



Conseils SMA Online Service Center

Enregistrement et accès

Comment s'enregistrer sur le Online Service Center ?

Pour s'enregistrer sur le Online Service Center, cliquez sur www.sma-service.com/fr.html. Ici, vous trouvez à gauche une fenêtre de connexion dédiée au Online Service Center. Via le lien « S'enregistrer gratuitement », vous pouvez créer votre propre profil individuel.

Après avoir cliqué sur le lien « S'enregistrer gratuitement », suivez les instructions du processus d'enregistrement. Une fois vos données saisies et validées, vous recevez un e-mail à l'adresse que vous avez fournie. Cet e-mail contient un lien de confirmation. Cliquez sur ce lien pour clôturer le processus d'enregistrement et activer votre profil.

Un clic sur le lien vous permet d'accéder à une page d'aperçu vous indiquant que l'enregistrement a été effectué avec succès. Vous pouvez à présent vous connecter au Online Service Center à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe, et enregistrer vos installations et vos appareils.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter à tout moment via notre [Formulaire de contact](#). Grâce au Online Service Center, vous avez la possibilité de soumettre vos demandes de contact 24h/24. Nous les traiterons dans les meilleurs délais durant nos heures de service.

Veillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

À l'issue de l'enregistrement dans le Online Service Center, je n'ai reçu aucun e-mail. Que dois-je faire ?

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'enregistrement, veuillez nous en informer via notre [Formulaire de contact](#).

Veillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).



Je rencontre des problèmes lors de l'enregistrement dans le Online Service Center. Que dois-je faire ?

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'enregistrement, veuillez nous contacter via notre [Formulaire de contact](#).

Nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande de contact dans les meilleurs délais.

Veillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant le thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

Je rencontre des problèmes lorsque je me connecte au Online Service Center. Que dois-je faire ?

Si vous rencontrez des problèmes lors de la connexion, veuillez nous contacter via notre [Formulaire de contact](#).

Nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande de contact dans les meilleurs délais.

Veillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

À qui dois-je m'adresser si mon compte Online Service Center a été bloqué ?

Si votre compte a été verrouillé, veuillez nous contacter via le [Formulaire de contact](#). Nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande dans les meilleurs délais.

Veillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

SMA Smart Home peut-il être enregistré dans le Online Service Center ?

Non, ce n'est malheureusement pas possible actuellement. Néanmoins, nous souhaitons vous offrir la meilleure assistance possible pour le SMA Smart Home. Veuillez remplir ce [Fiche d'information](#) et le retourner à SMA. En cas d'intervention de service, nous pourrions ainsi vous aider plus rapidement.



Est-il possible d'enregistrer des réseaux en site isolé (Sunny Island/Sunny Backup) dans le Online Service Center ?

Non, ce n'est malheureusement pas possible actuellement. Néanmoins, nous souhaitons vous offrir la meilleure assistance possible pour ces appareils. Veuillez remplir le [Fiche d'information](#) et le retourner à SMA. En cas d'intervention de service, nous pourrons ainsi vous aider plus rapidement.

Au bout de combien de tentatives de connexion, mon compte Online Service Center sera-t-il bloqué ?

Votre compte est bloqué au bout de trois tentatives erronées de saisie de mot de passe ou d'adresse e-mail.

Si vous avez entré un mot de passe incorrect à trois reprises, vous êtes automatiquement redirigé pour saisir à nouveau votre mot de passe. Une fois redirigé, vous pouvez demander un nouveau mot de passe après avoir répondu à la question de sécurité et saisi votre adresse e-mail. Vous recevez un e-mail à l'adresse que vous avez fournie. Via le lien contenu dans cet e-mail, vous avez la possibilité de générer un nouveau mot de passe.

Si ce dernier ne fonctionne pas, veuillez nous contacter via notre [Formulaire de contact](#). Nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande dans les meilleurs délais.

Veuillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

Pourquoi le compte Online Service Center peut-il être bloqué ?

Le compte d'un client peut être bloqué en raison d'un soupçon de fraude ou d'abus.

En cas d'un tel soupçon, contactez-nous sans délai (via le [Formulaire de contact](#) par exemple) afin que nous puissions vérifier cela.

Veuillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).



Plusieurs personnes peuvent-elles se connecter au Online Service via un seul et même login d'accès ?

Non, ce n'est pas possible malheureusement.

Chaque installateur et chaque exploitant d'installation doit s'enregistrer de manière individuelle dans le Online Service Center. Lors de leur enregistrement, l'installateur et l'exploitant de l'installation obtiennent un nom d'utilisateur leur permettant de se connecter au Online Service Center.

Via « [Inviter des collaborateurs](#) », l'administrateur a la possibilité de rendre des installations et des appareils accessibles aux collaborateurs respectivement invités. Ainsi, chaque collaborateur reçoit les informations qui sont pertinentes et importantes pour lui.

Veuillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.

Les exploitants d'installation (clients finaux) peuvent-ils s'enregistrer dans le Online Service Center ?

Oui, les exploitants d'installation ont aussi la possibilité de s'enregistrer dans le Online Service Center et de profiter de tous les avantages. Si vous exploitez plusieurs installations, nous vous recommandons de contacter votre installateur. Nul doute qu'il se portera volontiers pour la gestion de vos installations dans le Online Service Center.

Les grossistes peuvent-ils s'enregistrer dans le Online Service Center ?

Oui, en tant que partenaires commerciaux de SMA, les grossistes peuvent s'enregistrer dans le Online Service Center et profiter de tous les avantages.



Quels sont les rôles utilisateur proposés dans le Online Service Center ?

Dans le Online Service Center, il existe trois rôles utilisateur : l'administrateur, l'installateur et l'exploitant de l'installation.

Administrateur

Le premier collaborateur qui s'enregistre dans le Online Service Center est automatiquement l'administrateur de l'entreprise d'installation et est, de ce fait, responsable de la gestion des autres collaborateurs (installateurs). Les administrateurs peuvent inviter d'autres collaborateurs faisant partie de leur entreprise d'installation dans le Online Service Center, supprimer des collaborateurs existants et désigner d'autres collaborateurs en tant qu'administrateur (un de plus au maximum).

Par ailleurs, ils peuvent voir affichées à l'écran toutes les informations concernant les collaborateurs (installateurs), installations, appareils et tickets assignés à l'entreprise d'installation, et les consulter.

Via « [Inviter des collaborateurs](#) », les administrateurs ont la possibilité d'attribuer à leurs installateurs les données d'installation et d'appareil requises pour leur travail.

Installateur

L'installateur désigne le collaborateur d'une entreprise d'installation. Il a la possibilité de saisir et de gérer les données d'installation de ses clients dans le Online Service Center. Par ailleurs, il peut créer ses propres tickets de service et les consulter (envoi d'une demande de contact à SMA, demande de remplacement d'un appareil, etc.). L'installateur ne voit donc que les tickets générés par ses soins et les installations qui lui ont été attribuées par l'administrateur.

Exploitant d'installation (client final)

L'exploitant d'installation peut enregistrer et gérer ses installations et ses appareils dans le Online Service Center. En outre, il peut créer des tickets de service et suivre leur état d'avancement. Il ne peut pas cependant inviter d'autres personnes dans le Online Service Center, n'ayant pas accès au point de menu « [Inviter des collaborateurs](#) ».

Veuillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.



Mes données sont-elles traitées de manière confidentielle dans le Online Service Center ?

SMA accorde une priorité absolue à la protection des données à caractère personnel. Les données vous concernant collectées par SMA sont traitées de manière strictement confidentielle et ne sont pas transmises à des tiers, sauf accord exprès de votre part. Les données à caractère personnel sont des données qui peuvent être utilisées pour identifier clairement une personne ou pour contacter une personne. Les adresses e-mail, noms ou adresses postales constituent des exemples de données personnelles. SMA peut utiliser des données à caractère personnel à des fins internes telles que l'analyse de données, la recherche ou l'amélioration des produits.

Pour nous, il va de soi que la protection de votre sphère privée doit être impérativement préservée et que la collecte, l'enregistrement, le traitement et l'utilisation des données doivent être conformes aux dispositions applicables à la protection des données à caractère personnel. Vous pouvez à tout moment visualiser vos réglables personnels y relatifs sous le point de menu « [Mon profil](#) ».

Veuillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.



Gestion

Les anciens tickets s'affichent-ils également dans le Online Service Center ?

Si vous sélectionnez le point de menu Ticket Tracking (Suivi des tickets), vous accédez à votre aperçu des tickets. Dans l'aperçu sont affichés tous les tickets des trois derniers mois, indépendamment de leur statut.

Ai-je la possibilité de modifier mon adresse e-mail dans le Online Service Center ?

Vous ne pouvez pas modifier vous-même votre adresse e-mail dans votre profil.

Si votre adresse e-mail n'est plus la même, contactez-nous sans délai via le [Formulaire de contact](#). Nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande de contact dans les meilleurs délais.

Veillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

Comment puis-je importer mes données du Sunny Portal dans le Online Service Center ?

Sous le point de menu « [Aperçu de l'installation](#) », vous pouvez créer une nouvelle installation via le bouton « Installation » et importer vos données d'installation du Sunny Portal, en toute simplicité, en sélectionnant « [Importer à partir du Sunny Portal](#) ». Pour cela, il vous suffit de suivre les étapes décrites sur la page. Une fois l'importation réussie, vos données apparaissent dans l'aperçu de l'installation. Vous pouvez compléter et, le cas échéant, restructurer ces données à votre guise.

Veillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.

Est-ce que les tickets créés par le Service en Ligne de SMA sont visibles dans le Online Service ?

Oui, vous pouvez voir les tickets créés par le Service en Ligne de SMA dans le Online Service Center. Les tickets restent affichés pendant une durée maximale de 3 mois.

Ces tickets se trouvent sous le point de menu Ticket Tracking (Suivi des tickets).



Ai-je la possibilité de rechercher des tickets dans le Online Service Center ?

Dans la zone d'identification, cliquez sur la rubrique Ticket Tracking (Suivi des tickets). Vous avez accès maintenant à la liste des tickets et vous pouvez faire une recherche ciblée via le champ de recherche.

Le champ de recherche est situé en haut à droite au-dessus de la liste des tickets.

Entrez par exemple un numéro de série ou le nom du client ayant initié le ticket, et le Online Service Center affiche le ticket recherché.

Où se trouve la vue d'ensemble de mes tickets dans le Online Service Center ?

Si vous vous connectez au Online Service Center, vous trouverez dans la navigation la zone Ticket Tracking (Suivi des tickets). Sous ce point de navigation, vous pouvez voir vos demandes de contact et de remplacement.

Qu'en est-il des appareils déjà enregistrés dans le Online Service Center ?

Si vous avez des questions concernant ce processus, vous pouvez nous contacter via notre [Formulaire de contact](#). Nous ferons tout notre possible pour traiter votre demande de contact dans les meilleurs délais.

Veuillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).

Qu'est-ce qu'une installation partielle dans le Online Service Center ?

Si vous avez créé une installation, vous pouvez la diviser en différentes installations partielles. Actuellement, cela est possible en Allemagne, en Autriche et en Suisse.

Vous pouvez affecter des onduleurs et des appareils de communication aux installations partielles. Les installations partielles présentent l'avantage de vous assurer de garder une vue d'ensemble, en particulier dans le cas de grandes installations, et de vous offrir un aperçu structuré de vos installations.



Comment dois-je procéder pour ajouter des documents à mon installation dans le Online Service Center ?

Après avoir sélectionné une installation dans la liste des installations, vous accédez à la vue détaillée de l'installation. Vous pouvez y traiter les données relatives à cette installation. Via l'onglet « Documents », vous pouvez ajouter à votre installation tous les documents requis et importants, et en assurer la gestion. Vous êtes ainsi toujours à jour et pouvez accéder à vos documents, y compris sur place.

Où se trouvent mes données d'accès dans le Online Service Center ?

Pour accéder à vos données d'accès, allez dans la rubrique « Mes données d'accès » qui se trouve dans la barre de navigation de gauche de votre espace personnel dans le Online Service Center. À cet endroit, vous pouvez modifier votre question de sécurité ou votre mot de passe.

Où puis-je trouver mes coordonnées dans le Online Service Center ?

Pour accéder à vos coordonnées, allez dans la rubrique « Mon profil » qui se trouve dans la barre de navigation de gauche de votre espace personnel dans le Online Service Center.

Vous pouvez modifier vos coordonnées, ajouter d'autres adresses de livraison ou demander des informations sur SMA. Par ailleurs, vous pouvez télécharger, sur cette page, les dispositions sur la protection des données et les conditions d'utilisation.

La puissance des installations et des appareils est-elle affichée dans le Online Service Center ?

Non, la puissance des installations et des appareils ne s'affiche pas dans le Online Service Center. Ces informations sont disponibles dans le Sunny Portal (www.sunnyportal.com).

Puis-je accéder à des installations extérieures depuis le Online Service Center ?

Les entreprises d'installation (administrateur) ne peuvent voir que les installations, les installations partielles et les appareils qu'elles ont elles-mêmes enregistrés, importés à partir du Sunny Portal ou qui ont été enregistrés par un de leurs collaborateurs.

Il n'est donc pas possible de voir les installations ou appareils d'autres entreprises.



Utilité et avantages

Pourquoi est-ce pertinent et important d'enregistrer son installation dans le Online Service Center ?

Pour l'heure, l'enregistrement d'installations est possible en Allemagne, en Autriche et en Suisse, et il vous offre différents avantages :

- Dans les données d'installation sont affichés les installations partielles et les appareils composant l'installation.
- Les installations sont structurées et vous conservez une vue d'ensemble.
- Dans les données d'installation, vous pouvez sélectionner le site de l'installation en indiquant la longitude et la latitude, et ainsi enregistrer la localisation géographique. En cas d'intervention de service, vous pouvez ainsi réagir encore plus vite, le site de l'installation étant connu.
- Dans les données d'installation, vous avez la possibilité de télécharger les documents les plus divers tels qu'un plan de strings. Sur place, vous disposez ainsi de tous les documents importants. Par ailleurs, les documents sont enregistrés à un endroit centralisé où ils peuvent être gérés.

Dans les installations, vous pouvez voir pour chaque onduleur s'il est possible de prolonger la garantie et vous pouvez également visualiser les tickets ouverts et fermés. Vous êtes ainsi toujours informé au mieux.

Le Online Service Center est-il payant ?

Dans sa version actuelle, le Online Service Center est gratuit.

Pourquoi suis-je obligé d'enregistrer une installation dans le Online Service Center avant de pouvoir enregistrer des appareils ?

L'enregistrement préalable d'une installation est très important car ce n'est qu'ainsi qu'il est possible d'affecter des onduleurs à une installation.

Ainsi, vous avez toujours une vue d'ensemble de vos installations et pouvez savoir à tout moment quel onduleur fait partie de quelle installation.

Par ailleurs, l'administrateur d'une entreprise d'installation peut affecter des installations spécifiques aux installateurs responsables afin que chacun puisse recevoir les informations dont il a besoin.



Pourquoi suis-je obligé d'indiquer d'autres données (coordonnées, données d'onduleurs) dans le Online Service Center ?

Grâce à la saisie de ces données, SMA est en mesure de réagir encore plus vite dans le cas d'un service SAV, et de réduire autant que possible les éventuels temps d'arrêt, dans la mesure où toutes les informations pertinentes pour le remplacement d'un appareil ou l'intervention de maintenance sont déjà là.

Cela présente également des avantages pour vous, lorsque vous faites une demande de remplacement d'appareil par exemple. Lors d'une intervention de service, cela vous permet de gagner du temps car, une fois les données saisies, celles-ci restent accessibles à tout moment. Vous trouverez de plus amples informations concernant les dispositions sur la protection des données et les conditions d'utilisation dans les et les .

Dans quelle mesure les données disponibles dans le Online Service Center sont-elles actuelles ?

Les données disponibles dans le Online Service Center sont mises à jour à la minute près, car le Online Service Center de SMA a toujours accès aux données les plus récentes.

À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions sur le Online Service Center ?

Si vous avez des questions sur le Online Service Center qui ne peuvent être résolues grâce au système FAQ & Support, vous pouvez nous contacter via notre [Formulaire de contact](#).

Le Online Service Center vous offre la possibilité de nous soumettre vos demandes de contact 24h/24. Nous les traiterons le plus rapidement possible.

Veuillez noter que vous devez toujours vous munir du numéro de série de votre appareil pour toute demande d'ordre technique ou portant sur des questions concernant les thèmes de service généraux adressée via notre [Formulaire de contact](#).



Administration (entreprises d'installation)

Quelles sont les tâches de l'administrateur dans le Online Service Center ?

L'administrateur est le responsable principal de l'entreprise d'installation enregistrée. En tant qu'administrateur, vous avez une parfaite vue d'ensemble de tous les appareils, installations, tickets et installateurs enregistrés de votre entreprise d'installation. Par ailleurs, vous pouvez inviter d'autres collaborateurs ([Inviter des collaborateurs](#)) et désigner un administrateur supplémentaire. Via « [Inviter des collaborateurs](#) », vous pouvez voir à tout moment quels sont les installateurs et les exploitants d'installation qui sont affectés à votre entreprise d'installation et entrer en contact avec eux. Par ailleurs, en tant qu'administrateur, vous avez une parfaite vue d'ensemble de vos appareils, installations et tickets. Via « [Inviter des collaborateurs](#) », vous pouvez également affecter aux installateurs les installations et appareils requis, et les gérer.

Veuillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.

Comment dois-je procéder pour devenir l'administrateur de mon entreprise d'installation dans le Online Service Center ?

Le premier utilisateur qui s'enregistre pour une entreprise d'installation dans le Online Service Center devient automatiquement l'administrateur de l'entreprise en question. Celui-ci peut inviter d'autres collaborateurs (installateurs) de son entreprise d'installation dans le Online Service Center et également désigner un second administrateur.

Chaque entreprise d'installation peut comporter au maximum deux administrateurs..

Je suis administrateur dans le Online Service Center. Ai-je une vue d'ensemble des collaborateurs qui me sont attribués ?

Oui, il vous suffit pour cela de cliquer sur « [Inviter des collaborateurs](#) ». Vous y trouvez une liste de tous les collaborateurs qui vous sont affectés.

Veuillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.



En tant qu'administrateur, ai-je la possibilité de supprimer d'autres collaborateurs dans le Online Service Center ?

Seul l'administrateur peut supprimer des collaborateurs dans le Online Service Center, les collaborateurs ne pouvant pas se supprimer de leur propre chef. Dès lors qu'un collaborateur a été supprimé, il n'a plus aucun accès au service en ligne.

L'administrateur peut également inviter des collaborateurs.

Combien d'administrateurs une entreprise d'installation peut-elle avoir au maximum ?

Chaque entreprise d'installation peut comporter au maximum deux administrateurs.

Que se passe-t-il si l'administrateur du Online Service Center quitte l'entreprise d'installation ?

Dans ce cas, avant de quitter l'entreprise, l'administrateur peut désigner un second administrateur chargé de reprendre le flambeau. S'il y a déjà deux administrateurs, l'administrateur restant peut alors désigner un nouveau administrateur.

Que se passe-t-il si un collaborateur enregistré dans le Online Service Center quitte l'entreprise d'installation ?

L'administrateur peut supprimer le collaborateur de la liste sous le point de menu « [Inviter des collaborateurs](#) ». Le collaborateur reçoit un e-mail automatique lui indiquant que la relation commerciale est terminée et que l'accès au Online Service Center a été désactivé. Ce dernier ne peut alors plus se connecter au Online Service Center.

Veuillez noter que le lien indiqué ne peut être ouvert que si vous êtes connecté au Online Service Center.