

APPROVVIGIONAMENTO GARANTITO

BÜHLER GROUP ASSICURA UN EFFICIENTE SERVIZIO DI MANUTENZIONE ANCHE A DISTANZA E IN ZONE RURALI, GARANTENDO LA CONTINUITÀ DELLA PRODUZIONE GRAZIE A TEAMVIEWER

di Alexander Post

Ogni giorno l'approvvigionamento alimentare di circa 2 miliardi di persone è garantito grazie alle linee di produzione del Gruppo Bühler, noto a livello mondiale nella produzione di macchine e tecnologia di processo per il settore alimentare, dei mangimi e della mobilità. Digitalizzando i propri processi di assistenza, Gruppo Bühler ha potuto sempre adempiere agli accordi di fornitura stretti con i clienti in oltre 140 Paesi, grazie a una continuità garantita senza interruzioni nei cicli di produzione, contribuendo così alla sicurezza nell'approvvigionamento degli alimenti a un quarto della popolazione mondiale.

Per ottenere questo risultato, il Gruppo ha adottato la suite di connettività per il mondo enterprise TeamViewer Tensor per la gestione del supporto tecnico. Grazie all'accesso remoto sicuro ed efficiente ai sistemi, il Gruppo può intervenire rapidamente in caso di malfunzionamento, assistere i clienti in tempo reale e garantire in questo modo il supporto alla produzione di alimenti di prima necessità, ovunque nel mondo. Sono circa 1.000 i tecnici a disposizione dei clienti, anche dalla sede centrale di Uzwil, in Svizzera.

Inoltre, sempre grazie a TeamViewer, Bühler ha la possibilità di configurare e mantenere in funzione i propri sistemi anche da remoto, per esempio in caso di situazioni geopolitiche in aree di crisi, o più recentemente durante la pandemia, quando vengono imposte restrizioni nei viaggi.

Connettività in aree remote

Qualsiasi interruzione nella catena di produzione può bloccare un intero processo produttivo e quindi mettere a rischio l'approvvigionamento, con ripercussioni importanti sui costi a carico del produttore. La manutenzione e la riparazione sono aspetti fondamentali nella gestione del ciclo di vita del prodotto.

Grazie al supporto tecnico digitale da remoto, i clienti di Bühler, pur dislocati in 140 Paesi nel mondo e spesso costretti a gestire i loro impianti di produzione lontano dai centri urbani, in aree rurali con scarse infrastrutture, non devono più attendere a lungo il servizio di assistenza, abbattendo così i tempi di inattività. TeamViewer, infatti, è perfettamente funzionante anche nelle aree rurali remote, dove la larghezza di banda per la connessione a Internet è ridotta, il che ha giocato un ruolo chiave

nella decisione di implementare il software. Il precedente software per l'assistenza da remoto era quasi impossibile da utilizzare per i clienti che non avevano adeguate competenze informatiche e le sessioni di supporto nelle aree rurali spesso si interrompevano a causa della scarsa connessione Internet.

Con la soluzione TeamViewer Tensor, semplice da utilizzare, il cliente deve solo installare il modulo TeamViewer QuickSupport e comunicare ID e password via telefono ai tecnici, in modo che questi ultimi possano accedere da remoto per risolvere il problema e riavviare la produzione.

Inoltre, con la funzionalità 'conditional access' integrata nella soluzione enterprise di TeamViewer, i diritti di accesso alle infrastrutture critiche sono gestiti e monitorati centralmente dalla sede principale di Bühler

a Uzwil, utilizzando regole e ruoli granulari. Questo aspetto è stato fondamentale nella decisione di adottare TeamViewer Tensor. È stata inoltre una componente importante per l'ottenimento da parte di Gruppo Bühler della certificazione ISO 27001 che richiede la disponibilità della documentazione relativa alle sessioni di supporto.



Bühler si affida a TeamViewer Tensor, soluzione per le aziende di fascia enterprise per la gestione del supporto tecnico

Smart glass e realtà aumentata

Oltre alla suite Tensor per la connettività per aziende enterprise, Gruppo Bühler utilizza la soluzione di realtà aumentata TeamViewer Pilot, che rende disponibili le informazioni tramite smart glass e consente di gestire anche nei cantieri la formazione del personale che opera nei reparti di produzione, facilitando la condivisione di informazioni e conoscenza. In particolare, grazie all'uso di smart glass o di

uno smartphone è possibile impostare marcatori grafici e testi che mantengono la loro posizione anche quando cambia l'inquadratura. Questo permette all'esperto di guidare il dipendente e impostare annotazioni in tempo reale.

Entrambe le soluzioni di TeamViewer adottate riducono notevolmente la necessità di viaggiare. Considerando le dimensioni del Gruppo Bühler, che nel 2020 ha registrato un fatturato di 2,7 miliardi di franchi svizzeri e conta circa 12.500 dipendenti, tale riduzione genera un effetto positivo sulla sostenibilità.

TeamViewer - www.teamviewer.com/it