



AVAYA

suncycle  
SOLAR SERVICES

## SUNCYCLE: SONNIGE AUSSICHTEN FÜR EIN ERFOLGREICHES AFTERSALES-GESCHÄFT

### AUF EINEN BLICK

Die Suncycle GmbH ist europaweit führender Serviceanbieter für die Solarindustrie. Suncycle unterstützt Hersteller, Versicherungen und PV-Anlagenbetreiber bei der Wartung und Reparatur unterschiedlicher Photovoltaik-Komponenten und übernimmt für Kunden die gesamte Reklamationsbearbeitung. Damit das reibungslos funktioniert, benötigt der Dienstleister eine verlässliche und flexible Kommunikationslandschaft.

Ein integrierter Sprach-Daten-Verbund auf Basis leistungsstarker Netzwerkkomponenten von Avaya schafft bei Suncycle die Grundlage für effiziente Aftersales-Prozesse und eine reibungslose, standortübergreifende Zusammenarbeit.

Dank der Kommunikationslösung IP Office von Avaya wird Suncycle seiner Aufgabe als Servicedienstleister der Solarindustrie nun noch besser gerecht. Erreichbarkeit und Produktivität steigen, die Kommunikation in Richtung Kunden und Auftraggeber läuft reibungslos, und die Einbindung von Partnern ist erheblich erleichtert.

### IP Office von Avaya sorgt im Solar Valley für Top-Services und optimale Erreichbarkeit

Die Suncycle GmbH zählt zu den führenden Anbietern von Service-, Test- und Reparaturangeboten für Photovoltaik-(PV)-Produkte. Wenn es darum geht, die Funktionsfähigkeit von Photovoltaik-Anlagen und -Komponenten vor Ort zu testen, defekte PV-Komponenten im unternehmenseigenen Leistungszentrum zu reparieren oder flächendeckende Rückrufaktionen zu organisieren, glänzt das Unternehmen seit 2007 mit hervorragendem Aftersales-Services. IP Office von Avaya schafft hierfür die Voraussetzung: Die skalierbare Lösung verbessert die Erreichbarkeit im fünfsprachigen Contact Center und stärkt die Flexibilität des Unternehmens.

Es glänzt und schillert. Wie ein riesiger See. Irgendwo in Bayern. Eigentlich nichts Außergewöhnliches. Doch der Blick auf die Landkarte zeigt: Hier befindet sich kein See, sondern das ehemalige Gut Gänsdorf der Fürstenfamilie Thurn und Taxis. Erst wer sich dem vermeintlichen Gewässer nähert, erkennt, was da so bläulich schimmert: Hunderttausende Photovoltaik-Module reflektieren das Sonnenlicht. Dieses Phänomen lässt sich bei Weitem nicht nur in Gänsdorf beobachten. Solaranlagen findet man heute auch auf stillgelegten Militärflughäfen sowie den Dächern von großen Fabrikhallen oder Mastbetrieben. Bundesweit sind inzwischen mehr als 1,5 Millionen Solaranlagen in Betrieb – Tendenz steigend.

Suncycle-Geschäftsführer Christian Straub sieht das mit Freude – denn sein Unternehmen profitiert maßgeblich vom Siegeszug der Solarenergie. „Wenn Photovoltaik-Anlagen und einzelne Komponenten gewartet, repariert oder ausgetauscht werden müssen, sind wir der richtige Partner“, sagt er. Suncycle übernimmt auch technische Abnahmen und unterstützt Hersteller beim Aftersales ebenso wie Solarversicherungen bei der Schadensabwicklung. Ein interessantes Geschäft. Schließlich hat der TÜV Rheinland erst kürzlich einem Drittel der deutschen Photovoltaik-Anlagen schwerwiegende Qualitätsmängel attestiert.



Mit rund 100 Mitarbeitern und einem europaweiten Netz zertifizierter Servicepartner sorgt die Suncycle GmbH dafür, dass Mängel und Schäden an PV-Anlagen zeitnah und zuverlässig behoben werden



„Unsere Aufgabe ist es, die Behebung von Problemen bei PV-Installationen zu organisieren. Die leistungsstarke Kommunikationslösung von Avaya schafft dafür die besten Voraussetzungen.“

— Christian Straub, Technischer Geschäftsführer, Suncycle GmbH

Mit rund 100 Mitarbeitern und einem europaweiten Netz zertifizierter Servicepartner sorgt der Solar-Dienstleister dafür, dass Mängel und Schäden jeder Art zeitnah und zuverlässig behoben werden – entweder direkt vor Ort oder im thüringischen Isseroda. Das dort angesiedelte Photovoltaik-Leistungszentrum mit seinen rund 28.000 Quadratmetern Fläche ist das Herzstück des Unternehmens. Hier werden europaweit Projekte koordiniert, defekte Produkte repariert und Testverfahren durchgeführt.

Auch die internationale technische Service-Hotline ist im sogenannten Solar Valley in Mitteldeutschland angesiedelt. Zwar produziert Suncycle selbst keine Solarmodule. Doch die Experten stehen den Betreibern von Photovoltaik-Anlagen sowie Gutachtern, Versicherungen und Herstellern mit Rat und Tat zur Seite, beantworten Produktfragen und stimmen Wartungstermine ab. Mit großem Erfolg: „Immer mehr Hersteller lagern ihre Aftersales-Aufgaben an uns aus“, erklärt Stefan Fritschek, Leiter Produktmanagement bei Suncycle.

Entsprechend wichtig ist eine leistungsstarke und flexible Kommunikationsinfrastruktur. „Wir verstehen uns als Partner unserer Auftraggeber und treten gegenüber dem Endkunden auch so auf“, sagt Fritschek. Im Klartext heißt das: Ruft der Betreiber einer Photovoltaik-Anlage die Service-Hotline seines Herstellers an, landet er häufig – ohne es zu bemerken – direkt im technischen Support der Suncycle GmbH. „IP Office leitet eingehende Gespräche je nach Ländervorwahl vollautomatisch an den passenden Kollegen unserer mehrsprachigen Hotline weiter. Und kommt ein Anrufer wider Erwarten nicht direkt durch, wird er über eine vorkonfigurierte Nachricht über die voraussichtliche Wartezeit informiert.“

Das ist jedoch die Ausnahme, denn seit Einführung der IP Office Server Edition von Avaya lässt die Erreichbarkeit der Hotline kaum etwas zu wünschen übrig. Waren in der Vergangenheit einzelne Rufnummernkreise bestimmten Teams fest zugeordnet, kann heute jeder Hotline-Mitarbeiter jedes Gespräch entgegennehmen.

## Reibungsloser Service für die Solarindustrie

Denn IP Office stellt Informationen rund um den Kunden direkt am PC-Monitor zur Verfügung. So können Anrufer namentlich begrüßt, Aufträge per Mausklick eingesehen und bei Bedarf neu angelegt werden. Stehen größere Outbound-Kampagnen an, etwa Rückrufaktionen, lassen sich zusätzliche Kollegen auch standortübergreifend mühelos hinzuschalten. Auch die Kommunikation in Richtung Auftraggeber läuft rund: „Eingaben aus unserem Ticketsystem



werden in Echtzeit an die Systeme der Hersteller übermittelt – so, als säßen wir direkt im Haus unserer Kunden“, erklärt Fritschek. Das war früher anders. Telefonie und Datenverkehr liefen parallel, ein automatischer Datentransfer zwischen Hersteller und Reparatur fand nicht statt. Heute wissen die Suncycle-Auftraggeber dagegen jederzeit bestens über Auftragsstatus und Termine Bescheid. „Da fällt die Entscheidung, den Kundendienst in unsere Hände zu geben, noch leichter“, ist Fritschek überzeugt.

Doch nicht nur Solarindustrie und Betreiber der Photovoltaik-Anlagen profitieren von der innovativen Kommunikationslösung bei Suncycle. Auch intern freut man sich über das Mehr an Flexibilität. Das neue WLAN für Datenverkehr und Sprache sorgt für volle Smartphone-Integration, die Mobilgeräte lassen sich von jedem Access-Point als IP-Office-Nebenstelle einbinden.

## Transparente Workflows für zufriedene Kunden

Zudem können sämtliche Festnetz-funktionalitäten nun per Handy genutzt werden, darüber hinaus erhöhen standortübergreifende Präsenzanzeigen sowie die Digitalisierung eingehender Faxe die Produktivität. „Kunden erreichen mich heute jederzeit unter meiner Festnetznummer. Egal, ob ich gerade in Hamburg, Isseroda oder im Auto unterwegs bin“, lobt daher Christian Straub.

Parallel zur Telekommunikationslösung IP Office ebnet ein neues Netzwerk auf Basis von Ethernet Routing Switches (ERS) der 3500 Serie den Weg zu flexibilisierten

Arbeitsprozessen. Zum Beispiel im Außendienst. Vertriebler und Servicetechniker können via VPN-Tunnel remote auf die Suncycle-Systeme zugreifen. Für die Mitarbeiter der technischen Hotline lohnt sich das ebenfalls: „Statt am Wochenende ins Büro zu kommen, können sie Bereitschaftsdienste bequem von daheim erbringen“, macht Stefan Fritschek klar. Produktiv-, Verwaltungs- und Gäste-Netz sind sauber voneinander getrennt. So wird Suncycle auch in Sachen Sicherheit sämtlichen Anforderungen der Kunden mühelos gerecht.

Im Leistungszentrum sorgt darüber hinaus ein flächendeckendes, drahtloses Netzwerk für effiziente Arbeitsprozesse. Das ist wichtig, denn immerhin rollt in Isseroda im Schnitt täglich ein 40-Tonner auf den Hof und liefert bis zu 500 defekte Solarmodule, Anschlussdosen und Zellverbinder an. „Da wird schon einiges bewegt“, so Fritschek. Damit im Folgenden alles reibungslos funktioniert, werden die schadhafte Produkte direkt bei der Ankunft mit einem Barcode versehen und damit per WLAN im System verbucht.

Der Vorteil: Jeder einzelne Schritt im Reparaturprozess lässt sich so mühelos dokumentieren, kundenspezifische Daten per Tablet oder Smartphone via WLAN auf dem gesamten Gelände abrufen. Das verbessert die Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden. Und damit seine Zufriedenheit. „Unsere Aufgabe ist es, die Behebung von Problemen bei PV-Installationen zu organisieren. Die leistungsstarke Kommunikationslösung von Avaya schafft dafür die besten Voraussetzungen“, resümiert Suncycle-Geschäftsführer Straub.



Foto: Suncycle GmbH

*Wenn Photovoltaik-Anlagen und einzelne Komponenten geprüft, gewartet, repariert oder ausgetauscht werden müssen, ist Suncycle der richtige Partner.*



## Ergebnisse

- Eine nahtlose Einbindung in den telefonischen Kundendienst unterschiedlicher Auftraggeber steigert die Attraktivität als Dienstleister.
- Intelligentes Routing erhöht die Produktivität im Contact Center.
- Die Integration von Mobilfunkgeräten sorgt für optimale Erreichbarkeit und Flexibilität.
- Ein VPN-Tunnel ermöglicht den sicheren Remote-Zugriff auf Daten und Anwendungen der Kunden.
- Alle Wartungs- und Reparaturservices werden in Echtzeit in den Herstellersystemen dokumentiert.
- Der einheitliche Kommunikationsverbund erleichtert die standortübergreifende Zusammenarbeit.

## LÖSUNGEN

IP Office™

Ethernet Routing Switches der 3500 Serie

Avaya WLAN 9100

### Kundenservice im Auftrag der Solarindustrie

*„Eingaben aus unserem Ticketsystem werden in Echtzeit an die Systeme der Hersteller übermittelt – so, als säßen wir direkt im Haus unserer Kunden.“*

*Stefan Fritschek, Leitung Produktmanagement, Suncycle GmbH*

*„IP Office von Avaya leitet eingehende Gespräche vollautomatisch an den passenden Kollegen unserer mehrsprachigen Hotline weiter. Kommt ein Anrufer wider Erwarten nicht direkt durch, wird er über eine vorkonfigurierte Nachricht über die voraussichtliche Wartezeit informiert.“*

*Stefan Fritschek, Leitung Produktmanagement, Suncycle GmbH*

### Über die Suncycle GmbH

Als einer der führenden Anbieter in Europa hat sich die Suncycle GmbH auf Wartung- und Serviceaufgaben für Photovoltaik-Anlagen spezialisiert. Mit rund 100 Mitarbeitern und einem europaweiten Netz zertifizierter Servicepartner übernimmt Suncycle im Herstellerauftrag sämtliche Aftersales-Services, von der technischen Abnahme bis hin zur kompletten technischen Betriebsführung. Darüber hinaus unterstützt Suncycle Solarversicherungen bei der Schadensabwicklung und stellt Installateuren Test- und Reparaturkapazitäten zur Verfügung. Suncycle bietet umfangreiche Labormessungen und die gesamte Bandbreite möglicher Reparaturen für sämtliche Anlagenkomponenten. Hersteller, Anlagenbetreiber, Installateure, Versicherungen und Banken vertrauen Suncycle rund um alle Service- und Wartungsanforderungen bei Solaranlagen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.suncycle.de](http://www.suncycle.de).

### Über Avaya

Avaya ist ein führender, weltweiter Anbieter von Lösungen und Services für die Kunden- und Teambindung, die in einer Vielzahl flexibler standortbasierter oder Cloud-Optionen zur Verfügung stehen. Die fabricbasierten Networking-Lösungen von Avaya helfen, den Einsatz wichtiger Unternehmensanwendungen und IT-Services zu vereinfachen und zu beschleunigen. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

© 2016 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

08/16 • SME7699GE