



Managed Telecom Infrastructures

Erfolgreiche Service-Partnerschaft

Compleo Charging Solutions
GmbH & Co. KG

Länderübergreifende Servicelösung schafft neue Maßstäbe in der E-Mobilitätsbranche

Als führender deutscher Hersteller von Ladelösungen für Elektrofahrzeuge hat die Compleo Charging Solutions GmbH & Co. KG bereits über 100.000 Ladepunkte europaweit installiert. Das Unternehmen bietet ein breites Portfolio an AC-, DC- und HPC-Systemen (High Power Charging) und positioniert sich klar als Innovationsführer auf dem europäischen Markt. Für den neu eingeführten Hochleistungslader eTower 200 konzentrierte sich das Unternehmen primär auf die Produktentwicklung und -herstellung – ohne eigene Serviceaktivitäten vor Ort durchzuführen.

Ein Produkt, viele Länder, ein Ansprechpartner

Mit der eTower-Markteinführung und der geplanten Expansion des HPC-Segments stand Compleo vor einer zentralen Herausforderung: Wie lässt sich ein einheitlicher, zuverlässiger Service für Ladestationen in ganz Europa gewährleisten? Das Unternehmen suchte einen Partner, der als zentrale Kommunikationsstelle fungiert, ohne dass es selbst mit verschiedenen Dienstleistern in anderen Ländern interagieren muss. Es galt entsprechend, die effektive Zusammenarbeit in den einzelnen europäischen Ländern zu koordinieren sowie die komplexe Logistik für Warenversand und Ersatzteilmanagement zu optimieren, um einen reibungslosen Service aus einer Hand zu gewährleisten.



Der Lösungsansatz umfasste mehrere Schlüsselkomponenten:

- ▶ **Zentralisiertes Ticket-Management:** Implementierung eines Cloud-basierten Salesforce-Ticketsystems, das die Effizienz bei der Problembewerung verbessert und transparenten Informationsaustausch fördert. Diese Plattform ermöglicht es, alle Serviceanfragen und -prozesse in einem einzigen System zu verwalten und zu überwachen.
- ▶ **Transparente Kommunikation:** Axians Deutschland fungiert als zentraler Ansprechpartner für Compleo, nimmt Tickets entgegen und leitet diese an den zuständigen lokalen Servicepartner weiter. Die lokalen Partner bleiben jeweils für die Problemlösung vor Ort verantwortlich.
- ▶ **Community-basierter Wissensaustausch:** Für jedes Land wurden eigene Communities im Salesforce-System eingerichtet, damit die Servicepartner ihre länderspezifischen Tickets und Informationen transparent einsehen können.

Ein paneuropäisches Servicenetzwerk

Die Unternehmensgruppe Axians in Deutschland nahm die Herausforderung an und entwickelte ein ganzheitliches Servicekonzept, das Inbetriebnahme, Wartung, technischen Service und Fernanalyse als Komplettpaket für die innovativen Hochleistungslader eTower 200 umfasst. Mit Unterstützung des internationalen VINCI Energies Netzwerkes gelang es, eine länderübergreifende Lösung zu konzipieren, welche die 13 verschiedenen Länder und Unternehmenseinheiten berücksichtigte. Dazu zählten unter anderem die Schwesternmarken Etavis in der Schweiz, VINCI Energies Building Solutions in Italien, Actemium in Großbritannien sowie Omexom in Norwegen und Schweden.

Intelligente Datennutzung als Mehrwert

Dieser Business Case ist beliebig erweiterbar: Sobald eine Ladestation in einem Land verkauft wird, beginnt Axians mit dem Onboarding, verbindet die Partner mit dem Ticketsystem und schult sie. Ist der Ladepunkt installiert, beginnt der Vertrag. Hinsichtlich der Skalierbarkeit gibt es nach oben keine Grenzen.

Durch das einheitliche Ticket-System erhält das Unternehmen zudem wertvolle Einsichten aus den jeweiligen Märkten. Dies impliziert auch die Informationen zu Wetterbedingungen und externen Einflüssen wie Hitze oder Kälte. All diese Details werden auf der Plattform gesammelt und geteilt. So erhält Compleo kontinuierlich Daten zur Produktverbesserung – ein entscheidender Wettbewerbsvorteil in einem so dynamischen Markt wie der E-Mobilität.

KONTAKT referenzen@axians.de

axians.de

Ein zukunftsfähiges Modell

„Wir profitieren vom technischen Know-how und dem leistungsstarken Service-Netzwerk von Axians zugunsten einer optimalen Betreuung der Ladeinfrastruktur.“

Diese Zusammenarbeit ermöglicht es uns, uns vollständig auf die Entwicklung zukunftsweisender Ladetechnologien zu konzentrieren, während Axians mit seiner paneuropäischen Präsenz für einheitliche Serviceprozesse und schnelle Reaktionszeiten sorgt.“

Philipp Ziegra, Leiter Field Service bei Compleo

KONTAKT referenzen@axians.de

axians.de

