



Module 3: Service et Dépannage

- Goodwe Organisation après-vente
- Support en ligne (tickets)
- Processus RMA
- les documents pour Dépannage (comment utiliser)
 - Hybride
 - Réseau
 - Dispositifs de surveillance (Ezlogger/SEC)
 - Homekit

Contenu

- Goodwe Organisation après-vente
- Support en ligne (tickets)
- Processus RMA
- les documents pour Dépannage (comment utiliser)
 - Hybride
 - Réseau
 - Dispositifs de surveillance (Ezlogger/SEC)
 - Homekit

Contenu

- Vue d'ensemble de l'offre de service après-vente de Goodwe Europe
- Comment contacter le support technique de Goodwe
- Processus de service après-vente de Goodwe
- Coûts de remplacement d'un produit ou d'un service sur place
- Tarifs fixes de l'installateur autorisé
- Procédure d'extension de garantie



Local technical support of Goodwe Europe

What we offer:



- Assistance technique en 9 langues
- Équipe locale de responsables après-vente expérimentés avec une solide expérience solaire
- Soutenu par un solide réseau de partenaires de services locaux dans de nombreux pays de l'UE
- Formation installateur



- Traitement local des demandes de garantie
- Stock de service local et logistique dans de nombreux pays de l'UE
- Stock de services d'Europe centrale aux Pays-Bas



- Assistance technique sur site
- Centre de réparation d'Europe centrale en Pologne
- Service d'extension de garantie

What we promise:

- Disponibilité et joignabilité continues du service après-vente
- Temps d'attente courts et réaction rapide aux demandes des clients
- Service compétent et efficace

Service Après vente offert par GoodWe Europe

GOODWE
Smart Energy Innovator

	DE	AT	CH	IT	SP	PT	NL	BE	FR	UK	IE	PL	GR	RSA	EU/EMEA	Other
Hotline technique locale	●			●	●	● ^{ES}	●	●	●	●	●	●	●	●		
Support technique en langue locale	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	● ^{EN, AR}	
Stock de service local	●			●	●	● ^{ES}	●			●		●	●	●		
Stock central de l'UE (Pays-Bas)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	● ^{EN, AR}	
Tarifs du service d'installation GoodWe PLUS+	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Support technique sur site	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Service de réparation RC	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	● ^{RC}	

●: in place

●^{EN, AR}: Support in English or Arabic

●^{RC}: Repair centre located in Poland

●^{ES}: Support located in Spain

Comment contacter le support technique de Goodwe



France

+33 4 22 84 04 68
 service.fr@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

Italy

+39 366 9776323
 service.it@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

Spain

+34 661 584870
 soporte.es@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

Portugal

+34 661 584870
 servico.pt@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

Netherlands

+31 30 737 1140 (installer)
 +31 30 310 0456 (end user)
 service.nl@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

United Kingdom

+44 204 577 0609
 service@goodwe.co.uk
 <https://support.goodwe.com>

Poland

+48 (62) 75 38 087
 service.pl@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

Greece

+30 6937403692
 service.gr@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

South Africa

+27 861 126 777
 service.za@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

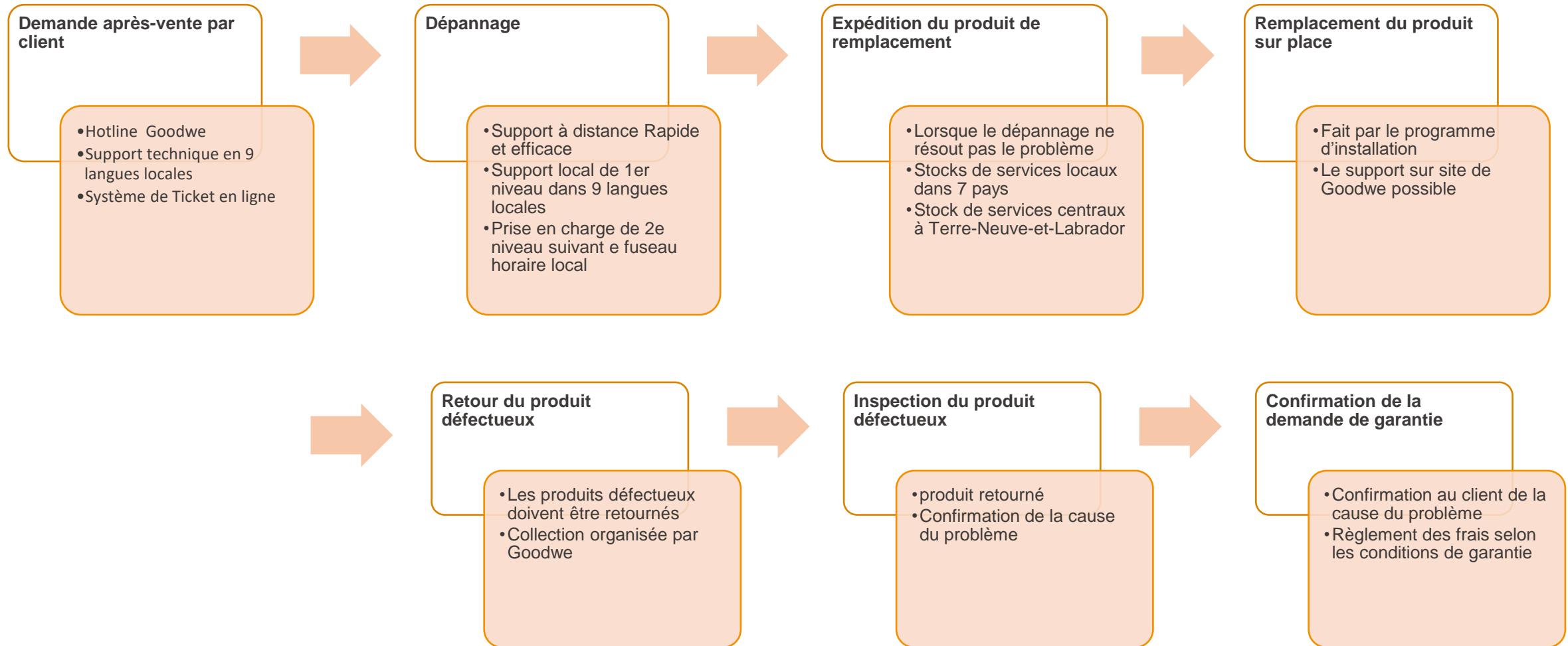
Germany

+49-39484-976363
 service.de@goodwe.com
 <https://support.goodwe.com>

Other EU / EMEA

+44 204 577 0609
 service@goodwe.co.uk
 <https://support.goodwe.com>

Processus de service après-vente de Goodwe



Support en ligne (tickets)

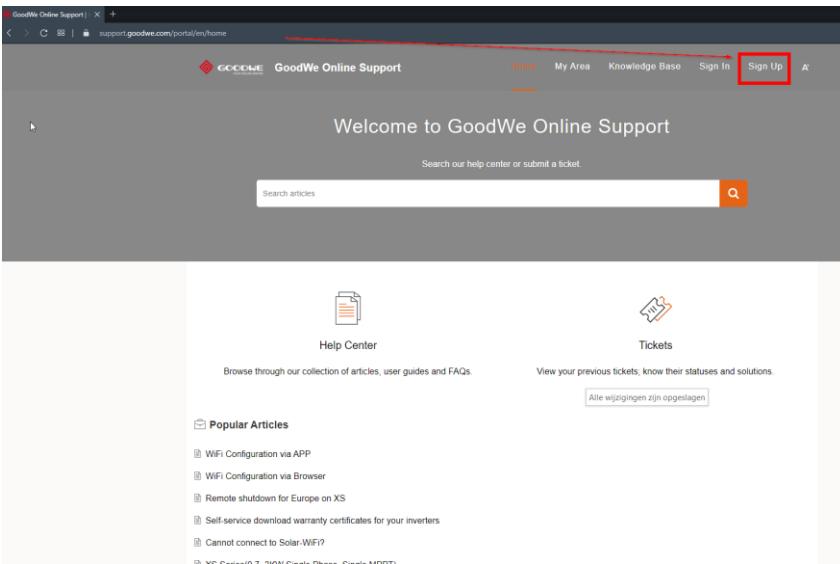


Processus de ticket de support

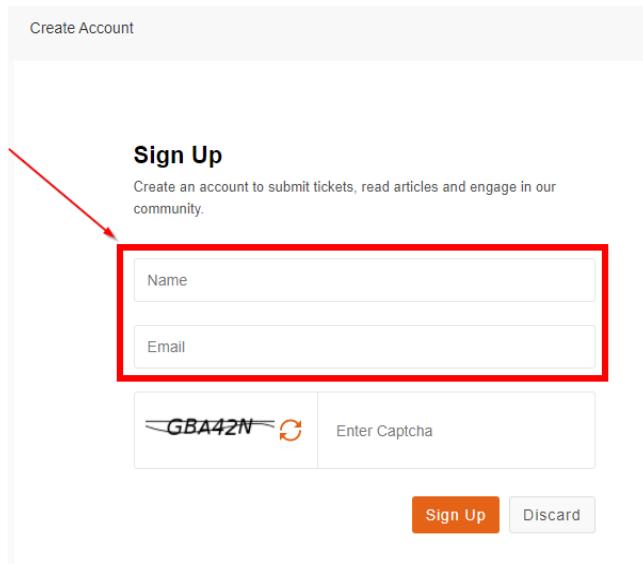
- Les tickets créés seront nommés au bon emplacement de support, évitant ainsi les retards inutiles
-
- Les tickets peuvent être gérés à partir d'un seul compte au sein de votre organisation
-
- Tous les Tickets seront visibles à partir de ce seul compte, offrant une transparence maximale pour votre organisation et GoodWe
-
- L'état des Tickets peut être vérifié avec le statut

Processus d'enregistrement de compte (1)

Étape 1 - accédez à: support.goodwe.com

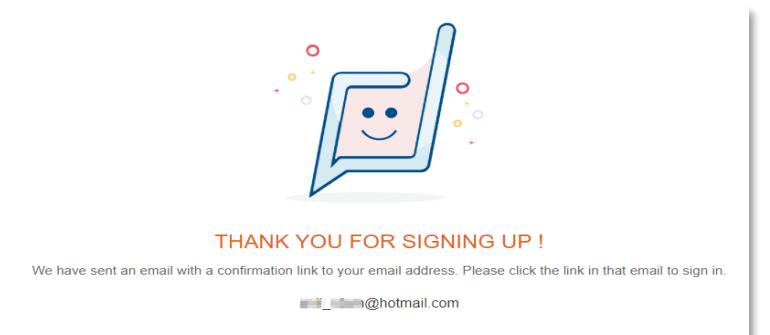


Étape 2 - Remplissez le nom, l'e-mail et le captcha. Cliquez ensuite sur S'inscrire



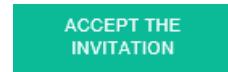
The screenshot shows the 'Create Account' sign-up form. It features a 'Sign Up' heading and a brief description: 'Create an account to submit tickets, read articles and engage in our community.' Below this, there are two input fields: 'Name' and 'Email', both of which are highlighted with a red box. Underneath the email field is a CAPTCHA input with the code 'GBA42N' and a placeholder 'Enter Captcha'. At the bottom of the form are two buttons: 'Sign Up' (in orange) and 'Discard'.

Étape 3 - La confirmation de l'inscription apparaîtra



Processus de confirmation de compte (2)

Étape 1 - Accédez à votre boîte aux lettres
et cliquez sur le bouton ACCEPTER
L'INVITATION



Étape 2 - Remplissez un nouveau mot de passe, puis cliquez sur S'inscrire

Email Address

Password
 

Confirm Password

Avant de soumettre un ticket

Consultez la Base de connaissances (FAQ) où vous trouverez des articles utiles basés sur des questions fréquentes

GoodWe Online Support

Home My Area Knowledge Base VT A

Help Center / GoodWe Search articles

General Information
General Information

- Self-service download warranty certificates for your inverters

FAQs
FAQs

- Remote shutdown for Europe on XS
- XS Series(0.7~3KW Single Phase, Single MPPT)

WIFI
WIFI

- After configuration, the yellow led blinks four times regularly within 1.6 sec.
- After configuration, the yellow led is steady all the time, but the status of PV station on portal is still offline.
- After configuration, the yellow led blinks twice regularly within 1.6 sec.
- Cannot find the SSID of Wi-Fi router in site list?
- Cannot login webpage of Solar-WiFi?

more ➔

SEMS
SEMS

- Goodwe SEMS Account Registration Guide – Via Laptop
- Inverter offline on the SEMS PORTAL while the inverter's wifi has connected with the router.

Exemple d'article : Enregistrement de compte SEMS

GoodWe Online Support

Home My Area Knowledge Base Sign In Sign Up A

Help Center / GoodWe / SEMS Search articles

Goodwe SEMS Account Registration Guide – Via Laptop

* This guide is to help customer register account on new SEMS portal via laptop.
* Customer needs to ensure inverter connected with home router in advance. The amber light will turn off after configuration.
* Customer can refer to the "WiFi connection guide" as well.

TO New Customer:

1. link for SEMS: www.semportal.com



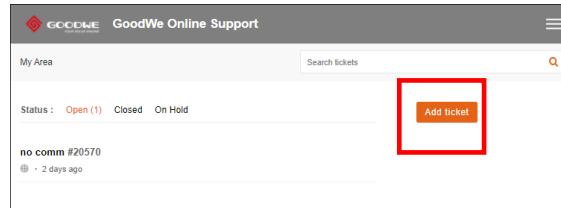
Tap Register to create account > select Enduser as system owner. Choose the right location other.
For example: customer is located in Australia, please choose "AUS/NZ&Oceania", Other mea Europe countries.
E-mail will be the account name and password must inc letter and number

SEMS

- The storage plant does not show the Energy Flow Chart on SEMS Portal.
- Goodwe SEMS Account Registration Guide – Via Laptop
- Inverter offline on the SEMS PORTAL while the inverter's wifi has connected with the router.
- Geen email met opgewekte vermelding ontvangen
- WiFi Problemen
- Email wijziging SEMSPortal.com
- XS 'waiting'-status, Remote Shutdown connector
- SEMSPortal aanpassen € per kWh
- Account SEMSPortal/omvormer wijzigen ivm verhuizing of ander e-mailadres
- Goodwe SEMS Account Registration Guide – APP version

[View all ➔](#)

Comment soumettre un Ticket – informations importantes à inclure



← Cliquez sur AJOUTER UN TICKET

Submit a ticket

Inquirer Information

Inquirer Type*
Distributor

Classifications
-None-

Region*
-None-

Serial Number*
[Empty input field]

Is SN Right ⓘ
False

Company Name
[Empty input field]

Informations sur le demandeur. Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Distributeur
- Installateur
- Client Final

→ Sélectionnez la région. Ceci est important pour l'allocation à votre emplacement de support GoodWe local

→ Tapez le numéro de série correct. Cela donne des informations supplémentaires sur le modèle.

→ S'il y a lieu : remplissez le nom de l'entreprise demandeuse

Comment soumettre un ticket informations importantes à inclure



Communication Mode

-None-

Subject*

Description

B I U 12 Insert Plain text

Follow Up

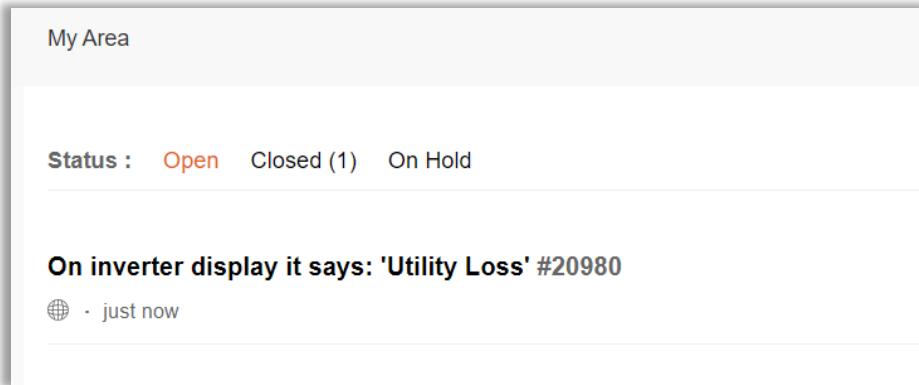
Attach a file (Up to 20 MB)

Submit

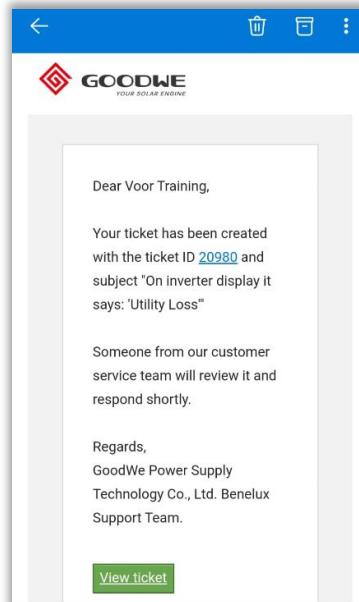
- Sélectionnez le mode de communication approprié (LAN/WiFi/4G/RS485)
- Utilisez le champ Objet pour décrire la demande en 1 phrase
- Veuillez décrire la demande de renseignements ou le problème en détail. Si nécessaire, une image peut être téléchargée via le lien « Joindre un fichier » qui se trouve en bas.

Cliquez sur Soumettre après avoir terminé

Après avoir soumis un ticket – Informations sur le statut



Dans « Ma région », l'état des Tickets émis peut être vu.

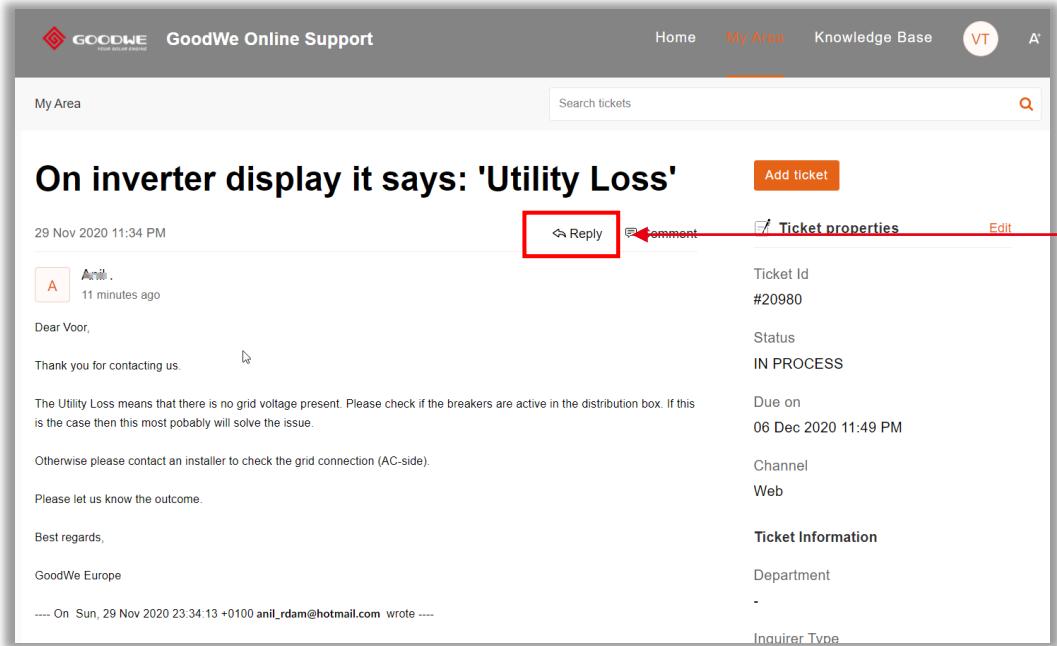


Un e-mail est envoyé lorsque le statut du ticket change. Cela se produit après qu'un ticket est:

- enregistré
 - fermé
- OU,
- lorsque l'équipe de support GoodWe envoie un message

Après avoir soumis un Ticket - Communication

On inverter display it says: 'Utility Loss'



The screenshot shows a ticket detail page. At the top right, there are buttons for 'Reply' (highlighted with a red box), 'Comment', 'Ticket properties', and 'Edit'. The ticket information on the right includes:

- Ticket Id: #20980
- Status: IN PROCESS
- Due on: 06 Dec 2020 11:49 PM
- Channel: Web
- Ticket Information: Department -, Inquirer Type -

The message body contains:

29 Nov 2020 11:34 PM

Anil .
11 minutes ago

Dear Voor,

Thank you for contacting us.

The Utility Loss means that there is no grid voltage present. Please check if the breakers are active in the distribution box. If this is the case then this most probably will solve the issue.

Otherwise please contact an installer to check the grid connection (AC-side).

Please let us know the outcome.

Best regards,

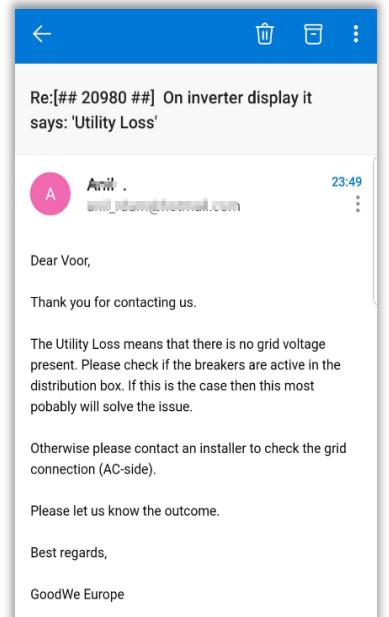
GoodWe Europe

---- On Sun, 29 Nov 2020 23:34:13 +0100 anil_rdam@hotmail.com wrote ----

Écrivez un message à l'équipe d'assistance GoodWe via l'environnement en ligne en appuyant sur répondre (préféré)

OU

Réponse par e-mail: tous les messages seront liés à l'environnement en ligne en utilisant le numéro de ticket



Re:[## 20980 ##] On inverter display it says: 'Utility Loss'

Anil .
anil_rdam@hotmail.com
23:49

Dear Voor,

Thank you for contacting us.

The Utility Loss means that there is no grid voltage present. Please check if the breakers are active in the distribution box. If this is the case then this most probably will solve the issue.

Otherwise please contact an installer to check the grid connection (AC-side).

Please let us know the outcome.

Best regards,

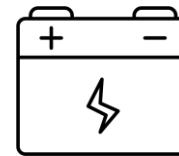
GoodWe Europe

Contenu

- Goodwe Organisation après-vente
- Support en ligne (tickets)
- Processus RMA
- les documents pour Dépannage (comment utiliser)
 - Hybride
 - Réseau
 - Dispositifs de surveillance (Ezlogger/SEC)
 - Homekit

Pourquoi le formulaire RMA devrait-il être rempli correctement?

- RMA signifie Autorisation de retour de matériel
- Processus formel de réparation ou d'échange de produit
- Seul un formulaire correctement rempli sera pris dans les procédures RMA.
- Le service de gestion de la garantie doit évaluer objectivement si la demande RMA est approuvée sur des bases valides.
- Les informations techniques sont utilisées pour l'examen et l'analyse de la qualité par R&D
- Les champs obligatoires qui doivent être remplis sont marqués



Remplissez le formulaire RMA (connecté réseau)

RMA Application (for on-grid inverter)				RMA No. (assigned by Goodwe)	
Name of end user		*Complete address		*Type of customer <input type="checkbox"/> Residential inverter <input type="checkbox"/> Roof-top plant <input type="checkbox"/> Ground-mounted plant	
Contact methods of end user (email and phone No.)		*Product S/N		*Connected to SEMS <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
Installation date		Warranty expire date		*Failure date	
Inverter firmware version (from LCD or SEMS/Solar go)		Brand of PV Panel		*QTY of PV Panel per MPPT	
		Model type of PV Panel		*QTY of MPPT connected to	
*Installation environment description	*Inverter installed place <input type="checkbox"/> Indoor <input type="checkbox"/> Outdoor	Installation picture A (Please attach it to another page)	Please show the whole inverter with clear surroundings		
	*If there's any shield on top of inverter <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	Installation picture B (Please attach it to another page)	Please show the inverter's connection status		
	*Distance from the inverter to the nearest obstacle <input type="checkbox"/> ≤ 0.6m <input type="checkbox"/> > 0.6 m	Installation picture C (Please attach it to another page)	Please show the grounding connection status and N to PE voltage		
	*Distance from the inverter to the nearest inverter (if there is more than 1 inverter) <input type="checkbox"/> < 1.2m <input type="checkbox"/> > 1.2m				
*Problem description	*Symptom: Frequency of occurrence: Influence:				
*Troubleshooting steps done with testing result	*Step 1 Description of test (if there's any error message on the screen, please take a picture)		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)		
	*Step 2 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)		
	*Step 3 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)		
	*Step 4 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)		
	*Step 5 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)		
	*RMA Application drafted by (Claimant)		*Date of application		
RMA Application approved by (Goodwe)		Date of approval			

Remplir:

- Nom de l'utilisateur final
- Adresse
- Coordonnées
- Matricule
- Date d'installation
- Date d'expiration de la garantie

Remplir:

- Description des symptômes
- Description du dépannage effectué
- Résultats de la résolution des problèmes

Toujours inclure des images de l'onduleur + code d'erreur dans le formulaire RMA

Remplissez le formulaire RMA (hybride)

RMA Application (for hybrid inverter)				RMA No. (assigned by Goodwe)	
*Name of end user		*City		*Country	
*Contact methods of end user (email and phone No.)		*Product S/N		*Connected to SEMS <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
*Installation date		Warranty expire date		*Failure date	
Inverter firmware version (from LCD or SEMS/Solar go)		Brand of PV Panel		*QTY of PV Panel per MPPT	
		Model type of PV Panel		*QTY of MPPT connected to	
*Type of battery pack	<input type="checkbox"/> Lead acid <input type="checkbox"/> Lithium	*Brand of battery pack		*Meter type	<input type="checkbox"/> Arcel <input type="checkbox"/> Smart meter
Type of back-up load		Power of back-up load		*Work mode (from PV master APP)	<input type="checkbox"/> General mode <input type="checkbox"/> Off-grid mode <input type="checkbox"/> Back-up mode <input type="checkbox"/> Economic mode
*Installation environment description	*If there's any shield on top of inverter <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		Installation picture A (Please attach it to another page)	Please show the whole inverter with clear surroundings	
	*Distance from the inverter to the nearest obstacle <input type="checkbox"/> ≤ 0.6m <input type="checkbox"/> > 0.6 m		Installation picture B (Please attach it to another page)	Please show the inverter's connection status	
	*Distance from the inverter to the nearest inverter (if there is more than 1 inverter) <input type="checkbox"/> ≤ 1.2m <input type="checkbox"/> > 1.2m		Installation picture C (Please attach it to another page)	Please show the grounding connection status and N to PE voltage	
			Installation picture D (Please attach it to another page)	Please show the rating label of battery pack	
*Problem description	*Symptom: Frequency of occurrence: Influence:				
*Step 1 Description of test (if there's any error message on the screen, please take a picture)		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)			
*Step 2 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)			
*Step 3 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)			
*Step 4 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)			
*Step 5 Description of test		*Description of test result (Please provide the picture of testing result if there is)			
*RMA Application drafted by (Claimant)		*Date of application			
RMA Application approved by (Goodwe)		Date of approval			

Remplir :

- Nom de l'utilisateur final
- Adresse
- Coordonnées
- Matricule
- Date d'installation
- Date d'expiration de la garantie

Remplir:

- Description des symptômes
- Description du dépannage effectué
- Résultats de la résolution des problèmes

Toujours inclure des images de l'onduleur + code d'erreur dans le formulaire RMA

Remark

- Please note, all the cells marked with star (*) is mandatory to fill up by claimant.
- Please note all the RMA approval decision is based on the information Goodwe gets from this application. After the faulty unit being returned back and checked by Goodwe, if it's confirmed that the failure is due to NONE Goodwe quality related reason, the approval decision made by Goodwe may become invalid and Goodwe reserves the right to charge all the related cost to the claimant.
- Goodwe reserves the right of final explanation to the understanding of this RMA Application.

Contenu

- Goodwe Organisation après-vente
- Support en ligne (tickets)
- Processus RMA
- Dépannage Hybride
 - Réseau
 - Dispositifs de surveillance (Ezlogger/SEC)
 - Homekit

Dépannage – Hybride

GOODWE
Smart Energy Innovator



Modules



Batterie



Réseau



Le plus souvent, les problèmes peuvent être
analysés sous ces six angles.



Compteur & CT



Suveillance



Onduleur

Mon client signale un défaut! Par où commencer?

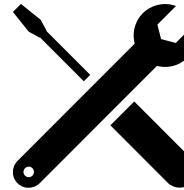
- Outils requis pour le diagnostic
 - 1. Diagnostic à distance avec le portail SEMS
 - Où et quoi chercher
 - 2. Inspection sur place
 - Inspection led de l'onduleur
 - Alarme sur SolarGo

Outils de base pour les installations photovoltaïques



Testeur d'isolation

Mesurer et vérifier les valeurs correctes pour la mise à la terre pv et l'isolation



Outils de base e.g. Tournevis



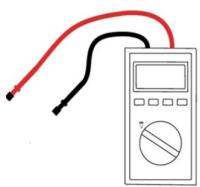
Alimentation en courant continu

Simulez l'entrée PV, en particulier pour isoler les panneaux PV comme cause première des messages d'erreur de l'onduleur



Pince

Kit d'outils de sertissage MC4



Multimètre

Pour mesurer les valeurs du côté AC

Dépannage Premiere Etape Diagnostique à distance



Diagnostique à distance

GOODWE YOUR SOLAR ENGINE | SEMS

Plants Alarms Reports Management

Logout Settings

Location: Global Organization: GOODWE

Please enter plant / SN / Email

Status: All

Plant	SN	Inverter	Alarm	Status	Time	Details
Marchigue2	94200SSN173W0268	4200	Vac Failure	Happening	08.27.2020 11:20:03	

Power(W) vs Time

Marchigue2

Possible Reasons:

1. Safety code of Inverter is set wrong.
2. Grid voltage is not stable.
3. AC (to grid) cable too small or too long which makes resistance value is high.
4. AC cables are not connected well, which cause an abnormal voltage on AC side.

4200

Vac Failure

Level: Tips

Occurrence: 08.27.2020 11:20:03

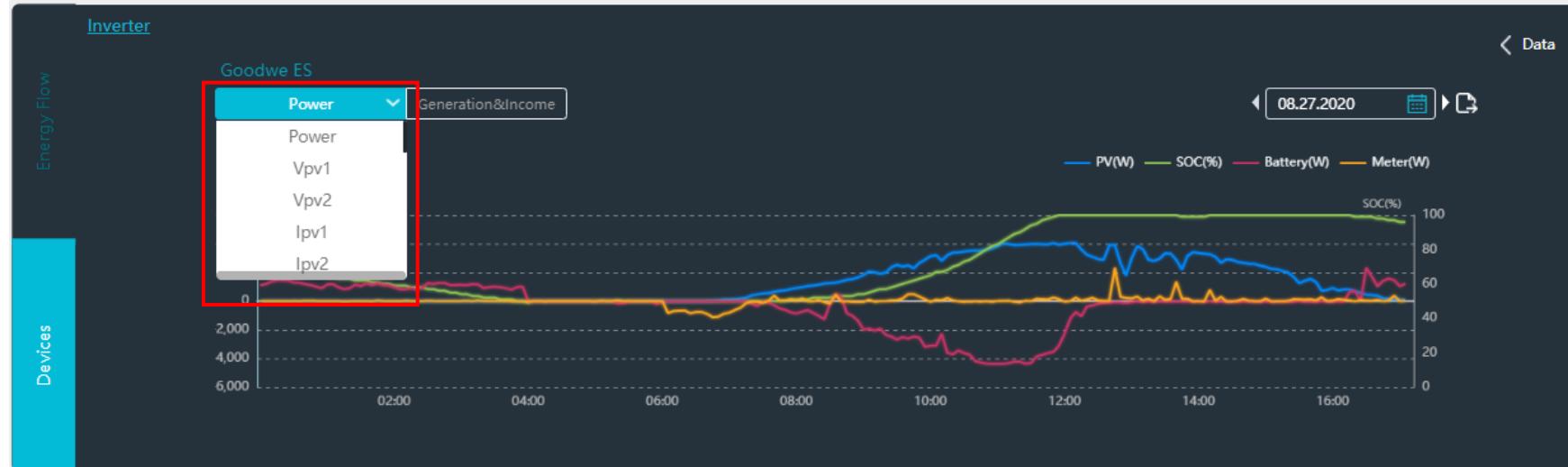
Recovery:

Troubleshooting:

1. Check if safety code of the inverter is set right, if not, please change it to the right one.
2. If safety country is right, then please check (use multimeter) on AC side if the voltage of each phase (Between L1&N, L2&N, L3&N) is within a normal range a. if voltage of any phase is too high, then please make sure AC cable is big enough (please refer to user manual of the inverter) and make sure AC cable length is not too long; b. if voltage of any phase is too low, then please check if this phase cable connection is right(make sure the rubber skin of AC cable is not compressed into AC terminal)
- c. please also check the cable connection on AC breaker side.
3. Make sure the grid voltage of your area is stable and within normal range.

History Curve Focus

Diagnostique à distance



Dépannage sur site



Inspection sur site

HYBIRD LED INDICATORS								
SYSTEM	BACK-UP	SOLAR	BATTERY	GRID	ENERGY	WiFi	FAULT	
INDICATOR	STATUS	EXPLANATION						
SYSTEM		ON = SYSTEM IS READY						
		BLINK = SYSTEM IS STARTING UP						
		OFF = SYSTEM IS NOT OPERATING						
BACK-UP		ON = BACK-UP IS READY / POWER AVAILABLE						
		OFF = BACK-UP IS OFF / ON POWER AVAILABLE						
SOLAR		ON = SOLAR INPUTS #1 AND #2 ARE ACTIVE						
		BLINK 1 = SOLAR INPUT #1 IS ACTIVE / #2 IS NOT ACTIVE						
		BLINK 2 = SOLAR INPUT #2 IS ACTIVE / #1 IS NOT ACTIVE						
		OFF = SOLAR INPUT #1 AND #2 ARE NOT ACTIVE						
BATTERY		ON = BATTERY IS CHARGING						
		BLINK 1 = BATTERY IS DISCHARGING						
		BLINK 2 = BATTERY IS LOW / SOC IS LOW						
		OFF = BATTERY IS DISCONNECTED / NOT ACTIVE						

La led sur les onduleurs peut nous fournir un bon aperçu de la façon dont le système fonctionne

- ← Si cette LED est éteinte, procédez à la recherche de défauts
- ← Cela indique si la sortie de sauvegarde est allumée ou désactivée
- ← Cela indique l'état des entrées PV
- ← Indication du fonctionnement de la batterie

Inspection sur site

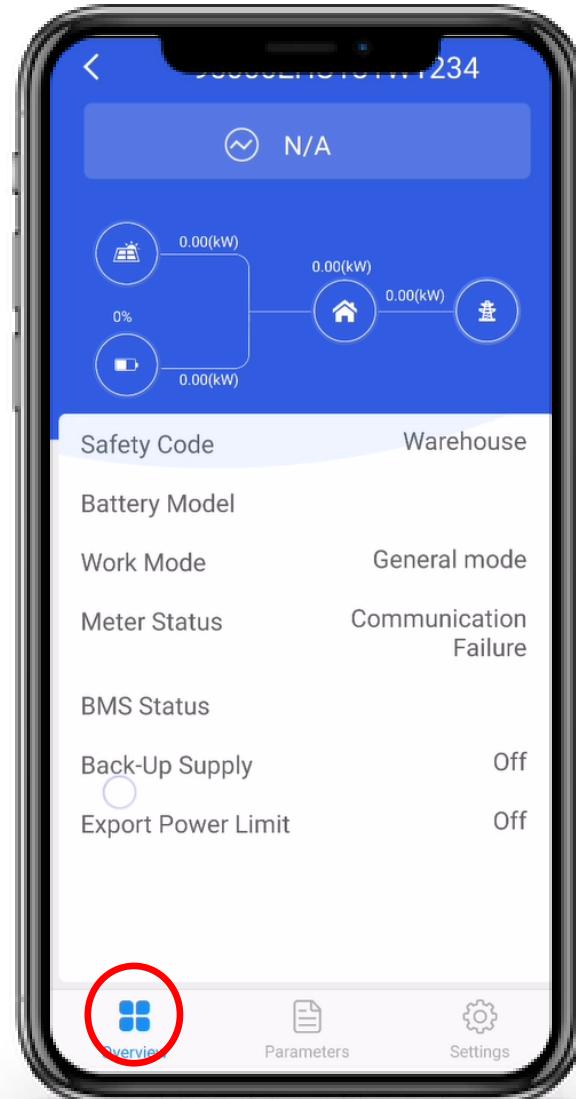
ENERGY		ON = GRID IS ACTIVE AND CONNECTED
		BLINK = GRID IS ACTIVE BUT NOT CONNECTED
		OFF = GRID IS NOT ACTIVE
COM		ON = CONSUMING ENERGY FROM GRID / BUYING
		BLINK 1 = SUPPLYING ENERGY TO GRID / ZEROING
		BLINK 2 = SUPPLYING ENERGY TO GRID / ZEROING
		OFF = GRID NOT CONNECTED OR SYSTEM NOT OPERATING
WiFi		ON = WiFi CONNECTED / ACTIVE
		BLINK 1 = WiFi SYSTEM RESETTING
		BLINK 2 = WiFi NOT CONNECT TO ROUTER
		BLINK 4 = WiFi SERVER PROBLEM
		OFF = WiFi NOT ACTIVE
FAULT		ON = Fault has occurred
		BLINK1 = Overload of back-up Output / reduce load
		BLINK4 = CT wiring fault
		OFF = No fault

← Cela indique si l'appareil est bien connecté et synchronisé avec le réseau

← Pour l'ET/BT, cela indique le compteur et les communications BMS

← Ceci est très important à observer lorsque le périphérique ne se connecte pas au portail SEMS

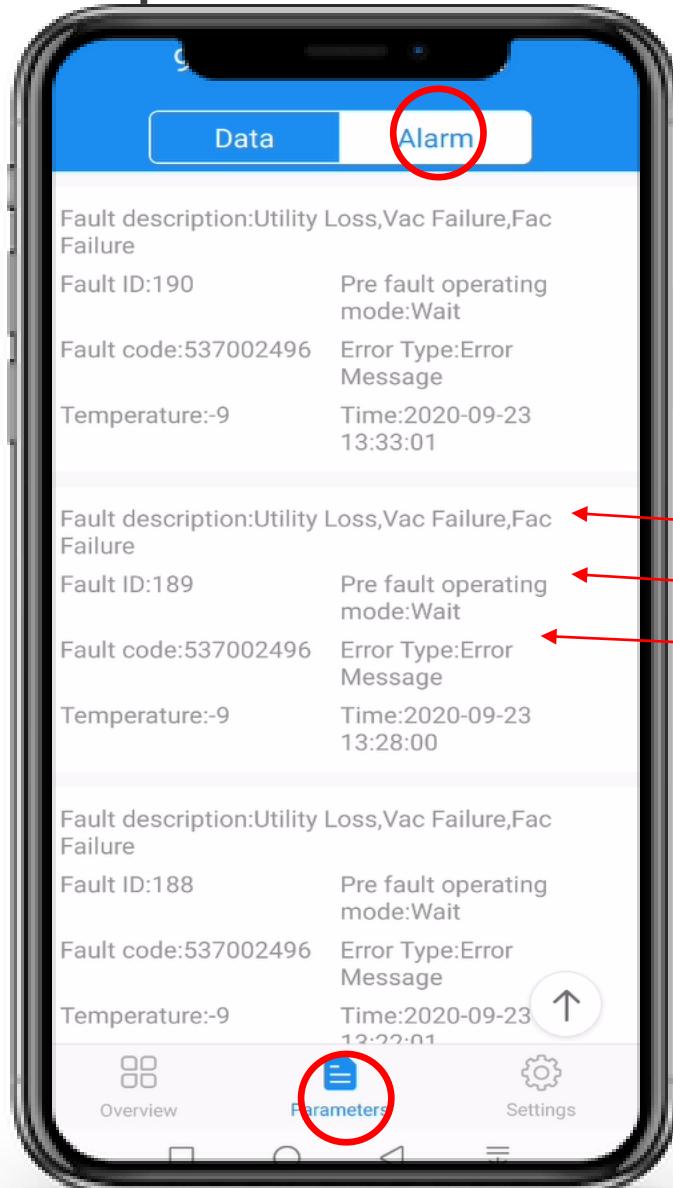
← Si le défaut est solide, nous devons passer à l'étape suivante de la recherche de défaut, Si clignoter, nous savons déjà quel est le problème.



Ce que vous verrez une fois connecté à l'appareil avec SolarGo

- Aperçu
- Exécution du mode de travail (Normal, Attente, Erreur)
- État de la communication du compteur
- État de la communication de la batterie

Inspection sur site (Ex onduleur hybride)



Page d'alarme

Sélectionnez la page Paramètre, puis sur Alarme

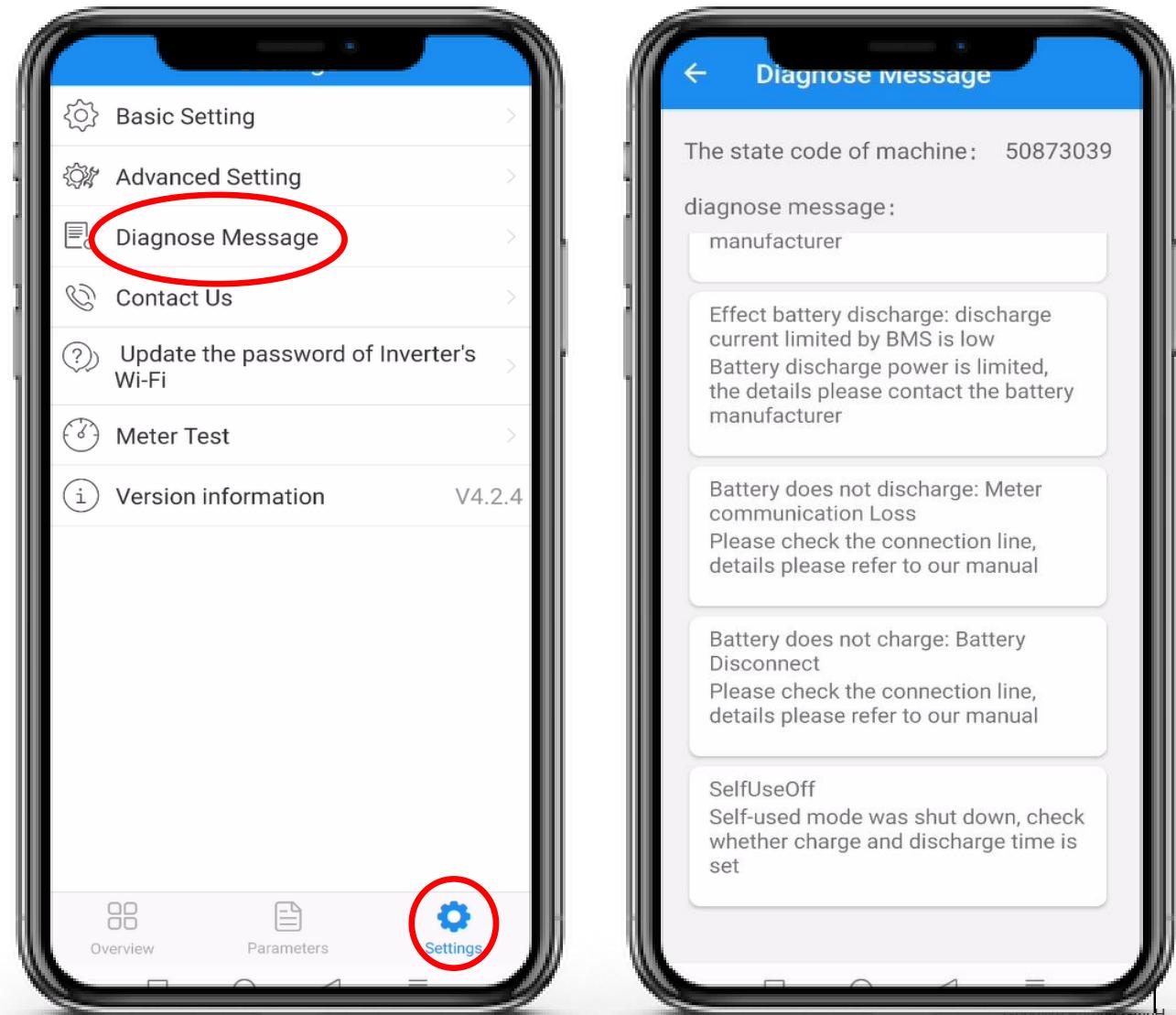
- Voir jusqu'aux 100 dernières alarmes enregistrées
- Fournit les informations suivantes
 - Description de l'erreur
 - Mode de fonctionnement
 - Message d'erreur
 - Date et heure de l'erreur

Inspection sur site (Ex onduleur hybride)

Diagnostiquer le message

Il ne s'agit pas d'un journal d'erreur ou d'alarme, mais simplement des messages logiques de l'onduleur quant à son état de fonctionnement.

- Peut fournir des informations utiles si vous rencontrez un comportement étrange de l'appareil



Erreurs courantes - Hybride



Arrêt de la sortie de sauvegarde



Étapes de dépannage:

1. Confirmer la demande de charge maximale sur la sortie de sauvegarde
2. Visualisez le courant de décharge maximal sur sems et assurez-vous que les charges ne dépassent pas cette puissance nominale
3. Confirmer que la limite SOC définie a été atteinte
4. Assurez-vous que des charges inductives minimales sont connectées à la sauvegarde, les pompes et les moteurs peuvent nécessiter un démarreur souple
5. Assurez-vous que les batteries sont connectées à l'appareil pour fournir une sortie stable

The screenshot shows a mobile application interface for monitoring a solar system. At the top, there are two tabs: 'Data' (selected) and 'Alarm'. Below the tabs, fault information is displayed:
Fault description: Internal Fan Failure
Fault ID: 1989 **Pre fault operating mode:** Normal
Fault code: 4096 **Error Type:** Error Message
Temperature: 29 **Time:** 2020-11-03 06:37:02

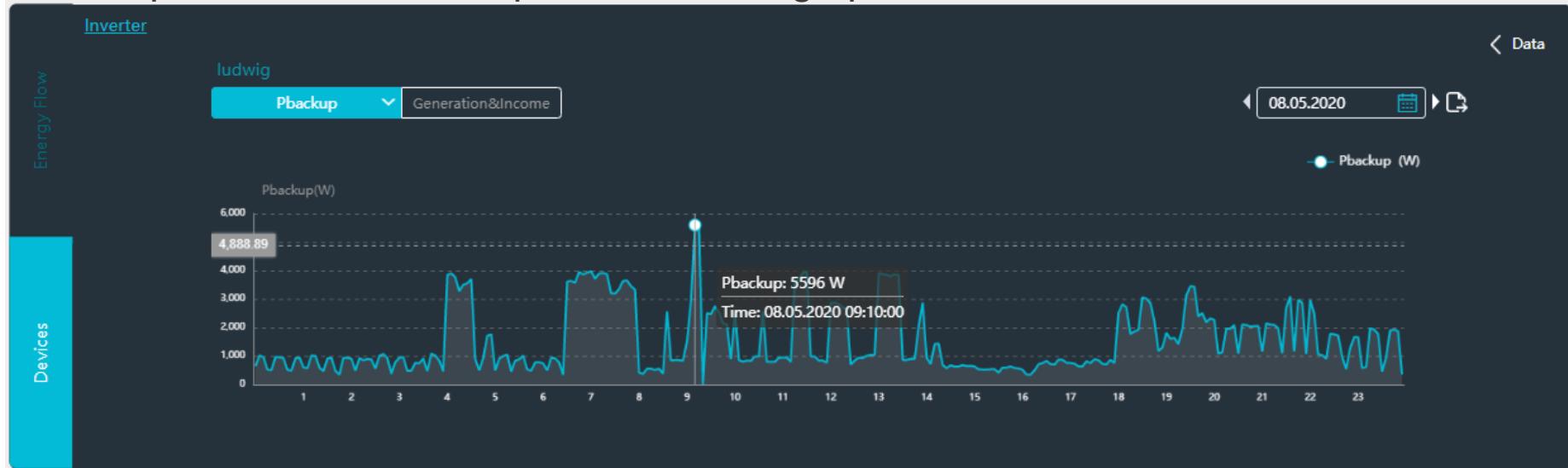
A back arrow and the text 'Diagnose Message' are visible above the diagnostic details. The machine state code is listed as 50873039. The diagnose message states: 'Effect battery discharge: discharge current limited by BMS is low' and 'Battery discharge power is limited, the details please contact the battery manufacturer'. A table at the bottom provides detailed battery status information:

Battery	49.1/14.2/697	V/A/W
Battery Status	Discharging	
Warning (BMS)	Normal	
Charge current limit (BMS)	74	A
Discharge current limit (BMS)	74	A

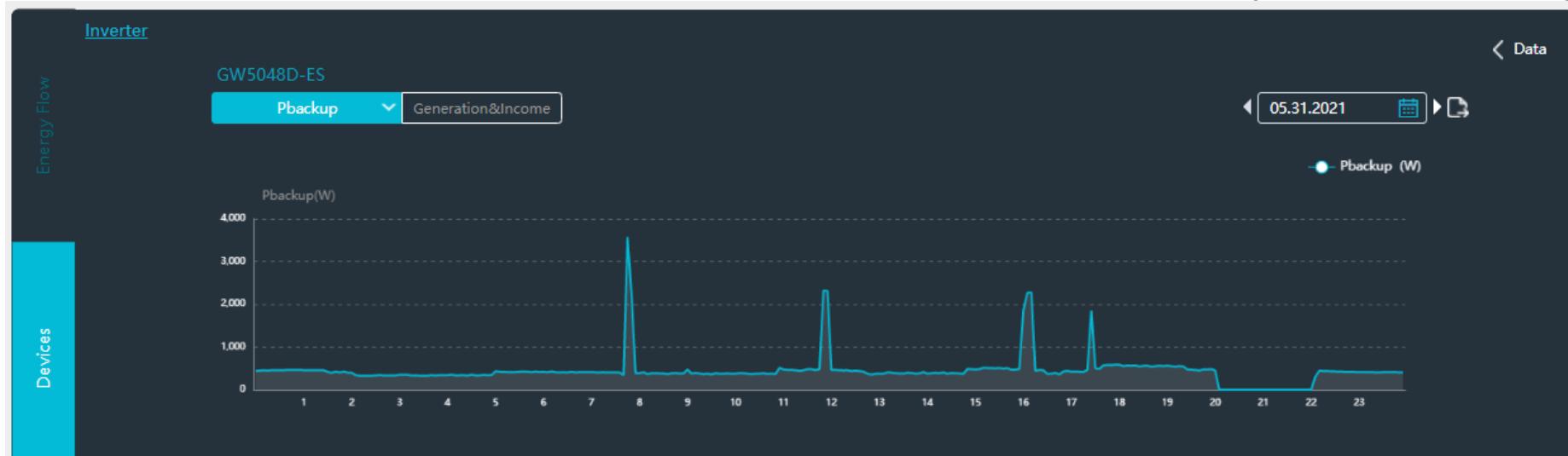
At the very bottom right, it says 'Europe GmbH'.

Arrêt de la sortie de sauvegarde

Lorsque le réseau est disponible, la charge peut être vue



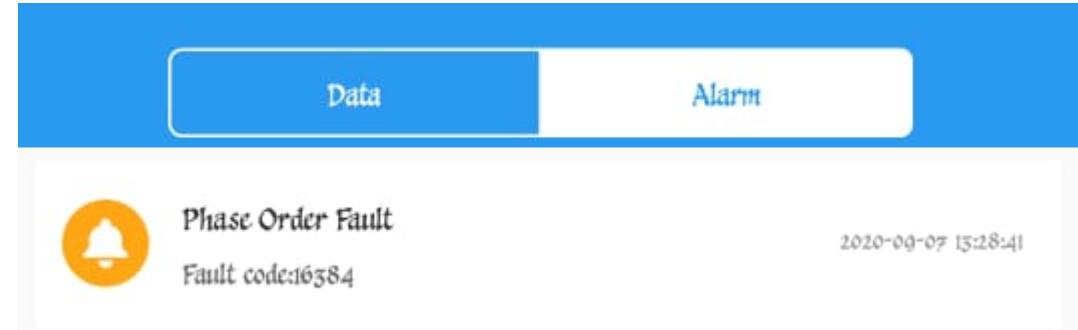
Lorsque le réseau n'est pas disponible, il se peut que nous ne voyions pas la charge



Erreur d'ordre de phase

Problème: L'onduleur ET est bloqué en mode défaut en raison d'une rotation de phase incorrecte

Tools:



Étapes de dépannage:

1. Permutez les bornes L2 et L3 sur les bornes CA
2. Si l'échange de L2 et L3 réussit, assurez-vous que le câblage du compteur intelligent est identique au câblage de l'onduleur.
3. Si l'erreur persiste, contactez le support technique pour mettre à jour l'onduleur vers le dernier firmware

Compteur

Les défauts les plus courants causés par une installation incorrecte du compteur sont les suivants :

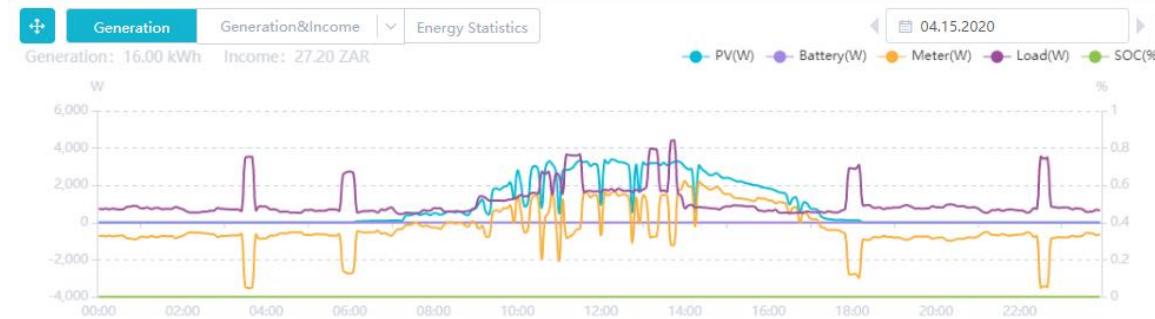
- Exportation constante la nuit
- Les batteries ne se déchargent pas pour couvrir les charges
- Faible production photovoltaïque, en particulier lors de l'utilisation de zéro exportation
- Le profil de charge n'a pas de sens



Compteur

Comment identifier le compteur mal installé

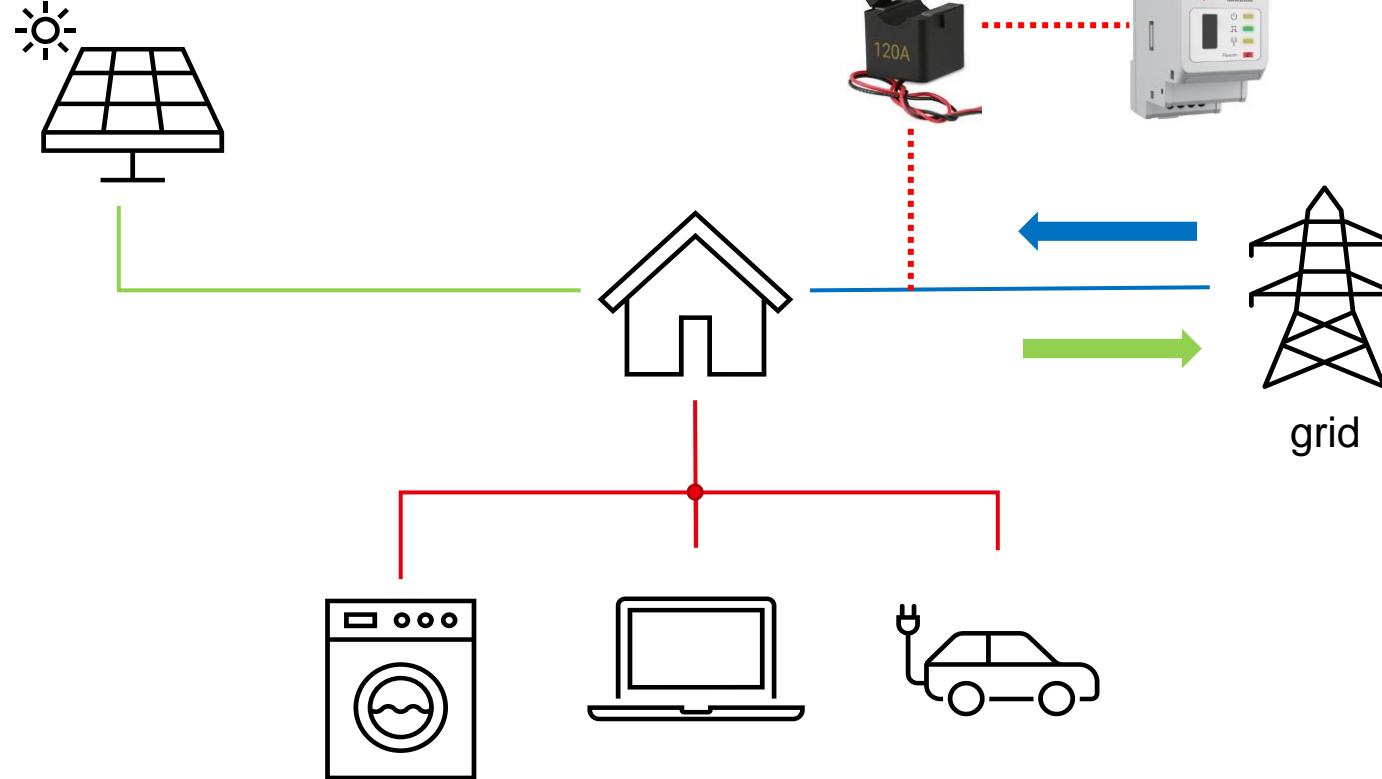
L'appareil est réglé sur zéro exportation, mais nous voyons encore beaucoup d'exportation



Compteur

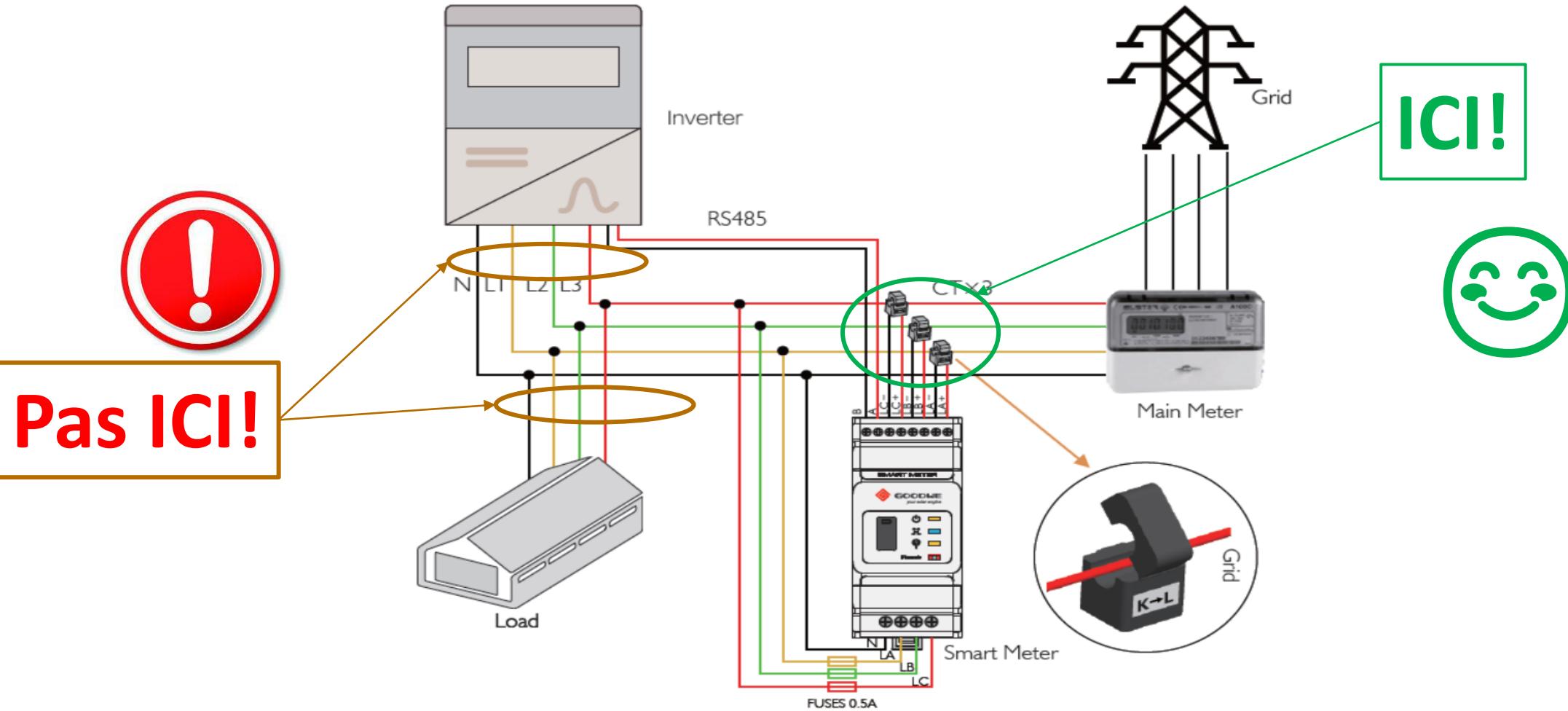
La bonne installation du compteur est le premier point pour résoudre le problème !

- UN PLACEMENT CORRECT EST IMPORTANT!
- CT's – mesurer le flux d'électricité vers et depuis le réseau
- CT's – mesure IMPORT / EXPORT



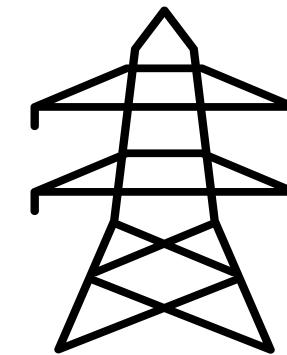
Compteur

- Les CT doivent être installés après le compteur REVENU / PRINCIPAL TOUJOURS AVANT LES CHARGES ET L'ONDULEUR!

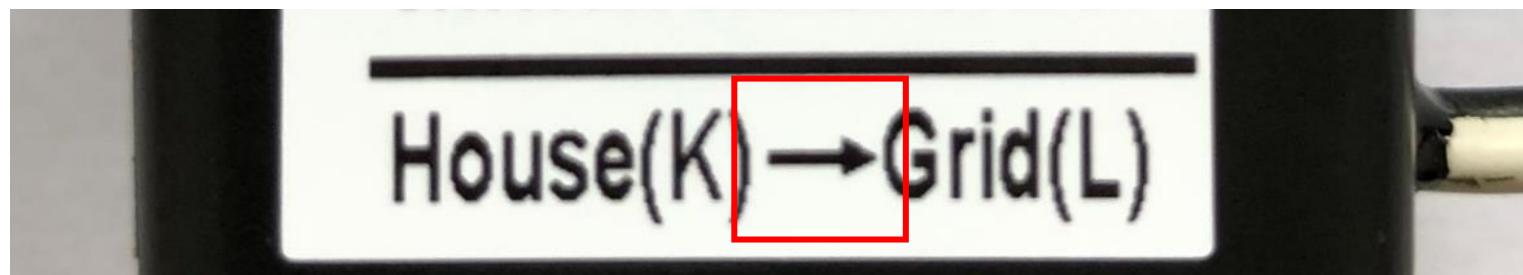


Compteur

- Une FLÈCHE est placée sur chaque CT
- LA FLÈCHE DOIT POINTER VERS LE RESEAU



grid

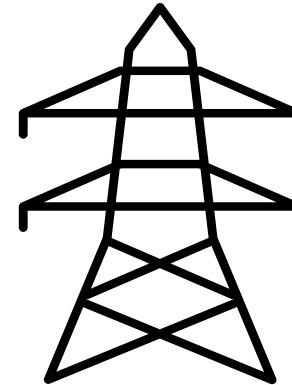
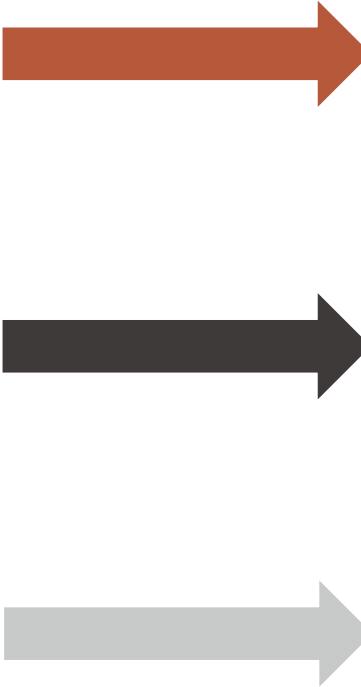


Compteur

- chaque CT est étiqueté
- L1 – CT A, L2 – CT B, L3 – CT C



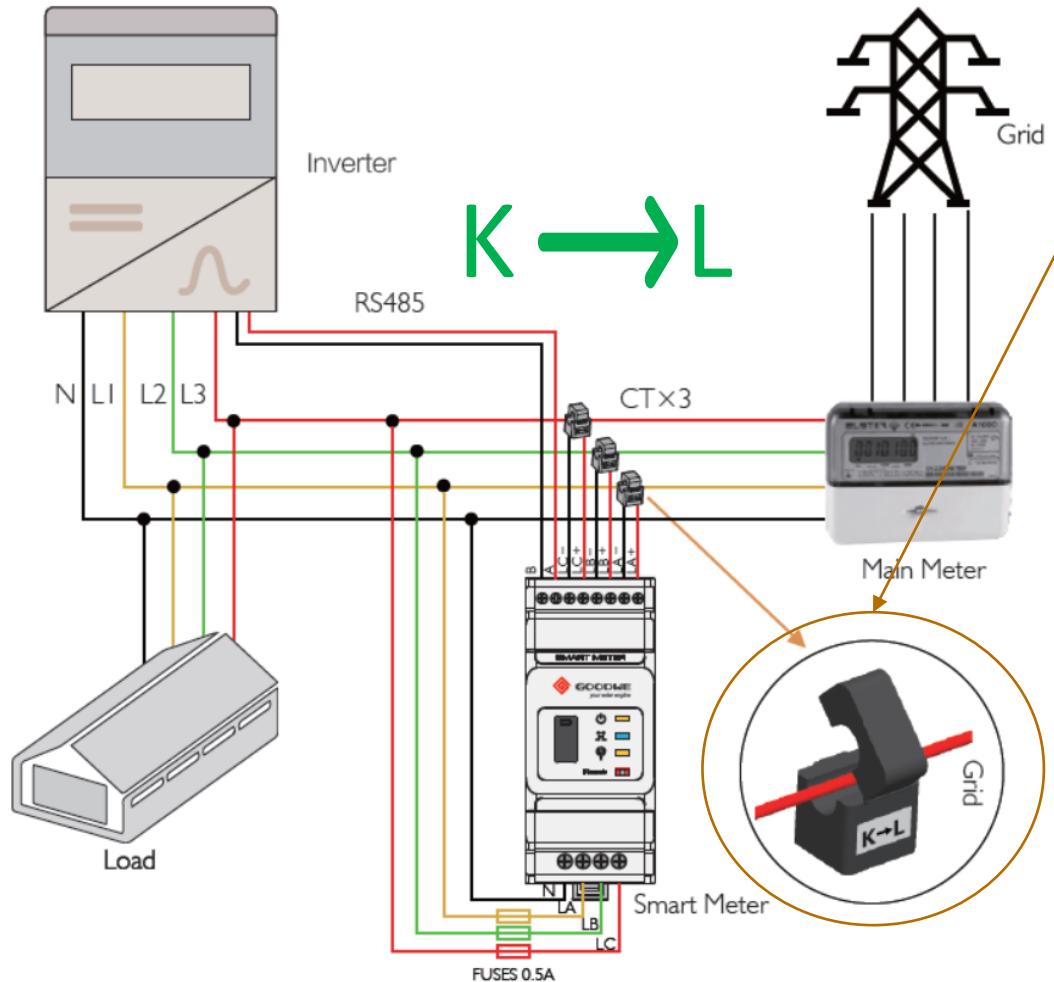
Les flèches pointent vers le réseau



grid

Compteur

- La flèche doit pointer vers le réseau



- Flèche et L doivent pointer vers le GRID
- L ne signifie pas « L »oads



**L POINTAGE VERS L'ONDULEUR
OU LES CHARGES
MAUVAISE DIRECTION!**

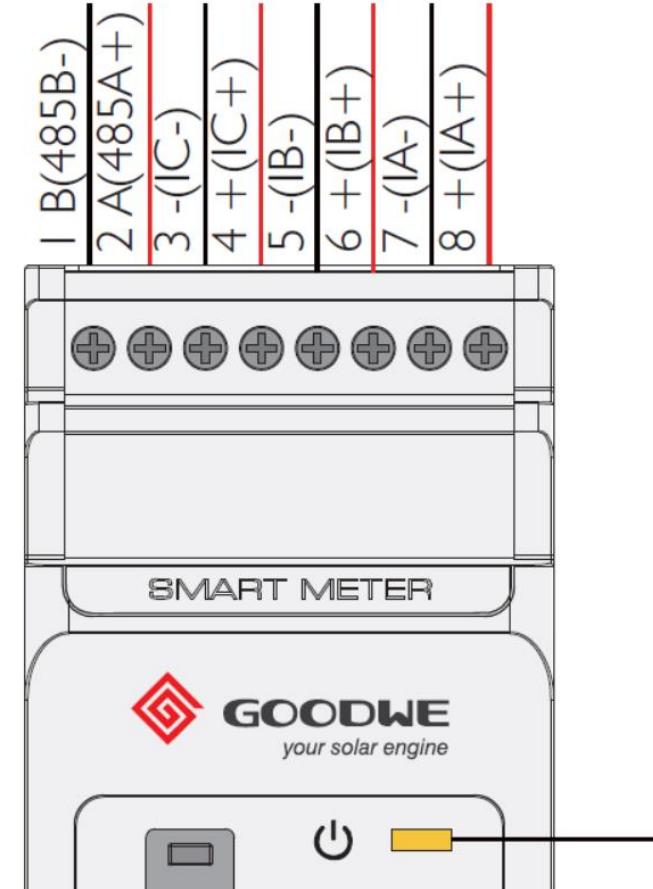
Compteur

- CT A – Phase 1 – Pin 7/8 (IA- / IA+)
- CT B – Phase 2 – Pin 5/6 (IB- / IB+)
- CT C – Phase 3 – Pin 3/4 (IC- / IC+)



**Les phases sont ordonnées à l'envers de gauche
à droite**

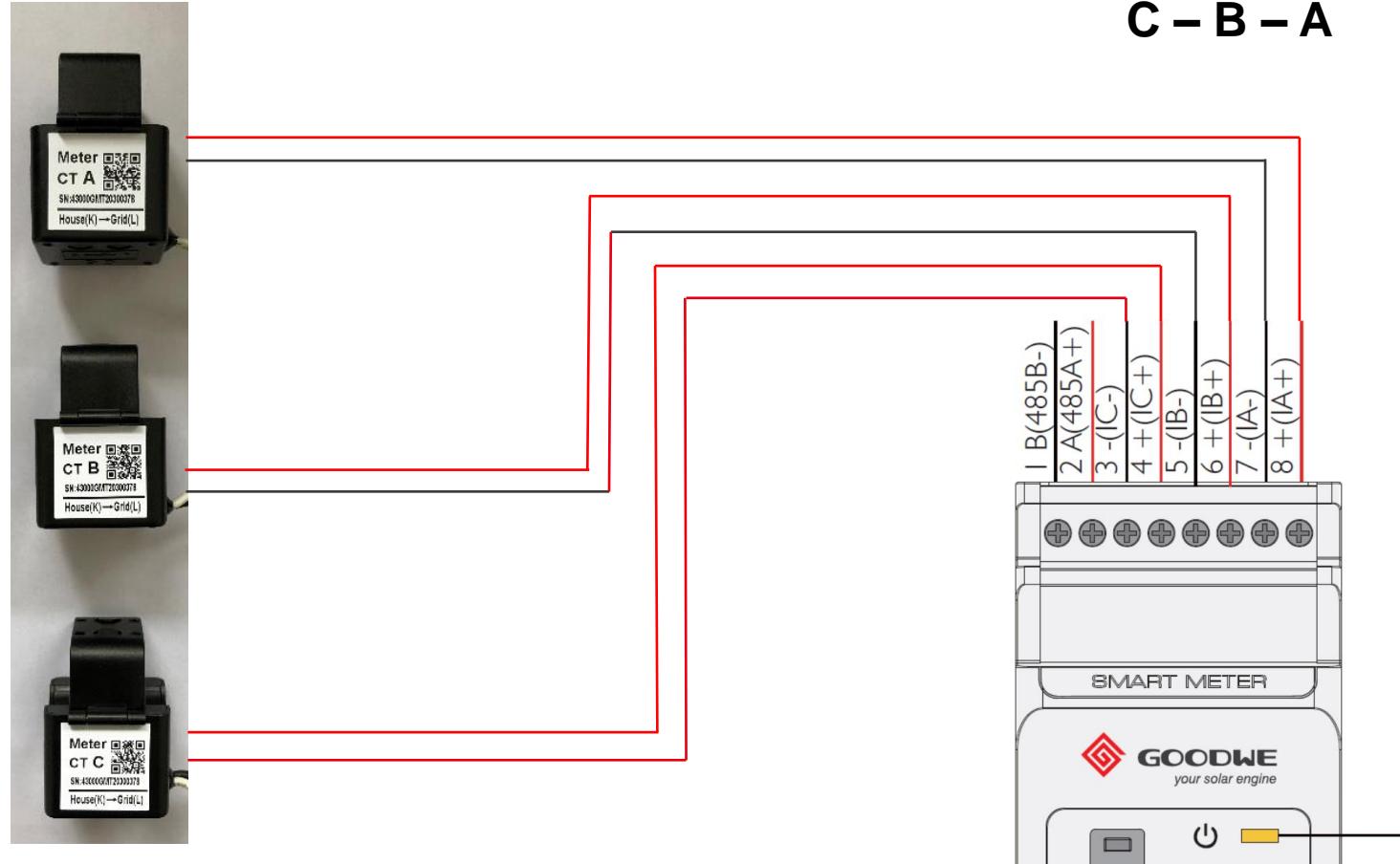
C – B – A



Compteur

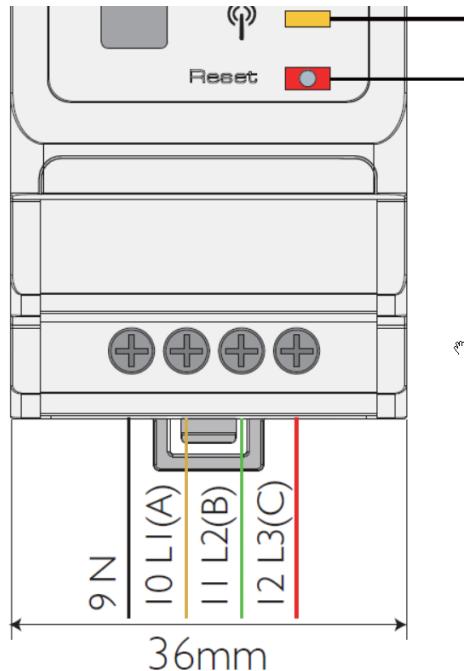
- CT A – Phase 1 – Pin 7/8
- CT B – Phase 2 – Pin 5/6
- CT C – Phase 3 – Pin 3/4

**Les phases sont ordonnées à l'envers de gauche
à droite
C – B – A**



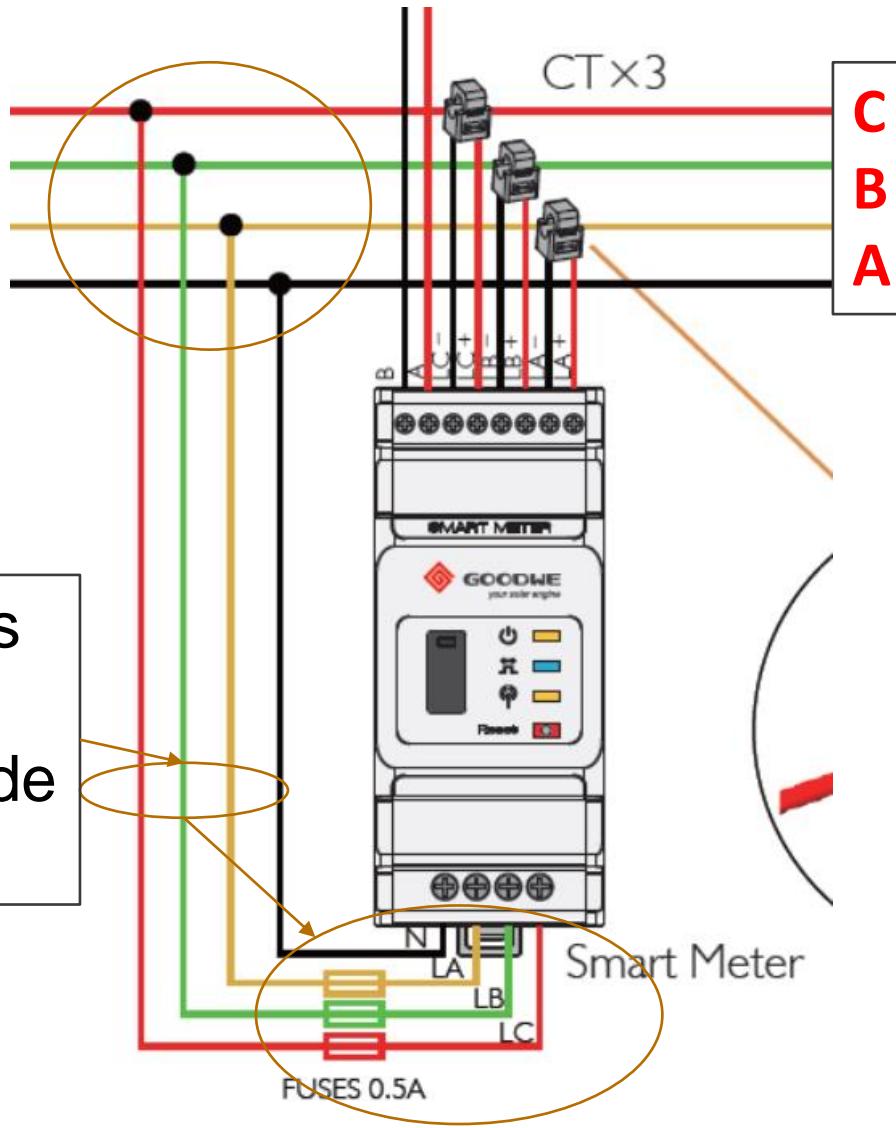
Compteur

- LA – Phase 1 – Pin 10 ~ **CT A**
- LB – Phase 2 – Pin 11 ~ **CT B**
- LC – Phase 3 – Pin 12 ~ **CT C**



Phases are ordered in from Left to Right
A – B – C

Vérifiez les
câbles de
détection de
tension



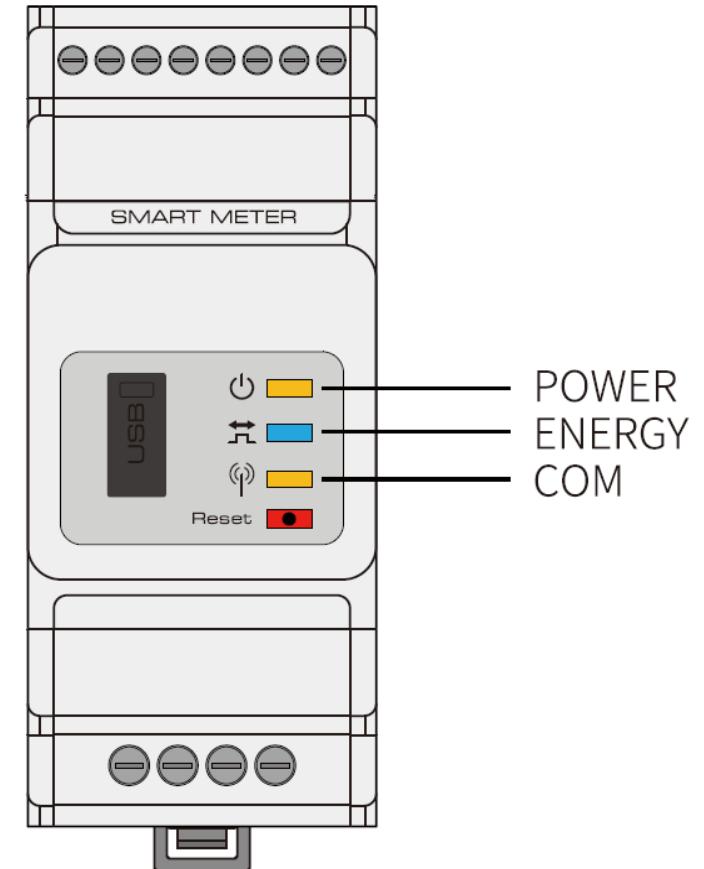
Compteur

- HAUT - **LED ORANGE** - Alimentation - doit être allumé
- MILIEU - **LED BLEUE** - Flux d'énergie:
 - Stable – consommer
 - Clignotement – exportation
- BAS – **LED ORANGE** – Communication
 - Clignotement – transmission de données
 - Réinitialisation - clignote 5 fois

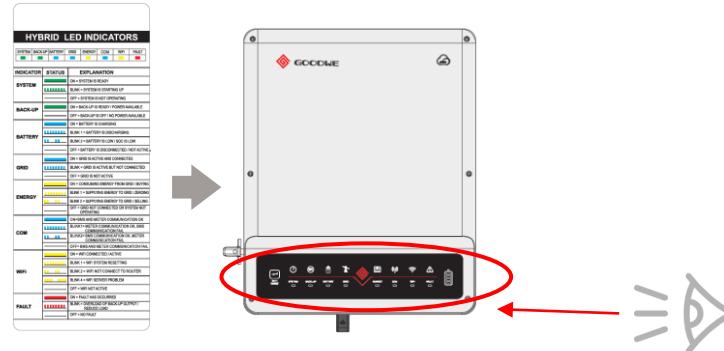
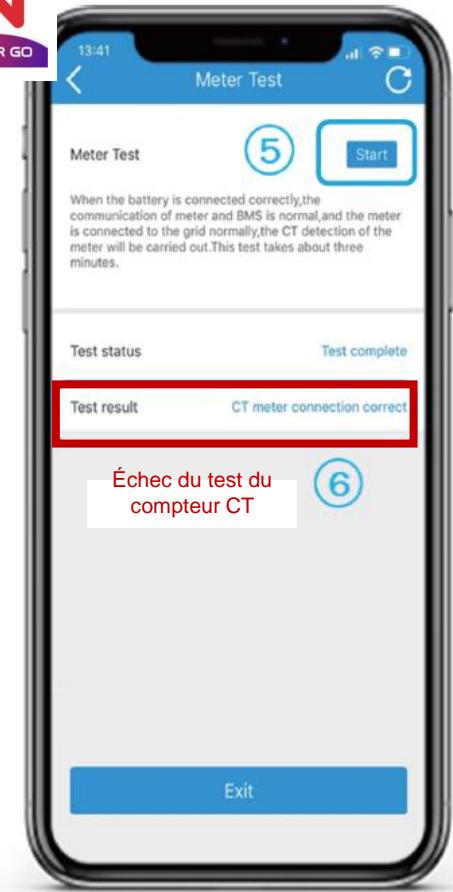
Tip

Comparer le DÉBIT D'ÉNERGIE au comportement réel de CHARGE SUR SITE avec un multimètre.

- Allumez certaines charges - cuisinière / bouilloire



Test échec ou échec de communication



COM	ON	ON = BMS and meter communications are OK
	BLINK 1	BLINK 1 = Meter communications are OK, BMS communications have failed
	BLINK 2	BLINK 2 = BMS communications are OK, meter communications have failed
	OFF	OFF = BMS and meter communications have both failed
FAULT	ON	ON = A fault has occurred
	BLINK1	BLINK1 = Overload of backup output/ reduce load
	BLINK4	BLINK4 = CT wiring fault
	OFF	OFF = No fault



Le voyant inférieur ne clignote pas

Test échec ou échec de communication

Causes possibles :

- 1) Charge principale de moins de 150 W
- 2) Communication BMS incorrecte
- 3) Compteur intelligent non connecté correctement
- 4) Câble de communication du compteur intelligent endommagé
- 5) Compteur intelligent endommagé



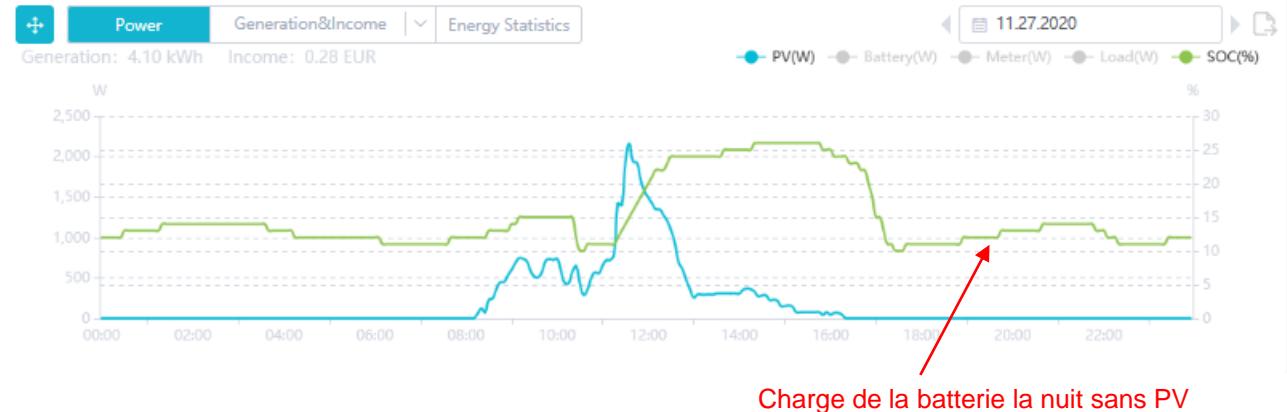
Dépannage:

- 1) Allumage des charges
- 2) Câbles BMS. Si la communication du compteur est restaurée, vérifiez le port BMS.
- 3) Vérifier toutes les connexions
- 4) Échangez des câbles de communication entre des compteurs intelligents et des onduleurs. Faites attention à l'affectation correcte des broches
- 5) Contactez le service GoodWe

Charge/décharge anormale

Problème: La batterie se décharge et se charge à des moments où elle ne devrait pas

Outils:



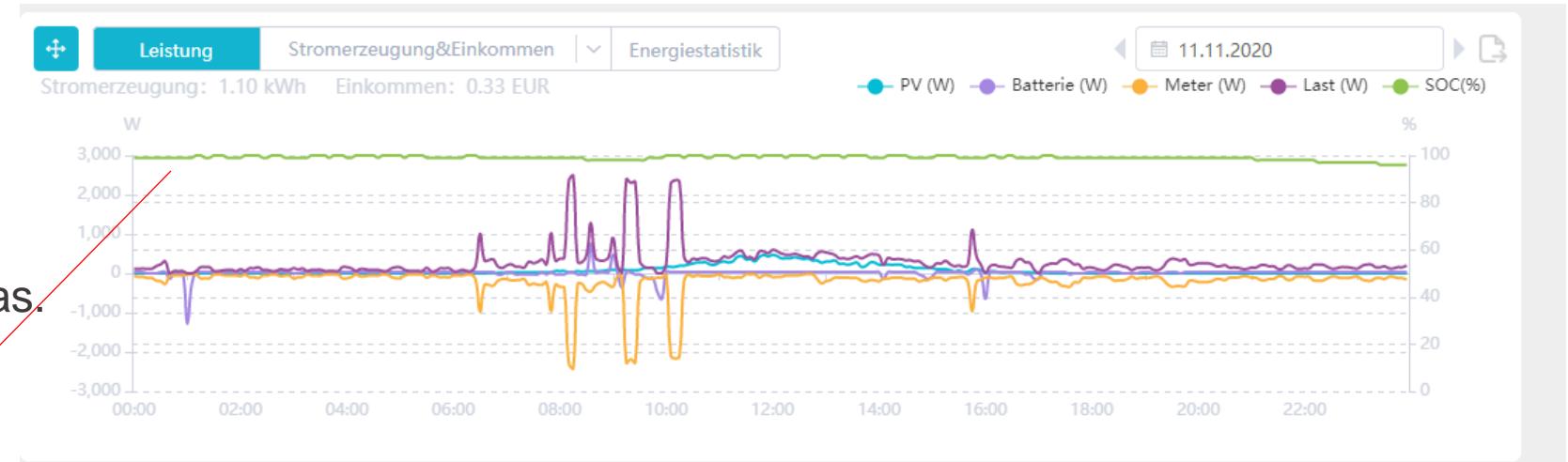
Étapes de dépannage :

1. Exécutez le test du compteur SolarGo et confirmez que la communication entre le compteur et la batterie est correcte
2. Vérifiez les paramètres du mode économique
3. Coupez l'alimentation du compteur et observez si le voyant COM commence à clignoter
4. Tester les câbles de communication
- 5.

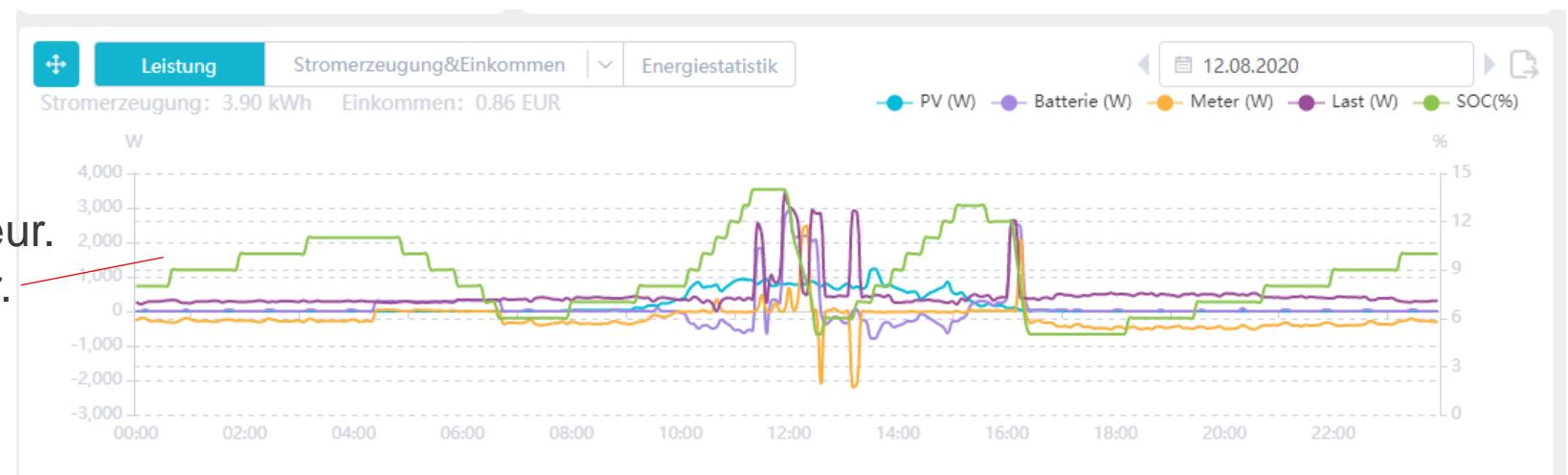
Comportement inattendu de la batterie



la batterie ne se décharge pas.
la batterie ne se charge pas.



La batterie se charge du secteur.
La batterie alimente le secteur.



Comportement inattendu de la batterie

Causes possibles:

- 1) Les transformateurs de courant ne pointent pas dans la bonne direction ou l'ordre de phase est incorrect
- 2) Compteur intelligent non connecté au bon endroit
- 3) Paramètres incorrects dans SolarGo
- 4) Batterie SOC très faible
- 5) Charge < 50W la nuit
- 6) Erreur de communication smart meter
- 7) BMS - Erreur de communication



Dépannage:

Vérifiez la direction du transformateur de courant (flèche vers le secteur). Vérifiez l'affectation de phase. Test du compteur.

Vérifiez la position du transformateur de courant (entre le compteur EVU et les charges). Test du compteur.

Vérifiez les paramètres dans SolarGo. Limite d'alimentation, mode de fonctionnement général, courants de charge/décharge max, DoD, DoD pour le courant d'urgence...

aucun. Il est normal que la batterie se charge lorsque le SOC est trop bas (du secteur) comme protection contre les décharges profondes

aucun. Il est normal que la batterie ne se décharge pas la nuit à des charges < 50W

S. Section Erreur de communication du compteur intelligent

S. Erreur de communication de la section BMS

Quiz 1/2

Erreurs courantes Onduleurs Connectées au Réseau



Outils de base pour les installations photovoltaïques



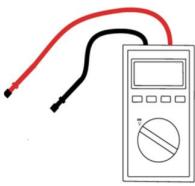
Testeur d'isolation

Mesurer et vérifier les valeurs correctes pour la mise à la terre pv et l'isolation



Alimentation en courant continu

Simulez l'entrée PV, en particulier pour isoler les panneaux PV comme cause première des messages d'erreur de l'onduleur



Multimètre

Pour mesurer les valeurs du côté AC



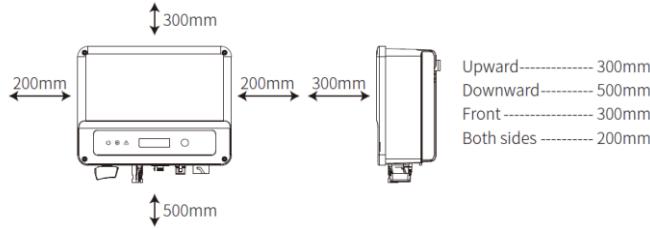
Outils de base p. ex. Tournevis



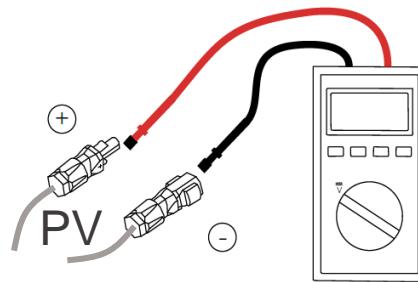
Pince

Kit d'outils de sertissage MC4

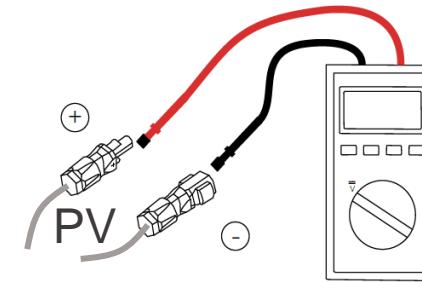
Contrôles Préliminaires



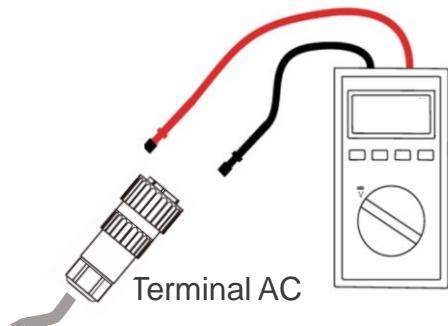
1. Assurez-vous que l'onduleur est installé conformément au manuel d'installation de GoodWe



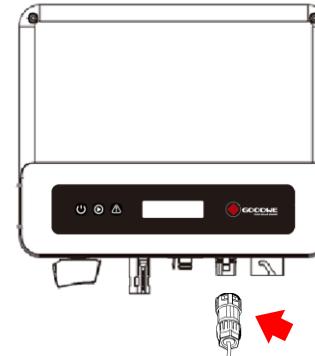
2. Vérifiez la polarité des chaînes connectées à l'entrée CC



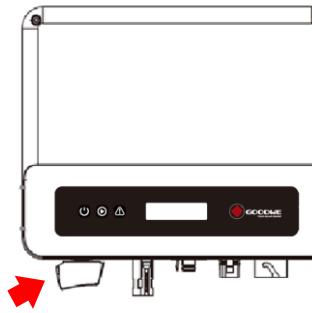
3. Mesurer la tension continue des chaînes PV
Assurez-vous qu'il correspond à la tension de démarrage de l'onduleur



4. Mesurer la tension CA à l'onduleur
S'assurer qu'il est dans les limites permises



5. correctement connecté (le cas échéant)
S'assurer que le module ou le terminal de communication est



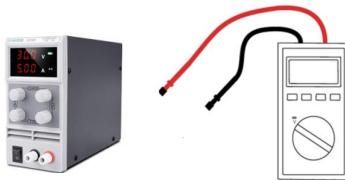
6. Allumez le commutateur CC de l'onduleur

Faute d'isolation – Eurreur de la terre

Problème: La résistance d'isolation entre le sol et le panneau est trop faible

Error code: 14

Outils:



Étapes de dépannage:

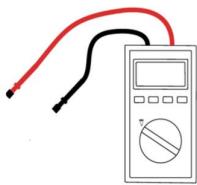
1. Les panneaux PHOTOVOLTAÏQUES peuvent faire un court-circuit, de sorte que la valeur d'isolation n'est plus correcte
2. Si la Terre est $<10\ \Omega$ alors le Sol est bon, s'il est $> 10\ \Omega$ alors le Sol n'est pas bon.
3. Vérifiez si le message d'erreur disparaît en connectant 1 chaîne à chaque fois.
4. Utilisez une alimentation CC externe pour démarrer l'onduleur et exclure le défaut
5. Vérifiez si le câblage N et CA est correctement connecté en mesurant la tension sur le connecteur
6. Si le problème persiste après avoir effectué les étapes ci-dessus, veuillez contacter GoodWe

Perte réseau

Problème : Déconnexion / défaut du réseau

Error code: 23

Outils:



Étapes de dépannage:

1. Vérifiez si le disjoncteur ou les disjoncteurs différentiel sont activés
2. Déconnectez la borne CA et mesurez la tension sur le connecteur. Si la valeur est correcte, cela exclut que le terminal CA soit défectueux
3. Vérifiez si L, N et la Terre sont correctement connectés à l'onduleur
4. Si l'impédance mesurée entre L et N est:
 - supérieure à 200 kΩ alors la connexion entre L et N (côté grille) avec l'onduleur n'est pas bonne
 - moins de 200 kΩ, veuillez contacter GoodWe

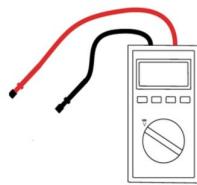


Échec de Vac

Problème : La tension du réseau dépasse le seuil de protection

Error code: 15

Outils:



Étapes de dépannage:

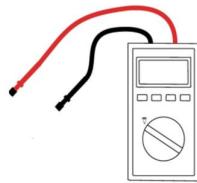
1. Vérifiez si le problème se produit avec le code de sécurité « 50Hz par défaut », car il est moins strict que les codes de sécurité du pays. Cela ne peut être utilisé qu'à des fins de test
2. Vérifiez que les câbles CA sont correctement connectés aux bornes de l'onduleur. Serrez-les bien pour être sûr. Veuillez noter que faites-le avec l'onduleur éteint
3. Si la valeur mesurée entre N et la Terre est supérieure à 10 V, cela indique une mauvaise mise à la terre sur le site.
4. Si la tension CA sur l'écran (> 253V) et la valeur mesurée avec le multimètre est bien inférieure à 253V, l'onduleur doit être étalonné. Veuillez contacter GoodWe.

Échec Fac

Problème : La fréquence du quadrillage dépasse le seuil de protection

Error code: 03

Tools:



Étapes de dépannage:

1. Vérifiez si le paramètre de sécurité du pays correspond à votre pays
2. Vérifiez que la tension entre N et la Terre est inférieure à 10V. S'il est supérieur à 10V, il indique une mauvaise Terre sur le site
3. Veuillez contacter GoodWe si le problème n'est pas résolu



État en attente: 'Waiting status'

Problème : L'onduleur attend qu'un signal distant démarre. Cela se produit avec les onduleurs qui prennent en charge l'arrêt à distance, mais qui ne sont pas (correctement) installés avec le connecteur ou le terminal.

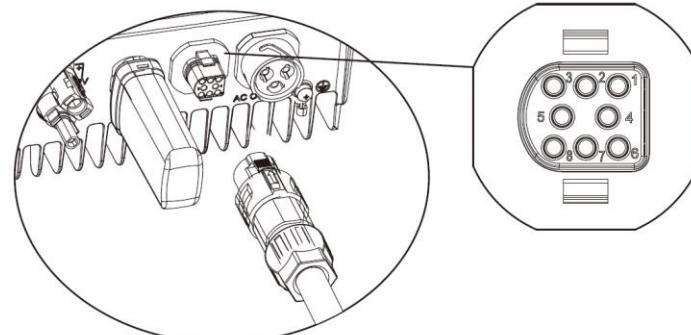
Suivez la bonne procédure en fonction du type d'onduleur

XS onduleur série (similaire pour SDT G2 et SMT)

1. bornes de l'onduleur 4 et 5 court-circuitées avec un fil ou une résistance (fournie)

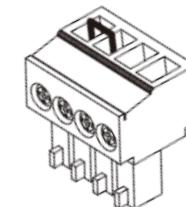


2. Insérez le connecteur dans la borne à 8 broches de l'onduleur

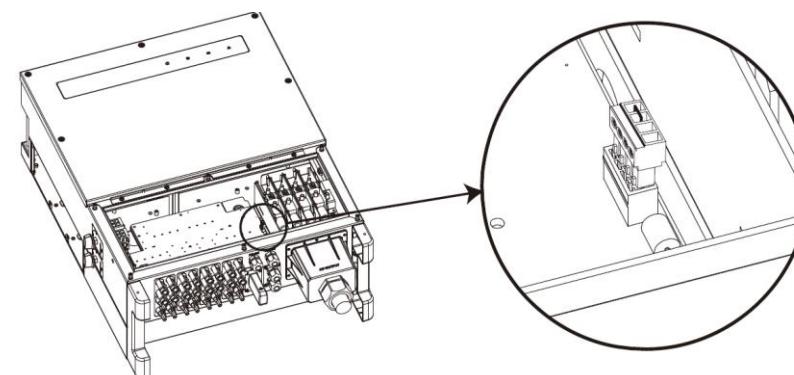


MT series

1. Borne à 4 broches de l'onduleur avec broche 1 et 2 avec un fil ou une résistance



2. Installez le terminal dans l'onduleur



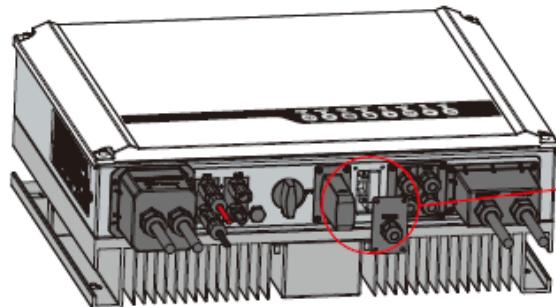
Erreurs courantes - Surveillance des appareils



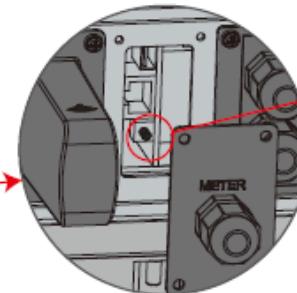
Dépannage - Wi-Fi

Que faire quand:

- Impossible de trouver le Wi-Fi solaire
- Voir mais ne peut pas se connecter au Wi-Fi solaire
- Connecté au Wi-Fi solaire mais ne peut pas se connecter à l'adresse 10.10.100.253
- Le client a un nouveau routeur



ES/BT



**Bouton de réinitialisation Wi-Fi
5 à 10 secondes**



ET/BT



EM

Dépannage - Wi-Fi

Si le réseau du client n'est pas visible, le routeur devra être rapproché du périphérique ou un amplificateur de signal installé

Please select your current wireless network:

SSID	BSSID	RSSI	Channel
<input type="radio"/> Home Network Access 1	6E:B0:CE:B:40:C6	28	4
<input type="radio"/> Home Network Access	B0:6E:BF:DE:AE:49	40	10
<input type="radio"/> AP_634348221	AC:CF:23:1B:E4:34	82	10
<input type="radio"/> Home Network Access	38:D5:47:BC:C7:48	11	10

Refresh

Back **Next**

Dépannage - Wi-Fi

- Ne devrait se produire que si vous appuyez sur le bouton de réinitialisation ou si vous réinitialisez à partir de l'interface

WiFi		ON = WiFi CONNECTED / ACTIVE
		BLINK 1 = WiFi SYSTEM RESETTING
		BLINK 2 = WiFi NOT CONNECT TO ROUTER
		BLINK 4 = WiFi SERVER PROBLEM
		OFF = WiFi NOT ACTIVE

- Communication de blocage du réseau client
 - Assurez-vous que le port suivant n'est pas bloqué par votre routeur ou firewall.
Port TCP : 20001
 - Caractères non pris dans le SSID ou le mot de passe
` ~ ! @ # \$ % ^ & * () _ + = - [] / . , < > ? { } ; :
 - Veuillez noter que les espaces vides ne sont pas autorisés dans le mot de passe ou le SSID
- Le routeur des clients peut être hors de portée
- mot de passe incorrect utilisé

Onduleurs connectés au datalogger - Pas de Contrôle

Problème : Les onduleurs connectés à l'Ezlogger ou SEC (y compris SEC1000S) ne fonctionnent pas correctement, en mode d'attente ou sans contrôle d'exportation



SolarGo

Étapes de dépannage:

1. Assurez-vous que les adresses COM des onduleurs se trouvent dans la plage logique 1 à 60 (1 à 10 pour l'hybride)
2. Assurez-vous que le câble à paire torsadée correct est utilisé
3. Contactez le support pour les mises à jour sur l'enregistreur et l'onduleur

The screenshot shows a mobile application interface for 'Advanced Setting'. At the top, there is a blue header bar with a back arrow and the text 'Advanced Setting'. Below the header, a note reads: 'As Back-up load power is limited into the allowed range, this button is used to reset reconnection time as default'. The main section contains a 'Communication Address' input field set to '247' with a 'Set' button next to it. Below this, a note states: 'Communication address setting range 1~246'. Further down, another 'Communication Address' input field is set to '1' with a 'Set' button, and a note below it states: 'Communication address setting range 1~246'.

SEC1000- EzLoggerPro ne se connecte pas à Promate

Problème : Impossible d'obtenir une connexion au datalogger avec promate via LAN
Outils:



The screenshot shows the Goodwe website's download section. At the top, there are three main categories: "Solutions de stockage d'énergie", "Solutions résidentielles", and "Solutions C&I". Each category has a "Vue" (View) button and a "Télécharger" (Download) button. Below these, there is a search bar with the placeholder "Recherche de téléchargements par filtre" and a dropdown menu set to "logiciel". A message below the search bar says: "Utilisez le filtre pour sélectionner les manuels d'utilisation, les certificats ou les modules logiciels que vous souhaitez télécharger. Vous pouvez également utiliser notre Recherche de téléchargements par mot-clé établissement." Below this, a section titled "6 RÉSULTATS" displays a single result: "GW_EZLOGGER PRO / SEC1000 PROMATE_V1.1.0". To the right of the result name is a "Télécharger" button.

<https://fr.goodwe.com/downloads/>

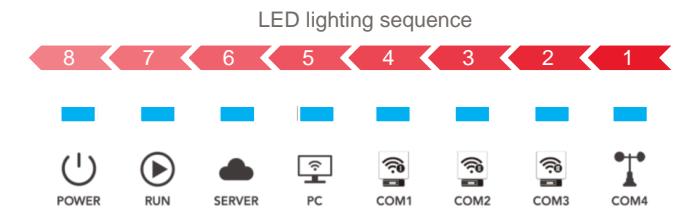
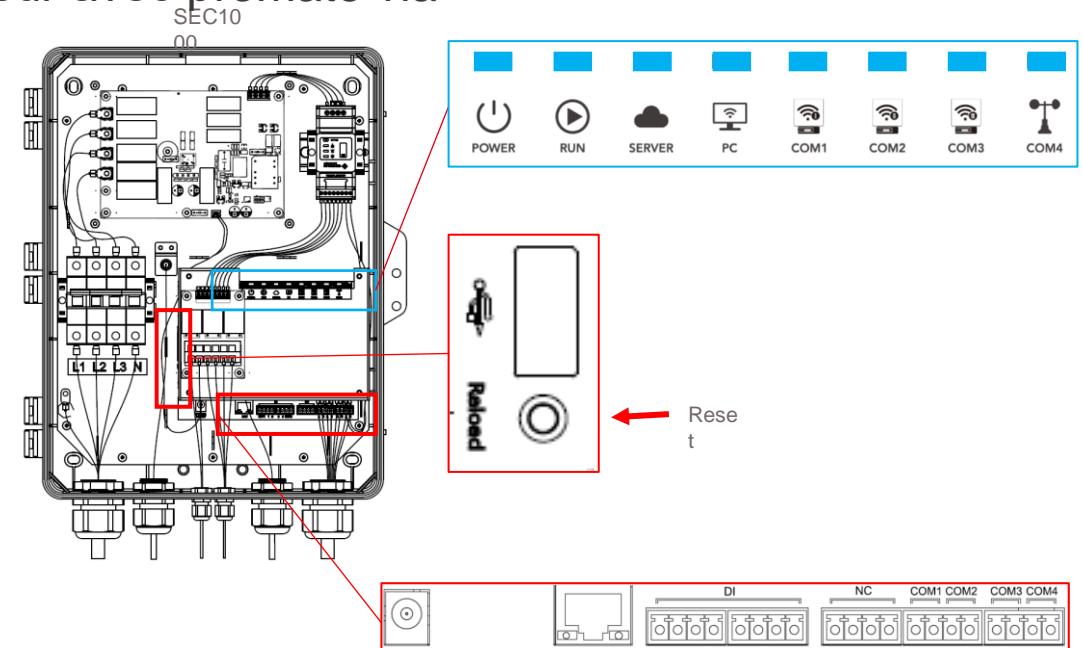
SEC1000- EzLoggerPro ne se connecte pas à Promate

Problème : Impossible d'obtenir une connexion à l'enregistreur avec promate via LAN

Outils:

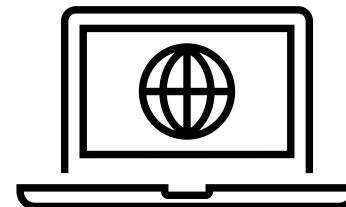
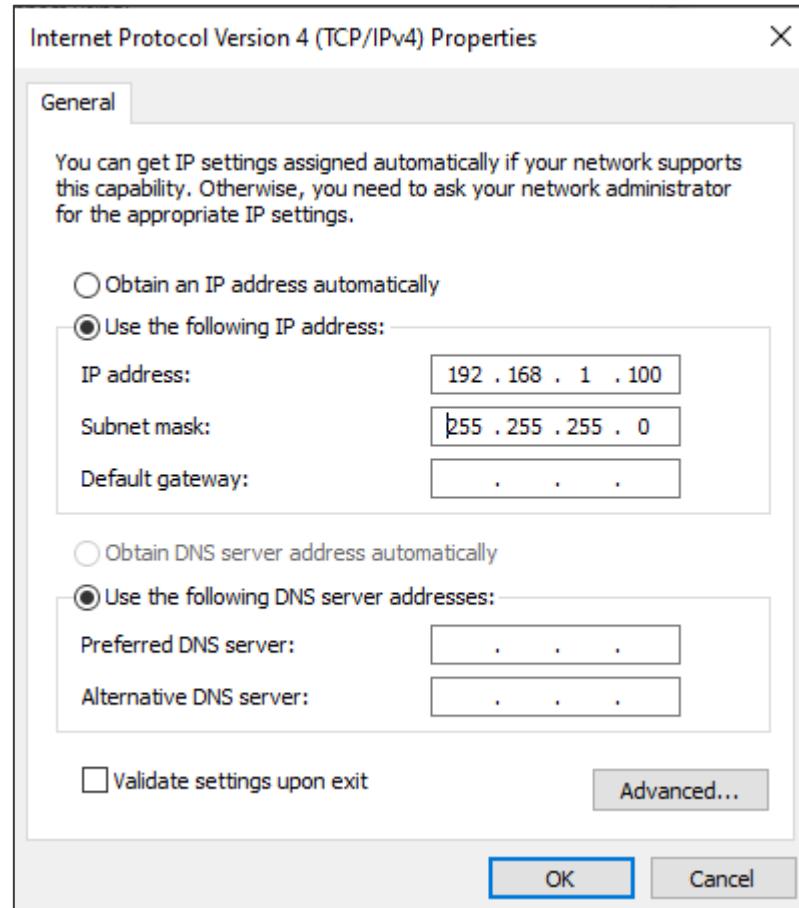
- Assurez-vous que le micrologiciel a été mis à niveau
- Assurez-vous que vous utilisez Promate pour EzloggerPro
- Appuyez sur le bouton « Réinitialiser » de l'EzLoggerPro (appuyez sur > 10 sec.)
- Connectez l'ordinateur au port Ethernet de l'EzLoggerPro
- Assurez-vous que l'adresse IP de votre ordinateur est définie manuellement sur 192.168.1.201

La LED  s'allume si la connexion est correcte et vous verrez le numéro de série de l'enregistreur affiché selon la diapositive suivante



SEC1000- EzLoggerPro ne se connecte pas à Promate

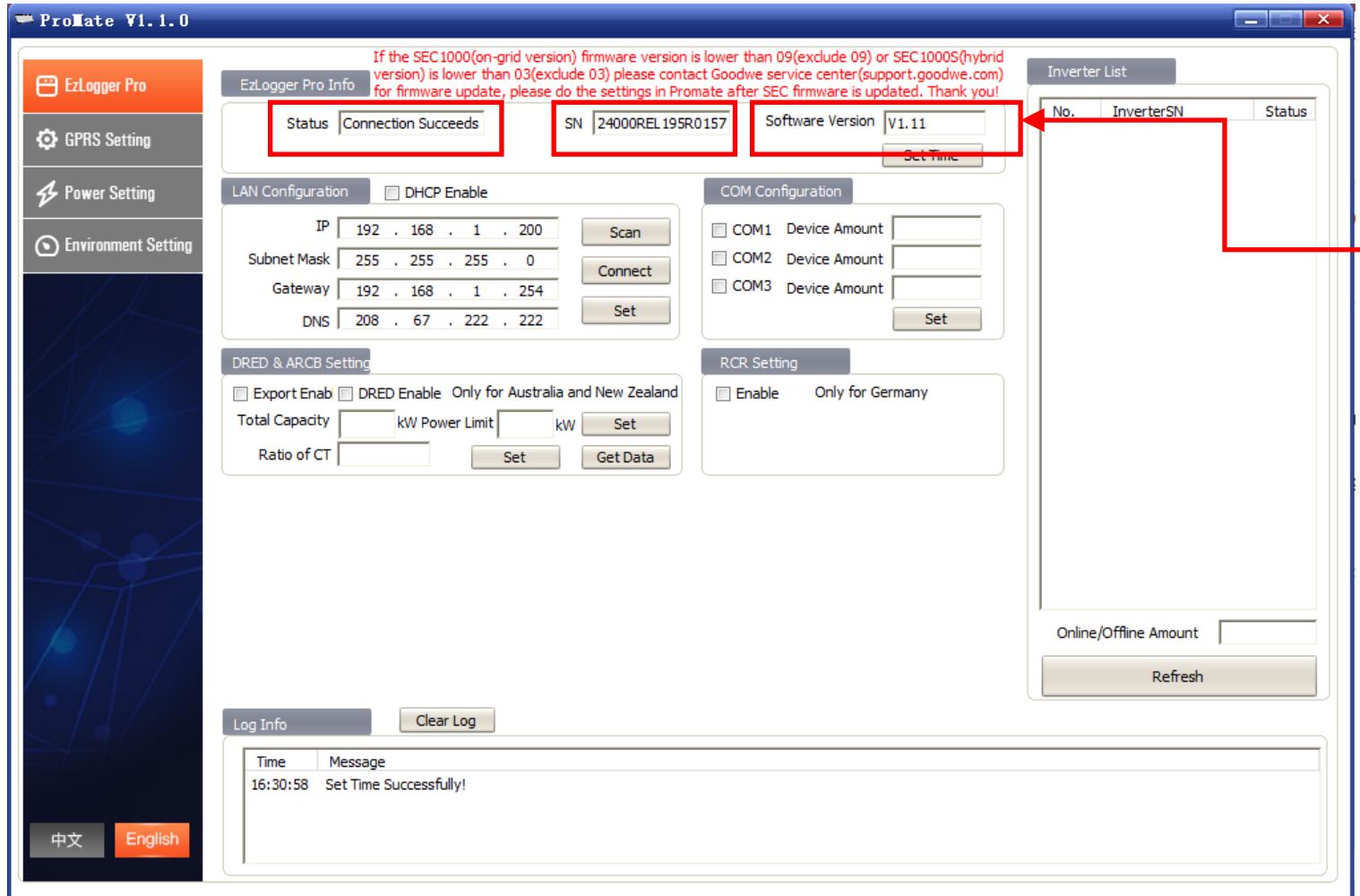
Configuration du PC



- Définissez l'adresse IP de l'ordinateur portable sur 192.168.1.100 et définissez le masque de sous-réseau sur 255.255.255.0
- Une fois que cela est configuré, vous pouvez ensuite lancer le logiciel Promate pour configurer EzLoggerPro.

SEC1000- EzLoggerPro ne se connecte pas à Promate

Exemple de promate connecté avec succès

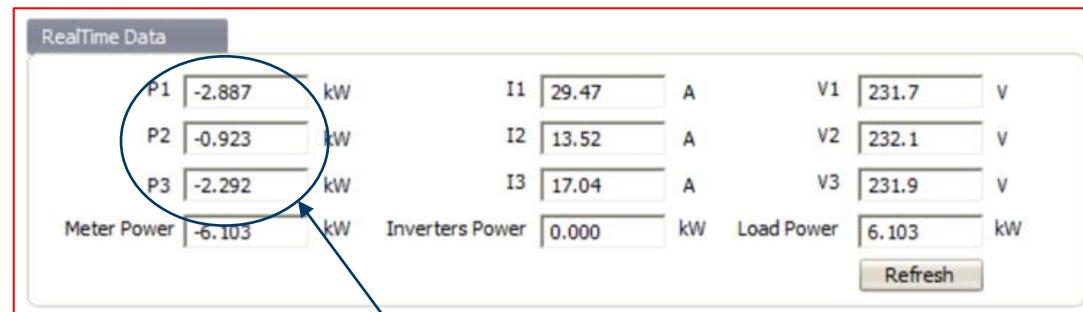


Lorsque EzLoggerPro ou SEC1000 communique avec succès avec Promate, cette boîte de dialogue s'affiche.

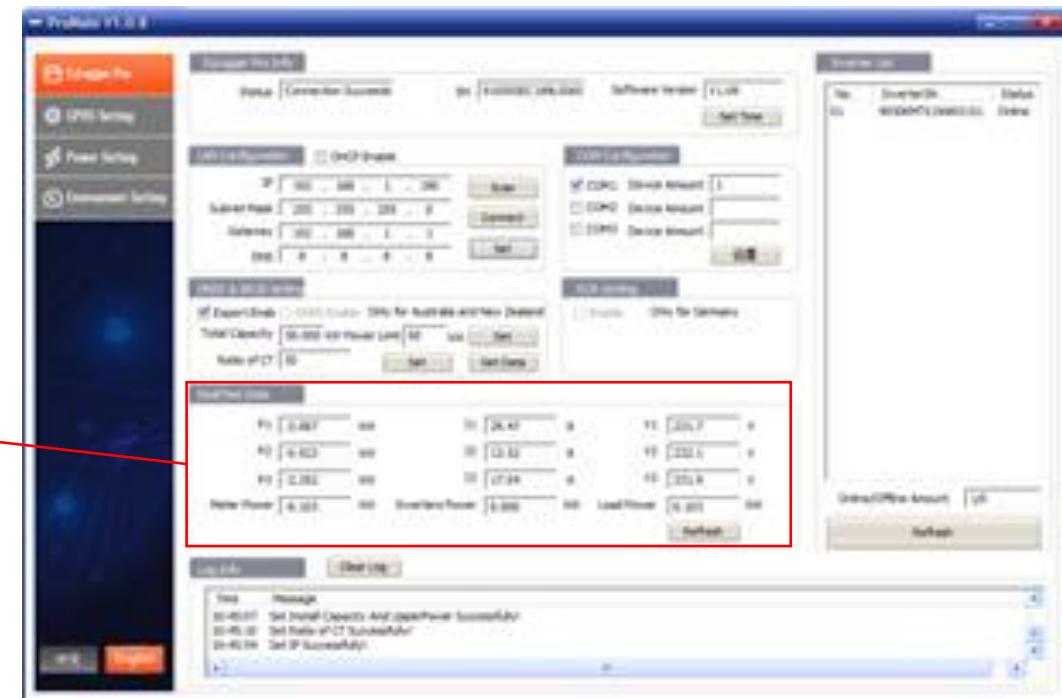
SEC1000- Lectures CT incorrectes

Problème : Les charges sont incorrectes ou aucune production lorsque zéro exportation est activée.

- Vérifier les spécifications du CT (doit être un CT de rapport 5A)
- Assurez-vous que l'emplacement ct est correct
- du compteur EZ
- Vérifiez CT sans directon de production PV comme ci-dessous



Vérifier



- Cliquez sur « Obtenir des données »
- Vérifiez la valeurs
 - Puissance (+) : exportation d'énergie vers le réseau
 - Énergie (-): importation d'énergie du réseau

Quiz 2/2



GoodWe Europe GmbH
MERCI