

ENNAGY BALANCE



Service & Wartung
von Ladeinfrastruktur

BALANCE

ENNAGY BALANCE liefert alle notwendigen Service- und Wartungsdienstleistungen im Umfeld einer Ladeinfrastruktur. Wie umfangreich der angebotene Support sein soll, entscheiden unsere Community-Mitglieder dabei selbst.

Die angebotenen Dienstleistungen reichen von der einfachen Fehlerklärung bis hin zum proaktiven Live-Monitoring. Mit der Hilfe von ENNAGY BALANCE können wir schnellstmöglich auf Fehler reagieren und unsere Kunden bleiben stets mobil.

COMMUNITY

ENNAGY Community

Durch die Nutzung von ENNAGY BALANCE werden unsere Kunden Teil der ENNAGY Community und können alle Vorteile unserer CO-Energy-Gemeinschaft nutzen.

Treue-Bonus

Gerne möchten wir unsere Community-Mitglieder zu weiteren Nachhaltigkeitsmaßnahmen ermutigen. Mit dem Treue-Bonus von ENNAGY erhalten Nutzer von ENNAGY BALANCE einen Preisnachlass von 10% auf alle ENNAGY BALANCE Produkte bei einer Erweiterung der bestehenden ENNAGY Infrastruktur.

Der Preisnachlass gilt ausschließlich für Produkte aus der Kategorie ENNAGY BALANCE.



SUPPORT

Kundenservice

Erster Ansprechpartner bei Fragen rund um das Thema e-Mobilität und Ladeinfrastruktur ist der ENNAGY Kundenservice. Unsere geschulten Customer-Service-Mitarbeiter/innen unterstützen Sie bei der Fehlerklärung, stellen den Kontakt zu Servicepartnern her und vereinbaren bei Bedarf persönliche Termine. Der ENNAGY Kundenservice ist werktags von 08.00 bis 16.00 Uhr telefonisch oder über den ENNAGY-Chat erreichbar.

24/7 Servicehotline

Die 24/7 Servicehotline von ENNAGY sorgt für einen reibungslosen Ablauf aller durchgeführten Ladevorgänge. Ist die installierte Ladeinfrastruktur ins Back-End eingebunden, besteht jederzeit die Möglichkeit zur reaktiven Fehlerbehebung. Über einen Remotezugriff können Ladevorgänge gestartet bzw. abgebrochen oder verriegelte Ladestecker entsperrt werden.

Die Anbindung ans Back-End ermöglicht zudem eine 24/7-Überwachung der installierten Ladeinfrastruktur. Das proaktive Live-Monitoring von ENNAGY BALANCE erkennt mögliche Fehler frühzeitig und reduziert Ausfallzeiten auf ein Minimum. So können Betriebsabläufe optimiert werden und unsere Community-Mitglieder bleiben jederzeit mobil.



SUPPORT

Second-Level-Support

Manche Probleme lassen sich nicht über den Remotezugriff lösen. In diesem Fall können Community-Mitglieder den Second-Level-Support* von ENNAGY in Anspruch nehmen. Von Regensburg bis Rostock: Mit mehr als 1.400 konzerneigenen Servicetechnikern decken wir das gesamte Bundesgebiet ab. Der angebotene Second-Level-Support umfasst eine manuelle Entstörung der betroffenen Ladesysteme, den kostenfreien Austausch defekter Hardware und die Wiederinbetriebnahme der Ladeinfrastruktur.

*nur bei Installation durch ENNAGY.

Zugriff auf Pool-Ladestationen

Ist die Entstörung bzw. die Reparatur defekter Ladeinfrastruktur nicht ohne Weiteres möglich, wird schnell Ersatz benötigt. Mit der Nutzung von ENNAGY BALANCE erhalten Community-Mitglieder Zugriff auf den Ladestationen-Pool von ENNAGY. Der Bezug von Ersatzgeräten wird dabei von unseren hauseigenen Logistik koordiniert.

Verschleißkomponenten

Ladestationen sind Gebrauchsgegenstände und zudem oft direkter Witterung ausgesetzt. Daher müssen bestimmte Hardware-Komponenten (z. B. Leistungsschütze, Netzgeräte und Kabelverriegelungen) von Zeit zu Zeit ersetzt werden.

Der kostenfreie Austausch von Verschleißkomponenten ist Teil des ENNAGY BALANCE Supportangebots. So können lange Standzeiten vermieden werden und die installierten Ladestationen bleiben dauerhaft funktionsfähig sowie optisch ansprechend.



SERVICE

OTA-Softwareupdates

Grundvoraussetzung für den fehlerfreien Betrieb von Ladeinfrastruktur ist eine fortlaufende Aktualisierung der Herstellersoftware. Die Aktualisierung kann u. a. genutzt werden, um softwareseitige Schwachstellen zu beheben und neue Funktionen freizuschalten. Im Zuge von ENNAGY BALANCE durchgeführte Softwareupdates erfolgen Over-the-Air (OTA), was den Einsatz von Servicetechnikern überflüssig macht.

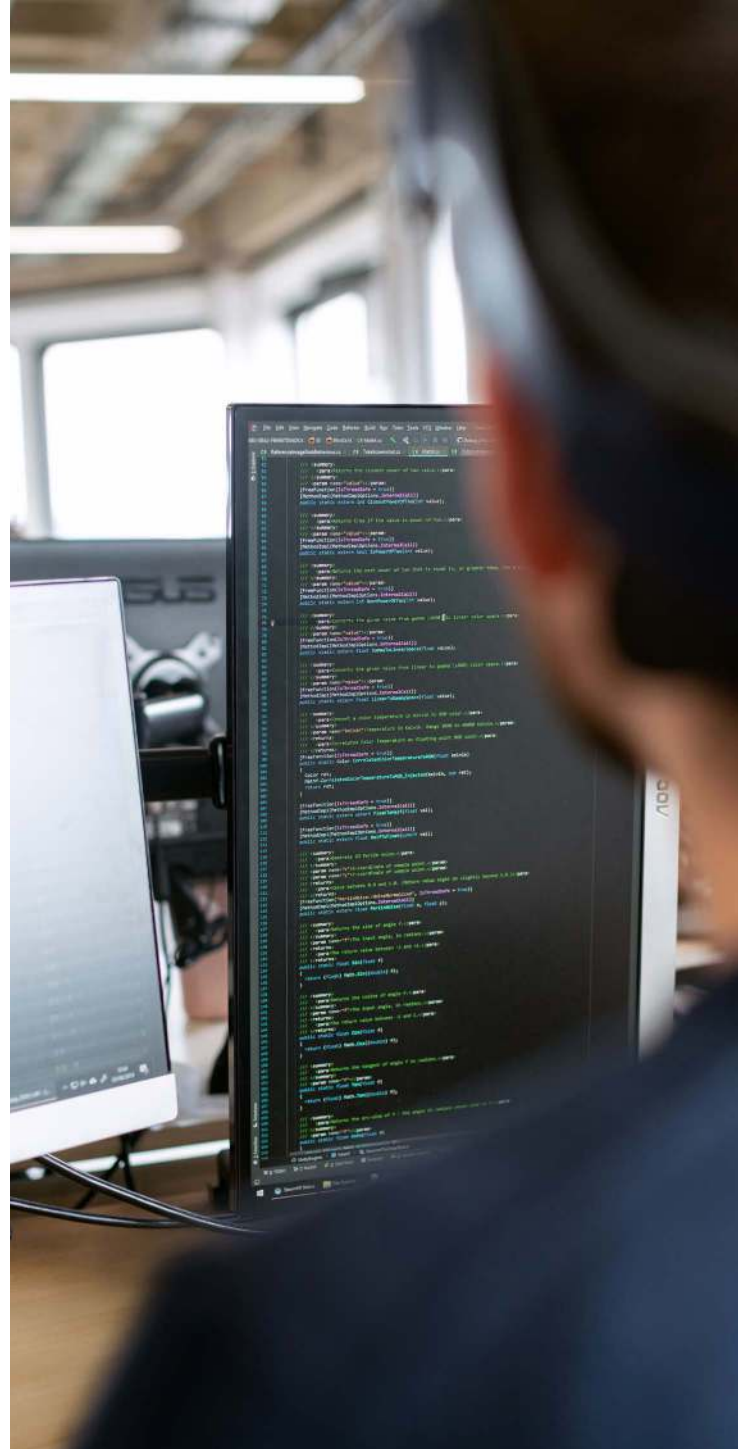
Jährliche Sicherheitsinspektion

Um die Betriebssicherheit der installierten Ladestationen gewährleisten zu können, muss deren Funktionsfähigkeit in regelmäßigen Abständen überprüft werden. Die VDE-konforme Elektroprüfung nach DGUV-Vorschrift 3 wird bei Bedarf* einmal jährlich von unseren zertifizierten Servicetechnikern durchgeführt.

*Pflicht bei gewerblich genutzter Ladeinfrastruktur.

Ferninbetriebnahme

Beim Kauf einer ENNAGY CHARGE Ladestation kann auf Wunsch eine Ferninbetriebnahme via Remote-Verbindung durchgeführt werden. Unsere geschulten Systemintegratoren unterstützen Sie bei allen notwendigen Schritten und sorgen für eine problemlose Inbetriebnahme des installierten Ladesystems. Durch diese Funktion können lange und kostenintensive Anfahrtswege vermieden werden.



PAKETÜBERSICHT



ENNAGY BALANCE steht in drei verschiedenen Ausbaustufen zur Verfügung und kann bei Bedarf modular erweitert werden.

	Basic		Professional	Expert
COMMUNITY				
Zugang zur ENNAGY-COMMUNITY	✓		✓	✓
Treue-Bonus	-		-	✓
SUPPORT				
Technischer Kundenservice	✓		✓	✓
24/7 Servicehotline	-		✓	✓
Second-Level-Support	-		Antrittszeit 16 h	Antrittszeit 8 h
Zugriff auf Pool-Ladestationen	AC-Ladestationen 5,88 €/ Tag	Wenn verfügbar	Bereitstellung innerhalb von 72 h	Bereitstellung innerhalb von 48 h
	DC-Ladestationen 10,92 €/ Tag			
Kostenfreier Austausch von Verschleißkomponenten	-		-	✓
SERVICE				
Fortlaufende OTA-Softwareupdates	✓		✓	✓
Pro Monat zzgl. MwSt.	10,92 €		36,13 €	45,38 €
Jährliche Sicherheitsinspektion vor Ort	ab 390,00 € (pro Ladestation)			
Ferninbetriebnahme	ab 300,00 € (pro Ladestation)			

Bei Fragen kontaktieren
Sie uns einfach:
+49 (0)7025 912 716 - 0
info@ennagy.de