

After-Sales Services für die Photovoltaik Industrie

Module | Wechselrichter | Optimizer | Batteriespeicher | Systemanalyse



200 Servicetechniker

Professioneller Kundendienst – Ihr Wettbewerbsvorteil.

01 Suncycle Solar Services

Suncycle ist ein führender Full-Service-Anbieter in der Photovoltaikindustrie. Spezialisiert auf Wartung und Instandhaltung von Photovoltaik-Anlagen und –Komponenten, vertrauen internationale Hersteller, Versicherungen, Banken und Investoren weltweit auf Suncycle.

Mit mehr als 2 Millionen getesteter und reparierter Module verfügt Suncycle über eine einzigartige Erfahrung in der Branche.

Gegründet von drei Technologieberatern aus Hamburg ist Suncycle mit seiner 100%igen Eigenkapitalfinanzierung ein absolut herstellerunabhängiger und zuverlässiger Partner.

Suncycle deckt mit sechs Geschäftsfeldern alle Serviceanforderungen der Solarindustrie ab. Das zentral in Deutschland gelegene Engineering und Test Center ist mit modernsten Geräten ausgerüstet und vor Ort liefern unsere Serviceteams Experten-Know-How - unterstützt durch eigene mobile Labore.

Spezialisiert auf den After-Sales Service für Hersteller, bietet Suncycle die komplette Servicekette. Das Angebot reicht von der 5-sprachigen technischen Kundenberatung über den 1st bis 3rd Level Support bis hin zu Reparaturen vor Ort und Ersatzteilmanagement.

+49 . 3643 830 015

Suncycle Service Hotline
Mo-Fr 08.00 – 17.30 Uhr



2007 Gründung von
Suncycle Solar Services.



Individuell

Modulare Servicepakete
aus einer Hand.



International

Technische Kundenberatung in 5 Sprachen.



02 Customer Care

Skalierbarer technischer Kundendienst.

Ob eine kurzfristige Entlastung Ihrer Serviceabteilung oder eine dauerhafte Übernahme von Kundendienstleistungen benötigt wird, mit Suncycle haben Sie immer den richtigen Partner. Ganz nach Ihren Anforderungen werden Suncycle After-Sales Services individuell zusammengestellt. Mit unseren erfahrenen Serviceteams unterstützen wir in folgenden Bereichen:

- Photovoltaik-Module
- Wechselrichter
- Optimizer
- Batteriespeicher & Smart Home
- Systemanalysen & Gutachten

Service with a smile – Kompetente Beratung vom Experten.

Mit uns überwinden Sie kulturelle Grenzen und Zeitzonen, denn unsere Kundenberater sprechen nicht nur die fünf wichtigsten europäischen Sprachen, sondern verstehen auch die Bedürfnisse der Endkunden und Installateure. Von der ersten Kundenanfrage bis zur erfolgreichen Lösung treffen unsere technisch geschulten Mitarbeiter immer den richtigen Ton.

Bewährtes Ticket System.

Das Suncycle Ticket System liefert Ihnen eine durchgängige Dokumentation unter Einbindung Ihrer individuellen Prozesse. Mit höchster Datensicherheit und intuitiv verständlichen Eingabemasken gewährleistet Suncycle bestmögliche Servicequalität. Umfangreiche Reportings mit messbaren KPIs geben Ihnen volle Transparenz und Kontrolle für Ihr Servicemanagement.

Suncycle Ticket System | Knowledge Management Archiv

Level 1	Level 2	Level 3
Technischer Kundenberater	Elektriker / Ingenieur	Management
<ul style="list-style-type: none">• 5 Sprachen• Fehleranalyse nach Katalog• Claim Management	<ul style="list-style-type: none">• Komplexe Fehlerdiagnose• Austauschservice• Reparatur vor Ort	<ul style="list-style-type: none">• Serienfehler• Kritische Serviceprojekte• Gefahr für Leib und Leben

Suncycle Customer Care

03 Test & Reparatur Services

Reparatur und Austausch.

Ganz nach Produkt- oder Projektanforderungen bieten wir alle gängigen Test- & Reparaturverfahren für Photovoltaikkomponenten bei Ihrem Kunden vor Ort oder in unserem Engineering & Test Center.

Diagnose, Test und Gutachten.

Internationale Hersteller vertrauen auf unsere gerichtsfesten Schadens- und Fehlergutachten. Suncycle deckt die komplette Bandbreite von Einzelfehlern bis hin zu vollständigen Systemprüfungen und technischen Gesamtabnahmen ab.

Test- & Prüfverfahren:

Module:

- STC-Leistungsmessung
- Kennlinienmessung
- Elektrolumineszenz
- Isolationsprüfung
- IR-Thermografie

Wechselrichter & Batteriespeicher:

- Sicherungen, Fehlerströme
- Bus- & Datensysteme
- Netzmanagement & Fernauslesung

Reparaturverfahren:

Module:

- Backsheet Coating
- Framing
- Dosen- & Diodentausch

Wechselrichter & Batteriespeicher:

- Platinentausch & -Aufbereitung
- Firm- und Softwareupdates
- Kabelwege AC & DC
- Versträngung & Kabeldefekte

Inspektion & Wartung

Überprüfung von Komponenten und PV-Installationen nach Herstellervorschriften und gesetzlichen Vorgaben. Alle gängigen Anforderungen nach DIN, VDE und BGV gehören zum Angebotsumfang.

Projektkoordination.

Suncycle übernimmt im Kundenauftrag die vollständige Koordination von eingehenden Reklamationen. Wir steuern den gesamten Prozess von der Planung über die kosteneffiziente Tourenplanung mit Kundenkommunikation bis hin zur vor Ort Fehlerbehebung mit abschließender Dokumentation. Der Suncycle After-Sales Service zeichnet sich durch einen sensiblen Umgang mit Kundendaten und einem Höchstmaß an Fingerspitzengefühl aus.

CTU lab
compact test unit
Elektroluminescence | STC – Performance

CTU flex EL
compact test unit
Elektroluminescence mounted @ daylight



Zuverlässig
Wir sorgen für zufriedene Kunden.



Präzise
Suncycle Testlabore für Fehleranalysen vor Ort.

24.000m²

Klimatisierte Lagerfläche.



Zentral

Beste Erreichbarkeit für Ziele
in Deutschland und Europa.



04 Logistik & Prozesse

Kurze Wege zu Ihren Kunden.

Unser Engineering und Test Center ist zentral in Deutschland gelegen. Vom Logistikkreuz Erfurt steuern wir Ihre Lagerhaltung, übernehmen kundenbezogene Kommissionierungen und die Wareneingangs- und Ausgangskontrolle.

Swap Services – Collect & Return.

Suncycle Serviceteams übernehmen den schnellen und professionellen Gerätetausch vor Ort. Mit unseren mehrsprachigen Kundenberatern koordinieren wir Ihr Servicenetzwerk im In- und Ausland.

Ersatzteile und Refurbishment.

Beim Ersatzteilmanagement kommt es darauf an, dem Kunden eine schnelle und kostengünstige Lösung zu bieten. Wir unterstützen mit individuellen Bausteinen von der Fehlerdiagnose über die Ersatzteilbevorratung und Neubeschaffung bis hin zur Instandsetzung.

Alles hat mal ein Ende.

Auch am Lebenszyklusende ihrer Produkte stehen wir für Sie als Partner bereit. Sie kümmern sich um ihr Neugeschäft - wir kümmern uns um die langfristige Nachversorgung mit Ersatz- und Verschleißteilen, um die Regulierung von langjährigen Garantieansprüchen oder um die Entsorgung bzw. Zweitvermarktung von Gebrauchtteilen.



Zentral gelegen – beste Reaktionszeiten in Deutschland und Europa.

05 Überblick After-Sales Services

Als unabhängiger und erfahrener Partner bietet Suncycle Industriekunden eine professionelle Möglichkeit, ihren Kundenservice effizient zu führen.

Mit unseren erfahrenen Kundenberatern, eigenen Serviceteams sowie erfahrenen Ingenieuren und Technikern unterstützen wir Hersteller bei der professionellen Führung Ihres After-Sales Service. Das Suncycle Leistungsangebot reicht vom Prozessdesign bis hin zur standardisierten Reklamationsbearbeitung und Dokumentation.

Höhere Markenakzeptanz durch Kundenservice.
Ihr Wettbewerbsvorteil.

Modulare und individuell auf Kunden und Projektanforderungen zusammenstellbare Service-Pakete. Ganz nach Ihren Bedürfnissen helfen wir, dass Ihr Service aus zufriedenen Kunden begeisterte Kunden macht.



06 Suncycle Geschäftsfelder

Unsere sechs Geschäftsfelder decken die komplette Bandbreite von Test, Reparatur und Wartung ab – jeder Bereich mit einer hohen Spezialisierung und langjähriger Erfahrung.



After-Sales Service

Suncycle unterstützt den kompletten After-Sales Prozess. Unser Leistungsangebot reicht vom Prozessdesign bis hin zur standardisierten Reklamationsbearbeitung und Dokumentation.

Die Angebotsbreite umfasst eine eigene technische Hotline in 5 Sprachen bis hin zum 3rd Level Support. Das Suncycle Ticketsystem bietet durchgängige Prozessverfolgung mit individuellen Eskalationspfaden.



Test & Reparatur

Alle gängigen Testmethoden, wie Elektrolumineszenz, Thermografie, Flash oder Isolationsprüfung, sind im Werk oder auch vor Ort mit der Compact Test Unit (CTU) verfügbar.

Zertifizierte Prozesse stehen u.a. für Rückseitenbeschichtungen, Diodenwechsel oder Reparatur von Anschlussdosen, Modulrahmen und Wechselrichter-Platinen zur Verfügung.



PV-Betriebsmanagement

Das Suncycle Angebot reicht vom Ertragsmonitoring über die Inspektion & Wartung bis hin zum ganzheitlichen kaufmännischen Management großer PV-Parks.

Ein bundesweites Partnernetzwerk mit eigenen Inspektionsteams und Ingenieuren garantiert schnellen und zuverlässigen Service für geringste Ausfallzeiten und höchste Anlageneffizienz.



Rückrufmanagement

Suncycle verantwortet die Durchführung internationaler Rückrufaktionen. Wir übernehmen die gesamte Organisation von Planung über Kundenermittlung und Fehlerkorrektur bis hin zur Prozessdokumentation bei voller Kostenkontrolle.

Führende Hersteller vertrauen auf die professionelle Abwicklung mit einem Höchstmaß an Fingerspitzengefühl.



Gutachten und Engineering

Große Versicherungen vertrauen auf unsere gerichtsfesten Ertrags-, Schadens- und Fehlergutachten.

Suncycle Engineering bietet Investoren und Banken Systemprüfungen und technische Abnahmen an. Detaillierte Maßnahmenkataloge bieten die Grundlage für eine Bewertung bei Eigentümerwechsel, Ertragsproblemen oder vor Ende von Gewährleistungsfristen.



Supply Chain Solutions

Kunden nutzen Suncycle als Logistikdrehscheibe und kombinieren unsere Testkompetenz mit den Logistikleistungen. Stichprobentests im Wareneingang bieten eine wichtige Komponente in der Qualitätssicherung unserer Kunden.

Terminkoordination, Lager & Transportmanagement, sowie Versand gehören zu unseren Standardleistungen.

Suncycle GmbH | www.suncycle.de | service@suncycle.de

Europa

Hans-Henny-Jahnn Weg 49
22085 Hamburg
Germany

Phone +49 (0) 40 866 900 600
Fax +49 (0) 40 866 900 611

Engineering & Test Center

Paul-Böhringer Straße 3
99428 Isseroda
Germany

Phone +49 (0) 3643 830 015
Fax +49 (0) 3643 830 088

Nordamerika

233 East 2nd Street
Frederick, Maryland 21701
United States

Phone +1 240 6298 302
www.suncycleUSA.com