



Asistencia Técnica SolarEdge

Walter Casarin – Technical Sales Manager Spain & Portugal
mayo de 2020



Equipo de Asistencia para España y Portugal

División SolarEdge Ibérica

- Equipo SolarEdge para ventas y posventa
 - Responsables técnico-comerciales
- Field Service Engineer para soporte técnico de remoto y puestas en marcha
- Equipo de soporte técnico de remoto y formación



Inaki Pacha
Sales Manager



Walter Casarin
Technical Sales Manager



Miguel Chasan Gutierrez
Tech support & Field Engineer



Gian Pietro Piras
Field and Technical Support



Stefano Silvestri
Technical Support



Dimitriy Ivanov
Technical Support



Nevena Lalova
Technical Support



Simone Maenza
Quality Manager & Service Training



Carlos Lopes
Technical Support

Equipo preventa y posventa SolarEdge Italia

Equipo SolarEdge preventa y posventa

Riccardo Zampieri
Pre-Sales
Engineer



Alvise Dalla Via
Pre-Sales
Engineer



Mauro Orlandini
Service Manager



Gian Pietro Piras
Field and Technical
Support



Fabio Siri
Field and Technical
Support Tier 2



Simone Scarpa
Technical Support
Tier 2



Simone Maenza
Quality Manager &
Service Training



D. Valentinova
Technical Support



Slavtcho Deltchev
Technical Support



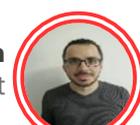
Michele Ceolin
Technical Support



Stefano Silvestri
Technical Support



Michele Passarella
Technical Support



Daniel Viktorov
Technical
Support



Mauro Oldani
Technical Support



Andrea Chimenti
Technical Support



Arturo Giunta
Technical Support



Emilio Pontillo
Technical Support





El proceso posventa

Paso 0 Formación

Página web SolarEdge

<https://www.solaredge.com/es>



Empresa

Trabajar en SolarEdge

Formación

Medios De Comunicación

Iniciar Sesión

INGLÉS



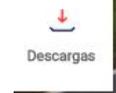
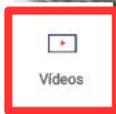
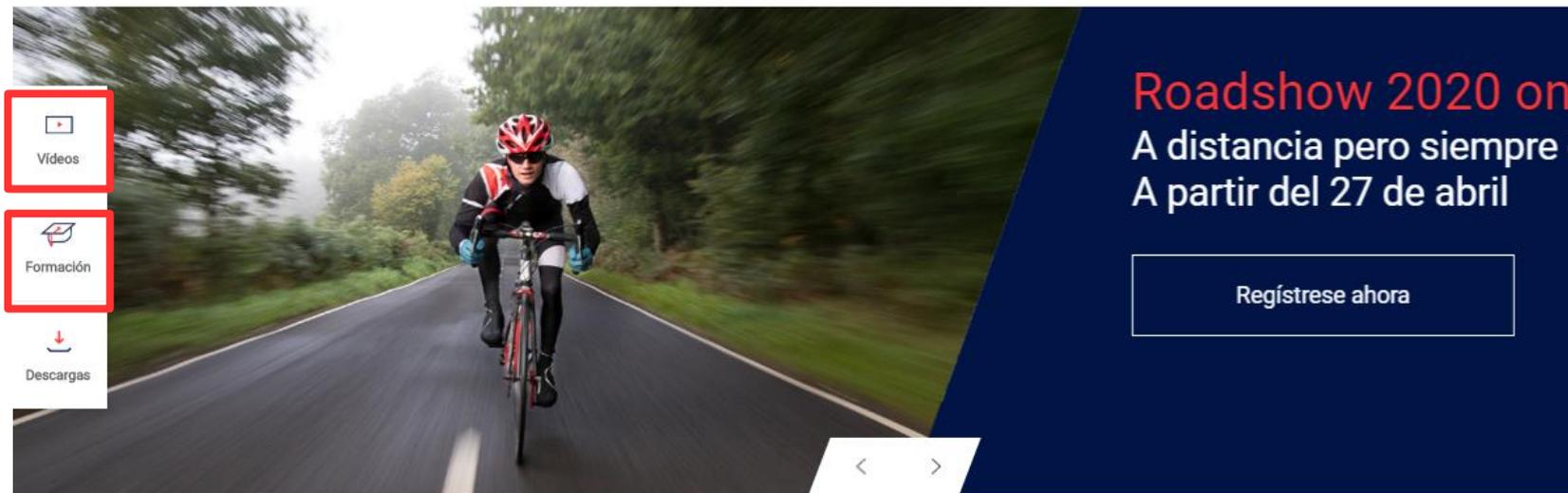
Profesionales FV

Propietarios de viviendas

Propietarios de negocios

Servicios de red

Productos



Roadshow 2020 on
A distancia pero siempre
A partir del 27 de abril

Regístrese ahora



Formación online

<https://www.solaredge.com/es/service/training>

Spain

On-Demand Webinars	Duración	Registro
Roadshow Spain 2020 - Smart Energy, las soluciones SolarEdge para aumentar la cuota de autoconsumo	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Inversor con cargador para vehículos eléctricos	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Sistemas industriales y a gran escala	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Las soluciones industriales SolarEdge: inversores trifásicos y optimizadores de potencia	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Meter y monitorización de consumos para instalaciones industriales SolarEdge	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Designer para instalaciones industriales	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Seguridad y ahorros en BOS y O&M	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Opciones de comunicación y monitorización SolarEdge	01:30 hr	Click Here
Roadshow Spain 2020 - Concepto de funcionamiento y factor de rendimiento	01:30 hr	Click Here

Videos SolarEdge en Youtube

<https://www.youtube.com/user/SolarEdgePV>

solaredge SolarEdgePV **SUBSCRIBE**

HOME VIDEOS PLAYLISTS COMMUNITY CHANNELS ABOUT

PLAY ALL

SolarEdge España
12 videos • 306 views • Last updated on 28 Apr 2020

solaredge SolarEdgePV **SUBSCRIBE**

- 1 **Optimize su Sistema fotovoltaico con SolarEdge's designer.**
SolarEdgePV 1:57
- 2 **SolarEdge topologías en instalaciones comerciales en tierra y en tejados**
SolarEdgePV 7:23
- 3 **Portal de monitorizacion SolarEdge (Commercial)**
SolarEdgePV 1:41
- 4 **Portal de monitorización SolarEdge – Sistema StorEdge**
SolarEdgePV 0:46
- 5 **Escanear un Smart Panel utilizando la app Mapper**
SolarEdgePV 0:42
- 6 **Conectar a una red WiFi con WPS a través de SetApp**
SolarEdgePV

Página web SolarEdge – Preguntas frecuentes

Centro de Asistencia

Links de asistencia rápida

Registración no necesaria



Firmware



Archivo de
documento
s



Formación



Garantía



COVID-19

Material de soporte

Estimado cliente de SolarEdge, por favor regístrese para acceder al material de soporte que sigue:

- ! Busca en nuestra Enciclopedia completa
- ! Abrir un nuevo caso
- ! Ver el estado de su caso/casos
- ! Mira el vídeo para la resolución de problemas
- ! Contacta con nuestro representante

Propietario del sistema

Instalador

<https://www.solaredge.com/es/service/support>

Preguntas más frecuentes

- Todas -

Propietario del sistema

Instalador

- ? ¿Cuál es el horario actual del servicio de asistencia?
- ? ¿Por qué es posible que el portal de monitorización no muestre los datos más recientes?
- ? ¿Tiene SolarEdge equipo y piezas de repuesto suficientes para responder a las extensiones de garantía y asistencia?
- ? El personal de SolarEdge, ¿trabaja desde casa o desde la oficina?
- ? ¿Cómo puedo devolver un inversor roto dentro del plazo máximo de 30 días de expedición RMA sin acceso al lugar de trabajo?
¿Cuáles son las expectativas de Solaredge?
- ? ¿Cómo restablezco la contraseña del Portal de monitorización?
- ? ¿Cómo puedo monitorizar mi sistema en el portal de

Asistencia Técnica

El equipo de Asistencia Técnica de SolarEdge proporciona ayuda **antes**, **durante** y **después** de la instalación.

- La tecnología única de SolarEdge permite a nuestro equipo de asistencia de utilizar herramientas avanzadas para resolución desde remoto de problemas en tiempo real
 - Análisis del portal de monitorización
 - Resolución remota de problemas
 - Configuración remota de inversores y optimizadores de potencia
 - Actualizaciones remotas de firmware



Paso 1

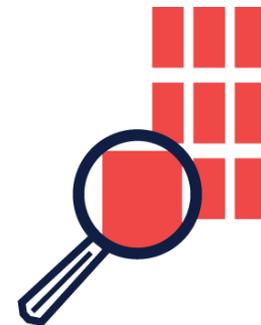
Recopilar datos/información

Paso 1: Descripción del problema

- **¿Necesita asistencia técnica?**
- **Asegúrese de tener a mano toda la información. Esto nos ayudará a ayudarle:**
 - **Conectar primero el inversor a internet y comprobar S_OK**
 - **Nº de serie del inversor o del componente que se pretende revisar**
(Si la consulta se refiere a un optimizador, indicar también el número de serie del inversor)
 - **Mediciones y controles realizados (con numeros y valores medidos)**
(Indique el punto exacto de las mediciones hechas para comprobar y resolver el problema encontrado)
 - **Fotos, si posible**
(Si el problema es visible, enviarnos las fotos puede ayudar a solucionar el problema)
 - **Nombre de la planta / ID de la planta en el portal de monitorización**
(Si tenemos creada la planta en el portal de monitorización, recomendable y necesario para poder revisar históricos)



Portal de monitorización – ID de la planta



solaredge Home Welcome

Dashboard Layout Charts Reports Alerts Admin

Choose a site (insert at least 3 letters to search):

Overview

Energy today 6.39 kWh	Energy this month 46.81 kWh	Lifetime energy 21.23 MWh
---------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

2.07 kW → 0.35 kW → 1.72 kW

100%
0 kW

Site Details

Site Status ✓

ID	
Name	7.46kwp
Address	Clynderwen, Clynderwen, Wales, United Kin...
Installed	12/29/2015
Last Updated	04/02/2019 11:45
Peak Power	7.46 kWp

Power and Energy

Day Week Month Billing Cycle Year

06/28/2018 - 07/05/2018

System Production: **309.68 kWh** Consumption: **246.06 kWh**

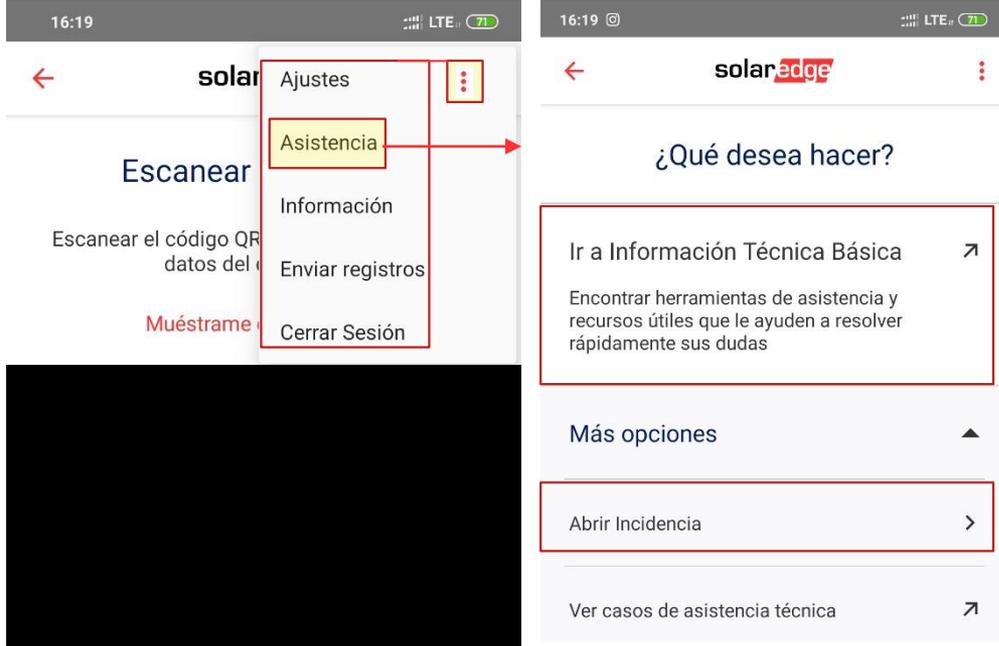
Paso 2

Contactar con Asistencia Técnica

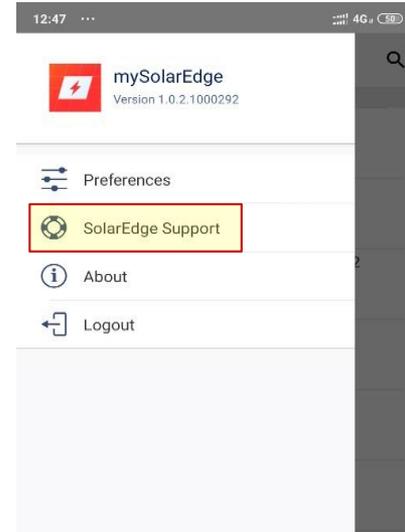
Asistencia Técnica a través de App

Se puede acceder a **Información Técnica** y al **Portal de Asistencia** a través de las app

SetApp (para instaladores)



mySolarEdge (para propietarios)



Información Técnica Básica

Bienvenidos a la página de asistencia técnica de SolarEdge para instaladores

Busque los recursos y herramientas de soporte que necesite en nuestra fuente de conocimientos.

¿Qué desea saber? 



Tipo de producto

- Comunicación
- Designer
- Herramientas software
- Inversor monofásico con cargador para VE
- Inversores monofásicos
- Inversores trifásicos
- Meters y Sensores
- Monitorización FV
- Nivel de sistema
- Optimizadores de potencia

8 Artículos



¿Por qué aparece un CAPTCHA antes de iniciar sesión?

Leer artículo 



¿Por qué mi batería no se descarga por debajo del 10 %?

Leer artículo 



¿Qué ventajas tiene instalar un sistema SolarEdge?

Leer artículo 



¿Puedo desconectar la wifi del portal de monitorización? ¿Afecta eso a la producción del sistema?

Leer artículo 



Crear una conexión de bus RS485

Leer artículo 

Portal de Asistencia Técnica – Abrir un ticket

Bienvenidos a la página de asistencia técnica de SolarEdge para instaladores

Busque los recursos y herramientas de soporte que necesite en nuestra fuente de conocimientos.

¿Qué desea saber?



Casos recientes

Caso	Nombre de la planta de monitorización	Asunto	Fecha de creación	Número de serie del inversor	Estado
1812555	Maisach 1	test di CRedge 123456	April 22, 2020 09:59	SJ2616-073110347-CE	Closed
1707678	Alessandro Marchetta	Password per cliente	January 31, 2020 16:50	SJ2919-0731A9905-2B	Closed
1693986	Zoppi Zeno	night mode	January 21, 2020 09:31	SJ4918-0731E1F90-40	RMA shipped – awaiting return of faulty product

Para todos los casos

Abrir un nuevo caso

Portal de Asistencia Técnica – Abrir un ticket

Casos recientes

Caso	Nombre de la planta de monitorización	Asunto	Fecha de creación
1812555	Maisach 1	test di CRedge 123456	April 22, 2020
1707678	Alessandro Marchetta	Password per cliente	January 31, 2016:50
1693986	Zoppi Zeno	night mode	January 21, 2009:31

Para todos los casos

Abrir un nuevo caso

1

Casos de asistencia técnica

Mis casos de asistencia técnica:3

Mis direcciones

Caso nuevo

1a

Caso	Asunto	Descripción	Fecha de creación	Nombre de la planta de monitorización	Nombre de contacto	Número de serie del inversor	Seguimiento	RMA
------	--------	-------------	-------------------	---------------------------------------	--------------------	------------------------------	-------------	-----

Abrir nuevo caso de asistencia técnica

Seleccione un tema relacionado con su consulta.

Para agilizar su solicitud, indique por favor el número de serie del equipo o el nombre de la instalación, tal y como aparece en el portal de monitorización.

Asunto *

Por favor proporcione un asunto para su caso

Descripción *

Per favor proporcione una breve descripción de su caso

Tipo de caso *

- Seleccionar -

Categoría *

- Seleccionar -

Subcategoría *

- Seleccionar -

Gravedad *

- Seleccionar -

Nombre del planta de monitorización

Nombre del planta de monitorizaci

Número de código de error

Type error code number

Número de serie del inversor

(Tech. issues mandatory)

Número de serie del inversor

Números de serie

(separados por comas)

Serial numbers

Añadir adjunto

Choose file No file chosen

Please confirm your shipping address in case of RMA *

..

✕ Cancelar

Abrir caso

Opción 2: Abrir un ticket por email

- Otra forma de abrir tickets de asistencia es enviar un correo electrónico.

País	E-mail
España y Portugal	supportES@solaredge.com

Asegurarse de proporcionar toda la información necesaria:

- Número de serie del inversor
 - Posibles detalles de instalación: diseño / acceso al techo / distancias / secciones de cable / ...
 - Problema encontrado, con detalles de cualquier medida o intento realizado para resolverlo después de consultar manuales, preguntas frecuentes FAQ y videos disponibles
 - Datos de contacto y una dirección de entrega para eventuales envíos de repuestos
 - ...
- **Para comunicaciones relacionadas con el mismo ticket, contestar al mismo correo electrónico recibido para no crear un nuevo ticket.**

Opción 3: Contactar por Teléfono

! Opción apta para asistencia estando en situ

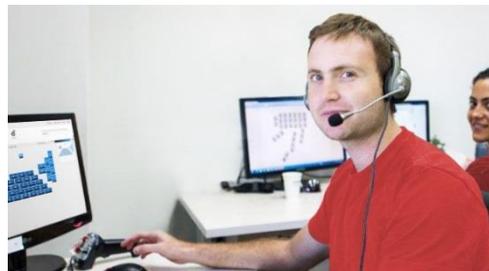
Antes de llamar, le sugerimos crear un caso de asistencia enviando toda la información relevante a través del portal de Asistencia y en cualquier caso:

- ! Número de eventual ticket ya abierto**
- ! Número de serie del inversor e ID/nombre de la planta en portal de monitorización**
- ! Posibles detalles de instalación: diseño / acceso al techo / distancias / secciones de cable / ...**
- ! Problema encontrado, con detalles de cualquier medida o intento realizado para resolverlo después de consultar manuales, preguntas frecuentes FAQ y videos disponibles**
- ! Contactos y cualquier dirección de entrega en su firma de correo electrónico**

! Recomendamos informarse previamente e ir con las herramientas de trabajo necesarias

País	Teléfono
España	900907860
Portugal	+39 0422053700

- ! Horarios de Asistencia:** Lunes-Viernes (no festivos)
8:30-17:30, horario de España Peninsular



Paso 3

Gestión de los casos de asistencia

Paso 3: Gestión de los casos de asistencia

■ Ya hemos creado un ticket de asistencia

El equipo de Asistencia SolarEdge procesará la información y utilizará herramientas de análisis remotas para resolver (necesaria conexión a internet).

- En caso de necesitar más información o si fuera necesario actuar en la planta, se contactará para resolver el problema.
- Si se detecta la presencia de un componente defectuoso para el cual se necesita un reemplazo, según las [condiciones de la garantía](#), se organizará el reemplazo del componente.

Recibirá un número RMA y un número de seguimiento, ambos visibles en el portal de soporte.

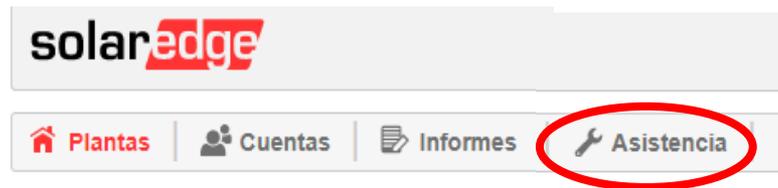


Paso 3: Gestión de los casos de asistencia

- A través del **Portal de Monitorización** es posible acceder al **Portal de Asistencia** y revisar los casos abiertos



The screenshot shows the login page of the SolarEdge monitoring portal. At the top left is the SolarEdge logo, and at the top right is a language dropdown menu set to "Español (Spanish)". The main heading reads "Bienvenida/o al portal de monitorización SolarEdge". Below this, there are two input fields: "Nombre Usuario:" with a placeholder "Correo electrónico" and "Contraseña:". To the right of these fields are buttons for "Available on the App Store" and "ANDROID APP ON Google play". Below the input fields is a CAPTCHA section with a checkbox labeled "No soy un robot" and the reCAPTCHA logo. At the bottom left, there is a button labeled "Iniciar Sesión" and a checkbox labeled "Recordarme". Below the "Iniciar Sesión" button is a link: "¿Olvidó la contraseña?". To the right of the login form, there is a link: "Nuevo Instalador? [Pinchar aquí](#)" and another link: "Nuevo Propietario del Sistema? Contacte con su instalador para configurar su cuenta".



Paso 3: Gestión de los casos de asistencia

Pulsamos en el ticket que queremos revisar y comprobamos el estado

Casos de asistencia técnica

Mis casos de asistencia técnica:3

Mis direcciones

Caso nuevo

Casos cerrados

Caso	Asunto	Descripción	Fecha de creación	Nombre de la planta de monitorización	Nombre de contacto	Número de serie del inversor	Seguimiento	RMA	Estado
1693986	night mode		21 Jan 2020	Zoppi Zeno	Generic Installer Italy Generic Installer Italy	SJ4918-0731E1F90-40	https://tracking.dpd.de/cgi-bin/delistrack?pknr=16407417670641&typ=32&lang=en	RML2002603	RMA shipped – awaiting return of faulty product

1-1 of 1 cases (filtered from 3 total entries)



Page of 1



10

Items per page

Paso 4

Sustitución de componentes - RMA

Return Merchandise Authorization

Paso 4: Sustitución de componentes (RMA)

■ Sustitución de un producto defectuoso

Los componentes de remplazo se envían a portes pagados.

Con el repuesto, también se recibirá un kit de devolución que contiene:

- Información sobre la devolución de los componentes defectuosos (solamente si se requiere devolución)
- Etiquetas de devolución (si se requiere devolución)
- Información de contacto de la empresa de transporte (para programar la recogida)

■ Devolver un producto defectuoso

- Colocar el equipo en la caja del reemplazo y colocar la etiqueta de devolución en la caja.
- Contactar con la empresa de transporte para que lo recoja a través del formulario: [form](#)
- Los equipos defectuosos se recogerán sin cargo.
- Si no recibimos el equipo defectuoso, no podemos cerrar el proceso RMA y no enviaremos otros equipos de repuesto si no hay justificación razonable.

■ **NOTA importante:** sustituir equipos sin contactar anteriormente con nuestra asistencia podría provocar la anulación de envío de componentes de repuesto.



Paso 4: Sustitución de componentes (RMA)

Dependiendo del tipo de componente sustituido, podrían ser necesarios algunos procedimientos para restablecer el correcto funcionamiento

- **Optimizador**: será necesario coger el código QR y realizar el emparejamiento en el inversor después de la sustitución.

Después será necesario verificar en el portal de monitorización si los números de serie en el layout (lógico y físico) del sistema son correctos.

- **Inversor**: será necesario activar el nuevo inversor y realizar los procedimientos de configuración en el menú del inversor.

Después será necesario verificar en el portal de monitorización si los números de serie en el layout (lógico y físico) del sistema son correctos.

- **Tarjetas**: según el modelo del inversor, puede ser necesario actualizar el inversor después de reemplazar el componente y realizar los procedimientos de configuración en el menú del inversor.

- **Otros componentes (Meter / Domótica / StorEdge / etc.)**: según el modelo del componente, puede ser necesario realizar los procedimientos de configuración en el menú del inversor.



Paso 4: Sustitución de componentes (RMA)

Los componentes del sistema instalado se gestionan en el portal de monitorización en la sección "Administración / Layout lógico".

En caso de sustitución de inversores :

1. Elejir el componente
2. Pulsar en «Reemplazar»
3. Introducir el nuevo número de serie
4. Pulsar en Guardar

Panel Smart Home Layout Gráficos Informes Alertas Admin

Elegir Planta (escribir al menos 3 letras para buscar):

Detalles de la Planta Acceso a las Plantas Ingresos **Layout Lógico** Layout Físico Rendimiento

2 **Sustituir** Actualizar Módulo

1 **BION**
Inversor 1 (731F88BC-D6)
Contadores
Contador de Consumo ()
Contador de Exportación (4051055)
Autoconsumo ()
Contador de Importación (4051055)
Contador de Consumo ()
Contador de Exportación (4051055)
Autoconsumo ()
Contador de Importación (4051055)

Inversor detalles

Inversor Actual

Número de Serie: 731F88BC - D6
Fabricante: SolarEdge
Modelo: SE5000H-RW000BNN4
Orden: 1
Estado: Habilitado

Nuevo Inversor

Número de Serie: *

3

Ver el historial de reemplazos para este artículo

Cancelar **Guardar**

4

Preguntas y respuestas

Thank You!

Cautionary Note Regarding Market Data & Industry Forecasts

This power point presentation contains market data and industry forecasts from certain third-party sources. This information is based on industry surveys and the preparer's expertise in the industry and there can be no assurance that any such market data is accurate or that any such industry forecasts will be achieved. Although we have not independently verified the accuracy of such market data and industry forecasts, we believe that the market data is reliable and that the industry forecasts are reasonable.

Version #: V.1.0

Version #: 12/2018/EN ROW

solaredge