**Servicios remotos: tan lejos y tan cerca**

* **Los servicios remotos ganan importancia para la resolución proactiva de problemas en instalaciones altamente automatizadas**
* **El acceso remoto a los sistemas informáticos garantiza la máxima disponibilidad**
* **El escaneado de seguridad ofrece protección frente a los ataques de hackers**

**(Marchtrenk, 8 de noviembre de 2022) Con los servicios remotos, los especialistas en intralogística pueden acceder en tiempo real a almacenes altamente automatizados y solucionar fallos. La tendencia se dirige no solo a reaccionar ante los problemas, sino a analizar proactivamente los datos y a simular escenarios para proporcionar a los clientes la máxima disponibilidad. El ejemplo del TGW Logistics Group demuestra por qué merece la pena contar con estos servicios.**

Cualquiera que entregue su coche defectuoso al taller esta tarde lo recuperará al día siguiente, con una pieza de recambio que funcione. Alguien que pide una camisa online por la mañana, ya se la puede probar por la tarde. Aquellos que quieren disfrutar de una noche de televisión con snacks y refrescos, pueden recibir la entrega de comercios rápidos en la mayoría de los casos en un plazo de tres horas, al menos en muchas áreas urbanas. Las empresas que realizan tales compromisos de entrega a sus clientes necesitan una logística de alto rendimiento. Sus sistemas de intralogística deben funcionar sin problemas y, a menudo, ininterrumpidamente.

**Servicios postventa**

Las paradas inesperadas conllevan retrasos en las entregas que molestan a los clientes. La sola idea de que un ataque de hackers tenga éxito -y provoque una parada durante días- hace que los directores de operaciones rompan a sudar. Pero, no tiene por qué reinar el máximo caos: incluso pequeños fallos de software elevan la presión arterial de los gerentes. Para ofrecer a los clientes la máxima disponibilidad, los proveedores intralogísticos implementaron hace años los denominados “Remote Services“. Ejemplo: el TGW Logistics Group. La empresa austríaca ofrece con su unidad de servicios postventa (LTS) nueve servicios remotos diferentes, y siempre está desarrollando más servicios de este estilo. "Los *Remote Services* cada vez se demandan más, porque el deseo de disponibilidad cada vez es mayor", recalca Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services en TGW.

Hay dos factores importantes que hacen que los clientes utilicen cada vez más los servicios remotos. Por un lado, se requieren menos trabajadores in situ, lo que ahorra costes. Por otro lado, las empresas quieren protegerse de la cibercriminalidad, especialmente de los ataques de hackers, por lo que encomiendan a expertos externos la aplicación regular de los estándares de seguridad más actuales.

**Centrados en la ciberseguridad**

Los ataques de hackers a la cadena de suministro han aumentado desde el inicio de la pandemia del coronavirus. Así, el 81 % de los encuestados en un estudio de TI del año 2021, llevado a cabo con 1451 responsables de la toma de decisiones, declaró que en el transcurso de la pandemia han tenido que enfrentarse a más ciberamenazas. El 56 % experimentó paradas críticas que ocasionaron daños por un valor superior a 100 000 dólares americanos.

Según el estudio, las empresas dan poca prioridad a la ciberseguridad, a pesar de que sus departamentos de TI han reconocido la situación de amenaza que representa. Katzlinger-Söllradl está observando que este tema se toma especialmente en serio en aquellas empresas que ya han recibido una lección ellas mismas o han oído hablar de ello en su entorno cercano. Según él, las corporaciones suelen estar mejor posicionadas en este ámbito que las medianas empresas. "Pero, también hay grandes empresas que creen que deben hacerlo todo ellos mismos para ahorrar costes", dice Katzlinger-Söllradl.

El hecho es que en lo que respecta a TI, se demandan conocimientos técnicos profundos. TGW cuenta con la experiencia de más de 1000 instalaciones realizadas y forma continuamente a su personal técnico. En el ámbito de los servicios remotos trabajan un total de más de 130 especialistas. Los clientes que encargan la construcción de instalaciones completas incluido el sistema de gestión del almacén, Warehouse Management System (WMS), se benefician además de la facilidad con que se puede contactar con los desarrolladores de software de TGW, sin la necesidad de involucrar a proveedores terceros.

**Centro de asistencia interno**

TGW se diferencia de otros proveedores del ámbito de los Remote Services en que los clientes pueden contactar con el centro de soporte interno directamente a través de la línea de asistencia. TGW proporciona incluso el soporte de primer nivel por sí mismo y no lo subcontrata a terceros. De este modo, TGW puede solventar rápidamente alrededor del 90 % de todos los problemas relacionados con el software. Solo en casos extremadamente complejos –como problemas de software combinados con problemas de hardware–, resulta necesario que el técnico actúe presencialmente.

Los operadores de las instalaciones pueden combinar diversos módulos de servicios entre sí:

* **Conectividad gestionada:** para hacer que el acceso remoto sea lo más seguro posible, la conexión se basa en los más altos estándares de seguridad. Solo es posible acceder con una autenticación de múltiples factores.
* **Asistencia remota de expertos:** el personal técnico de TGW están preparados ininterrumpidamente los 365 días a través de la línea de asistencia. Hablan varios idiomas y dominan toda la gama de servicios: desde los componentes mecatrónicos, pasando por el control y el hardware de TI, hasta aplicaciones de software como la calculadora de flujo de material o el WMS de TGW. Cada solución a un problema se puede ampliar, si se desea, con un análisis de las causas.
* **Monitorización y alertas de software:** los expertos miden permanentemente el pulso de la instalación. Es decir, que pueden supervisar todos los componentes de software suministrado por TGW, desde las estadísticas de errores de los módulos mecatrónicos, las aplicaciones de hardware y software, hasta las interfaces. Las irregularidades disparan una alarma. En función del acuerdo, los empleados de TGW procesan el problema, o bien, el cliente se encarga por sí mismo.
* **Gestión de copias de seguridad y restauración de desastres:** el sistema completo se prepara para el peor de los casos: con procedimientos estandarizados y probados para restaurar los datos respaldados. Las copias de seguridad se mejoran continuamente, y se comprueba la disponibilidad.
* **Visualización y análisis de datos:** los datos generados se analizan y se visualizan en un panel de mando. El operador puede realizar evaluaciones por sí mismo e iniciar determinadas consultas.
* **Gestión de TI:** TGW ofrece una gestión de servidor y base de datos eficiente en cuanto a los costes. El cliente recibe informes y consejos periódicos, como mejoras o actualizaciones de software.
* **Entorno de pruebas gestionadas:** los especialistas de LTS replican la instalación 1:1 para probar el efecto de la instalación de actualizaciones y/o parches. De este modo, es posible comparar diferentes estrategias operativas sin llegar a implicar al sistema productivo en ningún momento. El sistema de pruebas permanece en el mismo estado que el sistema productivo.
* **Servicios de gestión de parches:** TGW mantiene el sistema productivo actualizado. Los expertos seleccionan los parches relevantes para la seguridad que se adaptan específicamente a la instalación del cliente, los prueban y los instalan. De este modo, se pueden cubrir las brechas de seguridad y minimizar los fallos. También se llevan a cabo actualizaciones de nuevas versiones de los proveedores de datos; para ello, el sistema debe permanecer inactivo menos de cuatro horas.
* **Escaneo de seguridad:** los especialistas comprueban periódicamente si existen brechas de seguridad y toman medidas para contrarrestarlas si es necesario. El cliente ya no tiene que preocuparse del tema y evita el riesgo de ciberataques.

**De un vistazo: los nuevos Remote Services de TGW**

1. Managed Connectivity (conectividad gestionada)
2. Remote Expert Support (asistencia remota de expertos)
3. Software Monitoring & Alerting (monitorización y alertas de software)
4. Managed Backup and Disaster Recovery (gestión de copias de seguridad y restauración de desastres)
5. Data Visualization & Analytics (visualización y análisis de datos)
6. IT-Management (gestión de TI)
7. Managed Test Environment (entorno de pruebas gestionadas)
8. Patch Management Services (servicios de gestión de parches)
9. Security Scanning (escaneo de seguridad)

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

**Acerca de TGW Logistics Group:**

TGW Logistics Group es un proveedor internacional líder de soluciones de intralogística. Desde hace más de 50 años, el especialista austriaco crea instalaciones automatizadas para sus clientes internacionales, de la A de Adidas a la Z de Zalando. Como integrador de sistemas, TGW se encarga de la planificación, la producción y la realización de centros logísticos complejos, desde la mecatrónica y la robótica al control y el software.

TGW Logistics Group tiene oficinas en Europa, China y EE. UU. y emplea a más de 4.400 personas en todo el mundo. En el ejercicio 2021/2022, la empresa obtuvo una facturación total de 924 millones de euros.

**Ilustraciones:**

Reproducción sin comisiones previa indicación de la fuente y para notas de prensa relacionadas principalmente con TGW Logistics Group GmbH. Queda prohibida la reproducción con fines promocionales.

**Contacto:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T: +43.(0)50.486-0

F: +43.(0)50.486-31

Correo electrónico: tgw@tgw-group.com

Contacto de prensa:

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