

success story



Obiettivo raggiunto:
cliente finale soddisfatto!

dove

Service Bluebox

- centro commerciale Nord Italia

cosa

servizio di controllo remoto tService:

- accesso remoto WEB all'impianto
- informazioni in tempo reale
- analisi del funzionamento impianto

perché

- comprendere i reali motivi di malfunzionamento
- supportare il cliente nella corretta configurazione dell'impianto

La tecnologia della piattaforma servizi tERA e la professionalità ed esperienza del service Blue Box al servizio del cliente.

Blue Box, azienda leader nel settore HVAC in Italia e nel mondo, ha da sempre inserito nella sua mission la soddisfazione dei bisogni dei clienti garantendo standard di eccellenza assoluta.

Per raggiungere tale scopo Blue Box ha improntato il suo servizio di post vendita sui principi della qualità totale. Sempre a fianco dei suoi Clienti, si propone come un interlocutore disponibile ed esperto. La presenza sul territorio di personale tecnico altamente specializzato e la disponibilità del team tecnico di sede da ai clienti l'assoluta tranquillità di poter contare in una pronta risposta.

L'esperienza qui descritta ha messo a dura prova questo team di eccellenza. Ma la soddisfazione del cliente è stata puntualmente raggiunta grazie al supporto tecnologico offerto dalla nuova piattaforma di servizi tERA. Il servizio tService utilizzato per il controllo remoto dell'impianto è diventato un utile strumento nelle mani del team service di Blue Box per garantire al cliente la soluzione del suo problema.

Come spesso accade infatti negli impianti, un malfunzionamento del sistema può essere una conseguenza di innumerevoli concause di difficile individuazione.

La macchina, l'impianto e la gestione centralizzata devono essere perfettamente integrate per garantire il miglior confort ambientale al cliente.

In uno scenario così complesso, è necessario procedere con un'analisi di dettaglio per comprendere le reali problematiche dell'installazione. Talvolta il personale di assistenza locale deve fare riferimento ai tecnici della sede centrale.

Per un'azienda internazionale come Blue Box, questo supporto può diventare difficile da gestire in modo centralizzato. L'utilizzo di soluzioni per il controllo remoto diventano quindi un valido alleato per ridurre i costi di gestione del service e garantire un livello di servizio al cliente finale sempre ai massimi livelli.

Carel così si conferma non solo un fornitore di controlli macchina sempre innovativi, ma un partner tecnologico per la creazione di soluzioni vincenti.



Descrizione dell'installazione

L'installazione è all'interno di una recente ristrutturazione di un vecchio palazzo storico nel centro di una città del nord Italia. La destinazione d'uso dell'immobile è di tipo commerciale.

L'impossibilità di approvvigionamento di gas metano e la volontà progettuale di utilizzare sistemi di riscaldamento/raffrescamento di tipo radiante hanno portato alla selezione di unità di tipo polivalente, capaci di fornire acqua calda e fredda in maniera indipendente a seconda della richiesta puntuale dell'impianto.

L'edificio è suddiviso dal punto di vista impiantistico in 3 zone, ad ognuna delle quali è stata associata un'unità Blue Box.

L'impianto è definito a 4 tubi, due per l'acqua fredda e due per l'acqua calda; tra le unità Blue Box e l'impianto di distribuzione è installato un serbatoio a 4 attacchi, che divide dunque idraulicamente il circuito primario, a portata fissa, dal circuito secondario, a portata variabile. Tale soluzione è energeticamente molto conveniente ma di gestione molto complessa. L'integrazione di tutti i componenti è gestita localmente da un BMS che regola tutti i componenti dell'impianto. La suddivisione stessa dell'edificio in 3 zone distinte ha reso difficile l'individuazione di un settaggio comune del sistema di controllo BMS da parte dei clienti, soprattutto per il fatto che le attività commerciali in esse operanti sono piuttosto disomogenee in termini di orari di lavoro e di disposizione logistica interna, e di conseguenza con differenti esigenze termometriche complessive.



efficienza al top

Risparmio energetico, precisione e comfort assicurati, con la valvola termostatica elettronica e la regolazione precisa della potenza erogata rigorosamente di serie.



efficienza prestazioni energetiche

Un'elevata efficienza energetica si traduce in un maggiore rispetto dell'ambiente e in un significativo risparmio economico.

L'intervento del service Blue Box

In seguito all'avviamento, il cliente lamentava un malfunzionamento del sistema. L'insoddisfazione per il mancato raggiungimento dei livelli di confort ambientale richiesti porta sul banco degli imputati le macchine di condizionamento. Come spesso accade infatti, non si considera tutta la complessità di un impianto ma rimane solo la sensazione che "la macchina non funziona".

A seguito delle problematiche segnalate sulle unità polivalenti, Blue Box si è trovata nella condizione di non riuscire a comprendere fino in fondo se tali problematiche fossero dovute ad un'errata configurazione/costruzione delle stesse o ad un errata gestione dell'impianto; in questa architettura dell'impianto, le problematiche sono risultate diverse tra le 3 unità e non era possibile individuare una causa comune od un'unica risoluzione al problema.

L'intervento ripetitivo dei nostri tecnici direttamente nell'installazione non è stato risolutivo proprio per l'incapacità di comprendere fino in fondo le dinamiche termiche dell'edificio, e con esse la variazione della richiesta termica delle utenze nel corso della giornata.

Il supporto di tService

Blue Box ha quindi deciso di utilizzare il servizio di controllo remoto tService al fine di monitorare le temperature di funzionamento 24 ore su 24.

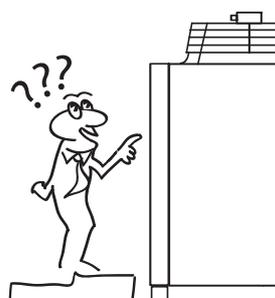
Dalla individuazione della necessità al reale utilizzo dello strumento, il passo è stato veloce. L'attivazione del nuovo servizio ha richiesto la semplice installazione in impianto di un unico box di connessione collegato con linea seriale alle 3 macchine polivalenti. La configurazione è stata poi inserita via WEB dalla sede centrale di Blue Box definendo la lista delle informazioni necessarie per l'analisi.



connettività wireless

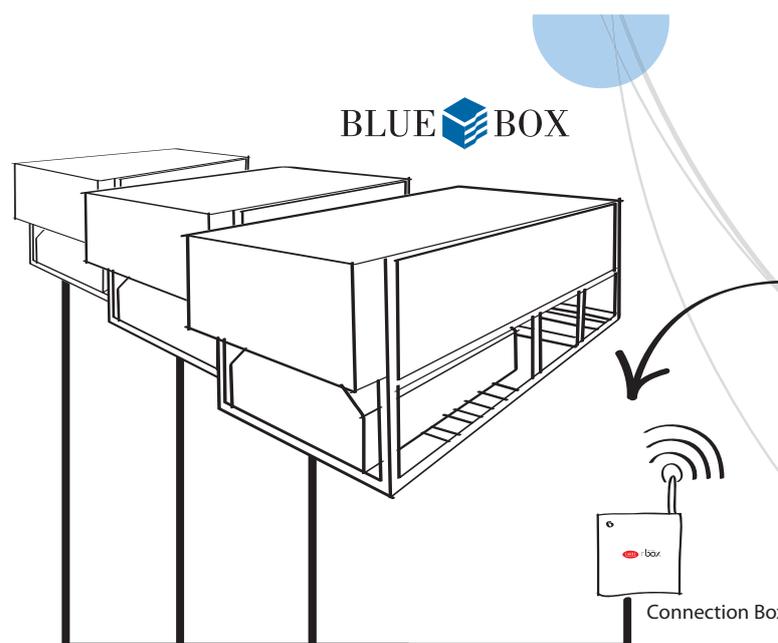


cloud computing



1
attiva un nuovo abbonamento per aggiornare il tuo account e ricevere un box di connessione da connettere al tuo nuovo impianto

2
installa e configuri il tuo impianto per avere a disposizione tutto ciò che ti serve e ti serve a tua



Conclusioni

L'analisi congiunta dei dati e delle segnalazioni di stati critici di funzionamento ha effettivamente risolto ogni criticità. L'analisi attraverso tService ha così condotto verso l'individuazione del problema, legato ad una non del tutto corretta gestione delle utenze da parte dei clienti finali.

È stato così scoperto che alcune di queste utenze venivano escluse per un tempo troppo lungo generando fenomeni di variazioni quasi istantanee delle temperature lette dalle unità Blue Box nel momento in cui venivano riabilite dal sistema BMS, creando i disservizi lamentati dal cliente.

Tale attività sinergica ha dunque permesso di arrivare ad un settaggio fine del sistema BMS che sfruttasse appieno le caratteristiche intrinseche dell'impianto, con piena soddisfazione di Blue Box, del progettista e soprattutto dei clienti finali.

Da una situazione potenzialmente molto critica, dove nell'insoddisfazione generale il cliente cominciava a dubitare dell'affidabilità delle macchine, Blue Box è riuscita a fornire un'immagine molto positiva di sé per l'alta professionalità e il supporto offerto al cliente. Per raggiungere questo obiettivo tService è stato un valido alleato: con una soluzione subito pronta e disponibile, l'analisi dei dati è stata semplice ed efficace.

tService offre infatti non solo un SW di supervisione frutto dell'esperienza che Carel ha maturato negli anni per il mercato HVAC, ma anche una infrastruttura tecnologica completa. Il servizio attivato risulta disponibile ad ogni utente autorizzato: dal team della sede centrale che accede via pc, al tecnico di assistenza locale che ha a disposizione un tablet o uno smartphone.

Questa offerta ha permesso a Blue Box di ottimizzare il lavoro di supporto e manutenzione dell'impianto e offrire ai clienti finali nuovi servizi a valore aggiunto, che già sono e potranno diventare sempre più l'elemento distintivo nel mercato HVAC di questa azienda.



riduzione costi
di manutenzione



soddisfazione
del cliente



Headquarters ITALY

CAREL INDUSTRIES HQs
Via dell'Industria, 11
35020 Brugine - Padova (Italy)
Tel. (+39) 0499 716611
Fax (+39) 0499 716600
carel@carel.com

Sales organization

CAREL Asia
www.carel.com

CAREL Australia
www.carel.com.au

CAREL China
www.carel-china.com

CAREL Deutschland
www.carel.de

CAREL France
www.carelfrence.fr

CAREL Iberica
www.carel.es

CAREL India
www.carel.in

CAREL HVAC/R Korea
www.carel.com

CAREL Russia
www.carelrussia.com

CAREL South Africa
www.carelcontrols.co.za

CAREL Sud America
www.carel.com.br

CAREL U.K.
www.careluuk.co.uk

CAREL U.S.A.
www.carelnusa.com

Affiliates

CAREL Czech & Slovakia
www.carel-cz.cz

CAREL Korea (for retail market)
www.carel.co.kr

CAREL Ireland
www.carel.com

CAREL Thailand
www.carel.co.th

CAREL Turkey
www.carel.com.tr