

CHECKLISTE FÜR DEN ANRUF BEI DER SMA SERVICE LINE

Den Service Line-Anruf optimal vorbereiten

Unsere Service Line leistet technischen Support und steht Ihnen jederzeit für Fragen zu unseren Produkten zur Verfügung. Damit wir Ihnen besonders im Servicefall schnell und effektiv helfen können, benötigen unsere Mitarbeiter einige Angaben von Ihnen. Bitte unterstützen Sie uns bei Ihrem Anruf mit den folgenden Informationen:

- Ihre Kundennummer (alternativ: Ihre vollständigen Kontaktdaten)
- Gerätetyp, z.B. Sunny Boy 3000TL-21 oder Sunny Home Manager (siehe Typenschild)
- Seriennummer des Produkts
- Kaufdatum des Produkts (wenn möglich)
- Die Ticketnummer (sofern schon vorhanden)

Für detaillierte Analysen sind unter anderem auch Informationen zur Fehlermeldung, zum Firmware-Stand und zur PV-Anlage hilfreich. Hier haben wir alle Informationen zusammengetragen, mit denen Sie uns bei einer genauen Fehlerdiagnose noch besser unterstützen.

Welcher Blinkcode bzw. welche Fehlermeldung wird angezeigt?

- Zwei- oder vierstellige Ereignisnummer bzw. Blinkcode des Wechselrichters
- Displaymeldung (sofern vorhanden)

Informationen zum Wechselrichter:

- Optionale Ausstattung (z. B. Display, Kommunikationsprodukt und ggf. die Einwahlnummer)
- Sondereinstellungen (z. B. Ländersettings oder veränderte Parameter)
- DC-Steckertyp (nur bei SWR-Geräten)
- Wurde ein Firmware-Update durchgeführt?

Bitte machen Sie Angaben zur PV-Anlage:

- Montageort und Montagehöhe
- Zugangsmöglichkeiten (z. B. Leiter, Hebebühne vor Ort)
- Anzahl und Typ der angeschlossenen PV-Module
- Ist die Anlage im Sunny Portal oder im SMA Online Service Center registriert?



CHECKLISTE FÜR DEN ANRUF BEI DER SMA SERVICE LINE

Sollten Sie Unterstützung für ein SMA Kommunikationsprodukt benötigen, helfen uns folgende Angaben:

- Firmware-Stand
- Verbindungsart zwischen Wechselrichter und Kommunikationsprodukt (Netzleitung/Funk/*Bluetooth*® oder RS485-Verkabelung)?
- Anzahl der angeschlossenen Wechselrichter (Seriennummern und Firmware-Stände helfen zusätzlich bei der Fehlersuche)
- Fehlermeldung (dauerhaft oder sporadisch?)
- Ist Ihre Anlage im Sunny Portal oder im SMA Online Service Center registriert? (Seriennummer eines Gerätes der Anlage sowie Anlagenname oder Anlagenkennung sind zusätzlich hilfreich)
- Ist die Einwahl auf Ihren Datenlogger möglich?
- Gegebenenfalls Einwahlnummer bzw. Daten der Portweiterleitung

Selbstverständlich können Sie uns auch über das Kontaktformular auf unserer Webseite (www.SMA.de/Service) erreichen. Hier werden die für die Unterstützung erforderlichen Daten bereits abgefragt.