



FAQs: Kundenportal „juwi Your Energy“

➔ Was ist das Kundenportal „juwi Your Energy“?

Das Kundenportal „juwi Your Energy“ (<https://www.juwi-your-energy.de/>) wurde zusammen mit unserem Mutterkonzern, der MVV Energie AG, entwickelt und steht unseren Kunden kostenfrei zur Verfügung. Es handelt sich hierbei um eine übersichtliche Plattform, die es Ihnen ermöglicht aktuelle Ertrags- und Prognosedaten Ihrer PV- bzw. Windkraftanlagen einzusehen und bietet zudem verschiedene weitere Funktionen.

➔ Welche Vorteile bietet mir „juwi Your Energy“?

Unser Portal bietet Ihnen:

- Gesamtübersicht über alle Ihre Gesellschaften
- Detaillierter Ertrags- und Prognoseüberblick jeder einzelnen Gesellschaft
- Gesellschafts- und Anlageninformationen (Ertrags- und Performance-Daten)
- Detaillierte Jahres-, Monats- und Tagesübersicht auf Anlagenebene
- Interaktive Graphiken
- Tabellenansicht und Möglichkeit zum Datenexport in Excel
- Landkartenfunktion mit genauem Standort Ihrer Anlagen
- Leistungsdaten in einer übersichtlichen Ampel-Funktion
- Aktualisierung der Daten ab dem Folgetag

➔ Wie werde ich Portalnutzer des neuen Kundenportals?

Der Zugang zum Portal ist nur mit einem gültigen Benutzernamen (= E-Mailadresse) und Passwort möglich. Falls sie bislang noch keinen Zugang haben und Nutzer werden möchten, dann senden Sie uns bitte eine E-Mail an info@juwi-om.de. Für die Erstellung eines Nutzeraccounts benötigen wir lediglich Ihren Vornamen, Nachnamen und Ihre E-Mailadresse. Um den Prozess zu beschleunigen, ist es zudem sinnvoll, wenn Sie uns die Betreibergesellschaft (inkl. Windparkname/ PV-Anlagenname) nennen, für die Sie im Kundenportal angelegt werden möchten.

Nach dem Eingang Ihrer E-Mail erhalten Sie zeitnah eine Nachricht von uns mit Ihrem Benutzernamen und der weiteren Vorgehensweise. Bitte beachten Sie, dass die Gültigkeit des Links zur Erstellung Ihres Passworts nach 7 Tagen verfällt.



➔ *Wie melde ich mich im neuen Kundenportal an?*



Sobald Sie Ihre Zugangsdaten erhalten und ein Passwort festgelegt haben, können Sie sich über die Anmeldemaske unter <https://www.juwi-your-energy.de/> anmelden und das Portal vollumfänglich nutzen.

➔ *Ich habe mein Passwort vergessen. Was muss ich jetzt machen?*

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben sollten, würden wir Sie bitten folgende Schritte durchzuführen:

- Öffnen Sie die Startseite des Kundenportals unter folgendem Link:
<https://www.juwi-your-energy.de/>
- Klicken Sie auf „Passwort vergessen“
- Geben Sie Ihre E-Mailadresse ein (hier bitte die E-Mailadresse eingeben, die auch bei der Registrierung verwendet wurde) und klicken Sie auf „Absenden“.

Wenn Sie diese Schritte befolgt haben, sollte dies dazu führen, dass Sie erneut eine E-Mail bekommen (spätestens am Folgetag), sodass Sie ein neues Passwort vergeben können und „juwi Your Energy“ wieder vollumfänglich nutzen können.



➔ *Ich habe die 7-Tage-Frist verpasst. Was muss ich jetzt machen?*

Falls Sie die 7-Tages-Frist zur Aktivierung Ihres Kontos verpasst haben, ist die einfachste Vorgehensweise die gleichen Schritte anzuwenden, als wenn Sie Ihr Passwort vergessen hätten. Dies sollte auch dann funktionieren, wenn Sie das Portal im Vorfeld noch nicht genutzt haben.

Sollte es dennoch Probleme geben, wenden Sie sich bitte an info@juwi-om.de.

➔ *Im Kundenportal werden mir nicht alle Gesellschaften angezeigt. Was muss ich tun?*

Sollte es vorkommen, dass Ihnen im Kundenportal nicht alle Ihre Gesellschaften angezeigt werden, wenden Sie sich bitte an info@juwi-om.de. Wir werden uns zeitnah um die Lösung Ihres Anliegens kümmern und die fehlenden Gesellschaften anlegen.

➔ *Welche Bedeutung haben die Ampelfarben im Kundenportal?*

Die Ampelfarben stellen das Verhältnis von Ertrag zur Prognose dar. Sie zeigen an wieviel Prozent der prognostizierten Energie tatsächlich produziert wurde. Dieses Verhältnis wird zunächst auf Anlagenebene berechnet.

- **Grün** = mehr als 90%
- **Gelb** = zwischen 70% und 90%
- **Rot** = unter 70%

Die Grundlage für die Berechnung sind die Ertragsdaten des jeweils aktuellen Jahres. Beim Aggregieren auf Park- oder Gesellschaftsebene wird kein Mittelwert gebildet, sondern es wird der jeweils schlechteste Status übernommen.

➔ *Welchen Internet-Browser brauche ich, um "juwi Your Energy" nutzen zu können?*

Das Portal kann mit allen gängigen Browsern benutzt werden. Darunter zählen:

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Firefox



Des Weiteren wurde ein grundsätzlicher Funktionstest für folgende Browser durchgeführt. Es wird jedoch keine Gewähr dafür übernommen, dass dies auch in Zukunft funktionieren wird.

- Microsoft Internet Explorer
- Opera

➔ *Besteht das bisherige Kundenportal „juwi-betreiberinfo“ weiterhin?*

Nein, das Kundenportal „juwi-betreiberinfo“ (<http://www.juwi-betreiberinfo.de>) wurde durch „juwi Your Energy“ abgelöst. Für alle Nutzer des bisherigen Kundenportals ist es leider nicht möglich sich mit den alten Zugangsdaten anzumelden. Um „juwi Your Energy“ vollumfänglich nutzen zu können, müssen neue Zugangsdaten angefordert werden.

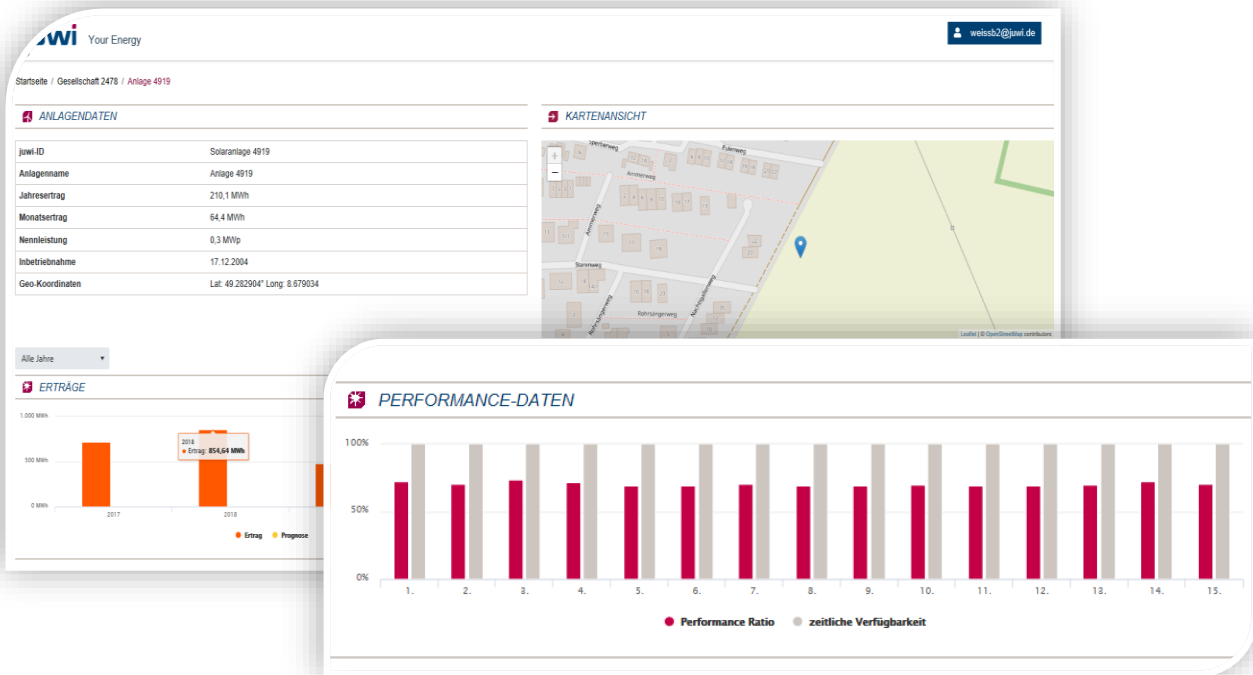
Wir freuen uns Sie in unserem neuen Kundenportal „juwi Your Energy“ begrüßen zu dürfen!

Sollte es des weiteren noch Rückfragen geben, kontaktieren Sie uns gerne unter info@juwi-om.de.

Ihre juwi Operations & Maintenance GmbH



Auszug der Daten einer PV-Anlage aus „juwi Your Energy“



Auszug der Daten einer Windenergieanlage aus „juwi Your Energy“

