



# Schnelle Hilfe im Servicefall

Mit dieser Übersicht wollen wir Sie im Servicefall optimal unterstützen und dazu beitragen, dass die Solaranlage Ihrer Kund:innen so schnell wie möglich wieder läuft. Unsere Service Expert:innen erreichen Sie direkt über unser SMA Online Service Center.

## Schritt 1



**Schnelle Fehleranalyse dank optimaler Vorbereitung**

Mit der Zusammenstellung wichtiger Anlagendaten und einem Überblick über die Anlagenkonstellation unterstützen Sie die Fehleranalyse. Auch die Information über mögliche Versuche zur Fehlerbehebung im Vorfeld ist hilfreich für uns.

## Schritt 2



**Nutzen Sie das SMA Online Service Center für Ihre Anfrage**

Einloggen – und schnell technischen Support von unseren SMA Service Expert:innen erhalten. Profitieren Sie von den Vorteilen unseres digitalen Angebots!

## Schritt 3



**Im Austausch mit dem SMA Service**

Auf Grundlage Ihrer Angaben analysieren die SMA Service Expert:innen im Austausch mit Ihnen den Servicefall.

## Schritt 4

**Erfolgreiche Fehleranalyse: Wie geht es weiter?**

Zur Wiederherstellung der Anlagenverfügbarkeit gibt es unterschiedliche Maßnahmen. Gemeinsam mit Ihnen sorgt der SMA Service für die beste Lösung.

## Schritt 1:

### Schnelle Fehleranalyse dank optimaler Vorbereitung

Mit der Zusammenstellung wichtiger Anlagendaten unterstützen Sie unsere Service Expert:innen.

- **Kundennummer:**  
Alternativ helfen auch Ihre vollständigen Kontaktdaten weiter.
- **Case-Nummer:**  
Haben Sie sich mit diesem Anliegen schon im SMA Service gemeldet? Dann nennen Sie uns bitte Ihre Case-Nummer, damit wir den aktuellen Stand prüfen können.

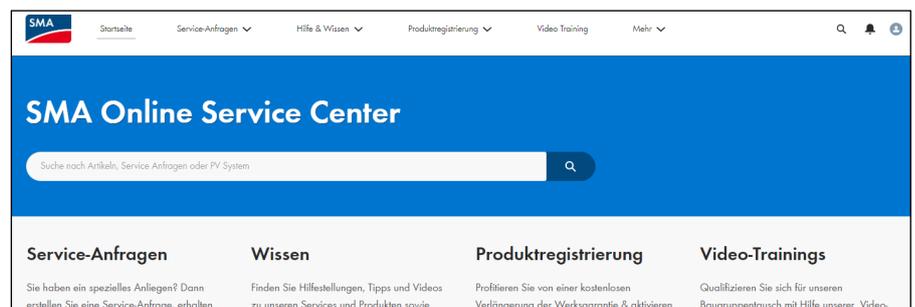
- **Sunny Portal:**  
Bei Registrierung im Sunny Portal oder im Sunny Portal ennexOS benötigen wir den dort hinterlegten Anlagenamen.
- **Gerät:**  
Um welches SMA Produkt handelt es sich (siehe Typenschild)? Gibt es noch zusätzliche Geräte im System?
- **Screenshots Typenschild:**  
Bitte stellen Sie uns diese optional zur Fehlereingrenzung zur Verfügung.
- **Ereignismeldung:**  
Fehlercodes werden im Display des Wechselrichters oder über die Weboberfläche des Geräts sowie im Anlagenlogbuch im Sunny Portal angezeigt.
- **Seriennummer:**  
Zur Eingrenzung benötigen wir die Seriennummer des SMA Geräts.
- **Garantiestatus:**  
Bitte prüfen Sie, ob sich Ihr SMA Produkt noch in der SMA Werksgarantie befindet oder ob eine Garantieverlängerung abgeschlossen wurde.
- **Kauf- oder Inbetriebnahmedatum:**  
Kauf oder Inbetriebnahme können Sie mit der Rechnung oder dem Inbetriebnahmeprotokoll nachweisen.

## Schritt 2:

### Nutzen Sie das SMA Online Service Center für Ihre Anfrage

Einloggen – und schnell technischen Support von unseren SMA Service Expert:innen erhalten. Profitieren Sie von den Vorteilen unseres digitalen Angebots!

- **Einstieg in das SMA Online Service Center**  
Über den Link [my.SMA-Service.com](https://my.SMA-Service.com) erreichen Sie das SMA Online Service Center.



So erreichen Sie die Startseite des SMA Online Service Centers. Die Sprachauswahl führt Sie zur gewünschten Länder- oder Sprachauswahl.

- **Einloggen:**  
Um eine Anfrage zu stellen, ist eine Registrierung und anschließendes Einloggen erforderlich.
- **Bestätigung:**  
Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie eine Mail.
- **„Service-Anfragen“:**  
Über den Button „Service-Anfrage stellen“ können Service-Fälle gemeldet werden.



## Schritt 3:

### Im Austausch mit dem SMA Service

Auf Grundlage Ihrer Angaben analysieren die SMA Service Expert:innen mit Ihnen zusammen den Servicefall.

- **Thema:**

Bitte grenzen Sie kurz das Thema ein, ggfs. durch Nennung des Codes (z. B. Ereignisnummer 7702 bei Sunny Tripower STP 200000 TLE-10).

- **Beschreibung:**

Schildern Sie das Problem aus Ihrer Sicht und auch, ob es eventuell schon Versuche zur Fehlerbehebung gab.

- **Details zur Anlage:**

Das sind Angaben zum Standort, Kundenname, Auftrag, Produktgruppe etc., mit denen Sie die Fehleranalyse unterstützen und die Sie idealerweise vor dem Kontakt mit dem SMA Service zusammengestellt haben (siehe Schritt 1).

- **Bearbeitungsstatus:**

Das System informiert Sie über den Status Ihrer Anfrage.

- In Bearbeitung: Das Service Team kümmert sich bereits um Ihre Anfrage.
- Warten auf SMA: Zur Klärung wird Feedback weiterer Kolleg:innen benötigt.

- Warten auf Kund:innen: Ihre Rückmeldung ist für die weitere Bearbeitung erforderlich (evtl. Zusendung eines Dokuments, Rückmeldung zum Angebot).
- Weitergeleitet: Anfrage wurde SMA intern weitergeleitet.
- Geschlossen: Ihr Anliegen wurde abschließend bearbeitet und der Case dann geschlossen. Alternativ steht eine erforderliche Kund:innenrückmeldung aus. In diesem Fall wird die Anfrage nach einer bestimmten Zeitdauer automatisch geschlossen.

## Schritt 4:

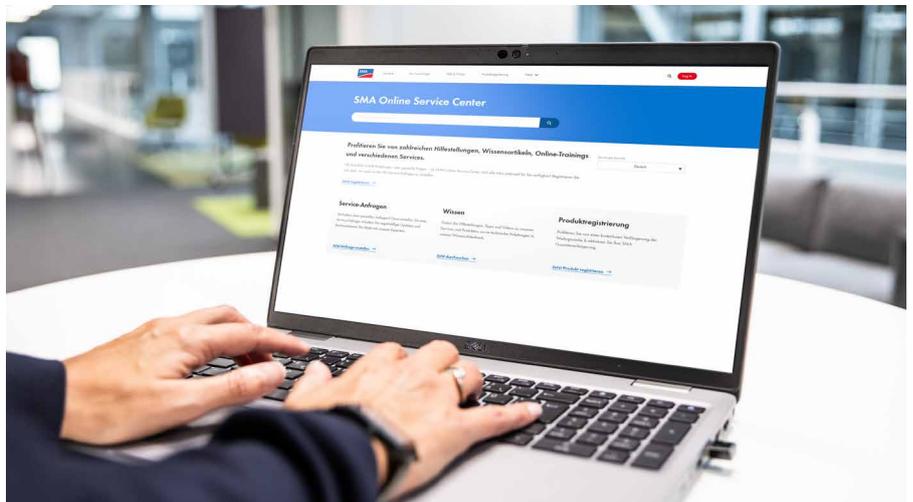
### Erfolgreiche Fehleranalyse: Wie geht es weiter?

Zur schnellen Wiederherstellung der Anlagenverfügbarkeit gibt es unterschiedliche Möglichkeiten.

- **Austauschgerät:**

Abhängig von Ihrem Garantiestatus erhalten Sie kostenfrei oder kostenpflichtig ein Austauschgerät. Detailinformationen dazu finden Sie in unseren Garantiebedingungen.

Das Ersatzgerät kann direkt von Ihnen über das SMA Online Service Center angefordert werden. Bei unseren Austauschgeräten handelt es sich um voll funktionsfähige und umfassend getestete SMA Produkte mit aktueller Firmware. Abhängig vom Gerätetyp, ist das Update bereits enthalten oder wird umgehend nach Installation automatisch aufgespielt.



- **SMA Baugruppentausch:**

Ist die Fehlerursache eine defekte Baugruppe, kann die Anlage unter bestimmten Voraussetzungen mit einem Tausch des Bauteils durch zertifizierte SMA Solar Partner wieder instandgesetzt werden. Unsere SMA Service Expert:innen informieren Sie über die Wechselrichter, für die diese Option möglich ist und geben Ihnen weitere Details zum Ablauf.

### Ihr Kontakt zum SMA Service

Aufgrund der Komplexität der Anfragen und der erforderlichen Daten empfehlen wir eine Kontaktaufnahme über das [SMA Online Service Center](#).



**SMA Solar Technology AG**

Sonnenallee 1  
34266 Niestetal  
Tel: +495619522-0  
E-Mail: Info@SMA.de

**SMA.de**

**SOCIAL MEDIA**

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

