



40
SINCE 1980

Value Added Services

Produkte und Dienstleistungen der
adstec Energy

 TECHNOLOGY
MADE IN GERMANY



Value Added Services

Allgemeiner Überblick über die Service Module



Inbetriebnahme	Service Vertrag			Garantie
 <p>Software Inbetriebnahme vor Ort</p>	 <p>Service Desk & Remote Service: Service Desk und 2nd / 3rd Level Support für den Kunden</p>	 <p>Kundenzugang Big-LinX Energy: Dashboard Sicht auf Systemebene und Zellebene mit BAT-X</p>	 <p>Leistungsgarantie der Zelle: für bis zu 10 Jahre oder dementsprechenden Energiedurchsatz</p>	 <p>Garantie: Garantie auf die Hardware des Systems (nur Ersatzteile)</p>
	 <p>Monatliche & jährliche Berichterstattung</p>	 <p>98% Verfügbarkeit der Ladeinfrastruktur</p>	 <p>Wartung: Jährliche planmäßige Wartung des Systems vor Ort</p>	 <p>Garantie: Arbeiten vor Ort für den Austausch von Ersatzteilen inbegriffen</p>

Value Added Services

Service Vertragsoptionen

Service Verträge	Smart	Advanced
Service Desk & Remote Service	✓	✓
Vor-Ort-Service für Instandsetzung (Garantie / keine Garantiefälle*)	✓	✓
Jährliche Wartung vor Ort	✓	✓
Verfügbarkeit der Systeme von 98%	✓	✓
Big-LinX® für bis zu 5 Benutzern <ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung Kundenportal und Benutzerlizenzen 	✓	✓
Berichterstattung (monatlich / jährlich) <ul style="list-style-type: none"> • Zahlen & Fakten zum Kundensystem • Jeden Monat und eine Zusammenfassung jährlich 	✓	✓
Bat-X (digitaler Zwilling der Batteriezellen)	—	✓
Cell Performance Warranty (Leistungsgarantie für Zellen)	—	✓

Value Added Services

Service Vertragsoption: Erweiterte Garantie

Extended Warranty

**Voraussetzung laufender Service Vertrag*

Parts only

Ersatzteile für das System

- Als Folgegarantie nach der 24M Gewährleistung für weitere 3 Jahre.

Parts & Labor

Ersatzteile für das System

Arbeitszeit Instandsetzung und Austausch der Ersatzteile

- Als Folgegarantie nach der 24M Gewährleistung für weitere 3 Jahre



Value Added Services

Service Level Konzept

1st Level

Vertragspartner oder Betreiber

- Direkter Endkunden / Bediener-Support
- Erreichbar über Hotline auf dem System per Aufkleber & oder QR Codes
- Unterstützt bei Bedienderfehler
- Löst Systemfehler via den Backend-Lösungen (Big-LinX oder OCPP; Fehler-Reset, Neustart, remote start/stop)

Reaktionszeit: **Minuten**

Expertise: **Gering**

2nd / 3rd Level ADS-TEC Services

Soft break /

Software Fehler

- Alarm Monitoring
- Ferndiagnose
- Fehlerreset
- Weitergehende Analyse
- Software updates
- Interoperabilität
- Pro aktive Service Handlungen
- Kundenkommunikation

Reaktionszeit: **Stunden**

Expertise: **Remote-Experten**

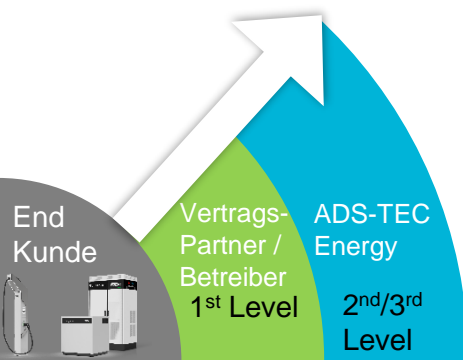
2nd / 3rd Level ADS-TEC Services

Hard break / Hardware Fehler

- Entsendung von Fachexperten
- Vor-Ort Analyse
- Vor-Ort Reparatur und Instandsetzung
- Ersatzteilmanagement und Logistik
- Kundenbenachrichtigung
- Remote Support für Vor-Ort Techniker

Reaktionszeit : **Tage**

Expertise: **geschulte Fachkräfte**



adstec

Energy