

Servizio al Cliente



Il Servizio di Assistenza in Italia

Alla progettazione e alla costruzione di UPS tecnologicamente evoluti, Chloride affianca una competenza altrettanto vitale: la professionalità del Servizio al Cliente.



Chloride offre un'ampia gamma di servizi sia standard che personalizzati.

Chi si avvale del Servizio Chloride può contare su una struttura organizzata ed efficiente:

- presenza capillare sull'intero territorio nazionale, isole incluse
- **83 addetti al Servizio Clienti** di cui più di 58 tecnici sul campo
- capacità di intervento entro 16, 8, 4 ed anche **2 ore dalla chiamata** 24h/24h 7/7
- **40 magazzini di ricambio**, dislocati sul territorio nazionale, con disponibilità immediata dei pezzi originali
- tecnici con esperienza consolidata
- corsi di formazione e di aggiornamento periodici



Servizio al Cliente

Gli specialisti del servizio

L'obiettivo è proporre **Servizi di Assistenza ad hoc** che garantiscano la gestione ottimale dell'UPS:

- consulenza progettuale
- valutazione del sito e risoluzione degli eventuali problemi di accessibilità
- test di collaudo
- corretta installazione e messa in servizio
- consegna della documentazione di test e dei manuali operativi
- risoluzione tempestiva degli imprevisti: tecnici esperti sempre a disposizione per consigliare su eventuale riparazione, sostituzione o upgrade dell'apparecchiatura esistente
- conformità alle normative
- migliore rapporto prezzo/prestazione
- formazione del personale del cliente, su richiesta
- indicazioni sulla sostituzione proattiva degli elementi chiave che compongono il sistema (condensatori, ventole, filtri) per aumentare l'aspettativa di vita delle apparecchiature.

La formazione

Di fronte ad un prodotto e ad una tecnologia che si evolvono rapidamente, compito del tecnico è essere sempre aggiornato.

I tecnici Chloride si avvalgono infatti di un **centro di formazione** strutturato e all'avanguardia, **Chloride Academy**, la prima Corporate University per le soluzioni di energia sicura, situata nella sede di Castel Guelfo di Bologna.

Attraverso numerosi corsi annuali (della durata di una settimana ciascuno), caratterizzati da sessioni teoriche e simulazioni pratiche, i tecnici Chloride vengono periodicamente aggiornati su nuovi prodotti, nuovi accessori, nuovi firmware e nuovi software di lavoro.

Il tecnico di assistenza Chloride è una figura complessa ed articolata: oltre alla **specializzazione tecnica** sul prodotto è in grado di offrire **consulenza** su batterie, ricambi, servizi e di **organizzare e pianificare** le attività di manutenzione, riparazione ed installazione, fino alla gestione e risoluzione dei problemi tecnici sul campo.

Una corretta e regolare manutenzione è condizione necessaria al contenimento dei costi e al miglioramento dell'efficienza energetica.

Le soluzioni proposte



Regolari visite di manutenzione, compiute nel quadro del programma consigliato, permettono di massimizzare i tempi di operatività del sistema e di ridurre i costi di un prematuro guasto dei componenti. Chloride può adattare i programmi di manutenzione in funzione delle esigenze dei Clienti, assicurando una soluzione ottimale per ogni specifico caso.

Prodotti Chloride	Potenza	LIFE Star	LIFE Advanced	LIFE Classic	Monitoring	Standard	Basic
Trinergy	da 200 a 1200 kVA	•	•	•	•	•	•
90-NET	da 250 a 800 kVA	•	•	•	•	•	•
80-NET / 80-NET _{MPR}	da 30 a 200 kVA	•	•	•	•	•	•
MP NET	da 20 a 120 kVA	•	•	•	•	•	•
60 NET	da 10 a 20 kVA	•	•	•	•	•	•
Synthesis Twin	da 15 a 20 kVA	•	•	•	•	•	•
Linear MKII	da 20 kVA	•	•	•	•	•	•
Linear Plus	da 6 a 10 kVA	•	•	•	•	•	•
Power Lan Green e Gold	da 5 a 7kVA	•	•	•	•	•	•
Cross	da 160 a 1250 A	•	•	•	•	•	•
UPS On Series Medical Grade	da 300 a 600 VA	TOP SERVICE*					
Active/Active Rack	da 700 a 3000 VA						
Power Lan Plus/Rack	da 750 a 3000 VA						
Desk Power Plus	da 1000 a 1400 VA						
Desk Power	da 300 a 650 VA						

Prestazioni Offerte	LIFE Star	LIFE Advanced	LIFE Classic	Monitoring	Standard	Basic
2 manutenzioni/anno ≥ 60 kVA 1 manutenzione/anno < 60 kVA	•	•	•		•	•
Priorità d'intervento	•	•	•	•	•	•
Manodopera e Trasferte	•	•	•		•	
Aggiornamenti tecnici	•	•	•		•	
Ricambi originali	•	•	•		•	
KIT LIFE.net	•	•	•	•		
Collegamento LIFE.net	•	•	•	•		
Report LIFE.net	•	•	•	•		
Reperibilità 24/24 -7/7	•	•		Opz.		
SMS LIFE.net	•			•		
Intervento in 2 ore lavorative	Opz.	Opz.		Opz.		
Intervento in 4 ore lavorative	•	•	Opz.	Opz.		
Intervento in 8 ore lavorative			•	•	•	
Intervento in 16 ore lavorative						•

* Al momento dell'acquisto, su ogni prodotto fino a 3 kVA è possibile richiedere di prorogare la garanzia standard (24 mesi) fino a 36 mesi dalla data di acquisto. Durante il terzo anno il servizio prevede la riparazione dell'UPS, incluse le batterie.



LIFE.net rappresenta il più avanzato servizio di diagnostica remota per UPS, elaborata dai tecnici software di Chloride, al fine di fornire una completa sorveglianza 24/7/365 delle apparecchiature in funzione, attraverso un'esauriva raccolta di dati.

Il programma stabilisce una comunicazione tra il sistema del Cliente e il LIFE Command Centre di Chloride, in maniera automatica e continua, ad intervalli di tempo predefiniti e comunque ogniqualvolta si verifichi un'anomalia, inoltrando una immediata comunicazione di allarme.

LIFE.net compie un check up costante, grazie alla verifica di oltre 150 parametri di funzionamento dell'UPS e alla diagnosi preventiva di tendenze anomale.

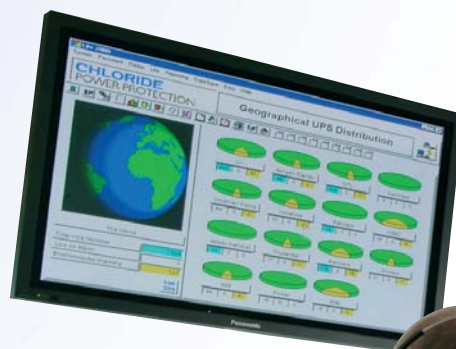
Ogni situazione di emergenza viene gestita e risolta con estrema rapidità, direttamente on line dal LIFE Command Centre di Chloride, oppure, se necessario, con l'immediato intervento in loco del tecnico specialista.

L'obiettivo è quello di massimizzare la disponibilità del sistema attraverso una corretta manutenzione preventiva e minimizzare il downtime grazie alla possibilità di identificare immediatamente il problema e risolverlo al primo intervento.

Report periodici

Per migliorare il rapporto di comunicazione con il cliente e fornire un'informazione più chiara ed esauriva sulla propria situazione energetica, Chloride fornisce report periodici contenenti:

- Commento e suggerimenti redatti da un tecnico esperto
- Tabelle con informazioni dettagliate sullo stato della rete primaria, della rete di riserva, del sovraccarico dell'alimentazione di uscita UPS
- Tabella riassuntiva dei test di batteria programmati e del loro esito
- Misure delle correnti del carico applicato all'UPS e della temperatura batteria relativo agli ultimi 30 giorni, con possibilità di confronto con l'andamento nei 12 mesi precedenti
- Tutte le informazioni utili a prevenire malfunzionamenti ed allertare il cliente su eventuali problematiche ambientali quali la qualità della rete Enel in ingresso, scarti intempestivi di differenziali, ecc.



LIFE over IP: la nuova generazione di diagnostica remota "IT friendly"

Chloride ha sviluppato un nuovo servizio di telediagnosi attraverso rete internet pubblica denominato **LIFE over IP**.

Chloride, realizzando un sistema di comunicazione basato sul protocollo http, propone una soluzione che ottiene consenso nella comunità IT e realizza un collegamento sicuro dall'UPS al centro di telediagnosi LIFE attraverso **Internet**.

La maggior parte delle aziende non permette una comunicazione diretta tra l'interno e l'esterno della propria rete locale, controllando l'accesso e l'uscita dei dati tramite firewalls e politiche di protezione dei dati.

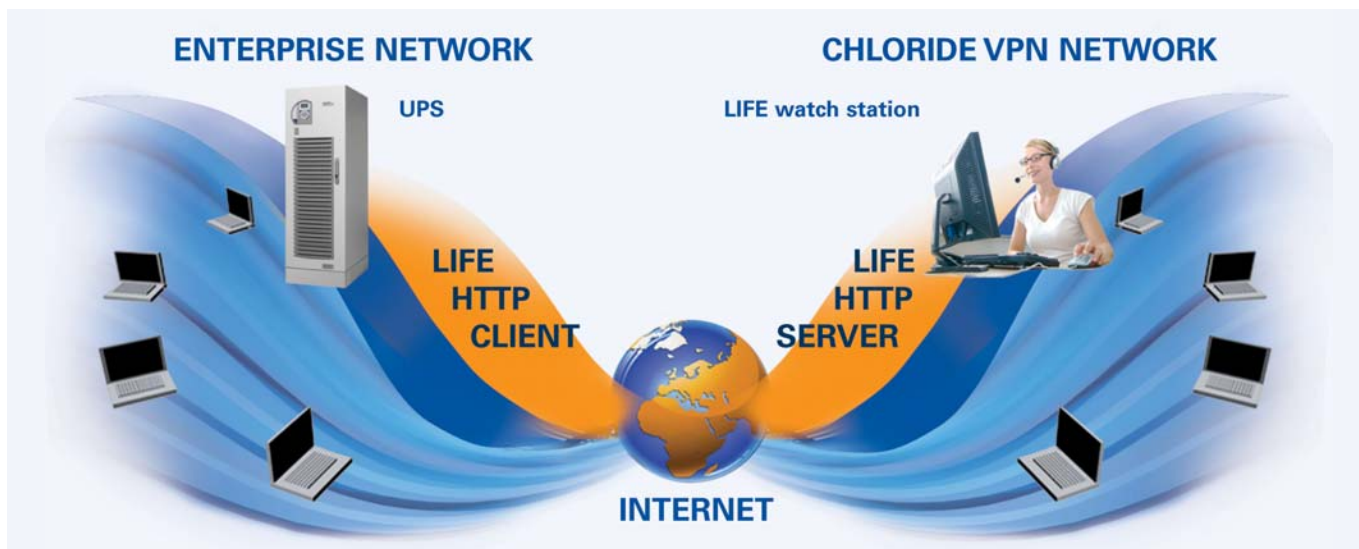
LIFE over IP, utilizzando il protocollo HTTP, si integra perfettamente senza modificare i sistemi di protezione già posti in essere nelle reti IT aziendali.

Affidabilità del sistema

La comunicazione attraverso rete IP è più affidabile della linea telefonica. È infatti possibile ridondare i percorsi di connessione verso la rete IP pubblica e adottare provider diversi. In caso di anomalie, le probabilità che l'UPS riesca a trasferire i dati necessari alla diagnosi remota aumenta in modo considerevole, in quanto le connessioni tramite IP risultano ridondate.

LIFE over IP offre sicurezza senza richiedere ulteriori investimenti:

- Nessuna modifica alla struttura IT esistente
- Utilizzo del protocollo standard HTTP
- Compatibilità Proxy
- Compatibile con DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)
- Non è richiesto alcun IP pubblico o la creazione di una rete VPN
- Trasmissioni sicure ed efficienti



LIFE.net GenSys

Il nuovo sistema LIFE.net GenSys permette di collegare un UPS di qualunque taglia, modello o marca, al sistema LIFE.net di Chloride.

LIFE.net GenSys provvede al monitoraggio delle misure analogiche e adotta avanzate tecniche di elaborazione dei segnali digitali (DSP - digital signal processing) per identificare eventuali anomalie nelle condizioni operative dell'UPS, quali mancanza rete principale, mancanza di uscita UPS, sovraccarico, etc.

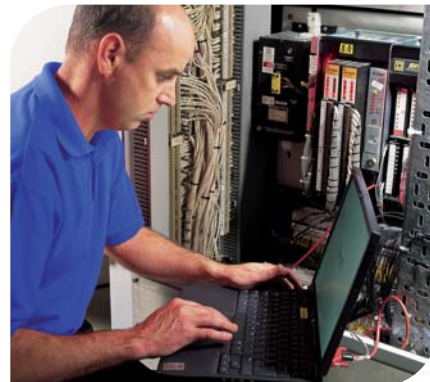
LIFE.net GenSys è disponibile in due kit di configurazione per UPS monofase in uscita e per UPS trifase in uscita.

I kit comprendono le funzioni di:

- monitoraggio della tensione in ingresso dell'UPS
- monitoraggio della tensione in uscita dell'UPS
- monitoraggio della tensione batteria
- monitoraggio della temperatura ambiente
- modem analogico collegato alla watchstation di LIFE.net
- monitoraggio della corrente in uscita dell'UPS (per poter rilevare sovraccarichi, limiti di corrente, cortocircuiti)
- monitoraggio della corrente batteria (condizioni di carica, condizioni scarica e limite di corrente).

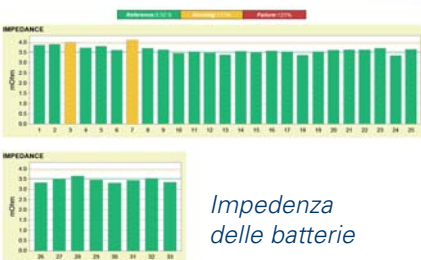
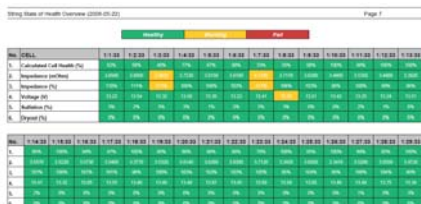
Batterie

Le batterie sono spesso la prima linea di difesa contro i problemi di alimentazione elettrica. Pertanto, è fondamentale poter contare sul loro funzionamento corretto. Test abituali e periodici sono essenziali per valutare l'integrità del sistema e prevenire eventuali malfunzionamenti. Anche per le batterie, Chloride offre l'esperienza e la professionalità acquisite negli anni, tanto da proporre un **servizio completo chiavi in mano**.



Il tecnico Chloride realizza:

- l'analisi delle batterie
- la disinstallazione delle batterie obsolete
- l'installazione delle batterie nuove
- le tarature necessarie sull'UPS ed una completa verifica dell'apparecchiatura
- lo smaltimento delle batterie esauste (come previsto dal Testo Unico Ambientale d.lgs. 152/2006 e successive modifiche)



Analisi delle batterie

La sola analisi dei parametri elettrici non sempre è sufficiente per stabilire l'effettivo stato di salute delle batterie.

Novità

Da oggi Chloride offre un'analisi completa* delle batterie, misurando:

- Tensione tampone per monoblocco
- Impedenza interna
- Livello di solfatazione
- Livello di essiccamento

Attraverso il monitoraggio regolare di questi quattro parametri (SDVI) Chloride stabilisce con precisione scientifica il trend di invecchiamento delle batterie riducendo i rischi ed i costi legati al malfunzionamento degli accumulatori elettrochimici.

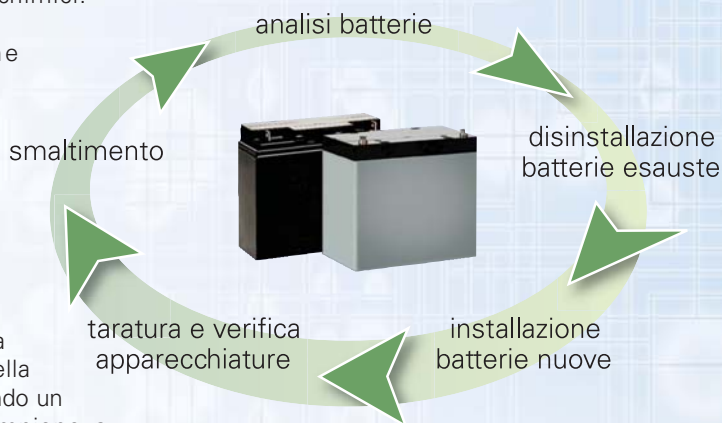
La strumentazione elettronica di cui Chloride si è dotata consente di rilevare i quattro parametri SDVI in un unico step di misurazione.

Nel dettaglio, viene eseguita una misurazione della risposta in frequenza della cella elettrochimica eseguendo un test con segnale campione a frequenza variabile. Questa tecnica è meglio conosciuta come **"Spettroscopia ad impedenza elettrochimica"** (EIS), un metodo di misurazione che fino ad oggi era adottato solo nei laboratori di ricerca.

I vantaggi di un'accurata analisi:

- Individuare con maggiore precisione e più largo anticipo l'insorgere di problemi legati all'invecchiamento delle batterie.
- Ridurre il rischio di sostituzione prematura delle batterie e quindi anche dei costi ad essa relativi.
- Ridurre la necessità di eseguire test sotto carico.
- Ridurre la probabilità di disservizio dovuto ad inefficienza delle batterie e quindi anche dei costi associabili ad uno shut-down di sistema.

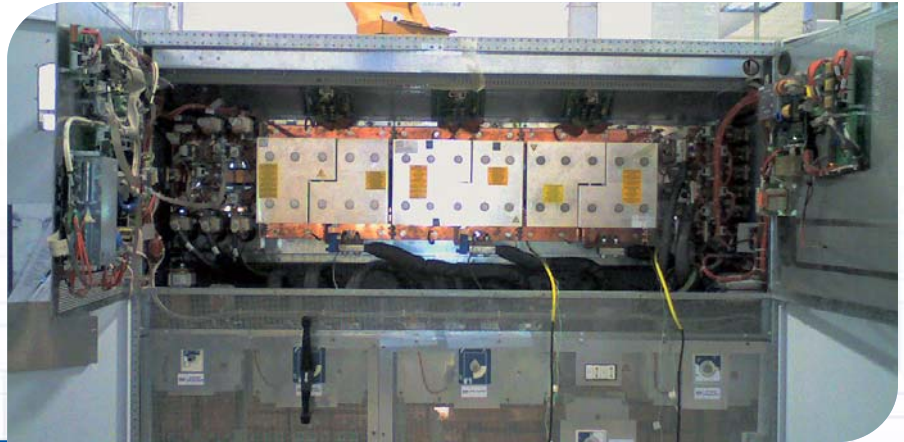
Chloride è in grado quindi di suggerire le azioni correttive più adeguate ed al momento più opportuno.



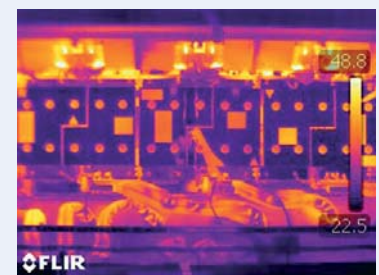
* Servizio disponibile su richiesta, per maggiori informazioni scrivere a servizio.manutenzione@chloridepower.com

Analisi termografica

Lo scatto di immagini termografiche garantisce un ulteriore livello di protezione e sicurezza, individuando potenziali punti deboli del sistema prima che questi causino un guasto.



La termografia* viene eseguita attraverso l'impiego di termocamere ad infrarossi che integrano le funzioni di misura della temperatura e consentono ai professionisti Chloride di effettuare valutazioni ponderate sulle condizioni operative delle applicazioni elettriche e meccaniche. Le misure di temperatura potranno essere simultaneamente confrontate con le temperature di funzionamento "storiche" o con letture ad infrarossi di riferimento. Lo scopo è stabilire se un aumento significativo di temperatura possa compromettere l'affidabilità dei componenti o la sicurezza dell'impianto.



L'insorgere di un guasto di natura elettrica spesso si manifesta attraverso una fase iniziale durante la quale i componenti interessati dalla difettosità iniziano a surriscaldarsi in modo anomalo.

L'analisi dei termogrammi ottenuti attraverso l'applicazione della termografia si propone come strumento efficace al fine della individuazione di quelle anomalie termiche che, se ignorate, possono trasformarsi in guasti anche importanti.

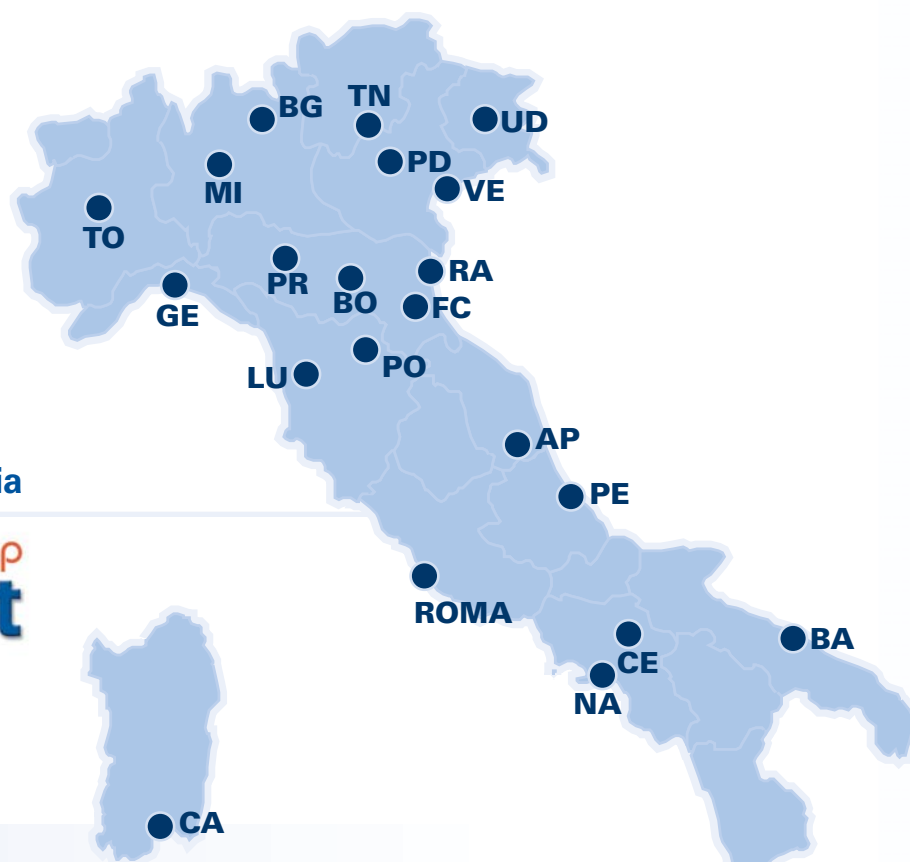
Chloride Italia
Via Fornace, 30
40023 Castel Guelfo (BO)

T +39 0542 632111
F +39 0542 632120

E commerciale@chloridepower.com

CHLORIDE

www.chloride.it



Sedi di assistenza in Italia

Assistenza UPS No Stop
Day&Night

800 296837

Per contattare il servizio di assistenza

servizio.manutenzione@chloridepower.com
per informazioni sui contratti di manutenzione

assistenza@chloridepower.com
per informazioni su UPS installati

SERVICE ON LINE
Per UPS **oltre** i 3 kVA

Numero Verde
800-296837

EXPERT ON LINE
Per UPS **fino a** 3 kVA

Numero Verde
800-019589



ph5 gruppo

MKA3LOISERVICE
Rev. 2/04 2010



Questa pubblicazione ha soltanto scopo informativo.
L'Azienda persegue una politica di continuo miglioramento del prodotto,
perciò si riserva il diritto di variare qualunque informazione riportata senza preavviso.