

Eaton EV Chargers Serviceverträge (SLAs) für maximale Leistung und absolute Sicherheit



1. Zuverlässige und kosteneffiziente Leistung von EV-Ladestationen

Im globalen Streben nach einer nachhaltigeren Zukunft führen die Entscheidungen, die die Gesellschaft in Bezug auf den Verkehr trifft, zu dem, was viele eine Mobilitätswende nennen. Das Vertrauen in Elektrofahrzeuge (EVs) wächst, und die Akzeptanz hat in kürzester Zeit erheblich zugenommen. Prognosen zufolge wird bis 2030 fast ein Drittel der weltweit verkauften Autos elektrisch sein¹. Der Verkauf von Elektrofahrzeugen stieg um mehr als 140% in Europa trotz der COVID-19-Pandemie. Daran sieht man wie schnell Vorhersagen Wirklichkeit werden können.

 **48 Mio.** PKWs bis 2030

Damit mehr und mehr Elektroautos auf der Straße fahren, muss es eine zuverlässige und ausgebaute Lade-Infrastruktur geben. Die Regierung bietet Anreize und Zuschüsse für Elektrofahrzeuge und Ladeinfrastruktur, um die Gesellschaft zu einem Kauf zu motivieren und die Elektromobilität voranzutreiben.

Wie bei allen elektronischen und elektrischen Geräten wird auch eine regelmäßige Wartung der

Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge benötigt, um eine optimale Leistung und anhaltende Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

Es liegt normalerweise in der Verantwortung des Infrastruktureigentümers und -betreibers eine Lösung zu finden, um die Betriebszeit des Laders zu optimieren und Ausfallzeiten zu vermeiden. Angesichts ständiger Veränderungen, Betriebsbeschränkungen, starker Beanspruchung, unvorhergesehenen Umständen und der Notwendigkeit, OPEX zu minimieren, kann die Gewährleistung der kontinuierlichen Zuverlässigkeit und Kosteneffizienz der Ladeinfrastruktur an ihren Standorten jedoch eine große Herausforderung darstellen.

Viele dieser Herausforderungen lassen sich mit einem herstellergestützten Service Level Agreement (SLA) meistern. Damit können auftretende Probleme unverzüglich mit Unterstützung des Herstellers oder zugelassener Dienstleister behoben werden. Mit telefonischem Support, vorbeugender Wartung und Notfallreparaturen bei Bedarf kann ein SLA sowohl die gewünschte Zuverlässigkeit und Kosteneffizienz als auch Sicherheit bieten.

¹ Quelle: BloombergNEF Long Term Electric Vehicle Outlook 2020

2. Vollständiger Support für Ihre EV-Ladestationen

Zusätzlich zu seinem Weltklasse-Portfolio an Elektrofahrzeugprodukten und Software bietet Eaton eine Reihe von SLAs, um die höchste Auslastung sicherzustellen und niedrigste Ausfallzeiten der Ladeinfrastruktur zu gewährleisten.

	Standard	Erweitert	Premium
Wartung über den gesamten Lebenszyklus			
Präventive Wartung und Inspektion	Jährlich	Bis zu 2x pro Jahr	Bis zu 2x pro Jahr
Technischer Support			
Eaton Care Helpdesk 8/5	●	●	●
Experten-Hotline rund um die Uhr	N/A	●	●
Schulung zum Betrieb der Ladeinfrastruktur	●	●	●
Notfallmaßnahmen			
Garantierte Reaktionszeit*	8h	8h	8h
Abdeckungsfenster	8/5	8/5 (24/7opt)	8/5 (24/7opt)
Ursachenanalyse	N/A	●	●
Wirtschaftliche Vorteile			
Reparaturen, Reise- und Arbeitskosten**	Bis zu 25% Rabatt	●	●
Preise für Ersatzteile und Lieferung	Bis zu 5% Rabatt	Bis zu 15% Rabatt	●

● Enthalten ● Optional N/A Nicht im Plan verfügbar

* Zeit, mit der Lösung des Problems zu beginnen und die Präsenz vor Ort auszulösen; nicht Zeit, das Produkt zu reparieren.

** Kosten basierend auf einer Entfernung von 100 km von zentralen FSE-Standorten, weitere Entfernungen sind zu verhandeln.



Diese SLAs sind in verschiedenen Stufen erhältlich, um Ihren Wartungsanforderungen und Ihrem Budget gerecht zu werden:

- Standard - erforderliche Dienste zur Minimierung der Ausfallrate und ihrer Auswirkungen
- Erweitert - Ihre Wahl zur Optimierung der Wartungsinvestitionen
- Premium - integrale Lösung zur Maximierung Ihrer Leistung

Mit den verfügbaren Optionen können Besitzer und Betreiber von Ladeinfrastruktur die Leistungsfähigkeit sicherstellen.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, fallen die SLAs von Eaton für EV-Ladegeräte in die folgenden Kategorien:

- **Wartung der Ladegeräte** – Maßnahmen, die im Rahmen der Wartung einer Ladestation durchgeführt werden, anlehnend entsprechend an den Anforderungen für den optimalen Betrieb des Systems. Es umfasst präventive Wartung und Inspektionen.
- **Technischer Support** – eine Reihe von Lösungen, die es dem Unternehmen ermöglichen, auf das technische Know-how von Eaton zuzugreifen. Es umfasst:
 - Eaton Care Helpdesk 8/5
 - Experten-Hotline rund um die Uhr
 - Schulung zum Betrieb der Ladeinfrastruktur
- **Reaktion bei Notfällen** – eine Reihe von Lösungen als Reaktion auf Fehlfunktionen. Es umfasst:
 - Garantierte Reaktionszeit
 - Abdeckungsfenster
 - Ursachenanalyse



Wussten Sie schon?

Präventive Wartung zweimal im Jahr kann die MTBF (Mean Time Between Failures) um das 20-fache verbessern.

3.1 Wartung der Ladestationen

Präventive Wartung und Inspektionen

Die Erhaltung des Zustands Ihrer Ladeinfrastruktur sichert deren dauerhafte Zuverlässigkeit und Leistung und reduziert die Ausfallraten von Ladestationen. Zertifizierte Ingenieure arbeiten mit Original- und Neuersatzteilen und Eaton-Servicesoftware-Inspektionen, um frühe Anzeichen von Verschleiß zu erkennen und wiederkehrende Wartungsaufgaben durchzuführen.

Ein Außendienstbericht wird eingereicht nach jedem Technikerbesuch, der Empfehlungen für die laufende Wartung und Investition enthält.

Beim vorbeugenden Wartungsbesuch führen FSEs eine allgemeine Überprüfung von Teilen und Verbindungen durch. Der FSE meldet sich in der Datenbank des Systems an, identifiziert mögliche Muster von Problemen, reinigt Filter und stellt die volle Funktionsfähigkeit fest.

3.2 Technischer Support

Es gibt fünf Ebenen des technischen Supports:

Level 0 Basic Support	Informationen, die in öffentlich zugänglichen technischen und kommerziellen Produktunterlagen wie Benutzerhandbüchern oder Datenblättern zu finden sind Lokaler Support
Level 1 Charger Expert support	Lösungen, die Expertenwissen über Ladegeräte erfordern Lokaler Support
Level 2 Specialized Expert Support	Je nach Standort lokales oder zentrales Support-Team
Level 3 Design und Produktion Experten Team	An Standorten in europäischen Produktionsstätten wie der Schweiz
Level 4 Produkt R&D und Corporate Team	In europäischen Produktionsstätten wie der Schweiz und globalen Unternehmensstandorten



Eaton Care – Helpdesk 8/5

Es stehen Telefon-, E-Mail- und Chat-Optionen zur Verfügung, um den technischen Support von Eaton zu kontaktieren, um Fragen der Ebene 1 während der Arbeitszeiten zu lösen. Darüber hinaus bietet Eaton Care Zugriff auf Produktdokumentationen einschließlich Handbücher, Datenblätter und Testzertifikate sowie Preise und Lieferzeiten für Teile. Die Reaktionszeit auf Abfragen ist nicht garantiert.

Experten-Hotline rund um die Uhr

Diese Option bietet rund um die Uhr technischen Support für Anfragen der Ebenen 1 und 2 mit garantierter Reaktionszeit. Prioritätszugriff ist auch für Abfragen der Ebenen 3 und 4 innerhalb der EMEA-Region verfügbar.

Von Eaton zertifizierte Außendiensttechniker stehen rund um die Uhr zur Verfügung, um alle Probleme der Vertragskunden zu lösen.

Schulung zum Betrieb der Ladeinfrastruktur

Eaton bietet vor Ort eine Grundschulung zum Verständnis des Betriebs der Ladestation an. Dieses Training befähigt Sie, grundlegende Operationen durchzuführen und Störungsanzeigen zu verstehen. Durch Ihr Know-How verbessern Sie die Effektivität der Kommunikation mit unseren technischen Support-Teams.

3.3 Reaktion bei Notfällen



Garantierte Reaktionszeit

Es versteht sich von selbst: je schneller ein Problem untersucht wird, desto schneller kann es behoben werden. Schnelle Zugänge zu fachkundiger Unterstützung und Fehlerbehebung sollte das Auftreten eines wiederholten Problems vermeiden.

Mit einer geografischen Abdeckung im ganzen Land sind die zertifizierten Eaton-Außendiensttechniker vertraglich verpflichtet, innerhalb kürzester Zeit nach einer Anforderung von Notfallunterstützung mit der Lösung des Problems zu beginnen und vor Ort zu sein - rund um die Uhr.



25+

Servicestellen in EMEA



Abdeckungsfenster

Dies ist die Mobilisierungszeit, um auf eine Notfall-Support-Anfrage zu reagieren. Ein zertifizierter, fachkundiger Eaton-Außendiensttechniker wird vor Ort eintreffen, um die vertraglich vereinbarten Untersuchungs- und Behebungsarbeiten im Rahmen des 8/5- oder 24/7-Abdeckungsfensters durchzuführen, je nach den Bedürfnissen der EVCI-Anwendung des Kunden.

Ursachenanalyse

Die Untersuchung der potenziellen Gründe für eine Fehlfunktion innerhalb Ihrer Ladeinfrastruktur wird dazu beitragen, die Grundursache zu ermitteln und zu vermeiden, dass ein ähnlicher Fehler in Zukunft erneut auftritt.

Auf der Grundlage ihres globalen Fachwissens und einer aus der Betriebserfahrung abgeleiteten Methodik der Ursachenanalyse wird das Expertenteam von Eaton eine tiefgreifende Analyse aller fehlerhaften Elemente durchführen und in seinem Ursachenbericht klare Empfehlungen aussprechen, um eine Wiederholung von Ausfällen zu vermeiden.





4. Weitere Informationen und Kontakt zu Eaton

In der sich entwickelnden Welt der Elektrofahrzeuge muss die Ladeinfrastruktur mit der maximalen Nutzung und der geringsten Ausfallzeit funktionieren. Eatons Angebot an SLAs geben Ihnen die Gewissheit, dass Ihre EV-Ladestation gewartet wird und Sie im Störfall Zugriff auf Tools und Support haben, die Sie benötigen, um sicherzustellen, dass Ihr Betrieb wie gewohnt weiter funktioniert.

Für weitere Informationen zu Serviceverträgen besuchen Sie eaton.de/service.

Eaton setzt sich dafür ein, dass zuverlässige, effiziente und sichere Energie verfügbar ist, wenn sie am meisten gebraucht wird. Mit unvergleichlichem Wissen über elektrische Energie und branchenübergreifendem Management liefern die Experten von Eaton maßgeschneiderte, integrierte Lösungen für die kritischsten Herausforderungen unserer Kunden.

EATON Deutschland

Eaton Electric GmbH
Hein-Moeller-Str. 7-11
53115 Bonn · Germany
eaton.com/de

© 2023 Eaton
Alle Rechte vorbehalten
Publikation Nr. BR192001DE
April 2023

Eaton ist ein eingetragenes Markenzeichen.

Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

Folgen Sie uns in den sozialen Medien, um Produkt- und Supportinformationen zu erhalten.

