

# Migliorare l'assistenza remota si può

Grazie al supporto tecnico QRA basato su TeamViewer Frontline xAssist, TecnoGen è stata in grado di migliorare il proprio servizio di assistenza remota anche nelle zone più difficili da raggiungere

**Bhaskar Mitra**



Con il supporto tecnico QRA basato su TeamViewer Frontline xAssist, TecnoGen è stata in grado di migliorare il servizio di assistenza remota

cantieri, per i concerti, per le riprese cinematografiche, oppure in situazioni di emergenza in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica, o in luoghi remoti o difficilmente raggiungibili in tutto il mondo. Quando si verifica un guasto tecnico, è indispensabile che l'assistenza possa intervenire tempestivamente. In passato, TecnoGen si occupava di risolvere i problemi inviando un tecnico sul posto, con un conseguente aumento di costi per trasferte e viaggi, o fornendo consulenze telefoniche. Si trattava di un metodo poco efficiente a causa, per esempio, di incomprensioni linguistiche, di distanze geografiche da coprire o la difficoltà di lavorare con le mani libere sul generatore per tenere il cellulare in videochiamata.

## La soluzione TeamViewer Frontline

TecnoGen ha scelto la soluzione TeamViewer Frontline xAssist per sviluppare una nuova modalità di comunicazione tra il tecnico a bordo macchina e l'esperto di assistenza da remoto. "Alcune competenze sono difficilmente trasferibili perché la complessità dei gruppi elettrogeni è aumentata negli ultimi anni" spiega Emanuele Rizzi, direttore di produzione dello stabilimento TecnoGen di Pontenure. "È cresciuta quindi la necessità di garantire ai tecnici dei nostri clienti che lavorano sui generatori forniti da TecnoGen, un servizio di assistenza in tempo reale sempre più attento e sempre più veloce, in tutto il mondo. Abbiamo valutato diverse soluzioni software e dopo aver condotto dei test abbiamo verificato che TeamViewer rispondeva esattamente alle nostre esigenze. In primo luogo poter condividere uno schermo da remoto per vedere i parametri delle centraline e dei motori dei gruppi elettrogeni, e poi poter interagire con l'operatore che è a bordo macchina per avere informazioni in tempo reale di quello che fa e poterlo correggere opportunamente". Grazie alla soluzione di TeamViewer è possibile collegare più esperti contemporaneamente anche da sedi diverse che possono contribuire a dare assistenza all'operatore. Inoltre, l'operatore lavora a mani libere mentre interagisce con gli esperti tecnici che ricevono informazioni in tempo reale visualizzabili direttamente nel campo visivo. Per supportare il lavoro on-site del tecnico, l'azienda ha messo a punto un sistema denominato QRA (Quick Remote Assistance) che assicura un'assistenza rapida a distanza. All'interno della valigetta 'smart' di TecnoGen, i tecnici trovano tutto il necessario

**T**ecnoGen ha scelto la realtà aumentata per assicurare la disponibilità di energia elettrica sempre e in qualsiasi parte del mondo. L'azienda ha migliorato il proprio servizio di assistenza remota grazie all'innovativo kit di supporto tecnico QRA (Quick Remote Assistance) basato su TeamViewer Frontline xAssist per assicurare assistenza ai tecnici dei clienti anche nelle zone più remote e difficili da raggiungere.

Con oltre 25 anni di solida esperienza, TecnoGen, che fa parte di BGG - Bruno Generators Group, è conosciuta a livello mondiale per la realizzazione di gruppi elettrogeni all'avanguardia, che sono tra i più silenziosi, affidabili e innovativi sul mercato. Oltre all'eccellenza dei prodotti, TecnoGen è riconosciuta anche per l'elevata qualità dei servizi, in primis l'assistenza tecnica, che può essere garantita ai propri clienti in oltre 70 Paesi.

## I nuovi requisiti per affrontare la sfida

I gruppi elettrogeni TecnoGen forniscono energia elettrica in varie situazioni. Ad esempio, sono stati utilizzati per l'accensione della fiamma olimpica di Tokyo, in occasione dei festeggiamenti per il compleanno della regina Elisabetta a Buckingham Palace, ma anche per gli eventi alla Casa Bianca o al Parlamento italiano. L'energia prodotta dai generatori TecnoGen viene utilizzata nei



Un vantaggio dell'applicazione TeamViewer unita agli smart glass è la possibilità di guidare l'operatore segnalando operazioni anche su componenti che non conosce

per l'assistenza da remoto: smartglasses modello Vuzix M400 su cui è installata l'applicazione TeamViewer Frontline basato su funzioni di realtà aumentata, un touch screen, un modem wi-fi 4G LTE con SIM per la connessione Internet e altri accessori. "Abbiamo raggruppato in un'unica valigetta diversi dispositivi che erano già disponibili sul mercato ma non dialogavano tra loro

per risolvere la nostra esigenza" spiega Rizzi. "Ora l'operatore sul campo può avere sempre con sé tutto ciò di cui ha bisogno per potersi collegare da remoto con i tecnici TecnoGen. Un grande vantaggio, che abbiamo ottenuto grazie all'applicazione TeamViewer e agli smart glass, è dato dal fatto che abbiamo potuto interagire e guidare l'operatore segnalando operazioni anche su componenti che non conosce". Un impianto di produzione che si ferma impatta significativamente sull'aumento dei costi da parte dei clienti: "Grazie alla soluzione di TeamViewer abbiamo decisamente migliorato i tempi di intervento e ridotto il tempo di inattività e questo è l'aspetto fondamentale per i nostri clienti. La loro soddisfazione è alla base della crescita del business di TecnoGen" commenta Rizzi.



L'operatore lavora a mani libere mentre interagisce con gli esperti tecnici che ricevono informazioni in tempo reale visualizzabili direttamente nel campo visivo

### Le conclusioni

"TeamViewer è stata al nostro fianco e ci ha permesso di sviluppare il nostro QRA (Quick Remote Assistance) che è una soluzione unica, che ci permette di garantire assistenza grazie alle competenze dei tecnici più preparati, indipendentemente da dove si trovino" afferma Renato Bruno, CEO BGG Group, holding of TecnoGen. "Grazie alla soluzione di TeamViewer abbiamo decisamente migliorato i tempi di intervento e ridotto il tempo di inattività e questo è l'aspetto fondamentale per i nostri clienti" termina Rizzi.

TeamViewer – [www.teamviewer.com/it](http://www.teamviewer.com/it)