

# ladeservice

electrified by

**S M A R T / L A B**

# ladeservice

Technische 24/7-Entstörungshotline für Ihre Endkund\*innen

**24/7**

- / Hotline für Ihre Nutzer\*innen auf Deutsch und Englisch
- / Rund um die Uhr erreichbar
- / Entlastung des eigenen Kund\*innencenters
- / Nutzung der eigenen Telefonnummer möglich
- / Schnelle und kompetente Hilfe
- / Erhöht Kund\*innenzufriedenheit, reduziert Kosten

## Mit dem ladeservice erhalten Ihre Kund\*innen Zugang zu einer 24/7 besetzten, technischen Service Hotline für die Ladeinfrastruktur/Ladesysteme.

Die Hotline wird dem CPO angeboten. Unsere Mitarbeiter\*innen an der Service Hotline können Probleme anhand fester Prozessabläufe schnell und kompetent lösen. Dies führt zu einer Minderung Ihres eigenen Arbeitsaufwandes und darüber hinaus auch zu einer Verbesserung der Kund\*innenzufriedenheit und einem positiven Service-Image Ihres Stadtwerks.

- / Hotline 24/7 auf Deutsch und Englisch
- / Die Verfügbarkeit der Hotline liegt bei 99,8 %
- / Feste Gesprächsleitfäden und Prozessabläufe
- / Intensiv geschultes Personal
- / Dokumentation und Lösung direkt über das Ladestationsinformationssystem LISY
- / Im Bedarfsfall Kontaktaufnahme zu einem lokalen technischen Service
- / Nachgelagertes Qualitätsmanagement

### Fälle

- / Fehlerhaften Autorisierungen
- / Fehlerhafte Ladevorgänge
- / Hardwareausfall
- / Stecker löst sich nicht
- / Vorgang kann nicht abgebrochen werden



**0241 5100 5555**  
**Service Hotline**

## Impressum

**ladenetz.de** ist eine Marke von SMART/LAB

SMART/LAB  
Innovationsgesellschaft mbH  
Krefelder Straße 195  
52070 Aachen  
Tel: +49 241 916092-0  
[info@smartlab-gmbh.de](mailto:info@smartlab-gmbh.de)

Geschäftsführung  
Dr. Mark Steffen Walcher  
Rüdiger Schulze