**Services à distance : si loin et pourtant si proches**

* **La fourniture de Services à distance pour solutionner de façon proactive les problèmes dans les installations automatisées est de plus en plus importante**
* **Le téléaccès aux systèmes informatiques sécurise la disponibilité maximale**
* **L’analyse de sécurité protège des attaques malveillantes**

**(Marchtrenk, le 21 novembre 2022) Avec les services à distance, « Remote Services », les spécialistes de l'intralogistique peuvent accéder en temps réel aux entrepôts automatisés pour solutionner les problèmes. La tendance est de ne pas se contenter de réagir aux problèmes, mais d’analyser les données et de simuler des scénarios de manière proactive pour permettre aux clients de bénéficier d’une disponibilité maximale. L’exemple de TGW Logistics Group montre pourquoi ces services sont rentables.**

Si vous déposez votre voiture défectueuse dans un garage cet après-midi, vous la récupèrerez demain, avec une pièce de rechange en état de marche. Si vous commandez ce matin une chemise sur internet, vous pouvez l’essayer cet après-midi. Et si vous voulez des chips et des boissons gazeuses pour votre soirée télé, le Quick Commerce vous les livrera généralement dans les trois heures, du moins dans de nombreuses agglomérations. Les entreprises faisant ces promesses concernant la livraison à leurs clients ont besoin d’une logistique haute performance. Leurs systèmes intralogistiques doivent fonctionner de façon fluide, en partie 24 heures sur 24.

**Lifetime Services**

Les interruptions involontaires des activités entraînent des retards de livraisons qui énervent les clients. La simple idée d’une attaque de pirates informatiques, et donc d’un arrêt de plusieurs jours, donne des sueurs froides aux responsables des opérations. Mais le chaos n’a pas besoin d’être aussi généralisé : même les petits dysfonctionnements des logiciels augmentent la tension de la direction. Pour proposer une disponibilité maximale à leurs clients, les fournisseurs d'intralogistique ont introduit il y a plusieurs années déjà les « Remote Services » ou services à distance. Un exemple : TGW Logistics Group. L’unité Lifetime Services (LTS) de l’entreprise autrichienne propose neuf prestations de service différentes réalisées à distance, et en développe de nouvelles chaque jour. Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services chez TGW, souligne : « Les Remote Services sont de plus en plus demandés, car le besoin de disponibilité augmente constamment ».

Deux grands principes incitent les clients à faire de plus en plus appel aux téléservices. D’une part, cela permet aux entreprises de ne plus envoyer autant de collaborateurs sur place et donc de faire des économies. D’autre part, souhaitant se protéger contre la cybercriminalité et en particulier les attaques pirates, elles font régulièrement appel à des experts externes pour mettre à jour la sécurité de leurs systèmes.

**La cybersécurité au centre des préoccupations**

Les attaques pirates de la chaîne d’approvisionnement ont augmentée depuis le début de la pandémie de coronavirus. 81 % des personnes interrogées dans le cadre d’une étude informatique réalisée en 2021 auprès de 1 451 décideurs ont déclaré avoir été davantage confrontées à des cybermenaces au cours de la pandémie. 56 % ont connu des immobilisations critiques, entraînant des pertes de plus de 100 000 dollars.

Selon l’étude, les entreprises n’accordent pourtant qu’une faible priorité à la cybersécurité, même si leurs services informatiques ont pris conscience de l’aggravation des menaces. Georg Katzlinger-Söllradl observe que les entreprises qui prennent cette situation au sérieux sont surtout celles ayant déjà eu à payer les frais de leur inexpérience ou en ayant entendu parler dans leur entourage proche. Selon lui, les grandes entreprises ont tendance à être mieux positionnées que les PME dans ce domaine. « Mais il y a encore de grandes entreprises qui pensent que tout réaliser par elles-mêmes leur permettra de faire des économies »

Mais c’est un fait : l’informatique requiert des connaissances spécialisées approfondies. TGW s’appuie sur une expérience de plus de 1 000 installations réalisées et forme en permanence ses spécialistes. Plus de 130 d’entre eux travaillent dans le département Remote Services. Les clients faisant construire des installations complètes avec un système de gestion d’entrepôt (WMS) bénéficient en outre de la proximité des développeurs de logiciels TGW et du fait qu’ils n’ont ainsi pas besoin de fournisseurs tiers.

**Centre d’assistance interne**

TGW se différencie des autres fournisseurs de Remote Services en ce que ses clients peuvent joindre directement le centre d’assistance de l’entreprise avec la ligne dédiée. Même l’assistance Premier niveau est prise en charge en interne, sans recourir à un sous-traitant. De cette façon, TGW peut régler immédiatement 90 pourcents des problèmes logiciels. Ce n’est que dans des cas extrêmement complexes, par exemple des problèmes de logiciels et d’équipements combinés, que des techniciens doivent se rendre sur place.

Les exploitants d’installation peuvent combiner plusieurs modules de services différents.

* **Connectivité gérée :** Pour garantir la sécurité du téléaccès, la connexion est basée sur les normes de sécurité les plus strictes. L’accès requiert une authentification multifacteur.
* **Téléassistance Expert :** Les spécialistes de TGW peuvent être joints 24 heures sur 24 et 365 jours par an via la Hotline. Polyglottes, ils maîtrisent tout le catalogue des prestations, des composants mécatroniques et commandes aux équipements informatiques et applications logicielles, comme les systèmes de pilotage des flux de matériel TGW ou le WMS. La résolution du problème peut être, sur demande, complétée d’une analyse de son origine.
* **Système de surveillance et d’alerte Logiciel :** Les experts sont constamment à l’écoute de l’installation. Cela signifie qu’ils peuvent observer tous les composants logiciels TGW : statistiques des erreurs des modules mécatroniques, interfaces, équipements informatiques et applications logicielles. Une irrégularité déclenche une alerte. Selon l’accord passé, le client peut lui-même s’occuper du problème ou demander aux collaborateurs TGW de le traiter.
* **Sauvegarde gérée & récupération après sinistre**: Tout le système est préparé à l’éventualité d’un incident avec des procédures standardisées et testées pour la restauration des données sauvegardées. Les sauvegardes sont régulièrement améliorées et la disponibilité contrôlée.
* **Visualisation & analyse des données :** Les données générées sont analysées et présentées dans un tableau de bord. L’exploitant peut alors effectuer lui-même les analyses et lancer certaines requêtes.
* **Gestion des services informatiques :** TGW propose une solution économique de gestion des bases de données et des serveurs. Le client reçoit régulièrement des rapports et propositions, par exemple pour amener des améliorations ou mettre à jour les logiciels.
* **Environnement de test géré :** Les spécialistes LTS mettent l’installation 1:1 en miroir, par exemple pour tester les conséquences d’une mise à jour ou d’un patch. Cela permet entre autres de comparer différentes stratégies opérationnelles sans impliquer le système de production même. Le système de test reste dans le même état que le système de production.
* **Services de gestion des patchs :** TGW maintient le système de production à la pointe de la technique. Des experts sélectionnent, testent et installent des patchs de sécurité adaptés à l’installation du client. Cela permet de colmater des trous de sécurité et de minimiser les pannes. Les mises à jour de versions des fournisseurs de bases de données sont aussi effectuées. Pour cela, le système ne doit pas être arrêté plus de quatre heures.
* **Surveillance de la sécurité :** Les spécialistes recherchent régulièrement les failles de sécurité et prennent au besoin des contre-mesures. Le client n’a plus besoin de se préoccuper de ce sujet et réduit le risque de cyberattaques.

**Les neuf Remote Services de TGW**

1. Connectivité gérée
2. Téléassistance Expert
3. Système de surveillance et d’alerte Logiciel
4. Sauvegarde gérée & récupération après sinistre
5. Visualisation & analyse des données
6. Gestion des services informatiques
7. Environnement de test géré
8. Services de gestion des patchs
9. Surveillance de la sécurité

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

**À propos de TGW Logistics Group :**

TGW Logistics Group est l'un des principaux fournisseurs de solutions intralogistiques dans le monde. Depuis plus de 50 ans, le spécialiste autrichien réalise des installations automatisées pour ses clients internationaux de A comme Adidas à Z comme Zalando. En tant qu'intégrateur de systèmes, TGW se charge de la planification, la production et la réalisation des centres logistiques complexes – des composants mécatroniques à la robotique, en passant par le pilotage et le logiciel.

TGW Logistics Group a des filiales en Europe, en Chine et aux États-Unis et compte plus de 4 000 employés répartis dans le monde entier. Au cours de l'exercice 2020/2021, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires total de 813 millions d'euros.

**Images**

Reproduction avec indication de la source et pour les rapports de presse qui traitent essentiellement de TGW Logistics Group GmbH sans honoraires. Pas de reproduction sans honoraires pour des fins commerciales.

**Contact :**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T : +43.(0)50.486-0

F : +43.(0)50.486-31

Courriel : tgw@tgw-group.com

Attaché de presse :

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