sulla rete LAN e opportunamente configurato secondo gli standard BTAC.

In base alle applicazioni che deve utilizzare sarà opportuna adattare la configurazione, aumentando lo spazio disco o la memoria, se necessario

#### *Configurazione minima Client*

- Processore Pentium IV
- Ram da 256 MB o superiore
- Cache 256 KB
- Hd da 20GB o superiore
- Cd Rom 40X
- Adattatore grafico
- Scheda Audio integrata
- Scheda rete Ethernet integrata
- Sistema operativo Windows 2000
- Video da 19 “
- Risoluzione video 1280X1024

### **Software**

#### ***Client Windows NT per ELSA o ETKA***

- Windows NT 4.0
- Service Pack 6a o superiore
- Internet Explorer 6 o superiore
- MDAC (Microsoft Data Acces) 2.5 sp 1
- XML Parser
- Windows installer
- Acrobat Reader 4.05
- Isoview 2.01
- VNC
- Emulatore AS/400 (Client Access o Ibm Personal Communications)
- Antivirus

### ***Client Windows 2000 ELSA o ETKA***

- ❑ Windows 2000
- ❑ Service Pack 2 o superiore
- ❑ Internet Explorer 6 o superiore
- ❑ XML Parser
- ❑ Acrobat Reader 4.05
- ❑ Isoview 2.01
- ❑ VNC
- ❑ Emulatore AS/400 (Client Access o Ibm Personal Communications)
- ❑ Antivirus

### ***Client Windows XP Professional ELSA o ETKA***

- ❑ Windows XP Professional
- ❑ Internet Explorer 6 o superiore
- ❑ XML Parser
- ❑ Acrobat Reader 4.05
- ❑ Isoview 2.01
- ❑ VNC
- ❑ Emulatore AS/400 (Client Access o Ibm Personal Communications)
- ❑ Antivirus

## AS/400

La configurazione hardware deve essere commisurata alle dimensioni e potenzialità di crescita dell'azienda (almeno tre anni) e discussa con AUTOGERMA

### **Hardware**

- ❑ Processore Tecnologia RISC
- ❑ Memoria: da definire in base all'azienda in oggetto
- ❑ Capacità Disco : da definire in base all'azienda in oggetto
- ❑ Scheda di rete Ethernet
- ❑ Unità CD
- ❑ Unità Nastro
- ❑ Linea di Trasmissione Dati per connessioni con AUTOGERMA
- ❑ Modem DIGICON SNM 49 preconfigurato opportunamente
- ❑ Dispositivo collegamento terminali Twinax
- ❑ N. 1 terminale nativo - Consolle operativa -
- ❑ N. 1 stampante ad aghi LEXMARK 2481
- ❑ Gruppo di continuità di potenza adeguata al modello di AS/400
- ❑ Copertura manutenzione hardware unità centrale AS/400

### **Software**

- ❑ Sistema Operativo OS/400 V4 R3 M0 o superiori; per i nuovi modelli V5 R2 M0
- ❑ Sistema Operativo per modelli usati da verificare con AUTOGERMA
- ❑ Modulo Base ACG Prodotto 5774-G01
- ❑ Emulatore Client Access o Personal Communication

### **Opzionali**

- ❑ Dispositivi di protezione dei dischi (Raid, Mirroring) - Raccomandato
- ❑ Abbonamento Software I.B.M.
- ❑ Servizi sistemistici di Help-Desk per la gestione del sistema - Raccomandato

## Terminali per AS/400

E' consigliabile avere un terminale come consolle del sistema AS/400, almeno per le configurazioni iniziali, per eseguire gli aggiornamenti che richiedono la chiusura dei sottosistemi, e per operare senza entrare in emulazione 5250.

Modelli consigliati

IBM            3196 - 3197 - 3476 - 3477

PRAIM        5486

## Terminali in radiofrequenza per Bar-code

Con il progetto BAR-CODE sono stati selezionati strumenti hardware del fornitore Intermec al fine di consentire al personale di magazzino di poter accedere al sistema AS/400 tramite dei terminali portatili dotati di scanner per la lettura dei bar-code.

I programmi N.S.I.O. sono stati testati su questo tipo di hardware; l'utilizzo di hardware diversi da quelli descritti possono comportare il non corretto funzionamento del sistema N.S.I.O.

### **Terminalini**

- Terminale palmare mod. T2415 per emul. 5250 - standard IEEE802.11b certificato Wi-Fi

### **Access point**

- Modello AP2102, velocità max di trasmissione 11 Mbps

### **Lettore bar-code**

- Scanplus 1800 vista per emulazione tastiera. Può essere collegato a un terminale IBM 3196/7 oppure IBM 3476/7 oppure ad un pc.

## Stampanti

### **Ad aghi**

- ❑ Lexmark 2481 plus per 400 car/sec
- ❑ Lexmark 4227 per 600 car/sec
- ❑ IBM 4247/a00 per 840 car/sec

### **Laser**

- ❑ 14 PPM - 8MB di Ram - 1200 dpi
- ❑ 10 PPMM - 4MB di Ram - 600 dpi

### **Etichettatrice (per progetto bar-code)**

- ❑ Easycoder C4DT

## VAS 5051 e VAS5052

Il VAS5051 (basato su pc con sistema operativo Windows 95) e VAS5052 (basato su pc con sistema operativo Windows 2000) vengono collegati alla LAN come qualsiasi pc tramite RJ45.

Per il VAS5051 la scheda di rete viene fornita da AUTOGERMA in un kit che contiene:

- scheda di rete PCMCIA
- adattatore RJ45
- cavo di rete (mt. 10)
- accessori per fissare la scheda al VAS5051

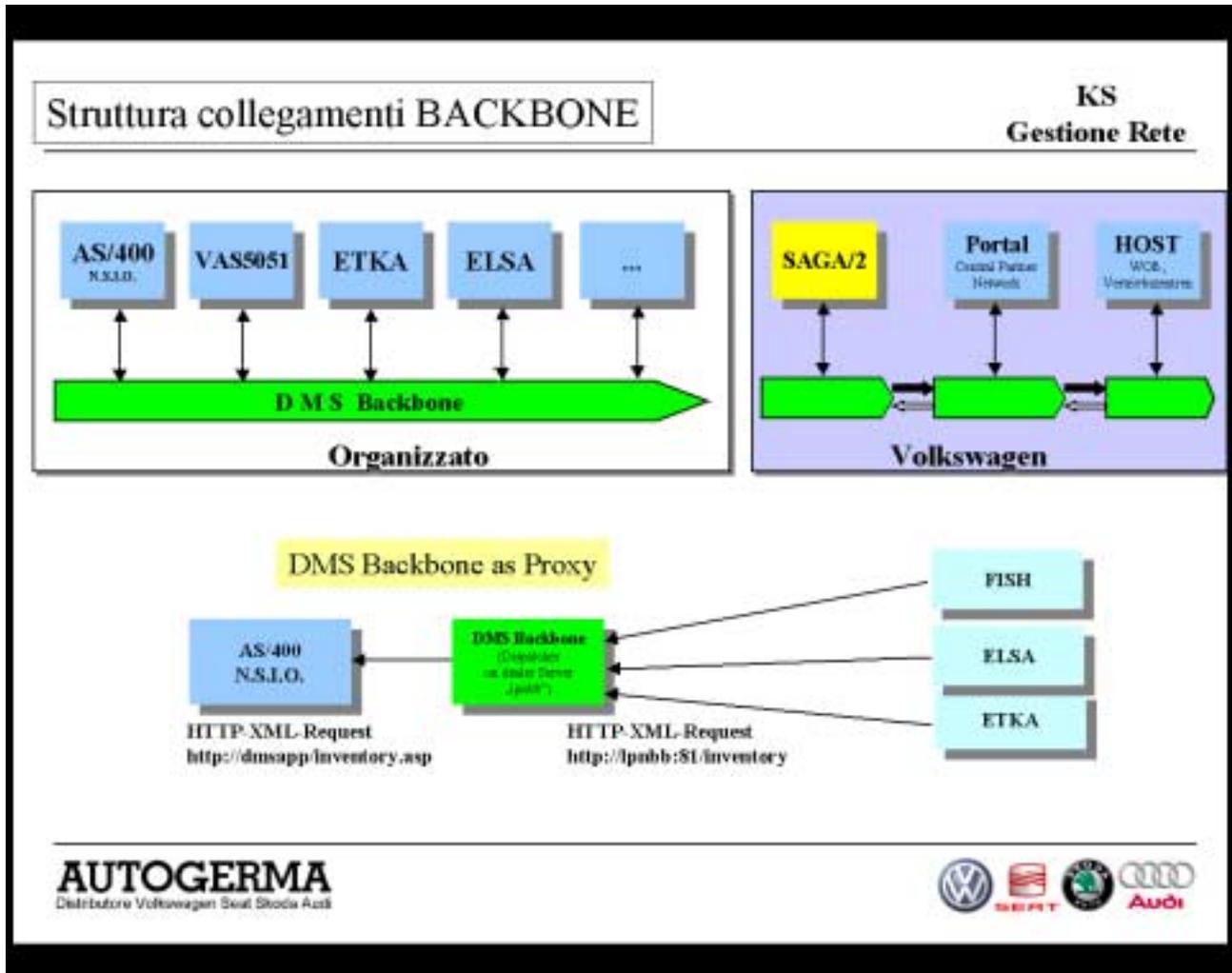
Il VAS5052 invece è già equipaggiato con la scheda di rete.

La configurazione del VAS505x avviene tramite il servizio DHCP;

Se il VAS505x viene configurato "manualmente", inserendo l'indirizzo IP e la subnet mask, ciò non permetterà il collegamento al di fuori della rete aziendale per le funzioni di tediagnosi e GeKo.

# Interfaccia

## DMS Backbone



Il DMS BackBone è l'interfaccia standard sviluppata dalla Volkswagen che permette la comunicazione tra i sistemi, sia quelli all'interno dell'Azienda, che verso i sistemi del Costruttore.

Il DMS-BackBone è un software che utilizza il protocollo TCP/IP, e tramite HTTP invia e riceve i dati tra i sistemi; il linguaggio di comunicazione è XML.

Per la fornitura del DMS-BackBone, il Costruttore addebita un canone mensile di € 13,-. L'addebito verso il Concessionario e il Service Partner sarà effettuato da Autogerma per conto del Costruttore.

# **Dispositivi di comunicazione**

## **Modem per AS/400**

Presso il Service Partner i sistemi AS/400 devono essere dotati di un modem per le comunicazioni verso il sistema centrale AUTOGERMA.

Si tratta di comunicazioni con protocollo SNA.

I modem chiamano un POP in AUTOGERMA al nr. 045 82 67 200

Il modem deve avere le seguenti caratteristiche:

- sincrono
- full duplex

Modello:

- Digicom SNM49 o similare

## **Modem satellitare - PES 5000**

Presso il Concessionario le comunicazioni tra il sistema AS/400 ed il sistema centrale AUTOGERMA avviene tramite sistema satellitare. Nel caso specifico collegato al sistema AS/400 del Concessionario viene installato un modem satellitare PES 5000.

Il PES 5000, fornito con il kit satellitare, deve essere collegato alla parabola, alla porta comunicazioni dell'AS/400 per le trasmissioni con protocollo SNA, e alla LAN per le trasmissioni con protocollo IP.

Inoltre, viene collegato alla Brighton Box per le ricezioni dati Data Broadcast.

## **Brighton Box**

Ricevitore satellitare; permette di ricevere:

- dati a "banda larga" (Data Broadcast)
- filmati trasmessi da AUTOGERMA (Business TV)
- iTV (interactive TV) visualizza sul pc le trasmissioni per la formazione a distanza e permette di interagire tramite il collegamento terrestre (VPN)

## **Router per VPN AUTOGERMA**

Apparecchio di terminazione della VPN AUTOGERMA, viene gestito dal fornitore della VPN (STT). Attraverso il router la rete locale LAN dell'Azienda viene collegata alla VPN tramite la quale può accedere ai sistemi e servizi Web di Autogerma (Extranet) e del Costruttore (CPN: Dealer Portal, GeKo, SAGA 2 ecc). Inoltre può accedere alla rete Internet in modo sicuro e usufruire dei servizi di posta elettronica messi a disposizione da AUTOGERMA su un Server di posta centralizzato presso STT.

L'accesso ai sistemi e servizi di cui sopra può avvenire da tutti i PC/Server/VAS505x collegati in rete.

## **Software - Applicazioni**

### **ELSA**

Sistema Elettronico di informazioni per il Service.

Il programma può essere installato in versione client-server oppure stand-alone..

Con ELSA si possono visualizzare gli ordini di lavoro di NSIO, inviare e riceverne le relative posizioni di lavoro. All'interno del sistema si trovano i seguenti moduli:

- PASS/ Pacchetti - che comprendono le posizioni di lavoro
- Catalogo numero guasti
- Handbuch service tecnico I e II
- Tabelle di manutenzione
- Manutenzione a regola d'arte
- Test gas di scarico
- Guide di riparazione
- Riparazione carrozzeria
- Informazioni relative al veicolo (Azioni di richiamo, storia riparativa, guide di riparazioni specifiche) attivabile tramite il collegamento alla Fabbrica - via VPN
- Informazioni dell'Importatore - realizzate ed aggiornate da AUTOGERMA

Da ELSA si può passare su EKTA (server) tramite un apposito tasto di collegamento.

### **Partizione disco riservata ad ELSA**

ELSA deve essere installato nel disco E: e deve avere una capacità minima di 15 Gb

### **ETKA**

Catalogo elettronico ricambi.

Il programma viene fornito dalla Lex-Com di Monaco. Esiste in versione "server" e versione "stand-alone (cd-rom)"

Fornisce in modo elettronico il catalogo ricambi ed accessori per le marche VW, AUDI, SEAT, SKODA e VIC. Inoltre integra altre funzioni, tra le quali:

- visualizzazione della giacenza, se collegato ad NSIO
- visualizzazione sostituiti/sostituenti
- creazione di ordini
- sigle motori
- sigle cambio
- pagine TVN
- funzione FI via Internet (permette di visualizzare i particolari di un determinato telaio, e di escludere tutti gli altri)
- inserimento note

Da ETKA si può passare ad ELSA tramite un apposito tasto di collegamento.

## FISH (Fahrzeug Individuelle Service Hinweis)

Nuova filosofia del Service per la riparazione delle auto. La riparazione avviene ricercando le informazioni partendo dal TELAIO anziché dal codice modello, per individuare le operazioni specifiche per quella vettura.

La ricerca avviene utilizzando il programma ELSA, e un collegamento (tramite VPN) sul database centrale del Costruttore.

Le informazioni fornite riguardano:

- azioni di richiamo
- storia riparativa del veicolo
- guide di riparazioni specifiche per quel veicolo

## DISS (Dirette Informazioni Sistema Service)

Al fine di:

- eliminare le lamentele del cliente al primo tentativo di riparazione
- ridurre i lavori supplementari per la Rete
- rilevare dati una sola volta e permettere un riutilizzo degli stessi
  - ad es. dati veicolo e descrizioni degli ordini di lavoro in caso di richieste per informazioni tecniche
- accedere direttamente al mezzo informativo „Soluzioni tecniche “
- interfacciarsi verso Hotline Channel per richieste informazioni tecniche e obblighi di segnalazione
- dare competenza tecnica elevata nei confronti del cliente nella Rete
- incremento della soddisfazione del cliente
- risolvere più rapidamente gli inconvenienti presso il Costruttore
- dare l'accesso al Fornitore ai dati per la sua area di competenza (Osservazione Qualità specifica per paese)

è stato creato questo modulo ed inserito all'interno di ELSA. Il sistema è centralizzato e l'accesso avviene tramite l'autenticazione (Dealer Portale) come per FISH.

DISS può essere collegato a SAGA/2, al HST/2 e Hotline Channel.

## HotLine Channel

Strumento per la riparazione assistita. Tramite HotLine Channel l'utente si collega al Portale del Costruttore (Dealer Portal), utilizzando il browser Internet Explorer, e pone le richieste di assistenza al Centro Service Tecnico, indicando tutti i dati del veicolo su un formato a domande pre-definite.

Il Centro Service Tecnico può rispondere immediatamente oppure inoltrare la richiesta al TSC centrale (Wolfsburg).

Hotline Channel è disponibile nel Portale oppure utilizzando ELSA.

## Saga/2

E' il nuovo sistema per la gestione delle garanzie che entrerà in vigore nel 2004. Sul PC dell'utente si apre il client di SAGA/2, ed il server si trova a Wolfsburg. L'interfaccia con il DMS è garantita dal DMS-Backbone.

## GeKo/RTA

Per l'abilitazione dei componenti segreti/importanti della AUDI (GeKo) e Volkswagen (RTA) il VAS505x deve essere collegato alla LAN aziendale e tramite il router collegarsi al CPN.

Con questo collegamento il nr di serie dei componenti del veicolo vengono confrontati con l'elenco dei componenti rubati (database FAZIT) che si trova presso il Costruttore. Nel caso qualche componente corrisponda, viene disabilitato e reso inservibile. Questa procedura sostituirà l'attuale DOSYS.

## iTV

Sistema di formazione a distanza - e\_learning - che utilizza la tecnologia di trasmissione satellitare per l'invio di audio-video, e utilizza la VPN come canale di ritorno per la voce. Sul proprio PC l'allievo segue il corso, con l'ausilio di cuffie e microfono può interagire inviando un testo (telegramma), rispondendo a delle domande premendo dei tasti, oppure a viva voce.

Solo per PC Windows 2000 con dispositivo multimediale (cuffia + microfono). Il sistema iTV sarà introdotto nel 2005.

## Portale AUTOGERMA

Il Portale AUTOGERMA è in fase di costruzione; l'accesso al Portale avviene utilizzando il browser e digitando l'indirizzo che verrà definito (<http://...>).

Visualizzato il Portale, l'utente - con l'inserimento della USERID e PASSWORD- viene autenticato e può accedere alle applicazioni che sono state rilasciate al suo profilo.

Il livello di utilizzo degli utenti nelle applicazioni è definito dall'Amministratore del Portale.

## ServiceNet e PartnerNet

Sito del Service AUTOGERMA.

Il ServiceNet contiene tutte le novità, cataloghi, circolari, informazioni sui corsi di formazione, manualistica, marketing, motore di ricerca, organigrammi, ecc. del reparto Service di AUTOGERMA.

Il PartnerNet, in fase di costruzione, conterrà informazioni sui prodotti veicoli del Gruppo.

## **Direttive di sicurezza**

### **Antivirus**

l'Antivirus è uno dei sistemi di sicurezza che maggiormente contribuisce alla integrità dei dati aziendali, in quanto svolge la duplice mansione di assicurare l'integrità fisica e logica dei sistemi, visto che le tipologie di virus esistenti sono in grado di mettere in serio pericolo i sistemi informatici sia per i danni hardware che possono provocare, sia per l'alterazione e, in alcuni casi, la distruzione dei dati.

Oggi, a differenza che in passato, un virus informatico è in grado di "colpire" quasi tutti i sistemi e tramite qualsiasi sistema. Questo significa che un virus si può propagare sia tramite supporti magnetici (quali dischetti, CD-ROM etc.) come in passato, sia sfruttando le più recenti tecnologie (es. Internet) sotto forma di allegati di posta elettronica, sia come Applet Java o ActiveX, cioè programmi che si interfacciano con il browser Internet durante la navigazione, e che possono colpire il PC durante la consultazione dei siti WEB.

## Glossario

### A

- ACC** Database Centrale per gli Organizzati dove vengono creati gli utenti per l'utilizzo del sistema GeKo
- ADSL** Asymmetric Digital Subscriber Line  
Linea di trasmissione dati "asimmetrica" in quanto la banda di trasmissione in INVIO è di 128 Kbps e in RICEZIONE DI 600 Kbps dat inviati viaggiano
- ADSL light** Asymmetric Digital Subscriber Line  
A differenza della precedente, non viene garantita la banda di trasmissione, quindi inferiore a 600 Kbps
- ALIAS** L'ALIAS serve ad indicare un "sito" con un altro nome rispetto l'originale. In pratica è un "soprannome". Per ricercare un sito (per esempio "portal.cpn.vwg" sul DNS viene inserito "portal = portal.cpn.vwg". Se si ricerca "portal" risponde "portal.cpn.vwg"

### B

- Backbone** Insieme dei programmi per i collegamenti tra i sistemi informatici degli Organizzati (ELSA, ETKA, NSIO, ...) e i sistemi Centrali della Fabbrica (Reserve, GeKo...)
- Backbone adapter** Programma che mette in comunicazione NSIO con il DMS Backbone Server.  
Sviluppato da CWS, viene installato sul server NT di ELSA; è sviluppato su web server APACHE TOMCAT
- Browser** Es.: Internet Explorer, Netscape, Opera ...  
Sono programmi applicativi che permettono di visualizzare ed interagire con le informazioni presenti su WWW

### C

- CPN** Central Partner Network  
E' la Extranet del Gruppo Volkswagen. E' una rete dove si trovano tutti i database centrali a disposizione degli Organizzati Volkswagen di tutto il mondo. Per l'Italia il collegamento avviene esclusivamente tramite AUTOGERMA, per mezzo della INFONET
- CPIS** Central Partner Information System  
Database centrale dei Sistemi Informatici di tutti gli Organizzati del Gruppo Volkswagen

### D

- DHCP** Dynamic Host Configuration Protocol  
E' un servizio che può essere attivato e permette la configurazione automatica (assegnazione di indirizzo IP, subnet mask, default gateway "router" ecc.) degli host (pc) della rete. Se non viene utilizzato il DHCP, occorre configurare manualmente ogni singolo pc. Ogni voce che viene assegnata dal DHCP si chiama SCOPE
- DMZ** Demilitarized zone  
Zona "demilitarizzata": si tratta di una area della al di fuori della LAN, per permettere l'accesso di utenti dall'esterno, ma senza accedere direttamente sui server dell'azienda. Tra la DMZ e la LAN di solito si trova un firewall o un proxy

<b>DNS</b>	Domain Name System I DNS sono come le "pagine gialle" per Internet. Per collegarsi ad un "sito" occorre dare l'indirizzo IP (es. 195.103.106.25); per facilitare l'utilizzo dei "siti" vengono utilizzati i "domini" (www.autogerma.it); i DNS traducono per il browser l'indirizzo digitato (www.autogerma.it ) in un indirizzo fisico (195.103.106.25)
<b>DISK</b>	Direct Information System Kundendienst Questo sistema verrà introdotto con ELSA 3.0 e servirà a segnalare le lamentele dettagliate del Cliente
<b>DMS Backbone server</b>	Programma della Volkswagen in cui vengono definiti i "servizi" che comunicano con NSIO e la Fabbrica

## E F

<b>Firewall</b>	Hardware+software che servono a proteggere una LAN da accessi indesiderati. Per l'accesso tramite firewall occorre impostare le "regole d'accesso"
<b>FISH</b>	Fahrzeug Individuelle Service Hinweis E' il nuovo "concetto" di assistenza: non più per modello, ma per singolo numero di telaio
<b>FishInfoBox</b>	Servizio all'interno del Backbone che invia l'informazione di "nuovo ordine"

## G

<b>GeKo</b>	Geheimnis und Komponenteschulz Sistema per l'abilitazione al funzionamento delle parti importanti dei veicoli. Il sistema è partito con il lancio della A8. Prevede il collegamento del VAS5051 alla LAN dell'Organizzato, e tramite la VPN l'accesso al CPN. Sostituirà il DOSYS.
-------------	---

## H

<b>HotLine Channel</b>	Programma WEB accessibile sia tramite il Portale che tramite Internet per richiedere assistenza tecnica al TSC nazionale od internazionale. Si utilizza compilando delle schermate pre-caricate a scelte multiple; possibilità di allegare attachment alla richiesta (filmato, foto, test gas di scarico)
<b>HTML</b>	Hypertext Markup Language Linguaggio composto da simboli; per essere visualizzato occorre un browser
<b>HTTP</b>	Hypertext Transfer Protocol Insieme di regole per trasferire dati (immagini, suoni, testi, file multimediali) via Internet. Utilizza la "porta 80"
<b>HTTPS</b>	Hypertext Transfer Protocol over Secure Socket Layer, or HTTP over SSL Sviluppato da Netscape, serve per trasferire i dati su Internet in modalità "crittografata" e quindi sicura. Utilizza la "porta 443" al posto della "porta 80". Per Internet Explorer occorre utilizzare la versione IE 5.5 o superiore.

## I

<b>ISDN</b>	Integrated Service Digital Network Linea di trasmissione dati digitale; viene fornita una borchia ISDN con 2 linee a 64 Kbps (usate assieme, una per trasmettere e una per ricevere, si ha un totale di 128 Kbps).
-------------	---

## J K

**Kbps** Kilo byte per secondo  
Unità di misura delle trasmissioni. Un Kilobyte indica quante migliaia di byte vengono inviate in un secondo

**KVPS - COM16** Database centrale dove vengono definiti tutti gli Organizzati del Gruppo. Viene generato settimanalmente con la trasmissione della T142

**L**

**LAN** Local Area Network  
Rete dei computer locale

**M**

**N**

**O**

**P**

**Portal** Portale della Volkswagen accessibile tramite browser <http://portal.cpn.vwg>

**Proxy server** E' un filtro tra la LAN ed Internet; permette di regolare l'accesso ad Internet, inibire il collegamento o limitarlo (solo per determinati siti) agli utenti interni, impedire l'accesso da esterno sulla LAN.

**Q**

**R**

**Reserve** Repair and Service Ereignisse  
Database centrale della storia riparativa dei veicoli. Viene alimentato dalla trasmissione del Backbone Adapter tramite la FishInfobox

**S**

**T**

**TCP/IP** Transmission Control Protocol/Internet Protocol  
E' la base del linguaggio di comunicazione utilizzata da Internet. Viene utilizzata anche per le comunicazioni tra sistema nella stessa LAN. Ogni computer ha un indirizzo ip (es. 10.55.255.10) e le comunicazioni avvengono inviando pacchetti di dati con l'indirizzo del computer ricevente. Per parlare vengono aperte le "porte". Per visualizzare le porte aperte utilizzare il comando NETSTAT

**TSC** Technic Service Center  
Centro di Service Tecnico. In Germania a Wolfsburg si trova il TSC Internazionale; presso ogni Importatore si trova il TSC Nazionale. E' il centro specializzato per la soluzione dei problemi tecnici della VW, a cui possono fare riferimento tutti gli Organizzati. In AUTOGERMA è l'ufficio di Angilella, Sangiorgi, ecc.

**U**

**URL** Uniform Resource Locator  
E' l'indirizzo di un file accessibile tramite Internet. Il file di solito è una pagina HTML, visualizzabile con un browser (es. Internet Explorer di Microsoft, oppure Netscape). L'URL contiene sempre il "dominio"

**V**

## **VPN**

Virtual Private Network - Rete virtuale privata  
Rete virtuale che mette in comunicazione più reti fisiche (LAN) tra di loro, anche non se fisicamente collegate

## **W**

### **WAN**

Wide Area Network  
Insieme di più LAN, distanti geograficamente, collegate tra di loro

### **WWW**

World Wide Web  
Insieme di tutte le risorse e di tutti gli utenti che utilizzano Internet.  
Definizione di Tim Berners-Lee, inventore del Web: "The World Wide Web is the universe of network-accessible information, an embodiment of human knowledge."

## **X**

## **Y**

## **Z**