

IL CONTROLLO E LA GESTIONE DEGLI ALLARMI

L'impegno quotidiano dei Tecnici Frigoveneta

Di Marcello Amadei

La gestione degli allarmi e la loro classificazione è un elemento sempre più importante per l'organizzazione dell'assistenza tecnica.

Con il costante aumento degli impianti collegati in telegestione (ad oggi più di 1.600), è



fondamentale riuscire a stabilire in modo rapido e selettivo quali sono gli allarmi di maggior importanza, cioè quelli che possono creare il maggior disagio, in modo da poter risolvere i problemi nel minor tempo possibile, con il più basso dispendio di risorse umane.

Per questo, quotidianamente, vengono effettuati aggiornamenti sia ai programmi di gestione delle utenze (celle, banchi o centrali) sia al database degli allarmi, in modo

da poter avere sempre più informazioni sullo stato di funzionamento delle macchine e di disporre di un maggior numero di parametri per effettuarne la regolazione.

Analizzeremo ora come viene gestito un allarme.

In primo luogo, il tecnico addetto al telecontrollo verifica il database dove, grazie ad un software di nostra realizzazione, riesce subito ad avere un elenco degli allarmi degli impianti monitorati.

In seconda battuta, inizia ad analizzarli in base alla gravità: dapprima si controlleranno gli “**off line**” e poi gli allarmi di “**alta temperatura**”, in seguito tutte le altre segnalazioni che non pregiudicano il corretto funzionamento degli impianti. Si tiene a precisare che anche gli allarmi più gravi non sono direttamente sinonimo di non-funzionamento; una segnalazione di “off line”, che inizialmente potrebbe far pensare ad un interruttore scattato, può rivelarsi semplicemente un problema di trasferimento dati tra utenza e pc supervisore; allo stesso modo un allarme di alta temperatura potrebbe essere causato da un eccessivo carico (solitamente su banchi frigo) o da una prolungata apertura della porta di una cella. Quindi, prima di inviare il tecnico riparatore, il tecnico addetto al controllo degli impianti effettua tutte le verifiche necessarie tramite telegestione e si interfaccia con il cliente per accertarsi delle reali condizioni dell'impianto.

Solo dopo aver effettuato le diverse prove e tutti gli accertamenti necessari, il tecnico del telecontrollo stabilisce se è necessario o meno l'intervento sul posto.

Grazie alla telegestione, lo studio del problema viene svolto nel centro di teleassistenza.

Quindi, quando il tecnico riparatore interviene sull'impianto, sa già con precisione sia quale situazione gli si presenterà, sia come rimediare. In questo modo le tempistiche di risoluzione del problema si riducono notevolmente, con un enorme vantaggio per il cliente.



Durante la fase di intervento il tecnico viene sempre supportato dal centro di assistenza, in modo da eseguire la riparazione a regola d'arte.

Risolti gli allarmi di maggior gravità, il compito del centro di assistenza è tutt'altro che terminato: i tecnici devono controllare tutte le segnalazioni che, se ignorate, potrebbero portare ad un mancato funzionamento dell'impianto frigorifero.

Queste segnalazioni non giungono al cliente perché di fatto gli impianti continuano a funzionare regolarmente.

Al termine di una riparazione, sia gestita per via telematica, sia con l'intervento del riparatore, il tecnico addetto al telecontrollo compila la documentazione relativa al cliente in modo tale che rimanga uno storico con la descrizione del problema, la causa ed il metodo di risoluzione adottato. Questa procedura è stata introdotta recentemente e risulta molto utile per capire lo stato di funzionamento dell'impianto e la ripetitività dei guasti.

Il lavoro quotidiano dei tecnici addetti al telecontrollo e dei riparatori consente agli impianti di funzionare in modo ottimale, ma non può sostituirsi al costante controllo da parte del cliente sul proprio impianto: è infatti interesse del cliente stesso segnalare prontamente eventuali anomalie che possono essere accertate solamente tramite un controllo visivo.

M.Latticini 1 ID12

Principale | Configurazione | **Sbrinamenti** | Allarmi | Debug | Grafici | Frigoveneta | in/out/forz

Sbrinamento a fasce
(si possono impostare dalle 0:0 alle 23:59)

	inizio	durata
1:	2 : 30	15 min
2:	6 : 0	15 min
3:	10 : 0	10 min
4:	14 : 0	10 min
5:	18 : 0	10 min
6:	22 : 0	15 min
7:	0 : 0	0 min
8:	0 : 0	0 min
9:	0 : 0	0 min
10:	0 : 0	0 min
11:	0 : 0	0 min
12:	0 : 0	0 min

ATTENZIONE: questo modulo seguirà gli sbrinamenti del primo modulo.

SBRIN. FORZATO

durata: 30 min

STOP SBRIN.

Alfinche' funzioni lo stop sbrinamento devi premere questo pulsante su ciascun modulo del gruppo che sta sbrinando

Parametri generali

Temperatura di fine sbrinamento: 20,0 °C

Tempo gocciolamento: 0 min

Ritardo ventilatori dopo lo sbrinamento: 0 min

Ventilatori in sbrinamento: ACCESI

Allarme "Non raggiunta temperatura di fine sbrinamento": DISABILITATO

Luce in sbrinamento: ACCESA

Anticondensa in sbrinamento: ACCESE

Avanzate

Salta gli sbrinamenti: MAI

ACCENDI SPENGI LUCI |
 STAMPA SCHERMO EXTRAS |
 ALLARMI (F12) |
 Reset Allarmi

Le esperienze acquisite singolarmente dai vari tecnici vengono condivise con gli altri periti durante le riunioni settimanali del centro di assistenza ed esposte anche all'ufficio progettazione software durante i corsi di aggiornamento mensili per migliorare continuamente il prodotto.

Siamo consapevoli, infatti, che garantire il buon funzionamento degli impianti nel tempo significa migliorarsi continuamente e investire molto in risorse umane, ricerca e tecnologia.