



Checkliste für den Kontakt mit der SMA Service Line

Den Service Line-Kontakt optimal vorbereiten.

Für Anlagenbetreiber*innen:

Anlagenbetreiber*innen empfehlen wir, sich in erster Linie an ihren PV-Installations-Betrieb, eine Elektrofachkraft oder einen SMA Solar Partner zu wenden. Nutzen Sie dafür gerne unsere [Fachhandwerker-Suche](#).

Für PV-Installations-Betriebe/Elektrofachkräfte:

Die Expert*innen an der SMA Service Line konzentrieren sich ausschließlich auf komplexe technische Fragen. Für Ihre Standard-Anfragen z. B. zu Produktinformationen, Garantie- und Servicebedingungen, Gerätetausch, Statusabfragen Ihrer Liefervorgänge etc. nutzen Sie bitte unsere digitalen Funktionen wie das **SMA Online Service Center und den Online-Lösungsfinder**. Mit dem Online-Lösungsfinder werden Sie mit Hilfe des Fehlercodes Schritt für Schritt durch die Fehlersuche geführt und erhalten Lösungsvorschläge für die direkte Fehlerbehebung.

Alle Anfragen an die SMA Service Line laufen im ersten Schritt über eine Service-Anfrage im [SMA Online Service Center](#). Das bedeutet: Sie erstellen zuerst eine Service-Anfrage über unser Ticketsystem im Online Service Center und erhalten anschließend eine Anfragenummer. **Erst mit dieser Anfragenummer können Sie unsere Service Line kontaktieren.** Ohne Anfragenummer können wir Ihren Anruf leider nicht bearbeiten.

Für Ihre Service-Anfrage im Online Service Center benötigen Sie folgende Informationen, die Sie in Ihrer Anfrage eingeben:

- Seriennummer des SMA Produkts
- Land, in dem das Gerät installiert ist
- Ereignis-/Fehlercode (falls vorhanden)
- Beschreibung des Problems
- PV-Anlagenname

Für detaillierte Analysen sonstiger Ereignisse sind unter anderem Informationen zu den Meldungen, zum Firmware-Stand und zur PV-Anlage hilfreich. Hier haben wir Informationen zusammengetragen, mit denen Sie uns bei einer genauen Analyse noch besser unterstützen.



Welche Ereignisnummer, Blinkcode oder Verhalten weist das Gerät auf?

- Zwei- bis Fünfstellige Ereignisnummer des Gerätes bzw. Blinkcode des Wechselrichters
- Ereignisnummer laut der Benutzeroberfläche, der SMA APP, dem Display oder im Sunny Portal

Informationen zum Wechselrichter:

- Optionale Ausstattung (z. B. Display, Kommunikationsprodukt und ggf. die IP-Adresse)
- Sondereinstellungen (z. B. Ländersettings oder veränderte Parameter)
- Firmware-Version
- Anzahl, Hersteller und Typ der angeschlossenen PV-Module

Bitte machen Sie Angaben zur PV-Anlage:

- Angabe aller verbauten Geräte/Komponenten z. B.: Netzsystemdienstleistungen, Netz- und Anlagenschutz, Gesamtanzahl der Wechselrichter, andere Einspeiser am Netzanschlusspunkt, Modultechnik (z. B. Tigo), DC/AC-Schutzschalter und Trenneinrichtungen, interne und externe Überspannungsschutz Elemente, AC/DC-gekoppelte Speichersysteme usw.

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

- Firmware-Stand
- Verbindungsart zwischen Wechselrichter und Kommunikationsprodukt (WLAN, LAN-Verbindung, RS485, Bluetooth, Netzleitung oder Funk)?
- Wie und über welche Netzwerkkomponenten erfolgt die Netzwerkkommunikation (Router-Typ, Switch, DLAN/LAN/WLAN), welche Art der Internetverbindung nutzen Sie?
- Anzahl der angeschlossenen Wechselrichter (Seriennummern und Firmware-Stände helfen zusätzlich bei der Fehlersuche)
- Wird die Meldung dauerhaft oder sporadisch angezeigt?
- Ist die PV-Anlage im SMA Sunny Portal, oder einem Drittanbieter-Portal registriert? (Die Seriennummer eines Gerätes der Anlage sowie Anlagenname oder Anlagenkennung sind zusätzlich hilfreich)
- Ist die Ferneinwahl auf dem Gerät möglich und gestattet?

Für die Unterstützung von Off-Grid & Storage-Anlagen benötigen wir folgende Daten, um Ihnen gezielt helfen zu können:

Welche Status- oder Fehlermeldung wird angezeigt?

- Dreistellige Warnung/Fehlermeldung des Wechselrichters (Wxxx, Fxxx) im Sunny Remote Control oder,
- Event-/Ereignismeldung auf der Benutzeroberfläche (WebUI) des Sunny Islands
- Farben der drei Status-LED am Batterie-Wechselrichter



- Meldung im Sunny Portal

Informationen zum Wechselrichter:

- Welche Batterie wurde verbaut?
 - Lithium-Ionen, VRLA oder FLA
 - Batteriegröße in Amperestunden (Ah)
 - Batteriehersteller
 - Anzahl der Batteriemodule
 - Anzahl der verbauten Batterie-Wechselrichter
- Welche Systemkonfiguration wird angewendet?
 - OffGrid
 - OnGrid mit Eigenverbrauchserhöhung
 - OnGrid mit Eigenverbrauchserhöhung und Netzersatzstromfunktion

Informationen zum Netzwerk

- Befindet sich die Anlage im Sunny Portal?
- Wie ist das Netzwerk aufgebaut (Router, Switch, LAN/DLAN/WLAN)?

Bei Multiclustern-Anlagen

- Typ der verwendeten Multiclustern-Box (siehe Typenschild)
- Seriennummer (siehe Typenschild)