



NetSupport Manager, l'atout majeur pour la réactivité du SAV de MAF RODA

Interview de Michel Rodière, directeur du département électronique de MAF RODA, sur l'efficacité du SAV de cette entreprise internationale leader dans le matériel de calibrage et conditionnement de fruits et légumes.

Avant leur conditionnement, les fruits et légumes passent par différentes étapes : le pesage, le calibrage optique, la colorimétrie, la détection des défauts d'aspect extérieur et la spectrométrie pour analyser, par la lumière infrarouge, le taux de sucre et les éventuels défauts intérieurs...

Nos clients se situent sur les cinq continents dans les zones de production, parfois dans des contrées retirées.

La prise de contrôle à distance est l'atout majeur pour la rapidité d'intervention de notre Service Après Vente. Et le résultat est concluant puisque 90 % des problèmes informatiques sont réglés à distance. Chaque ligne de conditionnement intègre donc au moins un PC connecté via Internet, sur lequel est installé Net Support Manager, le logiciel de prise de contrôle à distance que nous avons choisi depuis plus de 5 ans. Le plus souvent, nos clients ont juste besoin d'une aide ponctuelle, une formation complémentaire, par exemple, pour le conditionnement d'un nouveau fruit. A distance, nous leur montrons les différents paramètres à changer... Quand le problème technique est lié à un fichier altéré, NetSupport Manager nous permet d'envoyer instantanément le fichier corrigé.

Nous avons installé NetSupport Gateway sur un serveur au siège à Montauban pour qu'il soit utilisable par l'ensemble de nos filiales. Nous apprécions aussi les évolutions sécuritaires de NetSupport Manager comme par exemple la gestion des groupes de clients et la protection des accès des contrôleurs par mot de passe. Ainsi, le SAV italien n'a accès qu'aux machines des clients en Italie...

Le fait que NSM nous offre maintenant un inventaire matériel et logiciel des PC est très utile pour la phase de diagnostic du problème. Nous apprécions la stabilité et la facilité d'utilisation de NetSupport Manager qui a un excellent rapport qualité/ prix. » conclut le directeur du département électronique.

A propos du groupe MAF RODA

Le Groupe MAF RODA, dont le siège se situe à Montauban, est implanté au cœur des plus grands bassins de production agricole du monde. Avec 10 sites de fabrication (France, Espagne, USA, Australie), 6 bureaux d'études (France, Espagne, USA, Australie) et 18 filiales internationales, le Groupe MAF RODA est le leader des machines de conditionnement de fruits et légumes. Leur gamme de produits permet de répondre à toutes les demandes d'emballage : pommes, oranges, mandarines ainsi que pêches, poires, abricots, tomates, kiwis, ananas, prunes, fruits tropicaux, carottes, oignons, pommes de terre, tomates cerises, cerises...

For more details and to download free 30 day software trials go to

www.netsupportsoftware.com