

FAQ's

Datenfreigabe

Wie gewähre ich meinem Elektriker einen Zugang zu meinem Backend?

Der Zugriff durch einen Fachpartner erfolgt mittels Datenfreigabe (Link zur Click Journey).

1. Melden Sie sich im wallbe HUB an
2. Klicken Sie auf Ressourcen links in der Schnell navigationsleiste
3. Klicken Sie auf Ihren Mandantennamen
4. Aktivieren Sie den Reiter „Datenfreigaben“
5. In der rechten oberen Ecke auf „+Hinzufügen“ klicken
 - a. Im Quickview bitte Folgendes eingeben:
 - b. Art* = Erteilen
 - c. Mandanten ID* = erhalten Sie von Ihrem Elektriker
 - d. Bestätigung, dass Rechtliches geklärt ist
 - e. Bestimmen Sie die Daten für den Zugriff (Mehrfachauswahl möglich)
 - f. Optional können Sie ein Dokument hochladen
 - g. Klicken Sie unten rechts auf „+Hinzufügen“
6. Sobald der Fachpartner Ihre Datenfreigabe akzeptiert hat, erhalten Sie eine Bestätigungs mail und der Elektriker sofort den Zugriff auf die freigegebenen Daten.

Falls es nicht verständlich genug ist, schauen Sie sich gerne die passende Click Journey in Youtube an.

Installation & Inbetriebnahme

Darf jeder beliebige Elektriker Compleo Ladestationen installieren?

Wir empfehlen, die Installation von einem Compleo Fachpartner durchführen zu lassen.

Warum empfehlen wir, Installation, Service und Wartung über unsere Fachpartner abwickeln zu lassen?

Compleo Fachpartner verfügen über umfassendes technisches Know-how und durchlaufen Produktschulungen, um Compleo Ladelösungen optimal zu installieren und zu betreuen.

Kosten

Welche Kosten kommen bei den Lizenzmodellen auf mich zu?

Free: 99 €, - einmalig je LS für 2 Jahre

Small: 49 €, - einmalig je LS, 7,99€/LP AC; 11,99€/LP DC

Big: 49 €, - einmalig je LS, 11,99€/LP AC, 15,99€/LP DC

Backendintegration

Ist eine nachträgliche Backend Integration möglich?

Ja, allerdings raten wir davon ab, da es sehr aufwendig ist.

Mit welchen Hardwareherstellern ist die Compleo Connect Software kompatibel?

Freigegebene Hersteller:

wallbe, Compleo CS

Eingeschränkt freigegebene Hersteller*:

Alpitronic, Keba, Ebee, ABB, Delta, Tritium, Webasto

*Softwareversion abhängig

Grundsätzliche Voraussetzungen für die Kompatibilität:

- Kommunikation via OCPP 1.6 JSON
- Basic Authentication
- TLS 1.2
- Kommunikation über freies Internet

Laufzeit und Kündigung?

3.1 Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt je Ladepunkt 36 Monate ab Inbetriebnahme des Ladepunktes. Die Laufzeit ist nicht davon abhängig, ob ein von dem Kunden aktivierter Ladepunkt aktiv ist und/oder von dem Kunden genutzt wird. Der Vertrag ist mit einer Frist von 6 Monaten zum Vertragsende kündbar. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich um weitere 12 Monate, sofern keine frist- und formgerechte Kündigung erfolgt. Im Falle einer Vertragsverlängerung reduziert sich die Kündigungsfrist auf drei Monate zum Vertragsende.

Support

Was kann ich tun, wenn ich Probleme mit meinem Backend habe oder Hilfe benötige?

Schauen Sie sich dafür gerne in unseren FAQs um. Sollten Sie hier keine Antwort auf Ihre Frage finden, kontaktieren Sie gerne ihren Fachpartner. Ihr Fachpartner hilft Ihnen gerne weiter, falls Ihr Fachpartner krankheitsbedingt nicht erreichbar ist können Sie uns hierrüber

email: helpdesk@compleo-cs.de

Softwarelösungen

Für wen sind die Softwarelösungen von Compleo Connect geeignet?

Softwarelösungen von Compleo eignen sich für jede Art von Unternehmen, die Ladeinfrastruktur zur Verfügung stellen möchten. Das Backend von Compleo ermöglicht sowohl den öffentlichen Betrieb von Ladesäulen als auch die Organisation von betriebsinterner Ladeinfrastruktur.