

# 從麵團到完成：Adial 改用 Splashtop 如何簡化手工披薩機支援並削減成本

借助 Splashtop Remote Support，Adial 遠端解決了 75% 的支援請求；監控和管理全球 2,500 多台機器。



## 概覽

### 挑戰

Adial 需要找到一種更具成本效益的遠端支援解決方案來支援分佈在法國、歐洲、加拿大、美國等地的 2,500+ 手工披薩製作機。

### 解決方案

他們選擇 Splashtop Remote Support 是因為透明的定價和強大的端點監控和管理功能。借助 Splashtop，Adial 可以監控和支援所有機器，而無需遇到技術麻煩或可擴展性問題。

### 結果

Adial 現在遠端解決了 75% 的支援請求，大大減少了停機時間並改善了客戶服務。借助 Splashtop，他們節省了成本、優化了資源並簡化了工作流程。

#### 感言

“借助 Splashtop Remote Support，我們可以專注於擴大業務並簡化運營，同時確保客戶對我們的服務感到滿意。”

Tommy Boulay, IT Manager

## 挑戰：以合適的價格尋找高效的遠端支援供應商

Adial 是自動化披薩配送領域的市場領導者，以其 PIZZADOOR 機器而聞名。借助 PIZZADOOR，可以使用工業流程製作原始的手工披薩麵團配方。每台機器都配備了專門的軟體，旨在客製化和優化手工披薩麵團的烹飪和儲存。由於他們的機器非常專業，每個客戶都會收到軟體和硬體組件的持續維護。

Adial 管理著世界各地 2,500 多台機器並且仍在計數。他們需要可靠的遠端支援解決方案來提供跨不同大陸的持續維護。Adial 對他們之前的解決方案 LogMeIn 感到滿意，但他們最終需要一個更具成本效益的解決方案。

他們希望找到一種解決方案，使他們能夠監控端點、最大限度地減少停機時間、輕鬆擴展營運並利用所需的功能，而不必為不必要的功能付費。

## 解決方案：透過 Splashtop 實現無縫遷移和增強的終端支持

Adial 的 IT 經理 Tommy Boulay 領導著一個由 25 人組成的團隊，負責新流程和組件的研究和開發。作為其職責的一部分，Tommy 研究並測試了多種遠端支援工具，包括 TeamViewer 和 AnyDesk，但它們都無法以合適的價格提供 Adial 所需的機能。

他們需要一個可以輕鬆遷移到的解決方案。該解決方案允許他們的 IT 團隊監控和支援所有機器，而不會出現技術麻煩或可擴展性問題。

測試期結束後，Tommy 選擇了 Splashtop Remote Support，因為它具備 Adial 所需的所有功能，包括強大的端點監控和管理功能，以及透明的定價原則。他們能夠輕鬆地從 LogMeIn 遷移到 Splashtop，而不會中斷用戶端操作。

## 結果：Adial 擴展了營運規模並遠端管理了 75% 的支援請求

Adial 發現 Splashtop Remote Support 是一種可靠、經濟高效的解決方案。現在，他們可以有效地監控和支援各大洲的 2,500 多台機器，最大限度地減少用戶端停機時間，並快速擴展營運以促進業務成長——所有這一切都只需一個解決方案。

借助 Splashtop 的遠端支援功能，Adial 可以預先識別與硬體相關的問題並安排有針對性的現場訪問，甚至完全避免現場訪問。如果出現硬體問題，Adial 只需向用戶端發送必要的硬體元件並引導他們遠端修復即可。

Adial 可以做很多事情來遠端支援和維護 PIZZADOOR 機器，而無需向客戶派遣技術人員或新零件。例如，他們經常使用遠端控制和「一對多」功能來部署特定修補程式或同時將檔案安裝到多台電腦上。這可以保護設備並防止故障。

自從採用 Splashtop 以來，Adial 遠端管理了 75% 的支援請求。Splashtop 的端點監控和管理功能可協助 Adial 的 IT 和研發團隊簡化工作流程、節省時間並減少現場存取。

#### 感言

“借助 Splashtop Remote Support，我們可以專注於擴大業務並簡化運營，同時確保客戶對我們的服務感到滿意。”

Tommy Boulay, IT Manager

#### 關於阿迪亞

Adial 總部位於法國諾曼底，成立於 2002 年，是自動化披薩配送領域的全球市場領導者。憑藉先進機械方面的創新技術，他們幫助食品服務店優化手工披薩的生產、儲存和烹飪過程。它們最終使餐廳能夠透過高效的工業流程提供原始的手工披薩麵團配方。

## 特色產品 - Splashtop Remote Support

深入了解