



## CHECKLISTE FÜR DEN KONTAKT MIT DER SMA SERVICE LINE

---

### Den Service Line-Kontakt optimal vorbereiten

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

Darüber hinaus leistet unsere Service Line technischen Support für Elektroinstallateure / Elektrofachkräfte und steht diesen für Fragen zu unseren Produkten zur Verfügung. Damit wir im Servicefall schnell und effektiv helfen können, benötigen wir einige Angaben.

Bitte unterstützen Sie uns als Elektrofachkraft bei Ihrer Kontaktaufnahme mit den folgenden Informationen:

- Ihre Kundennummer (alternativ: Ihre vollständigen Kontaktdaten)
- Gerätetyp, z. B. Sunny Boy 2.5, SL6.0H-11 oder Sunny Home Manager (siehe Typenschild)
- Seriennummer des Produkts
- Kauf oder Inbetriebnahme-Datum des Produkts
- Ihre SMA Service Case Nummer (sofern bereits vorhanden)

Sie finden die Beschreibungen der Ereignisnummern mit Abhilfemaßnahmen und Empfehlungen zur weiteren Vorgehensweise ebenfalls unter [www.my.SMA-Service.com](http://www.my.SMA-Service.com). Dort sind die für die weitere Klärung der Ursache und Abhilfe der jeweiligen Ereignisse benötigten Angaben aufgeführt. Bitte nennen Sie uns diese Angaben beim Kontakt mit der Service Line.

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 weißt das Gerät auf?

- Zwei- oder vierstellige Ereignisnummer bzw. Blinkcode des Wechselrichters
  - Ereignisnummer laut der Benutzeroberfläche, der SMA APP, dem Display oder im Sunny Portal / SMA ennexOS
-



## CHECKLISTE FÜR DEN KONTAKT MIT DER SMA SERVICE LINE

---

### 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:

- Montageort und Montagehöhe
- Zugangsmöglichkeiten (z. B. Leiter, Hebebühne vor Ort)
- Ansprechpartner vor Ort
- 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 Speichers Systeme 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, SMA ennexOS, Sunny Places oder einem Drittanbieter Portal registriert? (Die Seriennummer eines Gerätes der Anlage sowie Anlagenname oder Anlagenkennung sind zusätzlich hilfreich)
- Ist die Fernwahl auf dem Gerät möglich und gestattet?



## CHECKLISTE FÜR DEN KONTAKT MIT 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- / 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 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 Multiclustern-Anlagen**

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

Selbstverständlich können Sie uns im registrierten Bereich auf unserer Webseite ([www.my.SMA-Service.com](http://www.my.SMA-Service.com)) erreichen. Hier werden die für die Unterstützung erforderlichen Daten bereits abgefragt.

---