

"Support in supporting"

Arteco rivoluziona l'assistenza remota

a colloquio con **Giampaolo Sabbatani** - Amministratore Delegato di ARTECO IVS - www.arteco.it
a cura di Enzo Baruffaldi



A rteco ha messo a punto una innovativa soluzione per l'assistenza remota: nello specifico, per quali situazioni è pensata e a quale target si rivolge?

La sfida che Arteco ha raccolto con l'uscita di quest'ultima innovativa soluzione è rappresentata dalla contrapposizione qualità/economicità con la quale quotidianamente tutte le aziende si scontrano.

ARTECO-PSP consente in concreto di migliorare il livello del servizio di manutenzione, assistenza e supporto che le aziende manifatturiere riservano al proprio cliente abbattendone i costi di

trasferta, fermi macchina, affiancamento di personale, formazione.

Mi spiego meglio: là dove per un'assistenza oppure per l'installazione di un nuovo impianto fino ad oggi mi vedevo costretto ad inviare personale esperto in affiancamento a tecnici junior per garantirvi il successo della trasferta, oggi con ARTECO-PSP, grazie ad una efficace comunicazione audio/video posso avere la totale visibilità dell'impianto e delle problematiche presenti "sul campo" ed essere a continuo supporto del mio tecnico direttamente dalla centrale operativa nella sede aziendale.

Altra possibilità estremamente efficace e già applicata con soddisfazione è rappresentata dalla opportunità di proporre contratti di manutenzione che tramite l'utilizzo di ARTECO-PSP consentono di essere sempre in contatto e a disposizione del cliente senza necessariamente essere presenti presso la sua sede ma guidandolo con estrema semplicità alla risoluzione di eventuali problematiche.

Questa percezione di vicinanza, disponibilità ed efficacia degli interventi nei confronti del cliente aumenta il valore del proprio servizio e di conseguenza la fidelizzazione del cliente stesso.

Come opera l'utente che si avvale del Portable Service Pack di Arteco, e come viene rivoluzionato il suo lavoro quotidiano?

L'utilizzo è stato studiato per essere estremamente semplice quanto immediato: nel caso in cui l'operatore desidera farsi supportare dalla centrale operativa non deve far altro che accendere ARTECO-PSP e, tramite un'apposita icona, scegliere se connettersi tramite rete UMTS piuttosto che LAN (rete wireless o via cavo).

A questo punto la comunicazione è già stata attivata e la centrale operativa opportunamente allertata della richiesta di assistenza live. Nel caso poi la situazione lo richieda, è possibile modificare la fluidità e la definizione delle immagini per focalizzarsi su specifici dettagli (ad esempio ingranaggi in movimento oppure l'analisi di componenti di piccole dimensioni) che l'operatore potrà inquadrare con la telecamera in dotazione provvista di opportuna clip di fissaggio e magnete per essere ancorata direttamente sull'impianto.

Quali sono le caratteristiche tecniche che rendono possibile tutto ciò?

ARTECO-PSP è frutto del connubio e del know-how sviluppato da Arteco IVS Spa nel campo delle piattaforme software di

videosorveglianza intelligente e da Artec Motion Tech Spa nel campo dell'elettronica industriale.

Nulla è stato lasciato al caso tanto che ARTECO-PSP ha visto la luce dopo più di un anno di lavoro, percorso necessario per passare dal concept all'industrializzazione del prodotto anche grazie ai continui feedback che alcune importanti aziende leader nell'automazione a livello internazionale ci hanno dato durante i vari step di sviluppo. Questi suggerimenti oggi consentono ad ARTECO-PSP di avvalersi di alcune funzionalità davvero fondamentali per poterlo definire un prodotto completo: innanzitutto la connettività on-demand permette all'operatore di collegarsi alla rete autonomamente solo quando è necessario, riducendo così i costi rispetto ad un sistema sempre on-line. Tale connettività remota è adatta all'utilizzo in movimento in qualsiasi ambiente. ARTECO-PSP stabilisce una connessione audio e video con la centrale operativa, permettendo l'invio delle immagini LIVE, la loro visione ed una conversazione audio bidirezionale. Il sistema registra inoltre nella memoria interna le immagini inquadrare dalla telecamera integrata.



Il software ARTECO infine garantisce l'ottimizzazione del consumo di banda, grazie alla possibilità di regolare risoluzione, qualità e fluidità dell'immagine inviata.

Esistono altri ambiti applicativi oltre al service per i quali per cui vi è stata fatta richiesta?

In effetti il service può essere considerata solo una parte del target di utilizzatori di ARTECO-PSP: questure, corpi di polizia, vigili del fuoco, istituti di vigilanza, dipartimenti di Protezione Civile,

Caratteristiche hardware

Tipi di collegamento

- Modem mini PCMCIA:
- HSDPA/UMTS: 3GPP R99, R5 (2100MHz)
- GSM/GPRS/EDGE: 3GPP R99 GPRS (Bands: 800/900/1800)
- WLAN 802.11b/g
- 1 Porta Ethernet 100Mbps

Specifiche

- Processore: 1,2 GHz - 1 Gb RAM - 16 Gb hard disk ssd
- 2 Porte USB2.0
- 1 Uscita VGA
- 1 Uscita audio jack 2.5mm
- 1 Ingresso microfono 2.5mm

associazioni di pronto intervento sono solo alcuni degli interlocutori seriamente interessati alla soluzione con i quali abbiamo aperto diversi progetti nei quali vorremmo coinvolgere i nostri Partner.

