**Remote Services: lontani ma costantemente vicini**

* **Remote Services sempre più importanti per risolvere proattivamente qualsiasi problema in impianti ad alta automazione**
* **Accesso remoto a sistemi IT per garanzia di massima disponibilità**
* **Security Scanning per adeguata protezione dagli attacchi hacker**

**(Marchtrenk, 8 novembre 2022) Con i Remote Services gli specialisti in intralogistica possono accedere in tempo reale ai magazzini ad alta automazione e risolvere immediatamente le anomalie. In presenza di problemi si tende infatti non solo a reagire, ma ad analizzare proattivamente i dati e a simulare scenari per consentire ai clienti di ottenere la massima disponibilità. I vantaggi offerti da questi servizi sono spiegati con esempi da TGW Logistics Group.**

Se oggi pomeriggio portassi la mia auto difettosa in officina, la riceverei riparata il giorno successivo con nuovi pezzi di ricambio montati. Se domani mattina ordinassi una camicia in Internet, potrei indossarla già alla sera. E se per una piacevole serata davanti alla televisione ordinassi snack e bibite, con la consegna quick-commerce riceverei tutto a casa entro tre ore, almeno nella maggior parte delle località. Le aziende che promettono ai clienti queste tempistiche di consegna necessitano anche di un'adeguata logistica ad alte prestazioni. I sistemi di intralogistica dei nostri clienti devono funzionare alla perfezione, talvolta a ciclo continuo.

**Lifetime Services**

I tempi di fermo impianto non previsti comportano ritardi nelle consegne che irritano i clienti. Il solo pensiero di un attacco hacker, in grado di fermare per giorni gli impianti, provoca sudori freddi in tutti i responsabili operativi. Tuttavia non è necessario che regni il caos assoluto per causare problemi a catena, perché anche piccoli difetti software mettono subito in apprensione i direttori d'azienda. Per offrire ai clienti la massima disponibilità, i fornitori di intralogistica hanno introdotto già da anni i cosiddetti Remote Services. E anche TGW Logistics Group è all'avanguardia in questo servizio. La ditta austriaca offre con l'unità Lifetime Services (LTS) nove diverse prestazioni di servizio da remoto e ne sviluppa costantemente altre nuove. "I Remote Services sono sempre più richiesti perché cresce la richiesta di disponibilità immediata", sottolinea Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services presso TGW.

Due grandi fattori di spinta fanno in modo che i clienti richiedano sempre più spesso i servizi da remoto. Da un lato non serve più la presenza di tanti collaboratori sul posto, con conseguente risparmio di costi. Dall'altro lato le aziende devono proteggersi dalla criminalità online via Internet, in special modo dagli attacchi hacker, e fanno pertanto aggiornare regolarmente i sistemi da esperti esterni secondo gli standard di sicurezza più recenti.

**Cybersecurity in primo piano**

Gli attacchi hacker alla supply chain sono aumentati dall'inizio della pandemia da coronavirus. L'81 percento degli interpellati in uno studio IT del 2021, effettuato tra 1.451 decisori, riferisce che nel corso della pandemia è stato necessario confrontarsi più spesso con i cyber-rischi. Il 56 percento di loro ha dovuto affrontare le criticità causate da impianti fermi, che hanno generato danni per oltre 100.000 USD.

Secondo questo studio, però, le aziende assegnano ancora alla cybersecurity una priorità troppo bassa, sebbene i loro esperti IT abbiano rilevato il crescente pericolo in questo ambito. Katzlinger-Söllradl osserva che la tematica è affrontata con la dovuta serietà soprattutto dalle aziende che hanno già pagato un prezzo salato o che sono stati toccati da vicino dalla problematica. Tendenzialmente i gruppi aziendali più grandi sono meglio organizzati in tal senso rispetto alle piccole e medie imprese. "Tuttavia esistono anche grandi aziende che ritengono che si debba fare tutto da soli per risparmiare costi", dice Katzlinger-Söllradl.

Di fatto, quando si tratta di IT, è necessaria una profonda competenza. TGW può attingere all'esperienza di oltre 1.000 impianti già realizzati ed eroga formazione continua per i propri tecnici in modo permanente. Complessivamente oltre 130 specialisti lavorano nel settore Remote Services. I clienti, che fanno installare impianti completi e comprensivi di Warehouse Management System (WMS), si possono avvalere della possibilità di interagire direttamente con gli sviluppatori software di TGW, senza il coinvolgimento di terzi fornitori.

**Inhouse Support Center**

TGW si differenzia dagli altri offerenti in ambito Remote Services perché i clienti hanno sempre a disposizione una hotline diretta per raggiungere il Support Center interno all'azienda. TGW si occupa direttamente anche del first-level-support, senza avvalersi di prestatori di servizi esterni. Circa il 90 percento di tutti i problemi relativi ai software può essere così risolto da TGW in tempi molto brevi. Solo in casi estremi e complessi, come ad esempio problemi software e hardware combinati, è necessario l'intervento di tecnici sul posto.

I gestori degli impianti possono abbinare tra loro diversi moduli service:

* **Managed Connectivity:** per garantire un accesso da remoto il più sicuro possibile, la connessione richiede elevati standard di sicurezza. L'accesso è possibile solo dopo un'autenticazione multi-fattore.
* **Remote Expert Support:** gli specialisti TGW sono disponibili via hotline 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno. Parlano diverse lingue e sono competenti nella serie completa di prestazioni, dai componenti meccatronici ai comandi e all'hardware IT fino alle applicazioni software, come il calcolatore di materiali TGW o WMS. Qualsiasi soluzione di un problema, se richiesto, può essere estesa all'analisi delle cause.
* **Software Monitoring & Alerting:** gli esperti misurano costantemente i parametri di funzionamento dell'impianto. Questo significa che sono in grado di tenere sotto osservazione tutti i componenti software forniti da TGW, dalle statistiche di errore dei moduli meccatronici all'hardware IT e alle applicazioni software fino alle interfacce. Qualsiasi irregolarità genera un allarme. A seconda degli accordi, i collaboratori TGW elaborano poi il problema oppure il cliente lo risolve autonomamente.
* **Managed Backup and Disaster Recovery**: l'intero sistema è predisposto per l'eventualità più grave, con procedure standardizzate e testate per il ripristino dei dati salvati. I backup sono costantemente migliorati e viene sempre verificata la disponibilità.
* **Data Visualization & Analytics:** i dati generati sono analizzati e visualizzati su una dashboard. Il gestore dell'impianto può effettuare valutazioni in prima persona e avviare determinate richieste.
* **IT-Management:** TGW offre una gestione server e una banca dati molto efficiente a livello economico. Il cliente riceve regolarmente report e proposte, ad esempio per implementazioni o aggiornamenti software.
* **Managed Test Environment:** gli specialisti LTS eseguono l'impronta speculare dell'impianto 1:1 per testare cosa accade quando si avviano update e patch. Effettuano il confronto tra diverse strategie operative senza coinvolgere ogni volta il sistema produttivo. Il sistema di test rimane così permanentemente allo stesso livello del sistema produttivo.
* **Patch Management Services:** TGW mantiene il sistema produttivo al livello tecnico aggiornato. Gli esperti selezionano patch rilevanti per la sicurezza adatti alle esigenze specifiche dei clienti, li testano e li installano. Questo consente di risolvere i punti deboli della sicurezza e di ridurre al minimo i problemi. Sono eseguiti anche aggiornamenti release dei fornitori delle banche dati, che richiedono tempi di fermo impianto inferiori a quattro ore.
* **Security Scanning:** gli specialisti verificano regolarmente eventuali difetti nella sicurezza e adottano provvedimenti correttivi, se necessario. Il cliente non deve più preoccuparsi di questi problemi e si riduce anche il rischio di attacchi alla cybersecurity.

**I nove Remote Services di TGW in breve**

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)

**Informazioni sul TGW Logistics Group**

TGW Logistics Group è un'azienda fornitrice di soluzioni per l'intralogistica di primaria importanza a livello internazionale. Da oltre 50 anni l'azienda austriaca specializzata in impianti automatizzati realizza soluzioni per i propri clienti internazionali, dalla A come Adidas alla Z come Zalando. In qualità di integratore di sistema, TGW si occupa della progettazione, produzione e realizzazione di complessi centri di logistica, dalla meccatronica alla robotica fino al sistema di comando e al software.

Il gruppo TGW Logistics Group ha filiali in Europa, Cina e USA e può contare su oltre 4.400 collaboratori in tutto il mondo. Nell'esercizio fiscale 2021/2022 l'azienda ha ottenuto un fatturato complessivo di 924 milioni di euro.

**Fotografie**

È permessa la pubblicazione gratuita fornendo l'indicazione della fonte e per i comunicati stampa che hanno come oggetto principalmente il TGW Logistics Group GmbH. La pubblicazione a scopi pubblicitari non è gratuita.

**Contatti:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

Tel: +43.(0)50.486-0

Fax: +43.(0)50.486-31

E-mail: tgw@tgw-group.com

Contatto stampa:

Alexander Tahedl

Communications Specialist

Tel: +43.(0)50.486-2267

Cell.: +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

Tel: +43.(0)50.486-1382

Cell.: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com