

IN UN MERCATO SEMPRE PIÙ COMPETITIVO E RICCO DI PRODOTTI TECNOLOGICAMENTE AVANZATI, L'INSTALLAZIONE E LA CONFIGURAZIONE DI UN EV-CHARGER POSSONO RIVELARSI UNA PRATICA COMPLESSA. LE SOLUZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DAI PRODUTTORI PER SEMPLIFICARE LA MESSA IN OPERA DELLE STAZIONI - TRA ACCORGIMENTI TECNICI, LINEE DEDICATE E ADDRITTURA PIATTAFORME SOFTWARE CON MANUTENZIONE PREVENTIVA - POSSONO RIVELARSI UNO STRUMENTO PER FIDELIZZARE I PROFESSIONISTI AL PROPRIO MARCHIO

Installazione Wall box: quando assistenza e post vendita fanno la differenza

Mentre il settore dell'ev-charging attende una ripresa del segmento domestico che, come auspicano in molti, potrà finalmente ripartire in seguito allo sblocco degli incentivi auto, il target C&I - dalle piccole e medie imprese, includendo anche gli esercizi commerciali - rappresenta attualmente il mercato più attento all'elettrificazione e con le maggiori opportunità di sviluppo. In quest'ottica, a maggior ragione, gli installatori si trovano sempre più spesso a gestire infrastrutture più complesse rispetto alla singola wall box domestica abitualmente collegata in monofase al contatore di casa. Sorge così la necessità di attivare e configurare più punti di ricarica, magari implementando un sistema che supporti il bilanciamento dinamico del carico e che sia gestibile e monitorabile anche da remoto. Se al quadro generale si aggiunge anche la possibilità di incappare in impianti elettrici non proprio recentissimi o non realizzati ad arte è plausibile che, nonostante le competenze e l'impegno in formazione preventiva, possa essere necessario un ulteriore supporto per garantire che la messa in opera della stazione vada a buon fine. Anche su questo aspetto in particolare, l'industria dell'ev-charging non si è fatta trovare impreparata. Come potete leggere in queste pagine sono numerose e diversificate le soluzioni che i produttori mettono al servizio dei professionisti per supportarli non solo sul campo, ma anche nella gestione del post vendita e addirittura già in fase di progettazione

dei dispositivi per facilitare e velocizzare l'attivazione delle stazioni.

La semplicità prima di tutto

Molti produttori di ev-charger adottano accorgimenti tecnici e tecnologici già in fase di progettazione per semplificare il lavoro a coloro che dovranno metterli in opera. Esistono infatti delle soluzioni pensate per risparmiare tempo e addirittura fornire un supporto tecnico multimediale ancor prima di disimballare la stazione di ricarica: «Le stazioni di ricarica Alfen sono progettate in maniera tale da semplificare la procedura di installazione utilizzando un certo tipo di componenti, così che sia sufficiente un solo attrezzo per effettuare i vari collegamenti» spiega Vito Chiantante, Technical Sales Manager E-Mobility di Alfen. «La progettazione di questi dispositivi è orientata a semplificare ogni passaggio in modo da supportare il cliente sin dall'installazione così da ridurre i tempi, e il margine di errore in cui l'installatore potrebbe incorrere. Le scatole di imballaggio sono dotate di QR-Code che rimanda al manuale digitale della stazione di ricarica e a un vero e proprio tutorial dedicato all'installazione del relativo prodotto - pur includendo la copia cartacea nella confezione». Oltre ai vari accorgimenti e ottimizzazioni in fase di progettazione esistono anche una serie di tool software che permettono all'installatore di risparmiare tempo salvando configurazioni precedenti, oppure app espressamente dedicate ai professionisti per consentire loro di gestire facilmente infrastrutture più complesse e di mo-

nitolarle per capire, anche in presenza di guasti, quali siano i componenti coinvolti. «Mennekes di recente ha messo a disposizione dei propri partner un tool per la configurazione delle stazioni, ovvero il Mennekes Cpm» spiega Marco Di Carlo, Managing Director di Mennekes Italia. «Si tratta di uno strumento molto utile in fase di installazione perché, grazie all'impiego di ev-charger intelligenti, consente di salvare la configurazione, rivederla a posteriori, oppure inviare il setup al nostro ufficio tecnico per una revisione, oltre a gestirla e storicizzarla per salvare tutti i parametri e creare successivamente un'installazione simile. Quindi, restando nell'ambito delle applicazioni professionali B2B dove spesso viene implementata anche la gestione dei carichi, consente di replicare facilmente un progetto già eseguito. Questo è un plus molto apprezzato e che consente di risparmiare tempo prezioso soprattutto se parliamo di installazioni particolarmente complesse che coinvolgono più punti di ricarica e dove sono presenti diversi carichi che possono influire sull'energia a disposizione delle stazioni. Oltre alla comodità della piattaforma, questo strumento consente un risparmio di tempo significativo anche nella messa in opera delle infrastrutture successive. Con il lancio della nostra nuova wall box Amtron4You avvenuto lo scorso marzo, abbiamo introdotto un nuovo prodotto dedicato alla ricarica privata e al microbusiness, ovvero progettato per ricariche aziendali e parcheggi privati ad accesso pubblico fino a 10 charging point. Insieme alla nuova wall box abbiamo reso disponibile anche una nuova



© AdobeStock

app denominata 4Installer, un vero e proprio strumento di lavoro al servizio degli installatori. Il software consente sia di configurare una o più stazioni collegate in serie in maniera molto semplice e automaticamente: grazie al seriale delle wall box, le identifica e le rende disponibili in rete. In questo modo l'installatore può salvare sull'app la configurazione del network e gestirlo. L'app è compatibile con l'Amtron4You 500 e 700, ovvero con i modelli più ricchi in termini di dotazione tecnologica. In pratica il software consente di gestire le stazioni in maniera simile a quanto è possibile fare con il Mennekes Cpm ma a un livello più semplificato per infrastrutture di dimensioni più contenute. A nostro parere si tratta di un'opportunità importante perché è probabile che un installatore si trovi più di frequente a lavorare con infrastrutture di piccole/medie dimensioni piuttosto che in grandi parcheggi con decine e decine di punti di ricarica, che capitano più raramente. Una volta che l'installatore ha salvato la configurazione dell'infrastruttura può monitorarla da remoto e questo comporta un ulteriore vantaggio in caso di guasti o malfunzionamenti, perché attraverso l'app può visualizzare eventuali errori e capirne subito la causa per intervenire in tempi brevi, oltretutto con la possibilità di individuare in maniera preventiva eventuali componenti della wall box danneggiati. Inoltre il sistema consente di capire se il malfunzionamento è causato dalla wall box oppure dall'impianto elettrico grazie a una serie di codifiche errore molto dettagliate».

ALFEN

Tutorial multimediali e assistenza post vendita da remoto

Le stazioni di ricarica Alfen sono progettate per rendere più semplice la procedura di installazione utilizzando componenti selezionati, in questo modo all'installatore è sufficiente utilizzare un solo attrezzo per effettuare i vari collegamenti. La progettazione degli ev-charger Alfen è orientata alla semplificazione di ogni passaggio in modo da ridurre ulteriormente le tempistiche necessarie alla messa in opera della stazione. Le scatole dei prodotti – oltre a includere il manuale cartaceo – presentano un QR Code che, una volta inquadrato, rimanda al manuale digitale della stazione di ricarica e a un vero e proprio tutorial dedicato all'installazione del relativo prodotto. Alfen per il

supporto post vendita ha implementato un portale di ticketing system per gestire le richieste di assistenza, adottando un software di auto-diagnostica in grado di individuare velocemente eventuali componenti difettosi o non funzionanti. Il cliente può richiedere assistenza aprendo un ticket dedicato: Alfen procede quindi attraverso l'intervento di un proprio partner specializzato per sostituire il componente difettoso, oltre alla possibilità di intervento da remoto se la stazione è connessa alla rete.

LA COLONNINA TWIN S PLUS

IN SINTESI

- + Progettazione volta a semplificare l'installazione dei prodotti
- + QR Code sulla confezione per guida multimediale al set-up
- + Assistenza post vendita anche da remoto per infrastrutture connesse



AUTEL

Facilità di configurazione e assistenza specializzata

I tecnici installatori che, avendo esperienza di altri apparati di ricarica, si dicono entusiasti della facilità e della rapidità di commissioning e collaudo dei dispositivi Maxicharger. È noto, infatti, che i sistemi di ricarica di Autel sono "motorizzati" dal sistema operativo Android 10 (escluse le AC Compact ed Elite) e che tutte le operazioni di configurazione, di upgrade, di avvio della carica, di manutenzione e quant'altro vengono eseguite da semplice interfaccia grafica touchscreen. Per gli addetti ai lavori questo beneficio si traduce in sollievo da stress: "niente PC da configurare, nessun software da installare prima di andare in sito, dimenticare quei terribili ed estenuanti aggiornamenti infiniti da scaricare, i quali o si interrompono in download o peggio alla fine del processo, non funzionano. Non solo: Autel, pur avendo reso semplice, anzi banale, l'attività di messa in servizio delle sue stazioni EVC, offre documentazione tecnica in lingua, corsi di certificazione svolti da personale locale, webinar informativi e un supporto tecnico diretto dai propri partner distributori; ove necessario, comunque, gli operatori e i clienti finali disporranno del supporto dedicato in italiano erogato dall'Italia e infine, del supporto specialistico di secondo livello, distribuito tra la sede tedesca e l'headquarter. Tutto ciò è offerto grazie ad una garanzia di 2 o 3 anni (rispettivamente per apparati AC e DC), estendibile fino a 5 anni per tutti.

LA GAMA DI EV-CHARGER AUTEL



IN SINTESI

- + 2 o 3 anni di garanzia sui prodotti estendibile a 5
- + 2 livelli di assistenza, dall'Italia oppure dall'headquarter europeo basato in Germania
- + Configurazione semplice e veloce

CHINT

Gestione semplificata tramite App

Le auto elettriche e ibride sono sempre più vendute e con la loro diffusione cresce anche la necessità di ricaricarle, Chint Italia offre una gamma completa di stazioni di ricarica per utenze residenziali e condominiali in monofase e trifase. Facili e veloci da installare, le stazioni di ricarica Chint vengono fornite complete di tutta la documentazione necessaria, utile a rendere autonomo l'installatore che quindi non necessita di alcuna assistenza durante la fase di installazione. Tuttavia, nell'eventualità in cui si presentino delle problematiche di natura tecnica durante le fasi di col-

legamento, l'installatore potrà sempre contare sul servizio di assistenza telefonica di Chint che lo supporterà, identificando l'anomalia, risolvendo a distanza il problema e garantendo così l'operatività della stazione di ricarica. Anche dopo l'installazione e la messa in funzione della stazione di ricarica, il servizio di assistenza tecnica di Chint rimane a disposizione per supportare direttamente i clienti sulle funzionalità dell'app, utile a monitorare e tenere sotto controllo i consumi, e per supportare gli installatori in caso di guasti occorsi sulla stazione di ricarica.

LA WALL BOX DSCP SMART



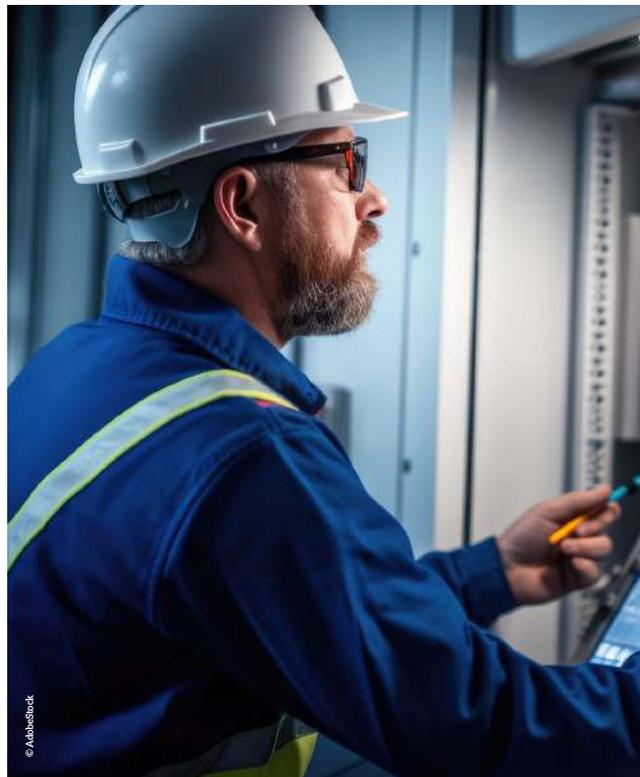
IN SINTESI

- + Stazioni progettate per facilitare l'installazione
- + Gestione della configurazione tramite App
- + Servizio di assistenza telefonica dedicato agli installatori

L'importanza del servizio

È sempre più evidente anche come il fatto di avere un brand particolarmente riconosciuto o un prodotto qualitativamente valido non sia garanzia di successo: assicurare ai propri partner un servizio di alto livello rimane uno dei plus indispensabili per fidelizzare i clienti e consolidarsi sul mercato, come conferma Stefano Lucini, marketing manager di Orbis Italia: «I punti di forza di Orbis sono da ricercarsi nelle soluzioni hardware e nel servizio che l'azienda garantisce a installatori e clienti finali in fase di pre e post vendita. Orbis infatti si impegna nel supportare i propri interlocutori sia nella fase di scelta del prodotto - per aiutarli a scegliere l'ev-charger più adatto completo degli accessori o dei componenti necessari in modo da poter portare a termine l'installazione senza intoppi - sia nel garantire anche in fase post vendita un supporto a tutti gli attori della filiera, dall'installatore al distributore arrivando anche all'utente finale. Gli installatori possono avere bisogno di un supporto in tempo reale mentre mettono in opera l'infrastruttura, l'utente finale invece potrebbe avere bisogno di aiuto per capire come sfruttare alcune funzionalità della stazione: dalla programmazione oraria alla gestione di un eventuale impianto fotovoltaico per ottimizzare le ricariche. Orbis si impegna a essere presente con un filo diretto. Abbiamo deciso di investire risorse su questi aspetti e l'esperienza maturata sul mercato ci ha dato ragione: è un plus molto apprezzato e riconosciuto. Ovviamente per essere competitivi servono prodotti di qualità, ma se alla gamma non viene affiancato un servizio di alto livello, soprattutto se parliamo di e-mobility e di ev-charger, quindi di un settore completamente nuovo, è molto difficile riuscire a crescere. Sottovalutare l'importanza del servizio è un grave errore: utenti e installatori hanno bisogno di un supporto perché siamo agli albori di una nuova tecnologia. Oltretutto, entrando nel merito degli installatori, ricordiamo sempre che le wall box non

sono semplici quadri elettrici ma sono dispositivi tecnologicamente avanzati che richiedono anche un minimo di competenze informatiche, visto che molto spesso implicano la gestione di diverse connettività. A questo proposito possiamo dare un dato piuttosto indicativo. Mediamente le telefonate a supporto degli installatori durano tra i 30 e i 60 minuti. Questo per far capire che spesso si trattano argomenti complessi che richiedono un investimento da non sottovalutare in termini di risorse, perché capita di seguire l'installazione in diretta nella fase di configurazione e programmazione. L'utente finale può interfacciarsi con Orbis attraverso il numero di telefono dell'assistenza tecnica segnalato sulle istruzioni del prodotto, oltre che in tutta la documentazione commerciale. Ovviamente siamo strutturati per offrire a ogni componente della filiera un supporto adeguato alle proprie necessità e proprie alle competenze. L'assistenza tecnica riservata agli utenti finali ha l'obiettivo di aiutare il cliente nello "sbloccare" alcune funzioni che magari trova più difficili da gestire. Per installatori c'è uno step successivo, con un servizio caratterizzato da un know how tecnico di alto livello, visto che si entra nel merito di potenze in gioco e di connettività. Mentre per i distributori solitamente c'è un supporto più commerciale, legato ai codici dei prodotti per essere sicuri di scegliere quello corretto in base all'impiego». L'azienda ha inoltre implementato un servizio ad hoc di supporto agli installatori in tempo reale sfruttando una chat: «Orbis agli installatori offre inoltre un servizio ulteriore, ovvero un numero Whatsapp che possono adottare direttamente on site in caso di assistenza. Ovviamente può essere utilizzato con messaggi o videochiamate in modo che l'operatore abbia la possibilità di vedere in tempo reale eventuali criticità della location e consigliare all'installatore la soluzione più adatta. Oppure correggere velocemente eventuali errori nel collegamento dell'ev-charger. È uno strumento veloce, molto efficace su una piattaforma che



© AdobeStock

ormai risulta molto più immediata rispetto alle mail o alla semplice telefonata. In questo modo da remoto possiamo addirittura verificare il corretto funzionamento della stazione: se il dispositivo è connesso alla rete attraverso il seriale direttamente dai nostri uffici è possibile accedere ai parametri della macchina e capire in tempi molto brevi di che problema si tratta, oppure se ci sono criticità legate alla configurazione che ne impediscono il corretto funzionamento. Questi servizi sono strumenti che limitano l'assistenza on-site e consentono di accelerare i tempi di intervento e aiuta indubbiamente



HANNO DETTO



"LA COMPETENZA DELL'INSTALLATORE È UN FATTORE ESSENZIALE"
Vito Chiatante, Technical Sales Manager E-Mobility di Alfen

«Per la nostra azienda è un fattore da non sottovalutare la competenza dell'installatore che lavora spesso presso il domicilio o la sede del cliente. Quando l'installazione va a buon fine senza intoppi e senza dover affidarsi ad eventuali centri di assistenza, l'installatore trasmette senza dubbio un'immagine di professionalità»



"BISOGNA INTERVENIRE PER EVITARE IL BLOCCO DELL'INFRASTRUTTURA"
Marco di Carlo, managing director di Mennekes

«Mettiamo da tempo a disposizione degli installatori le Mennekes Service Station: tutti i nostri partner sono caldamente invitati a dotarsi di questi "muletto" che consentono di intervenire e sostituire la stazione senza provocare un fermo macchina, cosa fondamentale soprattutto se consideriamo ad esempio un ambito logistico»



"ASSISTENZA ON-SITE DIRETTAMENTE SULLO SMARTPHONE"
Stefano Lucini, marketing manager di Orbis

«Orbis agli installatori offre inoltre un servizio ulteriore, ovvero un numero Whatsapp che possono utilizzare direttamente on site in caso di assistenza. Ovviamente può essere utilizzato con messaggi, o videochiamate in modo che l'operatore abbia la possibilità di vedere in tempo reale eventuali criticità»

CIRCONTROL

Strumenti multimediali e assistenza da remoto

Il produttore spagnolo Circontrol è fermamente convinto che il servizio post-vendita svolga un ruolo cruciale nel settore della ricarica dei veicoli elettrici. Di conseguenza, l'azienda ha migliorato le sue offerte con servizi aggiuntivi che vanno oltre la semplice risoluzione dei problemi. La formazione rappresenta una parte significativa di questa evoluzione. L'azienda offre un supporto online di base, che copre i punti chiave riguardanti l'installazione e la messa in servizio delle attrezzature. Inoltre, fornisce una formazione approfondita presso la propria sede per trasmettere ai partner le conoscenze necessarie per installare le attrezzature e le soluzioni di Circontrol. Inoltre, poiché la messa in servizio è fondamentale, presto tutti gli ev-charger in DC implementeranno un codice QR con cui sarà possibile visualizzare il processo di configurazione step by step per assicurarsi che nessun aspetto rimanga poco chiaro. Inoltre, se l'installatore richiede assistenza sul campo durante la messa in opera, un'ulteriore servizio viene fornito da un team di esperti. In caso di guasti, l'azienda sta introducendo importanti novità, soprattutto per quanto riguarda la doppia sim nella rinnovata serie Raption. Questo migliorerà il tempo di risposta e potenzierà il monitoraggio dei punti di ricarica.

IN SINTESI

- + Nuove Raption con doppia Sim per assistenza da remoto
- + QR code per accedere a contenuti multimediali dedicati all'installazione
- + Assistenza diretta con tecnici qualificati



DKC ENERGY

Proposta pensata per un'installazione semplice e intuitiva

DKC Energy, la nuova Business Unit di DKC dedicata alle soluzioni per la mobilità elettrica e l'efficientamento energetico, si impegna a rendere l'installazione dei propri prodotti, come il dispositivo di ricarica E.Charger, semplice e veloce. Il portale Energy – piattaforma software cloud che non richiede installazione perché basata su una Web App sempre aggiornata e accessibile da qualsiasi dispositivo e browser – offre agli installatori un'area dedicata da cui monitorare l'intero parco da loro installato, fornire assistenza tempestiva ai propri clienti e proporre formule contrattuali adeguate, per ulteriori opportunità di business. Il portale, grazie a continue implementazioni, consente un monitoraggio costante dell'impianto, la ricezione di avvisi in tempo reale e la possibilità di personalizzazione completa dei parametri. È possibile visualizzare o scaricare in formato Excel la rendicontazione delle ricariche effettuate, selezionando i dati richiesti suddivisi per singolo utente o singolo E.Charger, circoscritti a un determinato periodo di tempo, per facilitare il riaddebito delle ricariche avvenute. L'installazione del dispositivo è semplice: in pochi passaggi guidati, tramite un device con collegamento WiFi, l'installatore può creare la configurazione desiderata. DKC Service è raggiungibile tramite un numero verde dedicato ed è in grado di seguire da remoto la messa in servizio dei dispositivi. In caso di criticità inaspettate, può intervenire tempestivamente, monitorando lo stato di funzionamento dei dispositivi installati.

IN SINTESI

- + WebApp per monitorare il parco wall box installato
- + Configurazioni personalizzate in pochi passaggi guidati
- + Numero verde per assistenza da remoto

IL PORTALE ENERGY PER MONITORARE LE STAZIONI



ENERGY SPA

Focus su post vendita e interventi on-site

Le wallbox zeroCO2 sun charger di Energy si distinguono per la loro facilità di installazione grazie al design compatto e intuitivo. Il vero punto di forza risiede nel software versatile, configurabile per diverse soluzioni. È possibile, infatti, attivare carte dedicate per clienti e utenti, gestendo vari account con accessi unici (dipendente, esterno, ecc.), così da limitare e personalizzare l'uso della colonnina. Inoltre, è possibile impostare l'utilizzo in autoconsumo, evitando prelievi dalla rete elettrica, una funzione ideale per aziende e utenti finali attenti alla sostenibilità. Energy S.p.A. offre un supporto completo agli installatori, con corsi di formazione online che coprono ogni aspetto dell'installazione e dell'uso delle wall box. Durante l'installazione, è disponibile un servizio di assistenza da remoto per risolvere rapidamente eventuali problemi. Il servizio post vendita di Energy è altrettanto robusto: garantiamo supporto da remoto per diagnosi e risoluzione dei problemi e, in casi eccezionali, interventi sul campo per assicurare il funzionamento ottimale delle colonnine anche dopo l'attivazione. Inoltre, se l'impianto già installato include un sistema di accumulo con prodotti zeroCO2, l'integrazione tra questi dispositivi aumenta l'efficienza complessiva e migliora la comunicazione tra le diverse unità, offrendo un sistema energetico ancora più performante. Questa dedizione al supporto continuo assicura agli installatori e ai clienti finali un'esperienza senza interruzioni e la massima efficienza operativa.

LA WALL BOX ZEROCO2 SUNCHARGER

IN SINTESI

- + Servizio assistenza in fase di installazione
- + Diagnosi da remoto con interventi on-site
- + Integrazione con sistemi di storage per massimizzare l'autoconsumo



INGETEAM

Soluzioni ad hoc per supportare i service partner

Per permettere una rapida e veloce installazione delle proprie stazioni di ricarica e per garantire un costante e puntuale servizio di assistenza e supporto al cliente, Ingeteam ha adottato una serie di sistemi e servizi per agevolare tutte le fasi di utilizzo e vita dei suoi prodotti in ambito e-mobility. Tutti i prodotti Ingeteam per la ricarica di veicoli elettrici, infatti, dispongono di un Web Manager integrato che permette la configurazione del singolo punto o del sito di ricarica composto da più colonnine, mediante una semplice interfaccia Web. Grazie al Web Manager è possibile accedere a tutte le funzionalità di configurazione del prodotto e non si richiede l'utilizzo di tool o strumenti esterni; quindi, il processo di configurazione si può eseguire anche in campo e tramite cellulare. Ingeteam, inoltre, offre il servizio di commissioning in loco con tecnici specializzati e delle sessioni di formazione a tutti gli installatori che vogliono fare la messa in servizio dei punti di ricarica in autonomia. L'azienda, inoltre, fornisce ai propri partner tutta la documentazione necessaria per formare a posteriori altri tecnici o per eventuali consultazioni.

Infine, per il servizio post-vendita Ingeteam dispone di diversi tecnici interni e di una rete di installatori che possono intervenire sia da remoto che in sede per dare supporto al cliente e risolvere il problema nel minor tempo possibile.

IN SINTESI

- + Web Manager integrato per la configurazione delle stazioni
- + Servizio di commissioning in loco per supporto ai service partner
- + Team di supporto post-vendita da remoto e on-site

mente a fidelizzare l'installatore nei confronti del marchio». Oltre a servizi che consentono agli installatori di entrare in contatto diretto con l'azienda qualora se ne verifichi la necessità, alcuni produttori hanno implementato piattaforme intelligenti di gestione e manutenzione preventiva che possono essere attivate in fase di installazione sottoscrivendo un abbonamento. Una formula che consente ai service partner di sgravare tutta una serie di oneri successivi alla messa in opera dell'infrastruttura. «Mennekes in merito all'assistenza ha implementato due servizi di primo e di secondo livello» spiega Marco Di Carlo. «L'installatore può mettersi in contatto con il nostro centro assistenza più vicino e può interfacciarsi in diretta con un servizio tecnico basato in Italia con tre professionisti dedicati per superare eventuali criticità. Premesso questo, continuiamo a investire molto per prevenire questo tipo di problematiche attraverso soluzioni come il Mennekes Cloud. In pratica si tratta di un servizio di gestione e manutenzione in real time che si attiva al momento dell'installazione pagando un canone annuale. In questo modo i clienti si assicurano un monitoraggio delle proprie stazioni 24 ore su 24 ogni giorno, oltre ad avvalersi dell'assistenza preventiva. È una soluzione che ha avuto molto successo perché in pratica sgrava l'installatore da tutta una serie di oneri legati al controllo o al malfunzionamento dell'impianto. Anche perché spesso è necessario intervenire lanciando da remoto dei comandi di reset, di sblocco del connettore, quindi parliamo di un monitoraggio attivo che sfrutta il protocollo Ocpp per parlare con le stazioni. Ci apprestiamo poi a lanciare, molto probabilmente già entro l'anno in corso, anche un servizio di commissioning on site, che consentirà di



KEMPOWER

Gestione delle infrastrutture con il software ChargeEye

Le soluzioni di ricarica di Kempower sono perfette per ricaricare veicoli elettrici ad alta potenza e si differenziano dalle stazioni statiche presenti sul mercato grazie a una architettura di ricarica distribuita e dinamica. Un'unità centrale (power unit) riceve e converte la potenza di rete disponibile e la distribuisce agli erogatori in modo dinamico. Questa funzionalità permette una ricarica adattiva, in grado cioè di distribuire dinamicamente l'energia tra tutti i veicoli connessi, soddisfacendo le richieste di potenza specifiche di ognuno di essi. Questo ottimizza l'uso della potenza di rete a disposizione ed evita così sia picchi, che il sovradimensionamento della infrastruttura di ricarica, con un risparmio importante per gli operatori. Inoltre, il software ChargeEye di Kempower permette la gestione efficiente dell'intera infrastruttura di ricarica, anche quando distribuita su più siti o depositi. ChargeEye, infatti, monitora il consumo di energia e offre lo storico dei dati del sito, che impiega per programmare e ottimizzare le sessioni di ricarica in funzione del veicolo. È possibile utilizzare ChargeEye per la messa in funzione dell'hardware una volta installato attraverso un processo guidato, oppure delegare questa operazione a un tecnico di Kempower da remoto. Chargeye inoltre permette a Kempower di offrire un'assistenza rapida e immediata in caso di avarie, e di eseguire interventi, configurazioni o aggiornamenti, grazie a un servizio di assistenza tecnica post-vendita locale e affidabile.

IN SINTESI

- Attivazione e configurazione semplificata con software dedicato
- Assistenza immediata da remoto
- Interventi e aggiornamenti post vendita con team di esperti

MENNEKES

Piattaforme per configurazioni sempre più smart

Mennekes mette a disposizione degli installatori la piattaforma proprietaria Mennekes CPM (Charge Point Manager) uno strumento molto utile in fase di installazione perché, grazie all'impiego di ev-charger intelligenti, consente di salvare la configurazione della stazione, oppure inviare il setup all'ufficio tecnico dell'azienda per un check della configurazione e dei parametri. Inoltre la piattaforma consente di gestire e storicizzare l'infrastruttura per creare successivamente un'installazione simile accelerando notevolmente il processo. Inoltre Mennekes, in seguito al lancio della nuova wall box Amtron4You avvenuto lo scorso marzo, ha introdotto anche un' app denominata 4Installers, un vero e proprio strumento di lavoro al servizio dei professionisti. Si tratta di una software App (compatibile

con i modelli 500 e 700) che consente di configurare in maniera semplice e intuitiva una o più stazioni anche collegate in serie oltre che, grazie al seriale identificativo delle wall box, di identificarle e le rende disponibili in rete. In questo modo l'installatore può salvare sull'app la configurazione del network e gestirlo da remoto. Mennekes propone anche il servizio Mennekes Cloud dedicato al supporto post-vendita. L'azienda offre un servizio di gestione e manutenzione in tempo reale che si attiva al momento dell'installazione pagando un canone annuale. In questo modo i clienti si assicurano un monitoraggio delle proprie stazioni 24 ore su 24 ogni giorno con la possibilità di intervento anche da remoto, oltre ad avvalersi dell'assistenza preventiva.

IN SINTESI

- Piattaforma Cpm per configurare e gestire infrastrutture di grandi dimensioni
- App 4Installers per configurare e gestire da remoto le stazioni che utilizzano la wall box Amtron4You
- Servizio Mennekes Cloud per assistenza in tempo reale e manutenzione preventiva

LA WALL BOX AMTRON4YOU





ORBIS

Una linea Whatsapp al servizio degli installatori

Orbis si distingue attraverso soluzioni hardware progettate ad hoc e tramite il servizio che l'azienda garantisce a installatori e clienti finali in fase di pre e post vendita. L'azienda si impegna sia nel supportare i propri interlocutori sia nella fase di scelta del prodotto – per aiutarli a scegliere l'ev-charger più adatto completo degli accessori o dei componenti necessari in modo da poter portare a termine l'installazione in maniera semplice e veloce – sia nel garantire anche in fase post vendita un supporto a tutti gli attori della filiera, dall'installatore al distributore interessando anche all'utente finale. Orbis mette a disposizione degli installatori un numero Whatsapp che possono utilizzare direttamente on site in caso di necessità. Il servizio può essere utilizzato tramite messaggi o videochiamate in modo che l'operatore abbia la possibilità di visualizzare in tempo reale eventuali criticità della location e guidare l'installatore verso la soluzione più adatta. Oppure è possibile intervenire per correggere velocemente eventuali errori nel collegamento dell'ev-charger. In questo modo Orbis da remoto è persino in grado di controllare il corretto funzionamento della stazione: se il dispositivo è connesso alla rete, attraverso il seriale direttamente dalla sede del supporto tecnico, è possibile accedere ai parametri della macchina per intercettare il problema in tempi brevi o intercettare eventuali criticità legate alla configurazione dell'ev-charger.

IN SINTESI

- + Supporto pre e post vendita dedicato all'intera filiera
- + Linea telefonica dedicata agli utenti finali
- + Canale Whatsapp per intervenire on site a supporto degli installatori



LA GAMMA DI EV-CHARGER ORBIS

effettuare un'installazione affidandosi ai propri tecnici», – pensiamo ad esempio ad un'azienda – richiedendo però l'intervento di un tecnico Menekes specializzato per una supervisione all'avvio dell'infrastruttura». Altre realtà preferiscono invece puntare sulle attività di formazione che, è bene ricordarlo, rimane uno dei pilastri fondamentali per l'evoluzione di un settore ancora giovane e in cui i prodotti continuano ad evolvere molto velocemente: «Oltre alla formazione gratuita, Alfen mette a disposizione dei propri partner una serie di contenuti multimediali come una pagina Web in cui trovare una serie di domande frequenti a cui è possibile accedere per qualsiasi necessità» dichiara Vito Chiatante. «A livello di assistenza on site Alfen predilige un'azione preventiva investendo sulla formazione dei tecnici in modo gratuito. Secondo la nostra esperienza è più efficace formare e dare tutti gli strumenti necessari con i quali i nostri clienti possono gestire un'installazione in modo autonomo ed efficace; è davvero raro che necessitino di ulteriore assistenza che in caso servisse gestiamo in modo diretto. Per la nostra azienda è un fattore da non sottovalutare la competenza dell'installatore che lavora spesso presso il domicilio o la sede del cliente. Quando l'installazione va a buon fine senza intoppi e senza dover affidarsi ad eventuali centri di assistenza, l'installatore trasmette senza dubbio un'immagine di professionalità».

Opportunità e criticità del post vendita

Il supporto post vendita offerto da un produttore può trasformarsi in una discriminante importante nella scelta di un marchio da trattare da parte di un installatore o di un distributore. L'ambito dell'e-mobility però è un contesto molto particolare in cui operare visto che il malfunzionamento di una stazione di ricarica può facilmente dipendere da fattori esterni all'ev-charger stesso, originando così una serie di criticità nella gestione dei guasti che possono verificarsi dopo la messa in opera dell'in-

frastruttura. Anche in questo frangente le aziende mettono in campo una serie di strumenti che, addirittura da remoto, sono in grado di rivelare il tipo di guasto e l'intervento necessario. Premesso questo, affinché vengano soddisfatte le aspettative del cliente finale (azienda o privato) è necessaria una sinergia e un impegno proattivo che coinvolga tutte le parti in causa, ovvero produttore e installatore. E le dinamiche di come gestire queste eventualità vanno affrontate con grande attenzione, come spiega Stefano Lucini di Orbis: «Sul post vendita le situazioni che ci si trova a gestire possono essere molto variegate e a questo proposito va fatta una doverosa premessa. Quello che abbiamo imparato sul campo è che l'utente finale da parte del marchio, ovvero da parte del produttore, si aspetta una risposta ai suoi problemi e molto spesso cerca appunto un contatto diretto con l'azienda per qualsiasi tipo di problema in qualsiasi momento: ad esempio la macchina che non ha caricato correttamente anche la domenica mattina. Detto questo molto spesso i guasti sono legati all'impianto o a qualche problema di installazione su cui, come produttore, non abbiamo molto margine di intervento. Quindi bisogna anche considerare le criticità di una filiera scomposta dove ogni attore ha una responsabilità. Spesso il produttore non può entrare nel merito dell'installazione o delle problematiche legate all'impianto. Se invece il malfunzionamento riguarda la stazione facciamo tutto il possibile per supportare l'utente finale, ma l'anello di congiunzione più efficace rimane l'installatore perché, soprattutto nel privato, è la figura che può intervenire per risolvere in tempi brevi. Capita di frequente che il cliente finale dia per scontato che il guasto dipenda dalla colonnina e non dall'installazione o dall'impianto, quando invece nella stragrande maggioranza dei casi è esattamente l'opposto. A questo punto il cliente ci contatta ma è molto difficile risolvere senza la presenza di un professionista sul campo». «Alfen ha implementato un portale di ticketing system per gestire le richieste di servizio riguardo l'assistenza post-vendita

R-EV

Prodotti progettati per facilitare montaggio e attivazione

Tutti i prodotti R-ev sono di facile installazione. È la politica che l'azienda ha adottato da subito, per accorciare i tempi di posa in opera delle proprie stazioni di ricarica. In modo particolare, per la wall box OneBlack da 7.4 kW le operazioni sono ridotte al minimo. Per attivarla, basta, infatti, soltanto collegare l'alimentazione e il TA al contatore generale di casa, così da poter verificare anche gli assorbimenti. Inoltre, tramite il display digitale, si ha un'informazione immediata sul funzionamento del dispositivo. Discorso leggermente diverso per la wall box Street da 22kW, per la quale è stata prevista una morsetteria a rapido accesso sul retro, che consente di cablare la stazione prima di essere fissata al muro. La colonnina, sempre da 22 kW, invece, viene fornita all'installatore precablata, pertanto, a lui spetterà soltanto il compito di realizzare il plinto di fondazione per alloggiare i cavi e, successivamente, fissare la colonnina al plinto. In ogni caso, per l'installatore che avrà necessità di assistenza sia in corso d'opera sia per problemi di malfunzionamento o guasti successivi all'installazione, R-ev ha messo a disposizione un servizio di customer care che è attivo 12ore al giorno, dalle 8 alle 20, dal lunedì al venerdì. In caso di problematiche si aprirà un ticket (che può avviare anche direttamente l'installatore) e seguire il percorso di assistenza sul campo. L'addetto potrà contare su un costante aggiornamento sulla risoluzione della problematica.

IN SINTESI

- + Progettazione hardware ad hoc per semplificare la messa in opera
- + Wall box precablata per accelerare le tempistiche
- + Customer service dedicato



adottando un software di auto-diagnostica in grado di individuare velocemente eventuali componenti difettosi o non funzionanti» racconta Vito Chiatante. «Il cliente può richiedere assistenza aprendo ticket. Alfen procede nel far intervenire un proprio partner specializzato per sostituire il componente difettoso con la possibilità di intervento da remoto se la colonnina è connessa alla rete. Nel caso in cui invece il guasto segnalato non sia dipendente dalla colonnina ma dall'impianto, Alfen è comunque a disposizione del cliente per individuare il motivo del malfunzionamento e supportare la risoluzione. Sempre in relazione a possibili problematiche lato impianto, a fronte di una conferma del malfunzionamento causato dalla rete, l'uscita del nostro tecnico viene solitamente accompagnata dall'installatore che si è occupato della messa in opera, in modo da poter ottimizzare risorse e tempi assicurandoci di poter risolvere il problema con un unico intervento». Proprio nell'ottica di un customer service in grado di soddisfare le aspettative dell'utente finale, soprattutto pensando alla necessità di dover ricaricare una vettura per l'utilizzo quotidiano che, in caso di stazione non funzionante, andrebbe a creare un grave disservizio, Mennekes propone ai propri installatori le Service Station, ovvero ev-charger sostitutivi per garantire il ripristino della stazione in tempi brevi: «Relativamente al tema dei guasti e dell'assistenza post vendita oggi Mennekes registra un numero di fault decisamente basso. Sia perché fisiologicamente l'utilizzo delle stazioni è ancora contenuto, sia perché ogni prodotto viene severamente

testato», conferma Marco Di Carlo. «Solitamente se ci sono problemi legati ai dispositivi emergono subito in corso di attivazione, è molto difficile che si verifichino in seguito. Premesso questo, se il malfunzionamento riguarda l'impianto è necessario l'intervento dell'installatore. Nel caso, seppur remoto, che si tratti di un problema hardware, Mennekes si prende carico della sostituzione o della riparazione e paga una fee all'installatore per l'intervento. Una cosa interessante che abbiamo lanciato da qualche anno è la Mennekes Service Station: tutti i nostri partner sono caldamente invitati a dotarsi di questi "muletto" che consentono di intervenire e sostituire la stazione senza provocare un fermo macchina, cosa fondamentale soprattutto se consideriamo ad esempio un ambito logistico in cui c'è urgenza e necessità di interventi tempestivi. Abbiamo appunto un parco macchine adibito proprio a questo scopo: in questo modo possiamo consentire al cliente di proseguire l'attività, oppure di ricaricare la propria auto, e di risolvere eventuali guasti in tutta calma, anche perché spesso si tratta di configurazioni errate e basta un reset. Questa soluzione è anche dettata dal fatto di poter rispondere alle aspettative dei clienti privati, che nella maggior parte dei casi non gradiscono particolarmente la riparazione perché si aspettano la sostituzione del prodotto, anche se la riparazione è un concetto da difendere perché più sostenibile, soprattutto se consideriamo un futuro in cui le wall box diventeranno prodotti di uso sempre più comune e diffuso».



SCAME

Assistenza con elevati standard qualitativi

Per Scame offrire un prodotto che rispetti i più elevati standard di qualità e sicurezza non è sufficiente, ben sapendo che il cliente è soddisfatto solo quando l'efficienza del prodotto si protrae nel tempo. Una volta che un'infrastruttura di ricarica è stata installata e messa in funzione, garantire la sua affidabilità e prestazioni ottimali nel tempo diventa quindi una priorità. È qui che entra in gioco l'assistenza tecnica di Scame, grazie a un team proattivo e professionale composto da tecnici formati e costantemente aggiornati per assicurare al cliente competenza ed elevati standard di affidabilità sia nel pre che nel post vendita. Per quanto riguarda l'assistenza post vendita, Scame offre servizi come l'attività di configurazione, collaudo e training per l'utilizzo dell'infrastruttura di ricarica, mentre è facoltà del cliente richiedere servizi ulteriori come: l'estensione della garanzia di 12, 24 o 36 mesi, successivi al termine della garanzia legale. Inoltre, l'assistenza tecnica di Scame, da remoto o in presenza, permette di poter eseguire in tempi rapidi interventi di riparazione e sostituzione di parti di ricambio. Oltre a effettuare sopralluoghi e definire le attività di intervento, hardware, software, firmware, per l'aggiornamento dell'infrastruttura di ricarica. Non da ultimo, Scame mette a disposizione del cliente anche servizi di manutenzione preventiva e piani di manutenzione programmata per stazioni di ricarica.

IN SINTESI

- + Assistenza nella configurazione, collaudo e training della stazione
- + Estensione di garanzia fino a 36 mesi
- + Servizi di manutenzione preventiva e programmata



SENEC

Portale e linea telefonica al servizio dei professionisti

Senec offre agli installatori diversi strumenti di supporto sia pre- sia post-vendita. Tra questi, va annoverata la Senec.Academy, un portale online dove è possibile reperire diversi corsi di formazione "on demand" sull'installazione, la configurazione e la manutenzione dei prodotti Senec. Per l'assistenza sul campo, i partner possono prenotare delle sessioni telefoniche con il reparto Service di Senec per essere accompagnati passo passo nel loro lavoro in cantiere. A loro disposizione c'è anche la Senec Install Squad, una squadra di installatori qualificati che possono sopperire all'eventuale mancanza di manodopera per la realizzazione degli impianti. Nella seconda metà del 2024, sarà disponibile anche il Senec.Cockpit, una piattaforma digitale dove i clienti potranno accedere in modo semplice e intuitivo ai servizi esistenti e a quelli nuovi, come il portale per aprire, monitorare e chiudere facilmente le richieste di assistenza, l'assistente virtuale basato su Intelligenza Artificiale, l'archivio documentale con motore di ricerca avanzato e il sistema di monitoraggio semplificato.

IN SINTESI

- + Assistenza telefonica con linea dedicata
- + Senec Install Squad per interventi dedicati su grandi impianti
- + Piattaforma Senec Cockpit per richiedere assistenza



SIEMENS

Strumenti per rendere anche l'installazione user friendly

L'azienda garantisce un impegno costante per migliorare l'esperienza degli installatori e dei clienti finali, sviluppando una serie di soluzioni hardware e software avanzate che facilitano e velocizzano l'installazione dei propri prodotti. Tra queste, spiccano i sistemi SCB - Sicharge D Configuration Backend e Siemens DepotFinity che riducono drasticamente i tempi di configurazione e installazione grazie a interfacce user-friendly. Con i software di configurazione è possibile impostare i parametri ottimali per ogni stazione di ricarica, minimizzando il margine di errore e garantendo prestazioni ottimali sin dal primo utilizzo. Per gli installatori che necessitano di assistenza sul campo, Siemens offre una gamma completa di training multimediali o formazione direttamente on-site grazie alla presenza dei nostri trainer sul territorio. L'assistenza tecnica remota è disponibile 24 ore su 24, garantendo risposte rapide attraverso supporto via email. Inoltre, l'azienda mette a disposizione una libreria online di video tutorial e guide dettagliate che coprono ogni aspetto del processo di installazione. Per i problemi più complessi, Siemens offre anche servizi di supporto remoto locale, con i propri tecnici pronti a collegarsi direttamente ai sistemi per risolvere eventuali difficoltà in tempo reale. L'impegno non termina con l'installazione. In caso di guasti o malfunzionamenti successivi all'attivazione del prodotto, Siemens fornisce un servizio di assistenza post-vendita completo. I clienti possono contare su una garanzia estesa che copre non solo i difetti di fabbricazione, ma anche interventi tecnici in loco se necessario. La struttura di service Siemens, garantita dalla capillare presenza dei nostri tecnici sul territorio, è in grado di offrire pacchetti di manutenzione preventiva e correttiva personalizzati sulle specifiche esigenze del cliente, della particolare collocazione dell'infrastruttura di ricarica e dei tempi di intervento desiderati. In sintesi, le soluzioni hardware e software avanzate, combinate con un servizio di supporto tecnico dedicato e un'assistenza post-vendita efficace, assicurano che l'installazione e la manutenzione dei prodotti siano esperienze fluide e prive di stress per installatori e clienti.

IN SINTESI

- + Software di configurazione semplice e intuitivo
- + Supporto da remoto con tecnici specializzati
- + Pacchetti di manutenzione preventiva personalizzati



SMA

Gestione centralizzata e team service dedicato

La soluzione SMA Commercial eMobility per la mobilità elettrica, offre hardware, software e servizi integrati per flotte commerciali. In particolare, SMA EV Charger Business è disponibile in 3 configurazioni: singolo a muro con 2 punti di ricarica, singolo su colonna con 2 punti e doppio su colonna con 4 punti. Compatibile con tutti i veicoli elettrici e con la funzione di protezione dal sovraccarico della rete, con lettore di schede Rfid integrato, permette il controllo dinamico del carico per massimizzare l'efficienza energetica. Il portale SMA eMobility consente una gestione centralizzata dei processi di ricarica e il monitoraggio dei profili utente. Inoltre, supporta aggiornamenti tramite accesso remoto e consente l'utilizzo da parte di terzi dell'infrastruttura di ricarica tramite roaming. Uno dei valori aggiunti di SMA è il suo Service, un team di esperti altamente qualificati, in grado di affrontare ogni tipo di richiesta tecnica sollevata dagli installatori sul campo. SMA offre un servizio clienti strategico con assistenza professionale per utenti e installatori, dall'installazione alla manutenzione. Include inoltre supporto tecnico telefonico. La collaborazione con partner certificati rafforza la competitività di SMA, garantendo durabilità e alte performance degli impianti.

LA COLONNINA SMA EV CHARGER BUSINESS



IN SINTESI

- + Service dedicato per supportare gli installatori on site
- + Portale SMA E-Mobility per configurazioni e gestione da remoto
- + Aggiornamenti da remoto e struttura

WALLBOX

Un'Academy dedicata all'installazione e alla manutenzione degli ev-charger

Oltre all'estetica funzionale e versatile che li rende adatti a qualsiasi ambiente, tutti i caricabatterie Wallbox (da quelli pensati per l'uso domestico a quelli ideati per aziende, grandi spazi commerciali ma anche per la ricarica pubblica) hanno come caratteristica comune quella di poter essere installati con estrema facilità. Per quanto riguarda soprattutto la gamma di caricatori domestici, a rendere installazione e manutenzione facili e veloci è la conformazione particolare della piastra posteriore, pensata per rendere immediata e rapida l'installazione anche a parete, mentre la preconfigurazione 4G permette di efficientare i tempi di operatività (sia per gli utenti sia per gli operatori) e offre la possibilità di aggiornare il software in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo. Per semplificare il lavoro degli installatori è nata anche la Wallbox Academy, piattaforma dedicata ai professionisti che permette di accedere gratuitamente a contenuti completi e guide rapide pensate per supportarli durante il processo di installazione e di manutenzione dei prodotti Wallbox. Per avere l'accesso completo alle risorse è sufficiente registrarsi, effettuare l'accesso e iscriversi ai corsi che più soddisfano le proprie esigenze. Oltre a quelli per conoscere in modo sempre più approfondito la vasta gamma di caricatori e prodotti Wallbox, sulla piattaforma sono disponibili anche corsi e contenuti dedicati alle soluzioni pensate per la gestione dell'energia.

È POSSIBILE ACCEDERE ALLA PIATTAFORMA DI WALLBOX INQUADRANDO IL QR CODE



IN SINTESI

- + Progettazione ad hoc per semplificare la messa in opera
- + Hardware preconfigurati in 4G per ottimizzare le tempistiche di messa in opera
- + Piattaforma multimediale per i professionisti

