

Nabíjecí zařízení Alfen – používání zákaznického portálu

Tento dokument obsahuje pokyny pro vytvoření lístku zákaznických služeb prostřednictvím portálu služeb Alfen. Pro úspěšné vytvoření servisního lístku postupujte podle následujících 8 kroků:

- Krok 1: Přihlášení do portálu Alfen Service
- Krok 2: Výběr způsobu, jak vám Alfen může pomoci
- Krok 3: Výběr nabíjecí stanice, u níž chcete oznámit problém
- Krok 4: Ověření údajů nabíjecí stanice a kontaktních údajů
- Krok 5: Výběr preferovaného způsobu podpory
- Krok 6: Záznam vzniklého problému
- Krok 7: Informace o zákazníkovi, záruční podmínky
- Krok 8: Vytvoření listu zákaznických služeb

Krok 1: Přihlášení do portálu Alfen Service

Přejděte na následující webové stránky:

>>><http://support.alfen.com><<<

- Vytvořili jste již dříve lístek služeb? Přihlaste se pomocí vašich přihlašovacích údajů.

The screenshot shows the 'Log in' section of the Customer Service Portal. It includes a title 'Customer Service Portal Login', a paragraph about account creation and terms, a link to terms and conditions, and a login form with fields for 'Username' and 'Password', a 'Log in' button, a checked 'Keep me logged in' checkbox, and links for 'Forgot your password?' and 'Sign up for an account'.

- Dosud jste lístek služeb nevytvářeli? Založte si nový účet přihlášením prostřednictvím e-mailové adresy vaší společnosti.





This screenshot is identical to the previous one, but the 'Sign up for an account' link at the bottom is highlighted in yellow.

The screenshot shows the 'Sign up for an account' page. It features a title, an 'Email' input field, a 'Sign Up' button, and a 'Back to login' link.

Krok 2: Výběr způsobu, jak vám může Alfen pomoci

Při vytváření nového lístku si zvolte jednu z následujících možností podle podpory, kterou od společnosti Alfen požadujete:

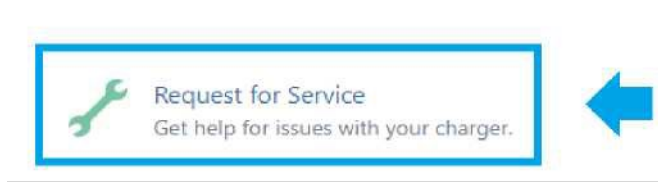
- Žádost o servis – pokud vaše nabíjecí stanice nefunguje správně;
- Žádost o změnu – pokud chcete provést změnu hardwaru nebo softwaru vaší nabíjecí stanice;
- Žádost o informace – pokud chcete více informací o tématech spojených s nabíjecí stanicí (např. dotazy o výrobku, servisu nebo instalaci);
- Žádost o přihlášení – pokud chcete obdržet přihlašovací údaje k novému účtu ACE Service Installer.

	Žádost o servis Požádejte o pomoc s problémy na vaší nabíjecí stanici.
	Žádost o změnu Požádejte o změnu nebo přidání nastavení hardwaru, softwaru nebo funkce.
	Žádost o informace Vyžádejte si informace o specifikacích nebo funkcích výrobku.
	Žádost o přihlášení Vyžádejte si přihlašovací údaje do ACE Service Installer.

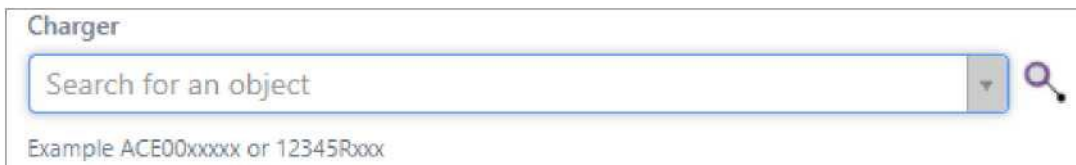
Pozor: Podle zvoleného typu žádosti se požadované informace mohou lišit. V tomto pokynu bude jako příklad používána **Žádost o servis**. Je to z toho důvodu, že se jedná o nejběžnější typ žádosti. Ostatní typy žádostí mají stejnou strukturu, pouze s odlišným obsahem.

Krok 3: Výběr nabíjecí stanice, u níž chcete oznámit problém

Od tohoto kroku budeme jako příklad používat **Žádost o servis**. Ostatní formuláře žádostí zahrnují převážně podobné pokyny. U Žádosti o informace nebo Žádosti o přihlášení nemusíte vybírat nabíjecí stanici, tento krok tudíž nepřísluší.



- V poli ‚Nabíjecí stanice‘ přidejte číslo objektu nabíjecí stanice, u níž chcete oznámit problém (např. 52345R001 nebo ACE0013456).



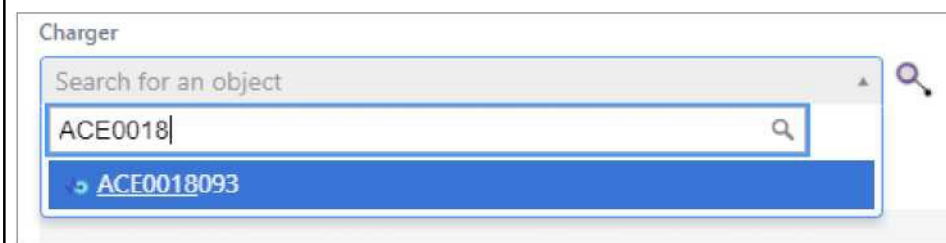
Pokyny pro vyplnění pole ‚Nabíječka‘

V tomto kroku uvedete, pro kterou nabíjecí stanici chcete vytvořit lístek. Jsou 2 možnosti:

1. Nabíjecí stanice je spojena s vaším účtem;
2. Nabíjecí stanice není spojena s vaším účtem (např. protože jste v nedávné době převzali správu nabíjecí stanice).

1. Nabíjecí stanice je již spojena s vaším účtem

- Vyhledejte ‚Číslo objektu‘ nabíjecí stanice (např. 52345R001 nebo ACE0013456):

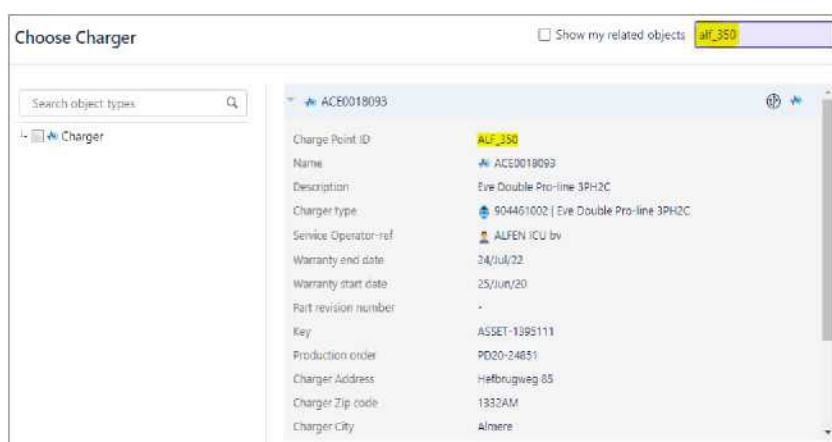


- Je Číslo objektu neznámé? Vyhledejte ‚Identifikaci bodu nabíjení‘ (např. NL-ABC-12345) nebo adresu nabíjecí stanice.
- Zvolte tlačítko zvětšení (^) vedle pole ‚Nabíjecí stanice‘ pro otevření nabídky vyhledávání.



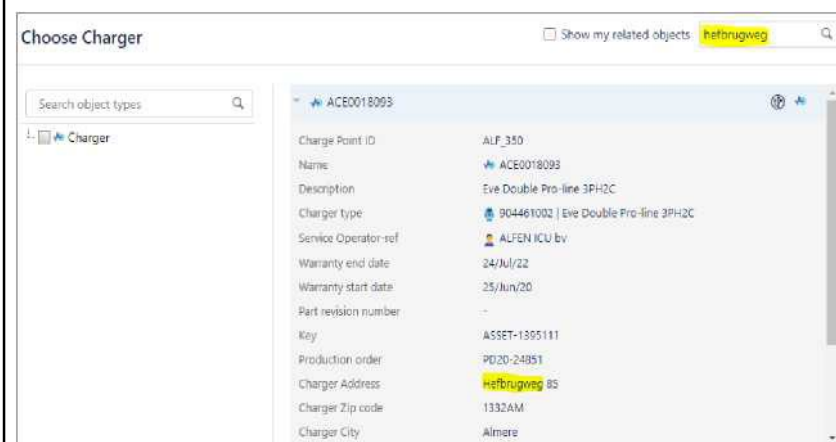
- Na nově otevřené obrazovce vyhledejte CPID nebo adresu. Klikněte na Číslo objektu pro jeho výběr (‚Zvoleno‘).

Vyhledávání identifikace bodu nabíjení



Charge Point ID	ALF_350
Name	ACE0018093
Description	Eve Double Pro-line 3PH2C
Charger type	904461002 Eve Double Pro-line 3PH2C
Service Operator-ref	ALFEN ICU bv
Warranty end date	24/Jul/22
Warranty start date	25/Jun/20
Part revision number	-
Key	ASSET-1395111
Production order	PD20-24851
Charger Address	Heftbrugweg 85
Charger Zip code	1332AM
Charger City	Almere

Vyhledávání adresy



Charge Point ID	ALF_350
Name	ACE0018093
Description	Eve Double Pro-line 3PH2C
Charger type	904461002 Eve Double Pro-line 3PH2C
Service Operator-ref	ALFEN ICU bv
Warranty end date	24/Jul/22
Warranty start date	25/Jun/20
Part revision number	-
Key	ASSET-1395111
Production order	PD20-24851
Charger Address	Heftbrugweg 85
Charger Zip code	1332AM
Charger City	Almere

Pozor: Kliknutím na šipku před Číslo objektu zjistíte více informací o nabíjecí stanici.

2. Nabíjecí stanice není spojena s vaším účtem

- Nepřineslo vyhledávání Číslo objektu, Identifikace bodu nabíjení nebo adresy žádný výsledek?
-> Nejste Osoba podávající hlášení ohledně správy této nabíjecí stanice.
- Jste si jistí, že nabíjecí stanice by měla být pod vaší správou?
-> Vyžádejte si prosím správu této nabíjecí stanice prostřednictvím lístku Žádost o informace.

Krok 4: Ověření údajů nabíjecí stanice a kontaktních údajů

Po zvolení Číslo objektu se příslušná pole („Změna adresy“ až „Kontaktní e-mail umístění“) automaticky vyplní dostupnými údaji.

- Pro vytvoření lístku musí být vyplněna všechna pole;
- Zkontrolujte, zda jsou automaticky vyplněné údaje správné.

Charger
ACE0018093
Example ACE00xxxxx or 12345Rxxx
Charge Point Id
ALF_350
Charger address
Hefbrugweg 85
Charger zip code
1332AM
Charger city
Almere
Charger country
NL
Location contact name
Alfen Charging Equipment
Location contact phone
+31 (0) 36 549 3401
Location contact email
ace.aftersales@alfen.com
Update charger address details
<input checked="" type="radio"/> No
<input type="radio"/> Yes

Jsou údaje nesprávné nebo neúplné? Pro změnu údajů postupujte podle níže uvedených pokynů.

Pokyny pro umístění nabíjecí stanice a kontaktních údajů

Za účelem změny polí „Adresa nabíjecí stanice“ až „Kontaktní e-mail umístění“, je nutno změnit pole „Aktualizovat údaje o adrese nabíjecí stanice“ z „Ne“ na „Ano“:

Update charger address details
<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Yes

Nyní můžete provést změnu požadovaných polí.

- Upravte údaje o umístění nabíjecí stanice v polích: „Adresa nabíjecí stanice“, „PSČ nabíjecí stanice“, „Město nabíjecí stanice“ a „Země nabíjecí stanice“:

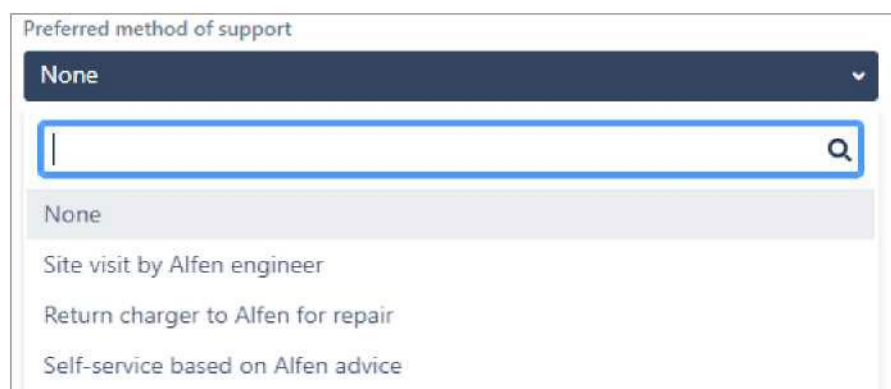
Charger address
Hefbrugweg 85
Charger zip code
1332AM
Charger city
Almere
Charger country
NL

- Můžete upravit kontaktní údaje v polích: „Jméno kontaktu umístění“, „Kontaktní telefon umístění“ a „Kontaktní e-mail umístění“:

Location contact name
Alfen Charging Equipment
Location contact phone
+31 (0) 36 549 3401
Location contact email
ace.aftersales@alfen.com

Krok 5: Výběr preferovaného způsobu podpory

Zvolte si preferovaný způsob podpory, který je nejvhodnější pro váš požadavek:



Preferred method of support

None

None

Site visit by Alfen engineer

Return charger to Alfen for repair

Self-service based on Alfen advice

Pokyny pro různé možnosti v nabídce „Preferovaný způsob podpory“

V poli „*Preferovaný způsob podpory*“ jsou 4 možnosti:

1. Žádný
2. Návštěva technika společnosti Alfen na místě
3. Zaslání nabíjecí stanice společnosti Alfen na opravu
4. Vlastní oprava podle pokynů společnosti Alfen

Možnost 1: Žádný

Nejste si ještě jisti, které řešení preferujete, nebo vám žádná možnost nevyhovuje? Zvolte „Žádný“.

Možnost 2: Návštěva technika společnosti Alfen na místě

Vztahuje se na případy, kdy požadujete podporu technika společnosti Alfen na místě. Upozorňujeme, že náklady na návštěvu na místě vám mohou být účtovány.

Návštěva na místě je možná ve většině evropských zemí. V případě, že návštěva na místě není možná, společnost Alfen vás zkontaktuje a prodiskutuje s vámi další možnosti.

Možnost 3: Zaslání nabíjecí stanice společnosti Alfen na opravu

Pokud chcete zaslat nabíjecí stanici do závodu společnosti Alfen na opravu, zvolte tuto možnost.

Společnost Alfen vám (oznamující osobě) e-mailem poskytne pokyny pro zaslání a číslo RMA a „*Kontaktní e-mail umístění*“.

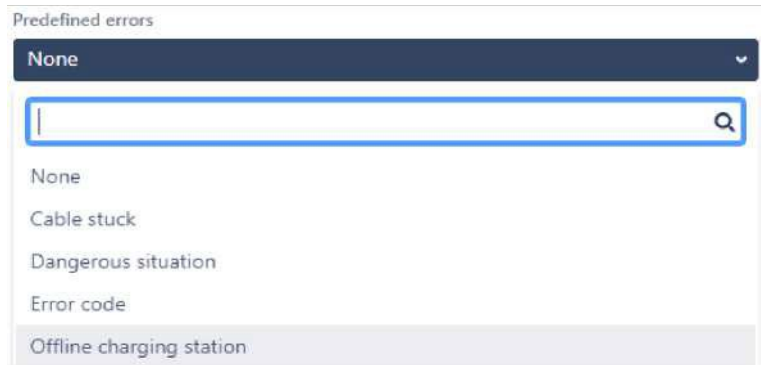
Možnost 4: Vlastní oprava podle pokynů společnosti Alfen

Pokud chcete problém vyřešit sami na základě (telefonické) podpory nebo příruček společnosti Alfen, zvolte tuto možnost.

Krok 6: Záznam vzniklého problému

Uveďte informace o vzniklém problému:

- Přísluší-li, zvolte možnost z nabídky „**Předdefinovaná chyba**“ (v opačném případě „**Žádná**“)



V nabídce „**Předdefinovaná chyba**“ je 5 možností:

1. Žádná
2. Zaseknutý kabel
3. Nebezpečná situace
4. Chybový kód
5. Nabíjecí stanice offline

Možnost 1: Žádná

Zvolte tuto možnost, pokud se na vzniklý problém nevztahuje jiná z níže uvedených možností.

Možnost 2: Zaseknutý kabel

Zvolte tuto možnost, pokud je nabíjecí kabel zaseknutý v nabíječce.

Možnost 3: nebezpečná situace

Zvolte tuto možnost, pokud vznikla nebezpečná situace (např. obnažené kabely).

Možnost 4: Chybový kód

Je na displeji nebo v zázemí nabíjecí stanice zobrazen chybový kód? Pokud ano, zvolte tuto možnost. Otevře se menu, v němž můžete uvést přesný chybový kód.



Možnost 5: Nabíjecí stanice offline

Je nabíjecí stanice offline v zázemí, kde by měla být online? Zvolte tuto možnost.

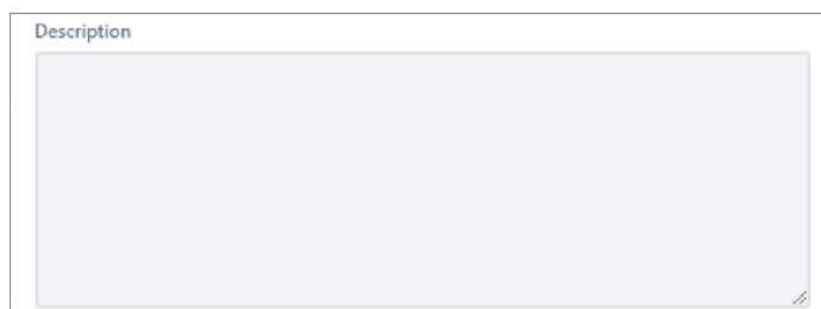
- Ne zvolili jste žádnou „**Předdefinovanou chybu**“? V takovém případě přidejte krátké „**shrnutí**“ vašeho problému;



Pole „Shrnutí“ se zobrazuje jako nadpis lístku. V případě, že si v nabídce ‚předdefinovaná chyba‘ zvolíte jinou možnost než ‚Žádná‘, pole „Shrnutí“ bude vyplněno automaticky.

Zvolili jste ‚Žádná‘? V takovém případě přidejte krátký popis problému (například „Kde mohu najít více informací o Aktivním vyvážení zatížení?“).

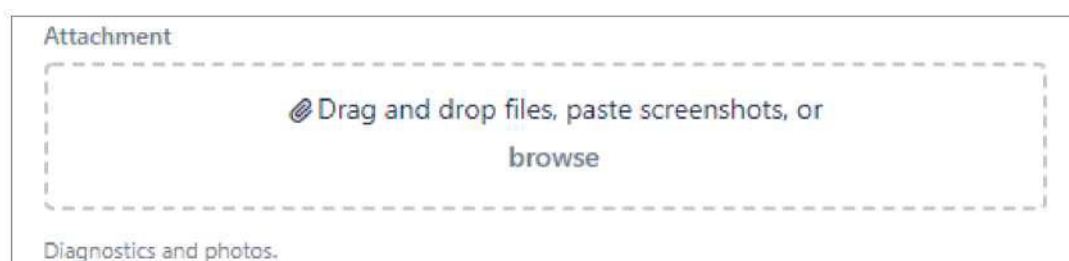
- Použijte pole „**Popis**“ na připojení popisu problému a dalších podrobností;



V poli „**Popis**“ můžete uvést podrobnější popis problému.

- ° I když si zvolíte „**Předdefinovaná chyba**“, je užitečné uvést další podrobnosti.
- ° V tomto poli můžete zapsat vše, co předpokládáte, že by společnost Alfen mohla potřebovat na efektivní vyřešení problému.

Použijte pole „Příloha“ pro doplnění užitečných informací pro řádnou analýzu lístku (např. přihlášení);



Attachment

Drag and drop files, paste screenshots, or
browse

Diagnostics and photos.

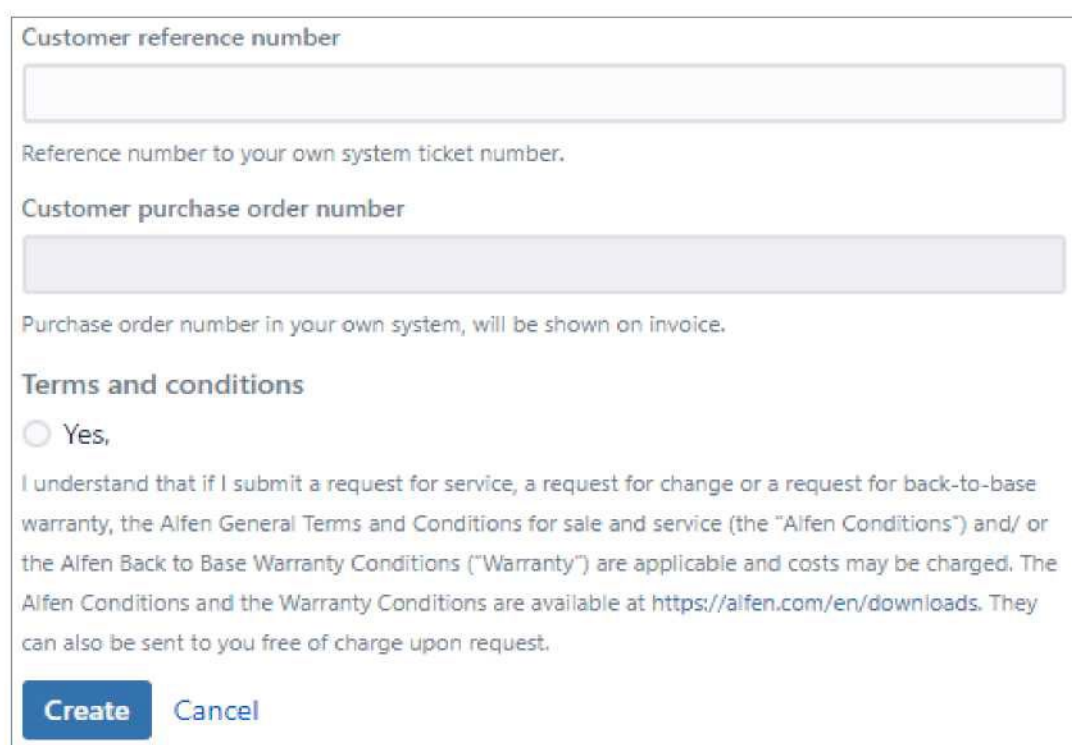
V poli „Příloha“ můžete přidat přílohy, které budou užitečné pro řádnou analýzu lístku. Můžete přidávat následující:

- ° Fotografie/filmy;
- ° Diagnostika/přihlášení;
- ° Komunikace.

Krok 7: Informace o zákazníkovi, záruční podmínky

V níže uvedených polích je možno uvést informace o zákazníkovi a je nutno přijmout záruční podmínky.

- V poli „Referenční číslo zákazníka“ můžete spojit číslo lístku z vlastního systému s lístkem Alfen (přísluší-li);
- V poli „Číslo nákupní objednávky zákazníka“ můžete spojit číslo nákupní objednávky s lístkem Alfen (pokud to vyžaduje vaše společnost). Pokud za servisní návštěvu budou účtovány náklady, společnost Alfen vyfakturuje tyto náklady správci nabíjecí stanice. Náklady budou sděleny prostřednictvím faktury a společnost Alfen na faktuře uvede „Číslo nákupní objednávky zákazníka“.
- V poli „Podmínky“ musíte vyslovit souhlas s podmínkami. Můžete to provést zvolením možnosti „Ano“.



Customer reference number

Reference number to your own system ticket number.

Customer purchase order number

Purchase order number in your own system, will be shown on invoice.

Terms and conditions

Yes,

I understand that if I submit a request for service, a request for change or a request for back-to-base warranty, the Alfen General Terms and Conditions for sale and service (the "Alfen Conditions") and/ or the Alfen Back to Base Warranty Conditions ("Warranty") are applicable and costs may be charged. The Alfen Conditions and the Warranty Conditions are available at <https://alfen.com/en/downloads>. They can also be sent to you free of charge upon request.

Create Cancel

Krok 8: Vytvoření lístku zákaznických služeb

Pokud jste správně vyplnili všechna požadovaná pole, můžete kliknout na „Vytvořit“.

Create

Váš lístek je nyní vytvořen a společnost Alfen vás zkontaktuje ohledně následujících kroků za účelem zodpovězení vaší otázky nebo vyřešení vzniklého problému.