



CHECKLISTE FÜR DEN ANRUF BEI DER SMA SERVICE LINE

Den Service Line-Anruf optimal vorbereiten

Am schnellsten erreichen Sie uns über das Kontaktformular im registrierten Bereich des Online Service Centers unter www.SMA-Service.com. Anlagenbetreibern empfehlen wir, sich in erster Linie an ihren Installateur oder einen SMA Solar Fachpartner zu wenden. Nutzen Sie dafür gerne unsere [Fachhandwerker-Suche](#).

Zusätzlich dazu leistet unsere Service Line technischen Support für Installateure und steht Ihnen 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 2.5, SL6.OH-11 oder Sunny Home Manager (siehe Typenschild)
- Seriennummer des Produkts
- Kaufdatum des Produkts
- Ihre SMA Service Ticketnummer (sofern bereits vorhanden)

Im FAQ & Support Bereich des Online Service Centers www.SMA-Service.com/faq-support.html finden Sie die Beschreibungen der Störungsmeldungen mit Abhilfemaßnahmen und Empfehlungen zur weiteren Vorgehensweise.

Dort sind die für die weitere Klärung der Ursache und Abhilfe der jeweiligen Störung benötigten Angaben aufgeführt. Bitte nennen Sie uns diese Angaben beim Kontakt mit der Service Line.

Für detaillierte Analysen sonstiger Fehlerbilder 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 Fehlerdiagnose noch besser unterstützen.

Welcher Blinkcode bzw. welche Status- oder Fehlermeldung wird angezeigt?

- Zwei- oder vierstellige Ereignisnummer bzw. Blinkcode des Wechselrichters
- Fehlermeldung im Display, in der Benutzeroberfläche oder im Sunny Portal



CHECKLISTE FÜR DEN ANRUF BEI DER SMA SERVICE LINE

Informationen zum Wechselrichter:

- Optionale Ausstattung (z. B. Display, Kommunikationsprodukt und ggf. die Einwahlnummer)
- Sondereinstellungen (z. B. Ländersettings oder veränderte Parameter)
- Wurde ein Firmware-Update durchgeführt?
- Anzahl und Typ der angeschlossenen PV-Module

Bitte machen Sie Angaben zur PV-Anlage:

- Montageort und Montagehöhe
- Zugangsmöglichkeiten (z. B. Leiter, Hebebühne vor Ort)
- Ansprechpartner vor Ort

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)?
- Wie und über welche Netzwerkkomponenten läuft die Netzwerkkommunikation (Routertyp, Switch, DLAN/LAN/WLAN), welche Art der Internetverbindung nutzen Sie?
- Anzahl der angeschlossenen Wechselrichter (Seriennummern und Firmware-Stände helfen zusätzlich bei der Fehlersuche)
- Fehlermeldung (dauerhaft oder sporadisch?)
- Ist Ihre Anlage im Sunny Portal registriert? (Seriennummer eines Gerätes der Anlage sowie Anlagenname oder Anlagenkennung sind zusätzlich hilfreich)
- Ist die Einwahl auf Ihren Datenlogger möglich?

Selbstverständlich können Sie uns auch über das Kontaktformular auf unserer Webseite (<https://www.sma-service.com>) erreichen. Hier werden die für die Unterstützung erforderlichen Daten bereits abgefragt.



CHECKLISTE FÜR DEN ANRUF BEI DER SMA SERVICE LINE

Für die Unterstützung von OffGrid & 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-Meldung 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 Batteriewechselrichter
- 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 Multicenter-Anlagen

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

Selbstverständlich können Sie uns auch über das Kontaktformular auf unserer Webseite (<https://www.sma-service.com>) erreichen. Hier werden die für die Unterstützung erforderlichen Daten bereits abgefragt.