



KINEPOLIS VEGLIA SUL CONFORT DEGLI SPETTATORI

Kinopolis : « l'esperienza cinematografica finale »

Il gruppo Kinopolis ha iniziato l'attività negli anni '60, sviluppando una rete di sale cinematografiche sul mercato belga. Il successo raggiunto in questo settore ha spinto Kinopolis al vertice in Belgio e l'ha qualificata come specialista europeo delle sale cinematografiche top di gamma.

L'esperienza di Kinopolis si concentra sia nelle dimensioni e nel confort delle infrastrutture multiplex, sia per le tecniche utilizzate per una diffusione ottimale dei films : suono THX, cinema digitale. In effetti, Kinopolis fa parte di quei rari pionieri in grado di proporre cinema digitale, grazie alla rivoluzionaria tecnologia DLP. I complessi cinematografici di Kinopolis sono concepiti come veri « tempî del piacere » e comprendono ristoranti, caffè, grandi magazzini, fitness centres, ecc.

*La missione dell'azienda si fonda su 2 valori chiave : **Innovazione e Servizio al cliente.***

*Esistono **20 complessi Kinopolis** distribuiti in Europa : Francia, Belgio, Polonia, Spagna, Svizzera.*

*Nel 2004, il Kinopolis Group ha accolto in totale **24,5 milioni** di visitatori.*

Kinopolis Lomme rivede il proprio sistema

Kinopolis ha dovuto procedere al revamping della GTC (Gestione Tecnica Centralizzata) del multiplex di Lomme. Questo complesso cinematografico è stato aperto nel 1996, in prossimità di Lille :

- 23 sale tutte certificate THX®
- suono digitale SDDS, SRD e/o DTS.
- 7.286 poltrone
- Uno dei 5 cinema in Francia à essere dotato di proiezione digitale, per una visualizzazione senza difetti.

Il personale di manutenzione di Kinopolis doveva affrontare problemi di regolazione della temperatura che si ripercuotevano direttamente sul confort degli spettatori e quindi sul loro grado di soddisfazione.

La parametrizzazione dei PLC installati che gestivano le variazioni di temperatura erano all'origine di anomalie.

Kinopolis ha quindi progettato la revisione del pilotaggio del sistema di riscaldamento e di condizionamento. Ha quindi cercato un tool di diagnostica intelligente che permettesse di anticipare e di evitare le variazioni di funzionamento. Axima Maintenance è stato qualificato per la revisione, con un sistema basato su 3 prodotti Micromedia : Alert, Visual Access e Prog'Time.

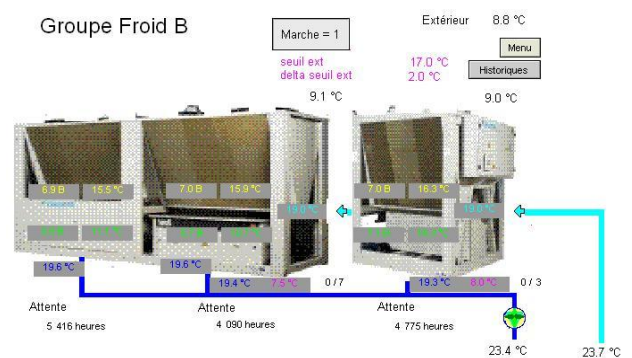
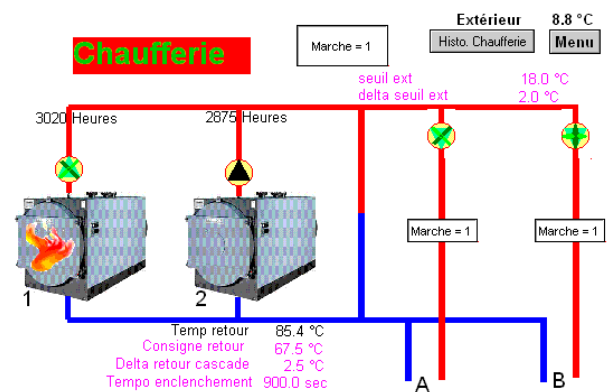
Kinopolis sub-appalta ad Axima la manutenzione degli impianti di climatizzazione e di riscaldamento e assicura la supervisione dei seguenti dispositivi :

- le 31 centrali di trattamento dell'aria,
- la caldaia e i climatizzatori

tramite indicatori quali :

- la temperatura ambiente nelle sale
- la qualità dell'aria,
- il tasso di inquinamento.

L'impianto reagisce in funzione del numero di persone presenti in sala per regolare la composizione dell'aria introducendone di fresca. La posizione degli aeratori determina il volume d'aria introdotta.



La sinergia Axima / Micromedia

Axima Maintenance ha deciso di procedere in 2 fasi. In un primo momento, i tecnici di Axima hanno rivisto la parametrizzazione dei PLC, mentre successivamente hanno installato sui PLC un modulo supplementare che integra i 3 prodotti Micromedia.

La configurazione proposta è stata sviluppata come di seguito :



Programmation : Bureaux [Editer...]

Liste des fonctions :

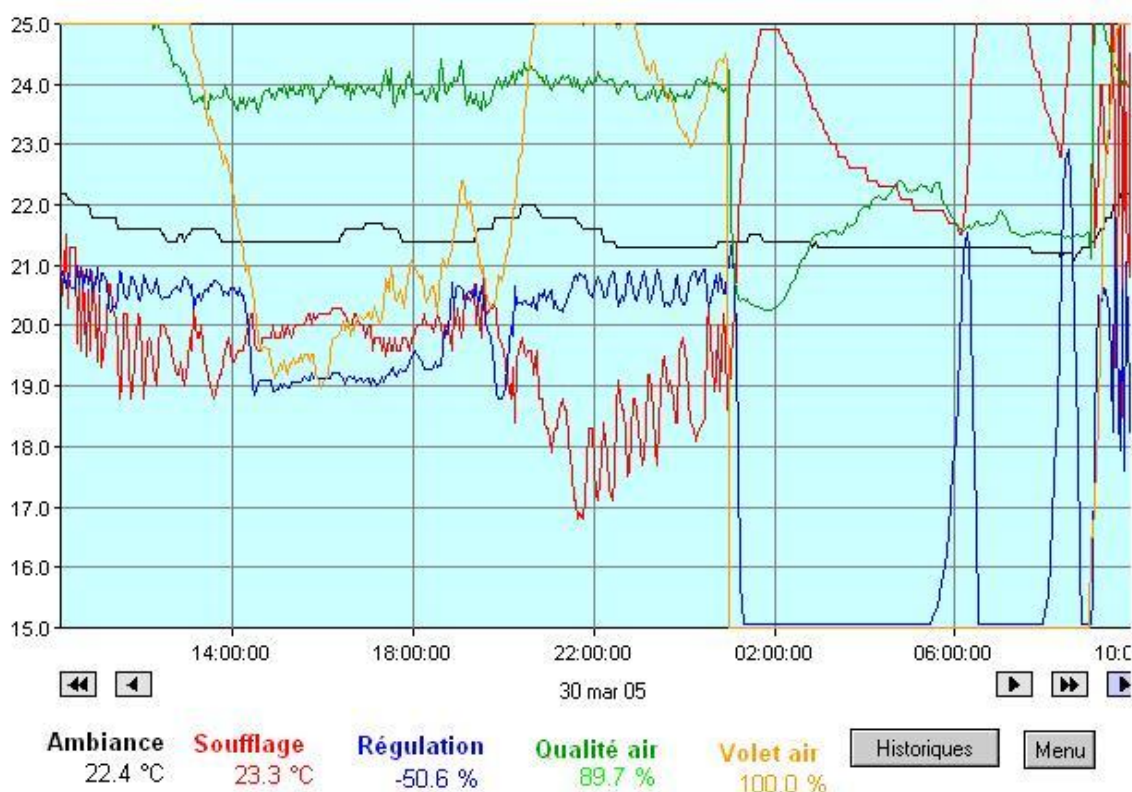
	Fonction	Etat	Prochain etat	Temps prochain etat
1	Bureaux	Occupation	Inoccupation	08:44
2	Chauffage	En Service	Hors service	16j 13:44
3	Direction	Occupation	Inoccupation	08:44
4	Exploitation	Occupation	Inoccupation	08:44
5	ExtracteurBarD	Occupation	Inoccupation	14:44
6	ExtracteurBarG	Occupation	Inoccupation	14:44
7	ExtracteurInfo	Occupation	Occupation	178j 13:44
8	ExtracteurPopCorn	Occupation	Inoccupation	14:44
9	Extracteurs	Occupation	Inoccupation	14:44
10	ExtracteursDivers	Occupation	Inoccupation	14:44
11	Finances	Occupation	Inoccupation	08:44
12	FoyerDroite	Occupation	Inoccupation	14:44
13	FoyerGauche	Occupation	Inoccupation	14:44

- La comunicazione con i PLC viene effettuata grazie a un driver OPC. L'installazione si basa su un PC principale e su un server che consente le consultazioni da qualsiasi PC via browser Internet.

- **Prog'Time** è il server di programmazione temporale delle sale e degli annessi. In effetti, il funzionamento delle sale è regolato da periodicità orarie, in funzione delle sessioni di proiezione pianificate. Inoltre offre una interfaccia Web che

permette di controllare o di modificare a distanza la programmazione temporale.

- **Visual Access** permette di controllare a distanza lo stato di funzionamento delle caldaie, dei condizionatori e del trattamento dell'aria.
- **Alert** perfeziona la capacità di prevenzione del sistema e garantisce la reattività di Axima e dei suoi operatori in caso di default grave. Axima è responsabile del buon funzionamento dei dispositivi, assicurando nel contempo una supervisione sicura, basata su una gestione preventiva ed efficace. È stato privilegiato un approccio selettivo per l'utilizzo di Alert su questo sito. Alert si occupa unicamente degli allarmi più importanti, come i guasti al condizionamento, dei ventilatori non più in funzione, e di qualsiasi altro guasto hardware. Tutti gli allarmi generati da Alert vengono trasmessi ad Axima Maintenance, che assicura costantemente il proprio ruolo di prestatore di servizi di Kinapolis per tutta la parte riscaldamento/climatizzazione del complesso.



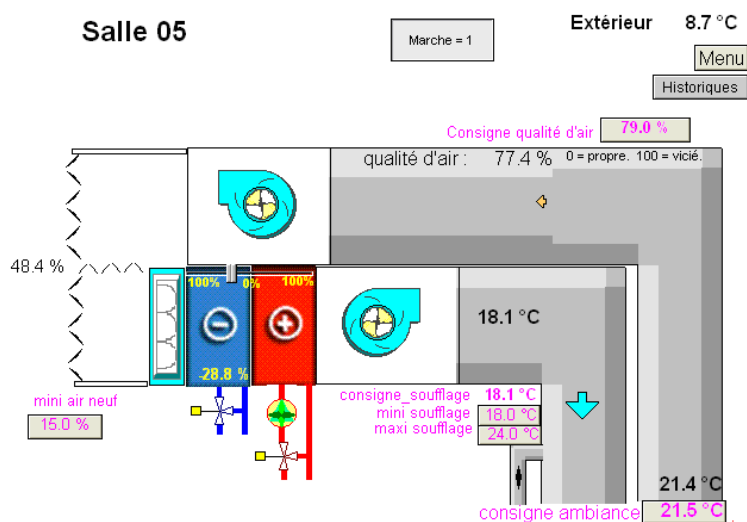
Axima può inoltre agire in « real – time », valutare il grado di urgenza e intraprendere le azioni opportune, garantendo la soddisfazione del cliente.

I malfunzionamenti non gestiti da Alert sono oggetto di un'assidua supervisione "in situ". Il personale di manutenzione di Kinapolis può controllare costantemente il corretto funzionamento dell'installazione grazie a Visual Access. I manutentori possono consultare e modificare da remoto la programmazione temporale configurata in Prog'Time da qualunque postazione sul sito. Gli accessi sono regolati con differenti livelli di accesso alle informazioni per mezzo di passwords che concedono diritti sia di sola lettura sia di lettura e modifica. Tali diritti sono peculiari di ciascun operatore e/o di ciascuna squadra di intervento, di manutenzione o di configurazione.

Per convalidare la riorganizzazione, l'implementazione è stata rapida : 3 mesi per la revisione dei parametri dei PLC, 3 mesi per l'integrazione dei tools Micromedia, e alla fine l'installazione era operativa.

Le performances tecniche al servizio delle emozioni

L'efficacia degli interventi ha potuto essere considerevolmente migliorata. Prima, quando si verificava un problema, l'informazione era fornita dagli spettatori : essi uscivano dalla proiezione per lamentarsi con il responsabile di sala. Il guasto era quindi riportato al capo squadra che la



ritrasmetteva a sua volta alla propria squadra per intraprendere le azioni correttive. L'insoddisfazione dei clienti costava in termini economici. Nel frattempo che l'informazione circolava, era cominciato un secondo film e un secondo gruppo di spettatori scontenti se ne andava, con altre perdite di denaro. Ciò gonfiava il volume di perdite economiche subite da Kinopolis grazie all'incidente.

La possibilità di effettuare un controllo a distanza ha permesso di sviluppare la mobilità degli operatori sul sito senza alterare la loro reattività, ma anzi aumentandola ; la qualità degli interventi è stata ottimizzata. L'installazione non è stata mai supervisionata da così vicino da quando può essere controllata da lontano !

Rafforzando la capacità di anticipare i problemi, essi hanno potuto essere ridotti drasticamente, prima che i clienti ne subiscano le conseguenze e che venga perso altro denaro. La soddisfazione del cliente e quindi l'immagine positiva dell'azienda sono state conservate e anzi sviluppate.

Il processo è divenuto completamente trasparente :

- Per il cliente conservato, che ormai beneficia di tutti i vantaggi senza sopportare gli svantaggi.
- Per l'azienda, che ha visto aumentare le proprie entrate minimizzando i rischi, grazie a fornitori affidabili ed efficaci, fonte di tranquillità.
- Axima ha potuto garantire un sistema all'altezza delle aspettative del cliente.