

L'efficienza va in porto

Grazie al controllo da remoto dei dispositivi degli utenti, l'help desk di Grimaldi fornisce interventi più efficaci e in tempi più rapidi.

Il Gruppo Grimaldi movimentava merci con la propria flotta verso numerosi porti ubicati in tutta Europa e nei paesi che si affacciano sul Mediterraneo. Un'attività a cui si affianca il trasporto di passeggeri, con tutte le complessità di gestione che ciò comporta, a partire dalla fase di prenotazione e imbarco sulle navi del Gruppo. La necessità di Grimaldi di dotarsi di un sistema di controllo da remoto dei terminali in utilizzo presso gli uffici a terra nasce proprio da qui, con l'obiettivo di fornire supporto agli agenti portuali che seguono le fasi di check in qualora si verificassero blocchi o malfunzionamenti dell'applicativo preposto a svolgere queste operazioni automatizzate.

"Avevamo riscontrato difficoltà nel guidare il nostro personale portuale nel momento in cui si verificava un problema di natura informatica sui terminali utilizzati", afferma Giulio Capacchione, Responsabile del Dipartimento IT presso la sede centrale del Gruppo Grimaldi, "anche per casi come il crash del sistema operativo, una qualsiasi anomalia del software usato per la prenotazione dei passeggeri o l'installazione di patch". L'assistenza infatti era disponibile tramite help desk ma telefonicamente, con tutte le difficoltà del caso. Gli agenti infatti, essendo specializzati su altre mansioni, non sempre erano in grado di agire anche se coadiuvati da un supporto via voce sulle procedure di configurazione dei programmi o altre operazioni di natura prettamente informatica. "Le modalità in cui veniva erogata l'assistenza erano carenti, sia in termini di efficienza che di tempistica impiegata". Lo stesso problema si era verificato anche nell'attività di supporto e monitoraggio da remoto che il team IT effettua a bordo delle navi del Gruppo. "La nostra struttura di help desk rivolta agli utenti impiegava ore nell'assistenza al personale in forza alle imbarcazioni lungo numerosi tentativi di risoluzione delle problematiche tecniche riscontrate sugli apparati in dotazione". Non solo.



GRIMALDI GROUP

Il Gruppo Grimaldi è una realtà internazionale operante nel settore della logistica integrata e specializzata nel trasporto marittimo di auto, merci rotabili, container e passeggeri. Fondato nel 1947, il Gruppo si contraddistingue per l'offerta di servizi di elevata qualità ed efficienza. Dal 2000 al 2012 la flotta è quasi triplicata, passando da 36 a circa 100 navi, mentre il Gruppo ha ampliato la propria struttura logistica investendo centinaia di milioni di euro in terminal portuali nel Mediterraneo, in Nord Europa e Africa Occidentale. Il Gruppo è presente anche nel mercato nordamericano con la società controllata ACL. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.grimaldi.napoli.it.

La sfida

- ✓ Fornire supporto remoto agli agenti portuali in caso di problemi sugli applicativi in uso
- ✓ Identificare i malfunzionamenti su pc e workstation in dotazione alla flotta con rapidità
- ✓ Avere a disposizione a terra un sistema di gestione dei server e-mail delle navi



La soluzione

Teamviewer è utilizzato per fornire assistenza su circa 15 uffici portuali e una decina di imbarcazioni. Nel 2013 Grimaldi è passata alla versione 8, con la possibilità di effettuare videoconferenze che, per operazioni di assistenza come quelle svolte dal supporto IT, può portare ulteriori vantaggi in termini di puntualità di intervento.

“Capitava spesso che gli utenti lamentassero una problematica difficile da descrivere telefonicamente o con una difficoltà, lato loro, di identificazione della natura del problema e delle effettive cause che generavano il malfunzionamento. Di conseguenza il team di supporto lamentava la complessità di fornire il suggerimento più appropriato per procedere.”

La ricerca di uno strumento in grado di rispondere a queste necessità di efficientamento operativo era diventata imprescindibile. “Abbiamo avviato una fase di scouting per l’individuazione di un applicativo in grado di consentire, in maniera rapida ed efficiente, di prendere il controllo da remoto delle workstation e dei server per intervenire direttamente”, aggiunge Capacchione. Un processo di selezione che ha portato all’adozione di Teamviewer. Tra le caratteristiche decisive, in fase di scelta, spiccano la facilità di utilizzo, il rapporto qualità - prezzo e il funzionamento della soluzione attraverso il protocollo HTTP. ”

Si tratta di un fattore importante in quanto ci consente di ovviare a tutte le restrizioni relative ai firewall e ai sistemi di security”. Utilizzare uno strumento di controllo da remoto attraverso Internet infatti non rende necessarie configurazioni particolari dei dispositivi di protezione, consentendo il superamento delle barriere di sicurezza che impediscono i collegamenti non autorizzati.

Supporto senza problemi di sicurezza

Poter intervenire attraverso il protocollo HTTP consente il collegamento immediato con il dispositivo superando i Firewall e i sistemi di protezione della rete. Questo permette di agire con tempestività in caso di problemi senza mettere a rischio la rete aziendale.

Possibilità di effettuare videoconferenze

Operare direttamente sull’applicativo permette una più elevata percentuale di successo negli interventi di assistenza rispetto al canale telefonico. Il personale non specializzato in IT spesso non era in grado di descrivere

le reali cause del malfunzionamento del programma e il team di supporto impiegava molto più tempo del dovuto. Oggi Grimaldi utilizza Teamviewer per fornire assistenza al personale ubicato negli uffici di circa 15 porti e una decina di imbarcazioni.

Capacchione conferma che la possibilità di effettuare videoconferenze per operazioni di assistenza come quelle svolte dal supporto IT può portare indubbiamente ulteriori vantaggi, soprattutto in termini di puntualità di intervento. Secondo Capacchione, l’utilizzo di Teamviewer ha permesso una vera svolta per l’attività di Grimaldi perché ha semplificato notevolmente i processi di contatto tra help desk e utenti.

“In ogni momento è possibile fornire assistenza”, conclude Capacchione. “Il superamento di tutte le difficoltà di segnalazione della problematica giocano a nostro vantaggio, senza contare la maggiore rapidità con cui possiamo operare.

Al momento del contatto per la segnalazione di un imprevisto, chi fornisce assistenza si può collegare immediatamente con il dispositivo su cui intervenire e assistere in diretta al problema che si è manifestato. I tempi di risoluzione sono ridottissimi rispetto a quelli telefonici, il tutto nella massima disponibilità di un supporto fornito h24.”

TeamViewer GmbH

Fondata nel 2005, TeamViewer concentra le sue attività sullo sviluppo e la distribuzione di soluzioni d’alto livello nel campo della comunicazione e della collaborazione online. Disponibile in oltre 30 lingue, TeamViewer è uno dei software per il controllo remoto e i meeting online più popolari al mondo.

Maggiori informazioni sono disponibili sul: www.teamviewer.com

© Copyright TeamViewer GmbH 2013

TeamViewer GmbH
Kuhnbergstr. 16
D-73037 Göppingen