

Service für ein ganzes Anlagenleben

Josef von Stackelberg

Eine Geschäftsbeziehung sollte sich nicht auf den Verkauf eines Produktes beschränken. Neben der Unterstützung im Reparaturfall umfassen die Dienstleistungen auch die Unterstützung bei der Planung einer Neuanlage. Der Service beginnt dabei meist am Telefon.

Trotz aller Sorgfalt bei der Herstellung aufgrund des umfassenden Qualitätsmanagements können Geräte während des Betriebes ausfallen. SMA, Niestetal, Hersteller u.a. von Wechselrichtern für die Photovoltaik, hat daher eine Serviceabteilung eingerichtet und diese kontinuierlich ausgebaut. Dr. Günther Häckl, Leiter der Serviceabteilung, stellt den Umfang der telefongestützten Dienstleistungen vor.

»de«: SMA bietet Dienstleistungen auf der Basis eines Hotlinesystems an. Welche Arten von Unterstützung gewähren Sie den Anrufern?

G. Häckl: Unser Servicezentrum leistet Unterstützung durch

- die kostenlose Hotline von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18 Uhr. Damit sind wir generell erreichbar an fünf Tagen in der Woche,
- die Hotline für Notfälle an Samstagen,
- die Baustellen-Hotline,
- die Serviceteams zur Unterstützung bei der Inbetriebnahme sowie bei der Fehlerdiagnose und -beseitigung und
- den Reparatur- und Austauschservice.

»de«: Wie unterscheiden sich die normale, die Samstags- und die Baustellen-Hotline?

G. Häckl: In Notsituationen an Samstagen bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, von 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr einen Hotline-Mitarbeiter mobil zu erreichen (Tabelle). Wir bitten unsere Kunden, diese Nummer tatsächlich nur in echten Notfällen zu nutzen und sich mit sonstigen Fragen zu den genannten Zeiten an die normale Nummer zu wenden.

Für ganz dringende Fälle, wenn sich der Installateur auf der Baustelle befindet,

gibt es während der normalen Hotlinezeiten eine Rufnummer, die aber nur für diese Situation genutzt werden soll.

»de«: Welche Kosten fallen für den Nutzer der Hotlines an?

G. Häckl: Solange die Serviceanfrage sich auf einen Informationsaustausch über das Telefon beschränkt, fallen nur die üblichen Telefonkosten an.

»de«: Welche Fragen können über das Telefon gestellt werden?

G. Häckl: Wir bieten Rat und Unterstützung in den Fragen bezüglich

- Auslegung von Photovoltaik-Anlagen,
- Inbetriebnahme,
- Nutzung unserer Kommunikationshard- und -software,
- Betriebs- und Fehleranalyse,
- Ausfall und Austausch von Sunny Boys sowie
- Allgemeine Fragen rund um den Sunny Boy.

»de«: Wie läuft ein Hilferuf an SMA ab?

G. Häckl: Den Anruf an der normalen Hotline nimmt einer von sechs Mitarbeitern entgegen. Um das Gespräch effektiv zu gestalten, sollte der Anrufer

- sich mit den entsprechenden Hinweisen in den technischen Beschreibungen und – falls möglich – auf der Internetseite www.sma.de vertraut gemacht haben.

- Dann sollte der Anrufer folgende Informationen bereithalten:

- Wechselrichtertyp
- Seriennummer
- Kommunikationsausstattung
- angezeigte Fehlercodes

Falls im Moment des Anrufes kein direkter Kontakt zustandekommt, schaltet sich ein Anrufbeantworter ein, auf dem man die Telefonnummer hinterlässt, über die man erreichbar ist, und kurz und prägnant das Problem darstellt.

Servicewünsche sollten direkt über eine der Telefonnummern ans Servicezentrum laufen, möglichst nicht auf Umwegen über andere Abteilungen oder Personen.

Wenn ein defektes Gerät zur Abholung bereit steht, sollte man einen Termin vereinbaren, an dem sich sicher jemand am Abholungsort befindet.

Der Karton, in dem wir das Austauschgerät versenden, dient gleichzeitig zur Rücksendung für das defekte Gerät.



Quelle: SMA

Dr. Günther Häckl, Leiter des Servicezentrums von SMA, Niestetal

Die Seriennummer stellt die Basis für die Identifikation des Gerätes hinsichtlich seiner Ausstattung und Eigenschaften dar. SMA führt über jedes Gerät anhand seiner Seriennummer eine elektronische Lebenslaufkarte. Voraussetzung hierfür bildet die Rückmeldung über jede Modifikation durch den Installateur.

Neben der Hotline bieten wir beim Ausfall eines Geräts den Austauschservice. In der Regel versenden wir innerhalb von 24 h ein adäquates Austauschgerät, d.h., wenn der Anruf vor 12.00 Uhr eingeht, geht das Austauschgerät noch am gleichen Tag raus.

»de«: Wie gestalten sich die Kosten beim Gerätetausch?

G. Häckl: Die Garantiezeit für ein Gerät beträgt im Normalfall zwei Jahre. In dieser Zeit läuft der Austausch kostenlos. Außerhalb der 24-monatigen Gewährleistung liefern wir ein solches Austauschgerät zu einem Pauschalpreis, verbunden mit einer Garantie für ein Jahr. Mit unserer »Garantieverlängerung« sichert sich der Kunde einen Anspruch auf Reparatur oder Austausch für die Dauer von fünf Jahren. Diese Verlängerung kann er direkt beim Kauf des Wechselrichters oder innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungszeit erwerben. Auf Wunsch können die Sunny Boy auch erst eingeschickt und dann in unserem Servicezentrum überprüft und ggf. repariert werden. Nach Prüfung oder Reparatur erhält der Kunde sein eigenes Gerät zurück.

Diese Möglichkeit sollte besonders dann genutzt werden, wenn die Änderungen an den Geräten nachträglich, z.B. während der Inbetriebnahme eine

Telefonnummern

Hotline Mo – Fr	8.00 – 18.00	(05 61) 9522-499
Nothotline Sa	10.00 – 16.00	(0173) 584 8171
Baustellenhotline für Installateure		(0561) 9522-4988

Modifikation des Gehäuses, vorgenommen wurden. Unter Beachtung der Sicherheitshinweise können auch Laien in vielen Fällen die Geräte austauschen. In Verbindung mit der Anlieferung und Abholung der Geräte durch einen von uns beauftragten Kurierdienst kann der Austausch mit geringen Kosten für den Anlagenbetreiber und einem reduzierten Aufwand für den Installateur erfolgen.

»de«: Gibt es die Möglichkeit, Wartungsverträge abzuschließen, um die Reparaturkosten in einen Rahmen zu binden?

G. Häckl: Grundsätzlich gibt es Wartungsverträge, welche sich insbesondere bei Großanlagen mit genau prognostizierten Erträgen empfehlen. In diesem Fall kann ein Wartungsvertrag zusätzliche Dienstleistungen umfassen, z. B. regelmäßige Überprüfung der Wechselrichter und Durchführung von Updates.

Ansonsten führen wir Inbetriebnahme und Wartung zu Festpreisen durch, gestaffelt nach der Zahl der installierten Sunny Boys. Reparaturarbeiten erfolgen auf Garantie oder gegen Berechnung unseres Aufwandes. Wir bieten diese Serviceleistungen als Ergänzung zu den Angeboten von Installateuren.

»de«: Haben Sie schon einmal über Fernwartungskonzepte nachgedacht? Der Sunny Boy bietet sich mit dem Sunny-Boy-Control-Datenlogger doch an.

G. Häckl: PV-Anlagen mit entsprechenden Kommunikationseinrichtungen, z. B. dem Sunny Boy Control, lassen sich per Modem über Telefonleitungen und das Internet fernüberwachen. Das Servicezentrum plant ein solches Angebot zu einem Festpreis. Die Grundlage stellt auch hier die Anzahl der Sunny Boys in der Anlage dar. Neben der permanenten Fernüberwachung der Anlage beinhaltet dieses Angebot eine periodische Auswertung und Dokumentation des Anlagenenertrags. Die Fernwartung gibt es bei Bedarf in Kombination mit einem schnellen Vor-Ort-Austausch. Der Kunde gewinnt damit eine größere Ertragssicherheit und kann die Betriebskosten seiner Anlage besser kalkulieren.

»de«: Was würden Sie dem Installateur besonders ans Herz legen, bevor er anfängt, PV-Anlagen zu installieren?

G. Häckl: Neben unserem Schulungsprogramm, das wir bei SMA direkt durchführen, bieten wir bei Interesse kundenspezifische Schulungen an, die wir auch vor Ort abhalten können. Die Inhalte dieser Schulungen können z. B. die optimale Kombination von PV-Generator und Wechselrichter oder die Nutzung unserer Kommunikationshard- und -software sein. Die Anmeldung zu den Schulungen erfolgt über unseren Vertriebspartner, die Firma Rosendahl, Krefeld.

»de«: Vielen Dank für das Gespräch. ■