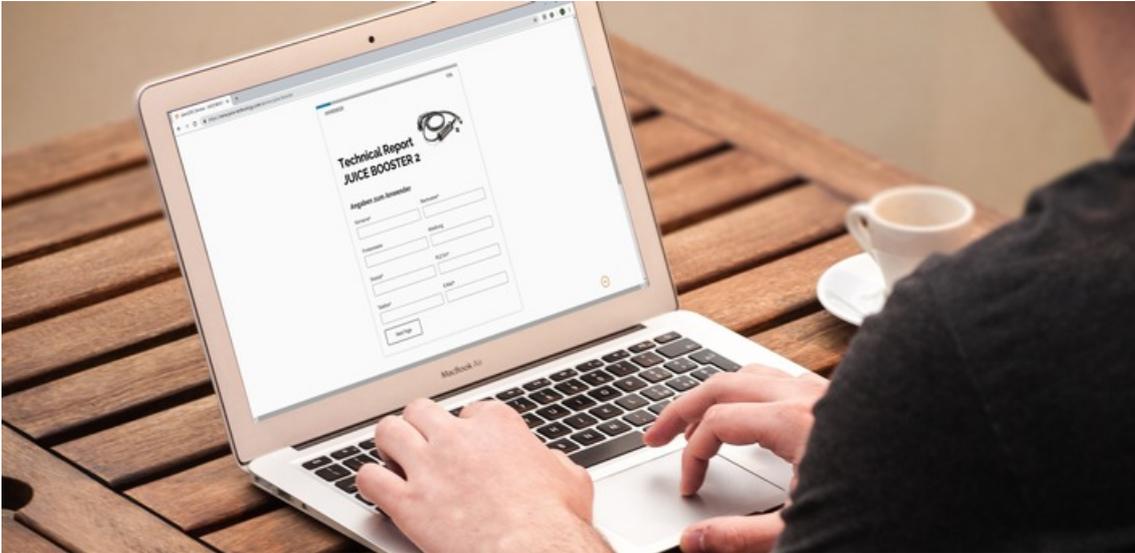


18.12.2019 - 10:58 Uhr

Aktuelle Pressemeldung: Juice Technology hebt Kundenservice auf eine neue Stufe



Juice Technology hebt Kundenservice auf eine neue Stufe

Reparaturen direkt über den Hersteller, Problemlösungen durch Engineering-Spezialisten und Leihgeräte für mehr Flexibilität im Servicefall.

Die Juice Technology AG, führende Herstellerin von mobilen Ladestationen für Elektroautos, arbeitet stets daran einen bestmöglichen Kundensupport zu leisten und baut den Service entsprechend aus. Kunden können sich nun direkt an den technischen Support der Juice Technology AG wenden und erhalten im Garantiefall zudem ein Leihgerät zur Verfügung gestellt.

Bei den meisten Herstellern läuft die Reklamation über den Wiederverkäufer, bei dem der Kunde das Produkt erworben hat. Das gestaltet den Service oftmals sehr umständlich, langwierig und kostet sowohl den Kunden als auch den Händler viele Nerven. Damit dieser Prozess effizienter und effektiver ablaufen kann, bietet die Juice Technology AG nun einen Direktservice an - auch, wenn das Gerät nicht direkt erworben wurde.

"Es war uns als Hersteller wichtig unsere Partner und Wiederverkäufer an dieser Stelle zu entlasten", so Philippe Suère, Head of Administration bei der Juice Technology AG. "Durch den direkten Kontakt zum Kunden und der damit verbundenen Verkürzung der Kommunikationswege können wir wesentlich schneller herausfinden, wo das Problem liegt. Mit dem Leihgerät ermöglichen wir dem Nutzer ausserdem weiterhin eine gewohnte Ladesituation und Flexibilität."

Bei Schwierigkeiten mit dem Produkt können Kunden nun online, über die Seite der Juice Technology AG einen [Technical Report](#) ausfüllen, um die Situation möglichst detailliert zu beschreiben. Anschliessend analysieren die zuständigen Service-Mitarbeiter den Fall und kontaktieren den Kunden umgehend. Bereits vor Einsendung des Geräts werden durch das Serviceteam verschiedene Ladekonstellationen geprüft, da statistisch gesehen 90 Prozent der Fehler an einem anderen Punkt des Ladevorgangs liegen und nicht bei der Ladestation selbst. Unnötige Kosten und Ausfallzeiten werden so vermieden. Handelt es sich doch um einen Fehler am Gerät, wird dem Kunden im Garantiefall für die Zeit der Reparatur ein Leihgerät zur Verfügung gestellt.

KUNDENSERVICE UND TECHNICAL REPORT

Mehr Infos finden Sie unter <https://www.juice-technology.com/service>

Über Juice Technology

Die Juice Technology AG, Sitz in Cham (Zug, Schweiz), ist die weltweit führende Herstellerin mobiler 22-kW-Ladestationen. Zum umfangreichen Portfolio des Schweizer Unternehmens gehören zudem intelligente Lade- und Lastmanagementsysteme, Ladesäulen, Wallboxen und DC-Ladestationen. Juice Technology wurde 2014 gegründet und hat sich bereits im ersten Geschäftsjahr mit dem JUICE BOOSTER 1 als weltweite Marktführerin in diesem Segment etabliert. Als feste Grösse in der Branche und wichtige Herstellerin von Ladeinfrastruktur präsentierte das Unternehmen bereits zahlreiche Weltneuheiten wie die im Stecker integrierte Temperatursensorik, Bezahlssysteme mit Kreditkarte oder das unendlich skalierbare Lastmanagementsystem smartJUICE. Die Juice Technology AG ist weltweit präsent mit eigenen Standorten, Tochter- und Partnerunternehmen. Zudem verfügt sie über ein globales Netz an Wiederverkäufern. Insgesamt arbeiten aktuell 74 Personen in den Bereichen Entwicklung,

Produktion, Marketing, Verkauf und Logistik. Das Unternehmen verdreifacht derzeit jährlich seinen Umsatz.

Weitere Informationen zum Unternehmen, zu den Produkten und Lösungen finden Sie unter www.juice-technology.com. Folgen Sie uns ebenfalls auf [LinkedIn](#), [Facebook](#) und [Instagram](#).

Medienkontakt:

Juice Technology AG

Daniela Märkl

Communications & Public Relations

maerkl@juice-technology.com

+41-41 510 02 19 oder +41-76 587 00 78

Medieninhalte



Der Technical Report ermöglicht eine schnelle und detaillierte Analyse.



Zur schnellstmöglichen Analyse muss die komplette Ladesituation abgebildet werden.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100066878/100838963> abgerufen werden.