EPONET-Supportdienste

Auch Elektromobilität kann manchmal komplex sein.

Sowohl bei der Nutzung von Ladestationen als auch aus Sicht eines Infrastruktur-Betreibers können Situationen auftreten, in denen man nicht weiter weiss.

Hierfür stehen wir Ihnen jederzeit mit **verschiedenen Support-Möglichkeiten** zur Verfügung. Abhängig von Ihrem individuellen Fall, haben Sie somit die Gelegenheit, schnell und zielgerichtet eine Lösung für Ihr Anliegen zu finden.

Dieses Buch enthält neben konkreten **Antworten** auf die **häufigsten Fragen** auch einfache **Tipps**, wie Sie Probleme mit Ihrer Ladelösung unkompliziert selbst beheben können. Sollten Sie einmal dennoch weitere Unterstützung benötigen, zeigen wir Ihnen ebenfalls auf, wie Sie stets die **richtige Anlaufstelle** für Ihre spezifischen Fragen erreichen können.

Um Sie bei Ihrem Anliegen bestmöglich unterstützen zu können, treffen Sie zunächst bitte eine Auswahl:

- Ich bin Nutzer einer Ladestation
  - Ich habe Probleme beim Laden
  - Ich habe ein anderes Anliegen bzw. eine Frage
- Ich bin Betreiber einer Ladestation
  - Meine Nutzer haben Probleme beim Laden
  - Ich habe ein anderes Anliegen bzw. eine Frage

Ich bin Nutzer einer Ladestation

Als Nutzer einer über Eponet betriebenen Ladestation sind Sie hier genau richtig!

Haben Sie Probleme beim Laden? Oder haben Sie ein anderes Anliegen, vielleicht eine Frage?

Bitte teilen Sie uns mit, was Sie beschäftigt:

Ich habe Probleme beim Laden

Wenn beim Laden an einer durch Eponet verwalteten Ladestation Probleme auftreten, kann dies **verschiedene Ursachen** haben. In einem ersten Schritt ist es dabei wichtig zu verstehen, **welche Lademethode** Sie an Ihrer Station gewählt haben. Das weitere Vorgehen orientiert sich an dieser entsprechenden Ausgangslage.

Ich besitze ein persönliches Eponet-Konto

Wenn Sie über ein persönliches Eponet-Konto verfügen, über welches Sie Ihre Ladungen begleichen oder auswerten, steht Ihnen direkt in Ihrem **Eponet-Portal via Browser** ein **Support-Button** zur Verfügung. Diesen finden Sie oben rechts in der Benutzeroberfläche direkt neben der Sprachauswahl.

image.png

Bei Ladeproblemen können Sie diesen Nutzen, um eine **automatisierte Erstdiagnose** für Ihren spezifischen Fall durchführen zu können. Diese gibt Aufschluss über die Ursache für Ihr Problem und führt Sie direkt zu Ihrem individuellen nächsten Schritt.

image.png

Option 1: Sie werden auf ein Problem seitens Ihres Betreibers hingewiesen

Abhängig von dem Resultat Ihrer Schnelldiagnose ist es möglich, dass Sie auf ein Problem seitens Ihres Betreibers hingewiesen werden. Der Hinweis, welcher in diesem Fall erscheint, ermöglicht es Ihnen, diesen direkt auf das Problem aufmerksam zu machen, indem Sie die Option "Ein Problem melden" auswählen.

Nachfolgend können Sie weitere Details angeben, um Ihrem Betreiber eine möglichst effiziente Behandlung Ihres Anliegens zu ermöglichen und Ihren Ladebetrieb schnellstmöglich

wiederherstellen zu können. Durch Absenden Ihres Rapports wird Ihr Betreiber automatisch benachrichtigt und kann sich um die weiteren Schritte kümmern.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

image.png

Option 2: Sie können Ihr Problem selbst lösen

Das Diagnosetool erkennt automatisch, falls Sie Ihr Ladeproblem selbstständig beheben können. Entsprechend des Analyseresultats wird Ihnen automatisch ein Link zum passenden Schnellhilfe-Artikel in unserem Wiki zur Verfügung gestellt. Mit den darin enthaltenen Anleitungen können Sie das jeweilige Problem unkompliziert selbst beheben, um Ihren Ladebetrieb wiederzustellen.

image.png

Sie haben weiterhin Schwierigkeiten?

Selbstverständlich kann es passieren, dass Sie trotz Schnellhilfe-Artikel nicht sicher sind, wie Sie weiter vorgehen müssen. Ausserdem können manche speziellen Fälle eventuell nicht vollumfänglich durch das Wiki abgedeckt werden. In diesem Fall stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit auch mit Spezialisten für einen individuellen Support zur Verfügung.

Hierzu wählen Sie im Support-Bereich die Option **"Hilfe von Eponet erhalten"**.

> **Hinweis**:
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Inanspruchnahme eines **Support-Spezialisten Kostenfolgen** haben kann. Daher empfehlen wir, dass Sie zunächst die vorangehend beschriebenen Angebote zur Selbsthilfe **vollständig ausschöpfen**. Falls Ihr Fall davon nicht abgedeckt werden kann, stellen wir Ihnen den Support selbstverständlich auch kostenlos zur Verfügung.

image.png

Ich besitze kein persönliches Eponet-Konto

Wenn Sie derzeit **ohne ein persönliches Eponet-Konto** laden, übernimmt Ihr Betreiber die vollständige Verwaltung und Fakturierung der Ladestation und Ladevorgänge. In diesem Fall ist dieser damit ebenso verantwortlich für die Adressierung etwaiger Fehlfunktionen oder Ladeprobleme. Dies gilt sowohl wenn Sie mit einer an Sie ausgegebenen RFID-Karte oder -Badge laden oder einen QR-Code zum öffentlichen Laden an der entsprechenden Station nutzen.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

Ich habe ein anderes Anliegen bzw. eine Frage

Gerne unterstützen wir Sie auch bei Themen, welche sich abseits Ihres konkreten Ladevorgangs bewegen. Nachfolgend finden Sie eine Reihe von Ressourcen zur Bearbeitung von Anliegen betreffend des Eponet-Portals oder der von Ihnen genutzten Ladestation.

Fragen und Anliegen zum Portal oder der Eponet App

Ihre erste Anlaufstelle: Das Eponet-Wiki

Falls Sie Fragen zur Bedienung bzw. Nutzung Ihres Eponet Portalzugangs oder der Eponet Go App haben, legen wir Ihnen unsere umfassende **Bibliothek von Artikeln** zu sämtlichen Bereichen unserer Softwarelösungen ans Herzen. Hier finden Sie zu fast allen Themen einen passenden Eintrag, detaillierte **Schritt-für-Schritt Anleitungen** sowie **Antworten** auf die **häufigsten Fragen** im Umgang mit Ihrem Eponet-Konto.

Nachfolgend haben wir Ihnen die relevantesten Einträge verlinkt:

> **Umfassende Einführung und Erklärung des Eponet-Portals**

> **FAQs mit den häufigsten Fragen und Antworten**

image.png

> **Tipp:**
> Wenn Sie in Ihrem Account angemeldet sind, können Sie unsere **vollständige Wiki-Datenbank** direkt über die **Suchleiste** im oberen Bereich der Nutzeroberfläche abrufen. Geben Sie einfach ein Stichwort zu Ihrer konkreten Frage ein, und Sie erhalten **direkten Zugriff** zu den jeweiligen **Hilfsressourcen**.

Ihre zweite Anlaufstelle: Der Eponet-Support

Selbstverständlich kann es passieren, dass Sie trotz Wiki-Artikel nicht sicher sind, wie Sie weiter vorgehen müssen. Ausserdem können manche speziellen Fälle eventuell nicht vollumfänglich durch das Wiki abgedeckt werden. In diesem Fall stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit auch mit Spezialisten für einen individuellen Support zur Verfügung.

Hierzu klicken Sie nach der Anmeldung in Ihrem Eponet-Konto oben rechts auf den **Button "Support"** und wählen die Option **"Hilfe von Eponet erhalten"**.

> **Hinweis**:
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Inanspruchnahme eines **Support-Spezialisten Kostenfolgen** haben kann. Daher empfehlen wir, dass Sie zunächst die vorangehend beschriebenen Angebote zur Selbsthilfe **vollständig ausschöpfen**. Falls Ihr Fall davon nicht abgedeckt werden kann, stellen wir Ihnen den Support selbstverständlich auch kostenlos zur Verfügung.

image.png

Fragen und Anliegen zur Ladestation und Nutzung

Für Ihre Station sowie deren Nutzungs- und Abrechnungsvorgaben ist grundsätzlich Ihr Betreiber (Verwaltung, Elektriker bzw. Installateur) zuständig. Dieser übernimmt die vollständige Verwaltung und Fakturierung der Ladestation und Ladevorgänge. Hiermit ist dieser ebenso verantwortlich für die Adressierung etwaiger Fragen und Anliegen. Dies gilt sowohl wenn Sie mit einer an Sie ausgegebenen RFID-Karte oder -Badge laden oder einen QR-Code zum öffentlichen Laden an der entsprechenden Station nutzen.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

So erreichen Sie Ihren Betreiber

In manchen Fällen ist nicht immer klar, wer in Ihrem Fall als Betreiber Ihr Ansprechpartner für Fragen und Anliegen zu Ihrer Ladestation und deren Nutzung ist. Sollten Sie unsicher sein, an wen Sie sich wenden können, haben Sie im Eponet-Portal die Möglichkeit direkt eine Anfrage bei er für Sie zuständigen Instanz einzureichen. Dies erledigen Sie durch Nutzung der portaleigenen Support-Funktion:

Klicken Sie hierfür nach erfolgreicher Anmeldung oben rechts in der Benutzeroberfläche auf den Button "Support" und wählen Sie anschliessend die Option "Ein Problem melden". Nun können Sie weitere Details zu Ihrem Anliegen eingeben und den Rapport automatisch an Ihren Betreiber versenden.

image.png

image.png

Ich bin Betreiber einer Ladestation

Als Betreiber einer Ladeinfrastruktur bei Eponet sind Sie hier genau richtig!

Haben Ihre Nutzer Probleme beim Laden? Oder haben Sie ein anderes Anliegen oder eine Frage?

Bitte teilen Sie uns mit, was Sie beschäftigt:

Meine Nutzer haben Probleme beim Laden

Wenn Ihre Nutzer beim Laden an einer Ihrer durch Eponet verwalteten Ladestationen Probleme haben, kann dies **verschiedene Ursachen** haben. In einem ersten Schritt ist es dabei wichtig zu verstehen, **welche Rolle** Sie im **Betrieb Ihrer Ladestationen** einnehmen**.** Das weitere Vorgehen orientiert sich an dieser entsprechenden Ausgangslage.

Ich habe Zugang zum Betreiber Account

Wenn Sie über einen Zugang zu Ihrem Betreiber-Account verfügen, über welchen Sie Ladungen abrechnen oder auswerten, steht Ihnen direkt in Ihrem **Eponet-Portal** ein **Support-Button** zur Verfügung. Diesen finden Sie oben rechts in der Benutzeroberfläche direkt neben der Sprachauswahl.

image.png

Bei Ladeproblemen können Sie diesen Nutzen, um eine **automatisierte Erstdiagnose** für Ihren spezifischen Fall durchführen zu können. Diese gibt Aufschluss über die Ursache für das Problem und führt Sie direkt zu Ihrem individuellen nächsten Schritt.

image.png

Option 1: Sie werden auf ein Problem auf Betreiber-Seite hingewiesen

Abhängig von dem Resultat Ihrer Schnelldiagnose ist es möglich, dass Sie auf ein Problem seitens des Betreibers hingewiesen werden. Dies bedeutet, dass abhängig von der spezifischen Fehlermeldung entweder ein hardwareseitiges Problem vorliegt oder die Konfigurationen in Ihrem Eponet-Portal den Ladebetrieb stört. In beiden Fällen kann Ihr Nutzer das Problem nicht selbstständig lösen und benötigt Ihre Unterstützung.

Je nachdem, welche Meldung nach der Diagnose angezeigt wird, hat dies unterschiedliche Konsequenzen für Ihre nächsten Schritte zur Behebung:

Hardware prüfen

Das Diagnose-Tool weist Sie möglicherweise darauf hin, dass ein Problem an Ihrer Ladestation besteht. In diesem Fall handelt es sich in den meisten Fällen um ein technisches Problem der Hardware, welches durch einen Spezialisten geprüft werden muss. Nehmen Sie hierzu Kontakt mit Ihrem Installateur oder Elektriker auf, welcher die Station ursprünglich für Sie in Betrieb genommen hat.

Konfiguration Ihres Portals prüfen

Wenn Ihr Ladegerät keine Probleme aufweist und auch die Prüfung auf Nutzer-Seite keine Fehler identifizieren kann, sind die Ladeprobleme vermutlich auf eine fälschliche Konfiguration in Ihrem Eponet Portal zurückzuführen. Typische Fehlerquellen sind hier zum Beispiel nicht freigegebene RFID-Karten, falsche Ladeprofile oder fehlende Aktivierung des öffentlichen Ladens.

Um Ihre Konfiguration zu prüfen, legen wir Ihnen unsere umfassende **Bibliothek von Artikeln** zu sämtlichen Bereichen unserer Softwarelösungen ans Herzen. Hier finden Sie zu fast allen Themen einen passenden Eintrag, detaillierte **Schritt-für-Schritt Anleitungen** sowie **Antworten** auf die **häufigsten Fragen** im Umgang mit Ihrem Eponet-Konto.

Nachfolgend haben wir Ihnen die relevantesten Einträge verlinkt:

> **Umfassende Einführung und Erklärung des Eponet-Portals**

> **FAQs mit den häufigsten Fragen und Antworten**

image.png

> **Tipp:**
> Wenn Sie in Ihrem Account angemeldet sind, können Sie unsere **vollständige Wiki-Datenbank** direkt über die **Suchleiste** im oberen Bereich der Nutzeroberfläche abrufen. Geben Sie einfach ein Stichwort zu Ihrer konkreten Frage ein, und Sie erhalten **direkten Zugriff** zu den jeweiligen **Hilfsressourcen**.

Option 2: Es liegt ein Problem auf Nutzer-Seite vor

Das Diagnosetool erkennt automatisch, wenn das Ladeproblem von Ihrem Nutzer selbst behoben werden kann. Entsprechend des Analyseresultats wird Ihnen automatisch ein Link zum passenden

Schnellhilfe-Artikel in unserem Wiki zur Verfügung gestellt. Diesen können Sie nun an Ihren Nutzer weitergeben. Mit den darin enthaltenen Anleitungen kann dieser das jeweilige Problem unkompliziert selbst beheben, und seinen Ladebetrieb wiederherstellen.

image.png

Sie haben weiterhin Schwierigkeiten?

Selbstverständlich kann es passieren, dass Sie weiterhin nicht sicher sind, wie Sie weiter vorgehen müssen. Ausserdem können manche speziellen Fälle eventuell nicht vollumfänglich durch das Wiki abgedeckt werden. In diesem Fall stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit auch mit Spezialisten für einen individuellen Support zur Verfügung.

Hierzu wählen Sie im Support-Bereich die Option **"Hilfe von Eponet erhalten"**.

> **Hinweis**:
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Inanspruchnahme eines **Support-Spezialisten Kostenfolgen** haben kann. Daher empfehlen wir, dass Sie zunächst die vorangehend beschriebenen Angebote zur Selbsthilfe **vollständig ausschöpfen**. Falls Ihr Fall davon nicht abgedeckt werden kann, stellen wir Ihnen den Support selbstverständlich auch kostenlos zur Verfügung.

image.png

Ich habe keinen Zugang zum Betreiber Account

Falls Sie selbst keinen Zugang zum Betreiber-Account bei Eponet besitzen, ist es notwendig zu klären, wer in Ihrem Fall die Verwaltung und Fakturierung Ihrer Ladestationen übernimmt. Häufig wird dies durch eine Immobilienverwaltung oder Ihren Elektriker bzw. einen Installateur übernommen. In diesem Fall ist dieser der erste Ansprechpartner für Ihre Anliegen rund um das Thema Ladeinfrastruktur, Abrechnung und Problemlösung.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

Ausnahme: ImmoConnect EVU

Wenn Sie als B2B-Kunde der Eponet AG das Service-Abo ImmoConnect EVU gewählt haben, kümmert sich Eponet um Verwaltung Ihrer Ladeinfrastruktur, Begleichung Ihrer Stromkosten und Verrechnung an die jeweiligen Nutzer. Sollten Sie als ImmoConnect EVU Kunde Probleme bei den Ladungen Ihrer Nutzer festgestellt haben, steht Ihnen der Eponet-Support jederzeit zur Verfügung:

Kontaktieren Sie uns hierzu unter info+immoconnect@eponet.ch mit Ihrem Anliegen und unser ImmoConnect Service-Team wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Ich habe ein anderes Anliegen bzw. eine Frage

Gerne unterstützen wir Sie auch bei Themen, welche sich abseits Ihres konkreten Ladevorgangs bewegen. Nachfolgend finden Sie eine Reihe von Ressourcen zur Bearbeitung von Anliegen betreffend des Eponet-Portals oder der von Ihnen genutzten Ladestation.

Ihre erste Anlaufstelle: Das Eponet-Wiki

Falls Sie Fragen zur Bedienung bzw. Nutzung Ihres Eponet Portalzugangs oder der Eponet Go App haben, legen wir Ihnen unsere umfassende **Bibliothek von Artikeln** zu sämtlichen Bereichen unserer Softwarelösungen ans Herzen. Hier finden Sie zu fast allen Themen einen passenden Eintrag, detaillierte **Schritt-für-Schritt Anleitungen** sowie **Antworten** auf die **häufigsten Fragen** im Umgang mit Ihrem Eponet-Konto.

Nachfolgend haben wir Ihnen die relevantesten Einträge verlinkt:

> **Umfassende Einführung und Erklärung des Eponet-Portals**

> **FAQs mit den häufigsten Fragen und Antworten**

image.png

> **Tipp:**
> Wenn Sie in Ihrem Account angemeldet sind, können Sie unsere **vollständige Wiki-Datenbank** direkt über die **Suchleiste** im oberen Bereich der Nutzeroberfläche abrufen. Geben Sie einfach ein Stichwort zu Ihrer konkreten Frage ein, und Sie erhalten **direkten Zugriff** zu den jeweiligen **Hilfsressourcen**.

Ihre zweite Anlaufstelle: Der Eponet-Support

Selbstverständlich kann es passieren, dass Sie trotz Wiki-Artikel nicht sicher sind, wie Sie weiter vorgehen müssen. Ausserdem können manche speziellen Fälle eventuell nicht vollumfänglich durch das Wiki abgedeckt werden. In diesem Fall stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit auch mit Spezialisten für einen individuellen Support zur Verfügung.

Hierzu klicken Sie nach der Anmeldung in Ihrem Eponet-Konto oben rechts auf den **Button "Support"** und wählen die Option **"Hilfe von Eponet erhalten"**.

> **Hinweis**:
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Inanspruchnahme eines **Support-Spezialisten Kostenfolgen** haben kann. Daher empfehlen wir, dass Sie zunächst die vorangehend beschriebenen Angebote zur Selbsthilfe **vollständig ausschöpfen**. Falls Ihr Fall davon nicht abgedeckt werden kann, stellen wir Ihnen den Support selbstverständlich auch kostenlos zur Verfügung.

image.png