



Szybka pomoc w razie awarii

Za pośrednictwem niniejszego opracowania chcemy zapewnić Ci jak najlepsze wsparcie w przypadku konieczności skorzystania z usług serwisowych i pomóc w jak najszybszym uruchomieniu instalacji solarnej Twoich klientów. Możesz skontaktować się z naszymi ekspertami bezpośrednio przez SMA Online Service Center.

Krok 1



Krok 2



Krok 3



Krok 4

Szybka analiza błędów dzięki optymalnemu przygotowaniu

Gromadząc kluczowe informacje dotyczące instalacji i udostępniając przegląd jej konfiguracji, pomagasz w analizie błędów. Pomocna jest dla nas również wcześniejsza informacja o ewentualnych próbach usunięcia błędów.

Skorzystaj z SMA Online Service Center do złożenia zapytania

Zaloguj się i uzyskaj szybkie wsparcie techniczne naszych ekspertów z serwisu SMA. Korzystaj z naszych usług cyfrowych!

W kontakcie z serwisem SMA

Na podstawie przekazanych przez Ciebie informacji eksperci z serwisu SMA w porozumieniu z Tobą przeprowadzą analizę usterki.

Skuteczna analiza błędów: co dalej?

Istnieją różne rozwiązania mające na celu przywrócenie sprawności systemu. Serwis SMA będzie z Tobą współpracować, aby znaleźć najlepsze rozwiązanie.

Krok 1:

Szybka analiza błędów dzięki optymalnemu przygotowaniu

Poprzez gromadzenie kluczowych informacji dot. instalacji, pomagasz w analizie błędów.

- **Numer klienta:**
Twoje dane kontaktowe również będą pomocne.
- **Numer zgłoszenia:**
Czy kontaktowałeś się już z serwisem SMA odnośnie swojego zgłoszenia? Jeśli tak, podaj swój nr zgłoszenia, abyśmy mogli sprawdzić aktualny status.

- **Sunny Portal:**
W przypadku rejestracji na portalu Sunny Portal lub Sunny Portal en-nexOS konieczne jest podanie zapisanej tam nazwy instalacji.
- **Urządzenie:**
Jakiego produktu SMA dotyczy problem? (patrz tabliczka znamionowa) Czy w systemie znajdują się dodatkowe urządzenia?
- **Zrzuty ekranu z tabliczką znamionową:**
Prosimy o ich opcjonalne udostępnienie, co pomoże w ustaleniu źródła awarii.

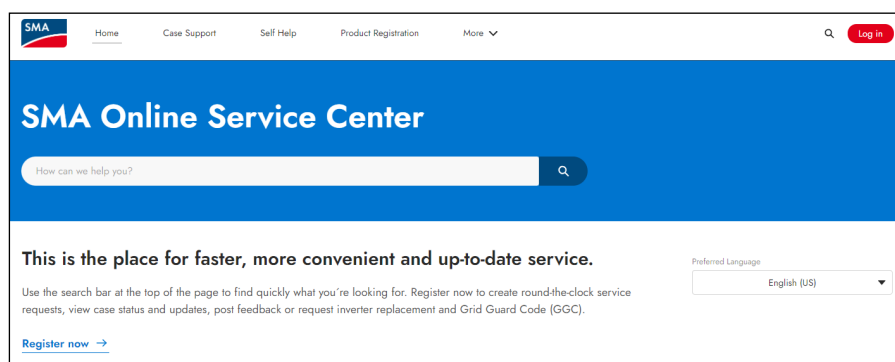
- **Komunikat o zdarzeniu:**
Kody błędów są wyświetlane na ekranie falownika lub poprzez interfejs sieciowy urządzenia oraz dziennik logowania instalacji w Sunny Portal.
- **Numer seryjny:**
Numer seryjny urządzenia SMA jest potrzebny, aby ustalić źródło błędu.
- **Status gwarancji:**
Prosimy o sprawdzenie, czy produkt SMA jest jeszcze objęty gwarancją producenta lub czy została ona przedłużona.
- **Data zakupu lub uruchomienia:**
Zakup lub uruchomienie można udokumentować za pomocą faktury lub protokołu uruchomienia.

Krok 2:

Skorzystaj z SMA Online Service Center do złożenia zapytania

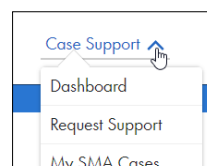
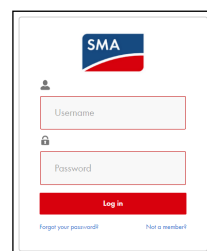
Zaloguj się i uzyskaj szybkie wsparcie techniczne naszych ekspertów z serwisu SMA. Korzystaj z naszych usług cyfrowych!

- **Dostęp do SMA Online Service Center**
SMA Online Service Center jest dostępne pod linkiem: my.SMA-Service.com.



Uzyskaj dostęp do strony głównej SMA Online Service Center. Opcja „Wybór języka” umożliwia wybór strony kraju lub języka.

- **Logowanie:**
W celu złożenia zapytania najpierw należy dokonać rejestracji, a następnie zalogować się.
- **Potwierdzenie:**
Po udanej rejestracji otrzymasz wiadomość e-mail.
- **„Zapytania serwisowe”:**
Kliknij „Utwórz zapytanie serwisowe”, aby dokonać zgłoszenia serwisowego.



Krok 3:

W kontakcie z serwisem SMA

Na podstawie przekazanych przez Ciebie informacji eksperci z serwisu SMA przeanalizują Twoje zgłoszenie serwisowe wspólnie z Tobą.

- **Temat:**

Prosimy o uściślenie tematu i w razie potrzeby podanie kodu (np. numer zdarzenia 7702 dla Sunny Tripower STP 200000 TLE-10).

- **Opis:**

Przedstaw problem ze swojej perspektywy i napisz czy próbowałeś już usunąć błąd.

- **Szczegóły dotyczące instalacji:**

Są to informacje na temat lokalizacji, nazwy klienta, zamówienia, grupy produktów itp., które wspierają analizę błędów i, które powinieneś udostępnić, aby pomóc w analizie błędów. Najlepiej skontaktować się z serwisem SMA po uprzednim zebraniu ww. danych (patrz Krok 1).

- **Status przetwarzania zapytania:**

System poinformuje Cię o statusie Twojego zapytania.

- Trwa przetwarzanie: zespół serwisowy zajmuje się Twoim zapytaniem.
- Oczekiwanie na odpowiedź od SMA: Aby rozwiązać problem konieczna jest informacja zwrotna od innych specjalistów.

- Oczekiwanie na klienta: Twoja reakcja jest niezbędna do dalszego działania (np. dostanie dokumentu, informacje zwrotne dot. propozycji naprawy błędu).
- Przekazano dalej: zapytanie zostało przekazane dalej w wewnętrznym systemie SMA.
- Zakończono rozpatrywanie Twojego zgłoszenia. Zgłoszenie zostało zamknięte. Ewentualnie odpowiedź klienta jest wciąż konieczna. W takim przypadku zapytanie zostanie automatycznie zamknięte po określonym czasie.

Krok 4:

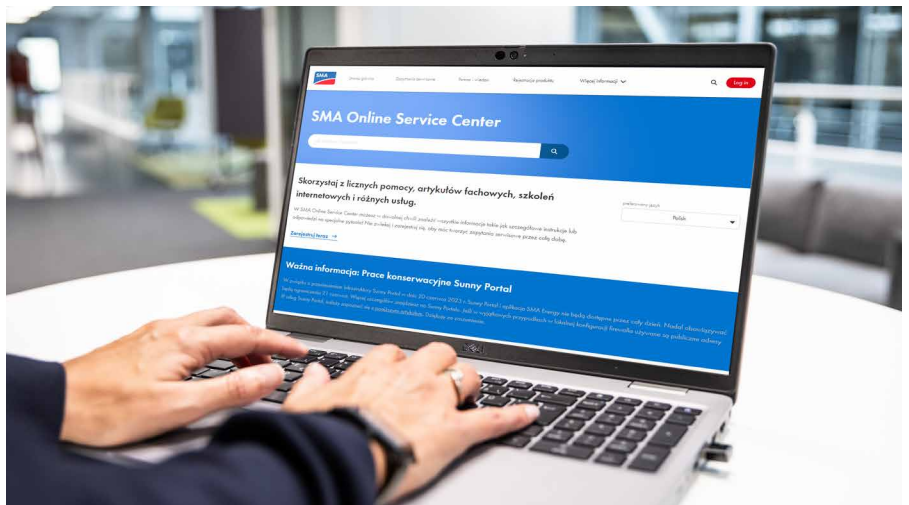
Skuteczna analiza błędów: co dalej?

Istnieją różne metody na przywrócenie sprawności systemu.

- **Wymiana urządzenia:**

W zależności od statusu gwarancji możesz dokonać bezpłatnej lub odpłatnej wymiany urządzenia. Szczegółowe informacje na ten temat znajdziesz w naszych warunkach gwarancyjnych.

Możesz zamówić urządzenie zastępcze bezpośrednio w SMA Online Service Center. Nasze urządzenia zastępcze to w pełni sprawne i przetestowane produkty SMA z aktualnym oprogramowaniem sprzętowym. W zależności od typu urządzenia aktualizacja jest już zawarta lub zostaje automatycznie wgrana bezpośrednio po instalacji.



- **Wymiana podzespołów SMA:**

Jeżeli przyczyną awarii jest wada podzespołu, w określonych sytuacjach istnieje możliwość przywrócenia sprawności instalacji poprzez wymianę podzespołu przeprowadzoną przez certyfikowanego partnera SMA. Eksperti SMA służą informacjami na temat falowników, dla których ta opcja jest dostępna, oraz przekazują dodatkowe informacje na temat tego procesu.

Kontakt z serwisem SMA

Z powodu złożoności zapytań i wymaganych danych zalecamy kontakt poprzez [Internetowe centrum serwisowe SMA](#).



SMA Solar Technology AG

Sonnenallee 1

34266 Niestetal

Tel.: +495619522-0

E-mail: Info@SMA.de

SMA-Solar.pl

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

[SMA.de/en/newsroom](https://www.sma.de/en/newsroom)

