

Sehr kurze Austauschzeiten

SOLARENERGIE Mit einer kompetenten Hotline, schnellen Austausch- und Reparatursätzen sowie Überwachungs- und Präventivkonzepten für Solarstromanlagen hat sich die Solarmax-Gruppe auf dem Wechselrichtermarkt etabliert.

Neben Blitzschlägen können Solaranlagen durch Überschwemmungen, eine falsche Handhabung oder Eingriffe Dritter beschädigt werden. Zusätzlich können Staub, Feuchtigkeit und der Verschleiß von Bauteilen die Funktionalität beeinträchtigen. Damit der einwandfreie Betrieb und hohe Erträge dauerhaft sichergestellt sind, sollte man sich bei dem Bau einer Solarstromanlage daher auch mit den Überwachungskonzepten und den Servicedienstleistungen der Hersteller auseinandersetzen.

Wer nicht regelmäßig den Status seiner Solaranlage am Wechselrichterdisplay ablesen möchte und auch die Erträge kontrollieren will, sollte einen Datenlogger installieren und die Anlage überwachen lassen. Im Fehlerfall wird der Fachinstallateur dann automatisch informiert und kann sich direkt an die

Hotline des Herstellers wenden.

Die Solarmax-Gruppe hat neben einem Datenlogger, einem internetbasierten Webportal und einer kostenlosen Überwachungssoftware für ihre Zentralwechselrichterkunden das Rundum-Sorglos-Paket »Maxcontrol« entwickelt, mit dem der Hersteller Solaranlagen automatisiert aus der Ferne überwacht, Fehler direkt beheben und Fehlerursachen eingrenzen kann.

Maßnahmen einleiten

Anhand des Fehlercodes, der sich meist direkt am Display des Wechselrichters ablesen lässt, können die Hotline-Mitarbeiter erkennen, welches Problem vorliegt und entsprechende Maßnahmen einleiten. Neben dem Code sollte man ihnen auch die Seriennummer und den Wechselrichtertypen mitteilen. Solarmax bietet diesen



telefonischen Beratungsservice auf Deutsch, Englisch, Italienisch, Spanisch und Französisch an.

Für defekte Stringwechselrichter erstellen die Hotline-Mitarbeiter ein Austauschticket, das die Garantierestlaufzeit auf das Austauschgerät überträgt.

Wegen ihrer Größe und ihres Gewichts werden Zentralwechselrichter in der Regel nicht ausgetauscht, sondern vor Ort von den Solarmax-Serviceingenieuren oder zertifizierten Partnern repariert.

Der erste Kontakt läuft auch hier über die Hotline. Sie erstellt einen Reparaturauftrag und leitet ihn an den zuständigen Serviceexperten weiter.

Der Serviceexperte spricht dann den Einsatz und die Kosten mit dem Kunden ab, repariert das Gerät und protokolliert die ausgeführten Arbeiten, so dass sämtliche Schäden und Reparaturen jederzeit nachvollziehbar sind. Die Austauschgeräte kosten meist nur rund die Hälfte im Vergleich zu einem Neugerät,

haben aber auch nur ein Jahr Garantie. Für ältere Modelle und für Kunden, die mehr Features wollen, bietet Solarmax sogenannte Repowering-Wechselrichter mit fünf Jahren Garantie an. In dem einphasigen Bereich punktet Solarmax derzeit mit dem Wechselrichter Solarmax 5000 P, der mit 4,6 Kilowatt genauso viel leistet wie die Wechselrichter, die bevorzugt zwischen 2004 und 2010 eingesetzt wurden.

Für das Repowering gewerblicher Solaranlagen bietet Solarmax dagegen seit Mai diesen Jahres neue Wechselrichter der HT-Serie mit Nennleistungen von 20 und 25 Kilowatt an. Solarmax hat sie als Alternative zu Wechselrichtern mit zehn bis 20 Kilowatt Leistung entwickelt, von denen seit 2010 viele vom Markt verschwunden sind, so dass es kaum noch Austauschgeräte oder Ersatzteile gibt.

Präventiv warten

Als Präventivkonzept hat Solarmax für Solaranlagen mit Zentralwechselrichtern den Wartungsservice ›Maxcheck‹ entwickelt. Die Dienstleistung enthält eine Diagnose, bei der unter anderem die Kabel geprüft und das Gerät gereinigt werden.

Darüber hinaus führen die Serviceingenieure bei Bedarf Firmware-Updates durch und erstellen einen Statusbericht mit spezifischen Handlungsempfehlungen. Mit diesen Maßnahmen gelingt es Solarmax, einen Ausfall in ertragreichen Zeiten zu verhindern.

■ ■ ■ www.solarmax.com

Interview mit Axel Koetter, Serviceleiter bei der Solarmax Sales & Service GmbH

Die Solarmax-Gruppe startete ihren Geschäftsbetrieb vor zwei Jahren mit Serviceleistungen für ehemalige Sputnik-Kunden. Wie haben Sie Ihre Kunden überzeugt?

Unsere Kunden schätzen unsere kompetenten Hotline-Mitarbeiter, die Probleme innerhalb kürzester Zeit lösen. Falls das einmal nicht möglich ist, hilft der Second-Level-Support. Dabei unterscheiden wir nicht, ob uns ein Installateur oder ein Betreiber kontaktiert. Für unsere Kundennähe, zu der auch der persönliche Kontakt zu unseren Endkunden gehört, haben wir schon sehr viel Lob erhalten.

Um Ertragsausfälle zu vermeiden, sollten Wechselrichter so schnell wie möglich ausgetauscht beziehungsweise repariert werden. Wie schnell ist Solarmax?

Auf unsere Reaktionszeiten sind wir besonders stolz, denn da sind wir inzwischen sogar besser als Sputnik – sogar im Ausland. Wir tauschen defekte Stringwechselrichter innerhalb von 24 Stunden aus. Für die Reparatur defekter Zentralwechselrichter benötigen wir maximal 48 Stunden. Dadurch gelingt es uns, den einwandfreien Betrieb schnellstmöglich wiederherzustellen und Ertragsausfälle zu vermeiden. Für zusätzliche Schnelligkeit hat unter anderem unser Programm ›Solarmax Premium Installer‹ gesorgt. Bei diesem Konzept bestücken wir externe Lager von Partner-Installateuren mit Stringwechselrichtern, was den Austausch defekter Geräte enorm beschleunigt hat. Außerdem setzen wir auf eine stetig wachsende Zahl an externen Serviceingenieuren, die wir natürlich ebenfalls regelmäßig schulen.

Welche Pläne haben Sie für den weiteren Ausbau Ihrer Servicedienstleistungen?

Im ersten Halbjahr haben wir erstmals mit einem Roadshow-Bus Installateure in Deutschland und der Schweiz geschult. Das wollen wir weiter ausbauen und die Kom-



Quelle: Solarmax

munikation mit unseren Kunden intensivieren. Dadurch wird es uns gelingen, unsere Produkte kontinuierlich zu verbessern und die Kosten weiter zu senken. Außerdem wollen wir unser Servicenetz noch enger knüpfen. Dazu zählt auch, im Ausland neue Servicepartner zu etablieren und zu schulen. Darüber hinaus arbeiten wir daran, unsere Servicedienstleistungen länderspezifisch auch für unsere neuen Produkte – zum Beispiel unser Speichersystem Max-storage TP-S – zu erweitern.

Vita

Der 60-jährige Axel Koetter ist seit über 30 Jahren im europäischen Service- und After-Sales-Bereich tätig. Berufliche Erfahrung sammelte er bei mehreren großen und mittelständischen Elektronikherstellern aus dem Investitions- und Konsumgüterbereich. Seit 2015 ist er Serviceleiter bei der Solarmax Sales and Service GmbH.