**Remote Services: In weiter Ferne und doch so nah**

* **Remote Services zur proaktiven Problemlösung in hochautomatisierten Anlagen gewinnen an Bedeutung**
* **Fernzugriff auf IT-Systeme sichert höchste Verfügbarkeit**
* **Security Scanning bietet Schutz vor Hacker-Angriffen**

**(Marchtrenk, 8. November 2022) Mit Remote Services können Intralogistik-Spezialisten in Echtzeit auf hochautomatisierte Lager zugreifen und Störungen beheben. Der Trend geht dahin, nicht nur auf Probleme zu reagieren, sondern proaktiv Daten zu analysieren und Szenarien zu simulieren, um Kunden maximale Verfügbarkeit zu ermöglichen. Warum sich diese Dienstleistungen lohnen, zeigt das Beispiel der TGW Logistics Group.**

Wer heute Nachmittag sein defektes Auto in einer Werkstatt abliefert, bekommt es am nächsten Tag – mit funktionierendem Ersatzteil – wieder zurück. Wer morgens ein Hemd im Internet bestellt, kann es schon abends anprobieren. Und wer für den Fernsehabend noch Chips und Softdrinks möchte, erhält die Quick-Commerce-Lieferung meistens innerhalb von drei Stunden, zumindest in vielen Ballungsräumen. Unternehmen, die ihren Kunden solche Lieferversprechen machen, benötigen eine Hochleistungslogistik. Ihre Intralogistik-Systeme müssen reibungslos laufen – teilweise rund um die Uhr.

**Lifetime Services**

Ungeplante Stillstände führen zu Lieferverzögerungen, die Kunden verärgern. Allein der Gedanke an einen erfolgreichen Hacker-Angriff – und damit einen Stillstand über Tage hinweg – löst bei Operations-Verantwortlichen Schweißausbrüche aus. Doch es muss nicht gleich maximales Chaos herrschen: Auch kleine Softwarestörungen erhöhen den Blutdruck des Managements. Um Kunden maximale Verfügbarkeit zu bieten, haben Intralogistik-Anbieter schon vor Jahren sogenannte Remote Services eingeführt. Beispiel: die TGW Logistics Group. Das österreichische Unternehmen offeriert mit seiner Einheit Lifetime Services (LTS) neun verschiedene Dienstleistungen aus der Ferne – und entwickelt permanent neue. „Remote Services sind immer gefragter, weil der Wunsch nach Verfügbarkeit größer wird“, betont Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services bei TGW.

Zwei große Treiber sorgen dafür, dass Kunden die Remote-Dienstleistungen immer öfter in Anspruch nehmen. Zum einen müssen weniger eigene Mitarbeiter vor Ort sein, das spart Kosten. Zum anderen möchten sich die Unternehmen vor Internet-Kriminalität, speziell Hacker-Angriffen, schützen und lassen die Systeme von externen Experten regelmäßig auf den neuesten Sicherheitsstandard bringen.

**Cyber-Security im Fokus**

Hacker-Angriffe auf die Supply Chain haben seit Beginn der Corona-Pandemie zugenommen. So berichten 81 Prozent der Befragten einer IT-Studie aus dem Jahr 2021, die mit 1.451 Entscheidern durchgeführt wurde, dass sie im Laufe der Pandemie vermehrt mit Cyber-Bedrohungen konfrontiert waren. 56 Prozent erlebten kritische Stillstände, die einen Schaden von mehr als 100.000 US-Dollar verursachten.

Laut der Studie messen Unternehmen der Cyber-Sicherheit dennoch nur geringe Priorität bei, und das obwohl ihre IT-Abteilungen die verschärfte Bedrohungslage erkannt haben. Katzlinger-Söllradl beobachtet, dass vor allem jene Firmen das Thema ernst nehmen, die selbst schon Lehrgeld zahlten oder im näheren Umfeld davon hörten. Tendenziell sind ihm zufolge Konzerne bei diesem Thema besser aufgestellt als Mittelständler. „Doch es gibt auch größere Unternehmen, die glauben, dass man alles selbst machen muss, um Kosten zu sparen“, so Katzlinger-Söllradl.

Fakt ist: Wenn es um IT geht, ist profundes Fachwissen gefragt. TGW kann auf die Erfahrung von mehr als 1.000 realisierten Anlagen zurückgreifen und schult seine Fachleute permanent. Insgesamt arbeiten mehr als 130 Spezialisten im Bereich Remote Services. Kunden, die komplette Anlagen inklusive Warehouse Management System (WMS) errichten lassen, profitieren zudem davon, dass die Wege zu den TGW Software-Entwicklern kurz sind und keine Drittlieferanten involviert werden müssen.

**Inhouse Support Center**

TGW unterscheidet sich von anderen Anbietern im Bereich Remote Services dadurch, dass Kunden über die Hotline direkt die hauseigenen Support Center erreichen. Selbst den First-Level-Support macht TGW selbst und hat ihn nicht an Dienstleister ausgelagert. Rund 90 Prozent aller Probleme im Bereich Software kann TGW so zeitnah lösen. Nur in extrem komplexen Fällen – zum Beispiel Software- kombiniert mit Hardwareproblemen – ist es notwendig, dass Techniker vor Ort sein müssen.

Anlagenbetreiber können unterschiedliche Service-Module miteinander kombinieren:

* **Managed Connectivity:** Damit der Zugriff aus der Ferne möglichst sicher erfolgt, liegen der Verbindung höchste Security-Standards zugrunde. Der Zugang ist nur nach einer Multi-Faktor-Authentifizierung möglich.
* **Remote Expert Support:** Die TGW-Fachleute stehen rund um die Uhr an 365 Tagen über die Hotline bereit. Sie sprechen mehrere Sprachen und beherrschen das komplette Leistungsspektrum: von mechatronischen Komponenten über Steuerung und IT-Hardware bis zu Software-Applikationen wie etwa TGWs Materialflussrechner oder das WMS. Jede Problemlösung lässt sich, wenn gewünscht, um eine Ursachenanalyse erweitern.
* **Software Monitoring & Alerting:** Die Experten messen permanent den Puls der Anlage. Das heißt: Sie können alle von TGW gelieferten Softwarekomponenten beobachten – von der Fehlerstatistik der mechatronischen Module über die IT-Hardware und die Software-Applikationen bis hin zu den Schnittstellen. Unregelmäßigkeiten lösen einen Alarm aus. Je nach Vereinbarung bearbeiten dann TGW-Mitarbeiter das Problem oder der Kunde kümmert sich selbst darum.
* **Managed Backup and Disaster Recovery**: Das Gesamtsystem wird auf den Fall der Fälle vorbereitet – mit standardisierten und getesteten Vorgehensweisen zum Wiedereinspielen von gesicherten Datenständen. Backups werden regelmäßig verbessert, die Verfügbarkeit geprüft.
* **Data Visualization & Analytics:** Die generierten Daten werden analysiert und in einem Dashboard visualisiert. Der Betreiber kann selbst Auswertungen vornehmen und bestimmte Abfragen starten.
* **IT-Management:** TGW offeriert ein kosteneffizientes Server- und Datenbank-Management. Der Kunde erhält regelmäßig Berichte und Vorschläge, beispielsweise für Verbesserungen oder Software-Updates.
* **Managed Test Environment:** LTS-Spezialisten spiegeln die Anlage 1:1 um zu testen, was beim Einspielen von Updates bzw. Patches passiert. Dabei lassen sich verschiedene Operations-Strategien vergleichen, ohne dass jemals das Produktivsystem involviert ist. Das Testsystem bleibt damit permanent auf dem gleichen Stand wie das Produktivsystem.
* **Patch Management Services:** TGW hält das Produktivsystem auf dem aktuellen Stand der Technik. Experten wählen sicherheitsrelevante Patches, die kundenspezifisch zur Anlage passen, testen und installieren sie. So lassen sich Sicherheitslücken schließen und Ausfälle minimieren. Auch Release-Updates der Datenbankanbieter werden durchgeführt – dafür muss das System weniger als vier Stunden stillstehen.
* **Security Scanning:** Spezialisten prüfen regelmäßig auf Sicherheitslücken und ergreifen, wenn nötig, Gegenmaßnahmen. Der Kunde muss sich um das Thema nicht mehr kümmern und vermindert das Risiko für Cyber-Attacken.

**Auf einen Blick: Die neun Remote Services von TGW**

1. Managed Connectivity
2. Remote Expert Support
3. Software Monitoring & Alerting
4. Managed Backup and Disaster Recovery
5. Data Visualization & Analytics
6. IT-Management
7. Managed Test Environment
8. Patch Management Services
9. Security Scanning

[www.tgw-group.com](http://www.tgw-group.com)

**Über die TGW Logistics Group:**

Die TGW Logistics Group ist ein international führender Anbieter von Intralogistik-Lösungen. Seit mehr als 50 Jahren realisiert der österreichische Spezialist automatisierte Anlagen für seine internationalen Kunden: von A wie Adidas bis Z wie Zalando. Als Systemintegrator übernimmt TGW dabei Planung, Produktion und Realisierung von komplexen Logistikzentren – von Mechatronik über Robotik bis hin zu Steuerung und Software.

Die TGW Logistics Group hat Niederlassungen in Europa, China und den USA und beschäftigt weltweit mehr als 4.400 Mitarbeiter. Im Wirtschaftsjahr 2021/2022 erzielte das Unternehmen einen Gesamtumsatz von 924 Millionen Euro.

**Bilder:**

Abdruck mit Quellangabe und zu Presseberichten, die sich vorwiegend mit der TGW Logistics Group GmbH befassen, honorarfrei. Kein honorarfreier Abdruck für werbliche Zwecke.

**Kontakt:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T: +43.(0)50.486-0

F: +43.(0)50.486-31

E-Mail: tgw@tgw-group.com

Pressekontakt:

Alexander Tahedl

Communications Specialist

T: +43.(0)50.486-2267

M: +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

T: +43.(0)50.486-1382

M: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com