



Come scegliere il giusto approccio di assistenza del gruppo UPS

Fabio Mazza

Service Product Manager, EMEA

Eaton

Sintesi

Il vecchio aforisma “Se non è guasto, non aggiustarlo” può essere valido in alcune circostanze, ma se si applica alla manutenzione di un UPS può avere conseguenze devastanti. Gli UPS di tutti i produttori sono dispositivi complessi, critici per le operazioni aziendali, intrinsecamente pericolosi e soggetti a guasti. Questo rischio può essere evitato implementando un approccio adeguato di assistenza.

Nei moderni ambienti di server ad alta disponibilità, interruzioni inaspettate di alimentazione o irregolarità di qualità della rete possono avere un impatto altamente dannoso sulle applicazioni IT. Durante un recente sondaggio, il 37% di professionisti IT ha dichiarato di avere subito una interruzione inaspettata di alimentazione negli ultimi 12 mesi, e di questi il 32% ha sostenuto che queste interruzioni sono durate più di quattro ore. Il costo dei tempi di inattività della rete può arrivare in media a 6.170€ l'ora per le aziende piccole (1-100 dipendenti), a 66.170 € l'ora per le aziende medie (100-1000 dipendenti), e a più di 1.000.000€ per le grandi imprese (più di 1000 dipendenti).

Le ricerche indicano che una manutenzione preventiva riduce significativamente la frequenza media di guasto, consentendo di identificare precocemente le minacce potenziali. In base ai dati dell'assistenza Eaton, oltre il 25% delle attività di manutenzione preventiva ha come risultato l'esecuzione di azioni correttive o di aggiornamenti, permettendo ai clienti di intervenire su potenziali problemi prima che diventino dei problemi significativi.

Quando si prepara la strategia operativa, vi sono quattro opzioni principali per la manutenzione degli UPS. Questo documento le analizza tutte e quattro, evidenziando le differenze e i vantaggi specifici.

Sommario

Introduzione	1
Quale tipo di approccio di assistenza è migliore per voi?	2
Domande frequenti per la scelta di un fornitore e di un piano di assistenza	2
Opzione 1: Organizzazione di assistenza interna del produttore di UPS	2
Opzione 2: Fornitore di assistenza autonomo	2
Opzione 3: Domande e considerazioni riguardanti la manutenzione in autonomia	3
Opzione 4: Domande e considerazioni riguardanti l'assistenza T&M (manodopera e materiali)	3
Conclusione	4
Informazioni su Eaton	4
Informazioni sull'autore	4



Powering Business Worldwide

Quale tipo di approccio di assistenza è migliore per voi?

Selezionare un fornitore di assistenza per il vostro UPS può essere una decisione complessa. Alcuni clienti acquistano semplicemente un contratto di assistenza o l'estensione della garanzia del produttore di UPS, mentre altri preferiscono un contratto con un fornitore autonomo. Molte aziende impiegano personale Tecnico interno che sono in grado di mantenere tutte o solo alcune parti dell'apparecchiatura elettrica. Altri ancora scelgono di attivare l'assistenza solo quando si guasta qualcosa. Tutte queste opzioni presentano vantaggi e svantaggi e nessuna offre la soluzione perfetta per tutte le organizzazioni.

Domande frequenti per la scelta di un fornitore e di un piano di assistenza

1. Se il mio UPS non fornisce un'alimentazione di back-up affidabile, quali sono i costi dei tempi di inattività per l'organizzazione?
2. Quanto è critica la continuità di alimentazione per la mia applicazione? È semplicemente un inconveniente o può causare la perdita di vendite, la distruzione di prodotti o l'arresto di una rete di server critici?
3. Quanto dovrò aspettare per un intervento di emergenza sul mio UPS? Una settimana, un giorno o un'ora?
4. Quanti tecnici addestrati sul mio specifico modello di UPS operano nelle vicinanze e hanno con sé le parti di ricambio corrette?
5. Ho dei vincoli di budget o di costo per l'assistenza dell'UPS?
6. Di quanti interventi di assistenza programmata ho bisogno e che cosa posso permettermi?
7. Quale livello di assistenza consiglia il produttore?
8. Ho previsto i costi di sostituzione delle batterie, dei condensatori o di altre parti di consumo?
9. Dispongo di personale competente per effettuare tutta o parte della manutenzione necessaria?
10. Qual è il livello di tolleranza di rischio per un guasto dell'UPS? Cosa mi può succedere se questo UPS si guasta?

Indipendentemente dall'evoluzione specifica dell'azione implementata, un piano di manutenzione preventiva efficiente permette di risparmiare tempo e denaro, minimizzando l'interruzione dell'attività imprenditoriale e i costi di inattività, ed aumentando anche il ritorno complessivo degli investimenti estendendo la vita dell'apparecchiatura critica di alimentazione.

Opzione 1: Servizio di assistenza interna del produttore di UPS

Un contratto di assistenza con il produttore dell'UPS offre una serie di benefici. Per cominciare, il cliente può contare sulla conoscenza, sulla capacità e sull'esperienza di tecnici addestrati e formati, aggiornati continuamente e approfonditamente sui prodotti UPS specifici del costruttore. Di conseguenza, i tecnici dispongono delle informazioni più aggiornate e complete relative alle funzionalità del gruppo UPS, e possono contare su un accesso privilegiato ai kit di aggiornamento e al firmware per mantenere il massimo livello di prestazioni dell'UPS. Le capacità avanzate di risoluzione dei problemi tecnici si traducono in una riduzione del tempo medio per le riparazioni. Quando si esegue un intervento su un UPS, la familiarità e la conoscenza acquisite giorno per giorno lavorando con una marca specifica non potranno mai essere sottolineate sufficientemente.

Oltre a fornire una infrastruttura focalizzata, costituita da progettisti, personale di supporto e altri esperti al servizio dei propri tecnici in campo, i produttori di UPS impegnano le risorse di assistenza più ingenti. Inoltre, i produttori molto spesso prevedono delle iniziative di mitigazione del rischio, talvolta trascurate dai clienti, come ad esempio programmi di protezione e livelli di assicurazione.

Un altro vantaggio significativo legato all'assistenza fornita dal produttore è la reperibilità immediata delle parti di ricambio (di solito disponibili direttamente sul mezzo di assistenza o spedite dalla sede centrale). Ciò garantisce la rapida risoluzione dei problemi dell'UPS, molto spesso anche durante il primo

intervento. Inoltre, molti piani di assistenza prevedono degli sconti sui kit di parti e sugli aggiornamenti di prodotto che possono ridurre significativamente il costo totale di manutenzione.



Benché il costo del servizio del produttore possa essere leggermente superiore rispetto a quello di un fornitore di assistenza autonomo, i vantaggi che ne derivano possono superare gli eventuali oneri aggiuntivi.

Opzione 2: Fornitore di assistenza autonomo

Un fornitore di assistenza autonomo è un'organizzazione terza che spesso offre una gamma di servizi rivolti agli UPS o alle attrezzature dedicate alla qualità dell'alimentazione, come ad esempio manutenzione, consulenza, avvio, installazione e interventi di emergenza. Sebbene un fornitore di assistenza autonomo abbia, in genere, dei costi inferiori a quelli del produttore di UPS, di solito dispone di meno risorse. Inoltre, relativamente a un particolare modello di UPS, la sua formazione potrebbe non essere completa.

Benché i tecnici del fornitore di assistenza autonomo possano aver partecipato a dei corsi legati a un prodotto o a un marchio specifici (e possano o meno essere stati certificati dal costruttore), è virtualmente impossibile avere la certezza di una formazione completa per ciascun modello di UPS di ogni produttore. Inoltre, poiché gli UPS sono continuamente aggiornati e modificati, se un tecnico non ha partecipato di recente ad un corso del produttore, potrebbe non avere le conoscenze adeguate per eseguire un intervento sull'apparato.

Nel caso in cui fosse necessario effettuare la sostituzione di un elemento guasto, le parti di ricambio possono essere a corredo del tecnico o possono essere richieste a un magazzino centrale. Tuttavia, è difficile poter disporre localmente delle parti di ricambio di tutte le marche. Poiché le risorse disponibili potrebbero essere limitate, per ausiliare il proprio team i fornitori di assistenza autonomi si appoggiano in genere all'infrastruttura di supporto del produttore di UPS, costituita da progettisti, tecnici ed esperti.

Vantaggi dell'assistenza di un produttore di UPS rispetto a quella di un fornitore autonomo:

Tecnici addestrati in fabbrica per i modelli UPS specifici

I tecnici hanno con sé un magazzino completo di parti originali per i modelli di UPS specifici

Firmware e kit di aggiornamento più recenti per mantenere le prestazioni

Call Center disponibile 24 ore per 7 giorni per il supporto di emergenza

Processo di escalation definito e tecnici esperti su chiamata 24/7

Valutazione della soddisfazione del cliente in occasione di ogni intervento e miglioramento della qualità dell'assistenza attraverso appositi questionari

Team di tecnici di supporto sul campo disponibili per fornire backup onsite

Offerta monitoraggio e diagnosi remota 24/7

Ha una assicurazione di copertura e una solidità finanziaria

Comunica con la fabbrica e con i progettisti del prodotto

Può gestire ed estendere la vita utile del prodotto per raggiungere la massima efficienza economica

Ha una storia di comprovata esperienza nel fornire assistenza sulla qualità dell'alimentazione

Le pratiche di assicurazione e di protezione potrebbero non essere mantenute ad un livello accettabile. Inoltre, in caso di emergenza, le organizzazioni terze potrebbero non essere in grado di risolvere e diagnosticare il problema in modo tempestivo.

Benché i fornitori autonomi non forniscano in genere una garanzia "di fabbrica" (a meno di un accordo con il produttore), essi offrono assistenza preventiva, una varietà di livelli di contratto e la fatturazione di T&M. Alcuni possono offrire servizi di supporto a valore aggiunto, come ad esempio il monitoraggio remoto.

Opzione 3: Manutenzione in autonomia

Se un'organizzazione dispone di una risorsa interna con sufficienti competenze elettriche e di sicurezza, può avere senso eseguire una manutenzione in autonomia su un UPS. L'aspetto più importante di una manutenzione in autonomia è quello di avere un piano efficace sul posto, in modo da eseguire la manutenzione di routine programmata delle batterie, dei condensatori o di altri elementi di consumo in modo proattivo.

La formazione di primo intervento consente ad una persona abile di capire gli aspetti operativi, di sicurezza e ambientali correlati a una manutenzione di base o preventiva su un UPS specifico. I problemi riguardanti la sicurezza includono, fra l'altro, i pericoli legati all'arco elettrico. Questa persona deve anche comprendere le varie condizioni di allarme e fornire le risposte adeguate per eventi specifici, così come i passi per avviare e interrompere un UPS correttamente in varie applicazioni.

La disponibilità di un kit di ricambi fornito dal produttore dell'UPS può aiutare chi decide di effettuare autonomamente la manutenzione dell'apparecchiatura. Tuttavia, è importante che l'organizzazione abbia anche accesso ad un fornitore di assistenza professionale per le riparazioni più critiche, l'aggiornamento o la manutenzione di routine, supporti che potrebbero essere richiesti per integrare le risorse di manutenzione in autonomia.

Opzione 4: Manodopera e materiali (T&M)

Pagare gli interventi è un approccio di manutenzione UPS comune che può essere appropriato in determinate situazioni, principalmente per modelli molto vecchi, dove un contratto di assistenza non è applicabile. Tuttavia, questa tattica non ha validità economica per configurazioni di UPS complesse, multi-modulari o ridondanti.

Disponibile in qualsiasi momento per tutti i clienti, la manutenzione T&M prevede degli oneri in genere fatturati in base alle ore di lavoro eseguite, spesso a fronte di una tariffa minima. Rispetto ai normali orari lavorativi, i costi sono superiori per gli interventi notturni e nei fine settimana. Il tempo di risposta per gli interventi T&M è tipicamente "prima possibile", senza nessuna garanzia di orario poiché i clienti con contratti di assistenza hanno la priorità sui i clienti T&M.

Un altro aspetto negativo del T&M è che le parti di ricambio sono in genere molto costose. Ad esempio, una scheda media di un normale UPS trifase da 80 kVA costa più di 5.000€, mentre i moduli di potenza, che integrano diversi componenti, costano più di 8.950€ ciascuno, laddove i modelli più grandi di UPS sono equipaggiati con diverse moduli.

L'incertezza del tempo di risposta in caso di emergenza e l'esposizione ai costi finanziari legati a riparazioni impreviste, fanno del T&M un'alternativa poco attraente per le organizzazioni con applicazioni mission-critical. Viceversa, il T&M può essere appropriato in caso di manutenzione in autonomia, in situazioni dove l'UPS non è utilizzato al 100% o dove la manutenzione preventiva viene eseguita da un produttore o da un fornitore autonomo e la porzione di assicurazione del contratto di assistenza (copertura delle parti e del lavoro e risposta di emergenza) viene ritenuta non necessaria in quanto supplita da una propria assicurazione oppure per altre ragioni.

Domande e considerazioni riguardanti la manutenzione in autonomia

Prima di optare per la manutenzione in autonomia di un UPS, prendere in considerazione le seguenti domande:

1. È disponibile una risorsa interna all'azienda con delle conoscenze di base sugli UPS e delle competenze elettriche? In tal caso, questa persona ha tempo di occuparsi della manutenzione dell'UPS?
2. La vostra organizzazione ha sviluppato un piano specifico per la manutenzione in autonomia, inclusa la programmazione della sostituzione di elementi di consumo soggetti a usura?
3. È stato acquistato un kit di parti di ricambio dal produttore dell'UPS?
4. Avete individuato un'assistenza esterna per le riparazioni più critiche?

Domande e considerazioni riguardanti l'assistenza T&M

Se si sta considerando il pagamento degli interventi, è importante innanzitutto considerare le seguenti domande:

1. Esiste un piano di assistenza disponibile per il vostro particolare UPS?
2. Quanto è complesso l'UPS della vostra organizzazione?
3. Il vostro UPS è utilizzato regolarmente od occasionalmente?
4. Il vostro UPS supporta applicazioni cruciali?
5. Nel caso di guasto dell'UPS, la vostra organizzazione può affrontare un tempo di inattività indeterminato, fino a quando un tecnico sarà in grado di programmare un intervento di assistenza?
6. La vostra società ha sufficienti fondi stanziati per assistenza, parti e riparazioni in T&M?



Conclusione

Anche se la tecnologia UPS è migliorata significativamente negli ultimi 20 anni, la manutenzione ordinaria di questi dispositivi complessi è critica per le organizzazioni che desiderano evitare le conseguenze potenzialmente devastanti ed estremamente costose di un periodo di inattività. Optare per un contratto di manutenzione preventiva con un produttore di UPS, affidarsi ad un fornitore di assistenza autonomo, effettuare la manutenzione ordinaria internamente, oppure chiamare un professionista solo quando necessario: tutti questi approcci comportano dei vantaggi e degli svantaggi specifici di cui si deve essere consapevoli.

Indipendentemente dalla procedura che si sceglie, per ridurre i rischi e i costi legati all'interruzione dell'attività e per aumentare il ritorno sull'investimento e massimizzare la vita utile del vostro UPS, è necessario affidarsi a qualche forma di manutenzione.

Informazioni su Eaton

Eaton è una società per la gestione energetica diversificata. La società fornisce soluzioni efficienti che aiutano i clienti a gestire in modo efficace l'energia elettrica, idraulica e meccanica. Con un fatturato di 20,9 miliardi di dollari nel 2015, Eaton è un leader tecnologico globale nei prodotti, nei sistemi e nei servizi per la qualità, la distribuzione, il controllo e la trasmissione dell'energia, nei prodotti di cablaggio e nelle soluzioni d'illuminazione; nei componenti idraulici, nei sistemi e nei servizi per apparecchi industriali e mobili; nei carburanti aerospaziali e nei sistemi idraulici e pneumatici ad uso commerciale e militare; nei sistemi di trazione e trasmissione per camion e automobili orientati a prestazioni, risparmio di carburante e sicurezza. Eaton ha acquisito Cooper Industries plc nel 2012. Eaton ha circa 97.000 dipendenti e vende prodotti a clienti in più di 175 paesi. Per ulteriori informazioni, visitate il sito www.eaton.com.

Informazioni sull'autore

Fabio Mazza, Service product Manager, Eaton EMEA, lavora in Svizzera, presso la sede di Le Lieu. Fabio vanta un'esperienza di oltre 10 anni nel campo dell'assistenza acquisita nelle industrie automotive ed elettriche. A questa, abbina una vasta esperienza nel business development, nel marketing di prodotto e nel pricing.

Per maggiori informazioni visitate
eaton.eu/upsservice

Eaton
Sede centrale EMEA
Route de la Longeraie 7
1110 Morges, Svizzera
Eaton.eu

© 2016 Eaton
Tutti i diritti riservati
Pubblicazione n. WP182003IT
Articolo n. Come scegliere il giusto approccio di assistenza UPS white paper, EMEA
June 2016

Eaton is a registered trademark.
All other trademarks are property of their respective owners.

Follow us on social media to get the latest product and support information.



Powering Business Worldwide