

solar**edge**

Como abrir um chamado de suporte



/ Procure pelo caso desejado

Após clicar em "Todos os casos" você poderá procurar seu caso através de quaisquer das suas características, como assunto ou número de rastreamento.

Próximo à barra de pesquisa há três botões vermelhos. O primeiro é para abrir um novo caso de suporte, o segundo para abrir uma nova solicitação de RMA e o terceiro para filtrar casos abertos e fechados.

Na imagem abaixo, é possível visualizar todas as informações existentes em cada caso.

Case	Subject	Description	Date Created	Monitoring Site Name	Contact Name	Inverter S/N	Tracking	RMA	Status
🔍									

Rastreamento – Você pode acompanhar o seu caso usando esse número de rastreamento.

RMA – Este é o seu número de autorização de devolução do produto.

Status– Status do caso

Você pode clicar para ver informações adicionais sobre um caso específico. Isso abrirá uma nova janela como mostrado abaixo.

Case #1668434

Subject:
Advanced RMA for Site Test

Description:
This is an example of a description. Here you will be able to find information such as old and new inverter serial number, as well as the error code etc.

Case Type:
Technical issue

Category:
Other


Sub Category:
Other


Severity:
3- Low

Inverter Serial Number:

Error Code Number:

Monitoring Site Name:
Test

 ADD ATTACHEMENT

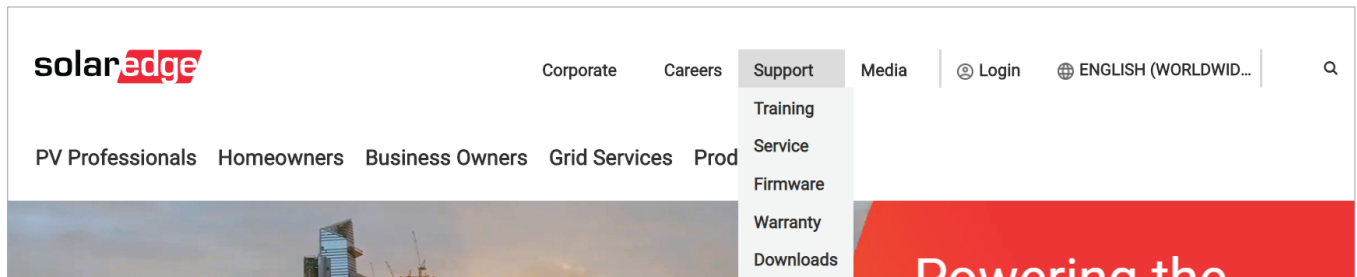
 ADD COMMENT

[Close](#)

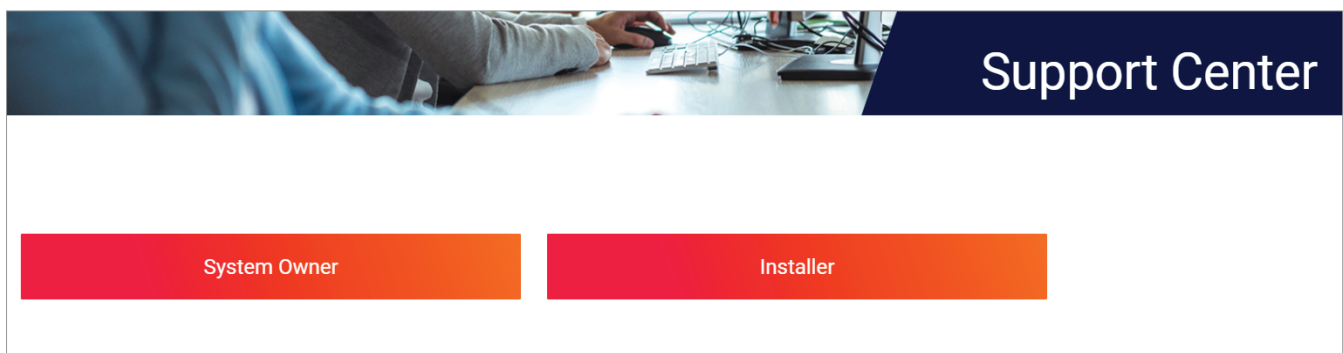
Como Verificar Chamados de Suporte (Status, RMA, Rastreamento)

/ Acessar o Portal de Serviço

Entre no site da SolarEdge. Clique em “Suporte” na barra de ferramentas e, em seguida, clique em “Serviço”, no menu suspenso.



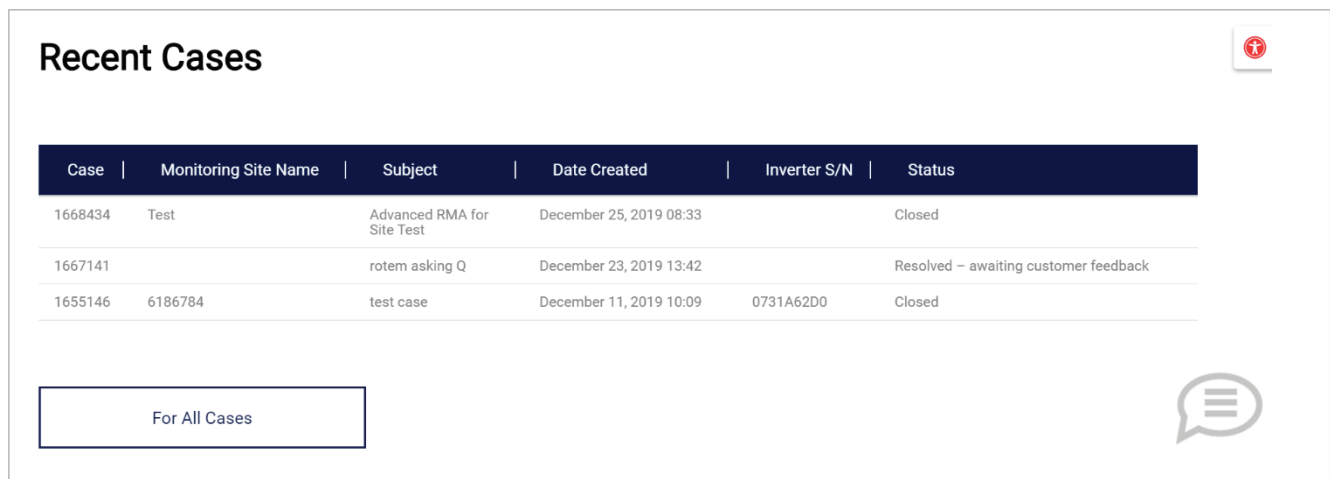
Você será direcionado para a página central de suporte, onde é possível ver dois botões vermelhos “Proprietário do Sistema” e “Instalador”. Clique em “Instalador” e insira seus dados.



/ Acessar Casos

Após inserir os seus dados, você será redirecionado para a página de Suporte do Instalador da SolarEdge.

Vá para baixo com auxílio da barra da rolagem e você verá seus “Casos Recentes”. Se o caso desejado não aparecer nos casos recentes, clique no botão inferior “Todos os casos”



/ Significado do status

Nome do status no portal de suporte
Aguardando confirmação de endereço
Fechado
Fechado – Cliente não responde
Requer uma visita ao local de instalação
Em processo
Resolvido – Aguardando retorno do cliente
RMA aprovado – envio pendente
Produto RMA devolvido e recebido no estoque
Envio de RMA – Não é necessário devolver o produto
Envio de RMA- Aguardando devolução de produto com defeito
Aguardando retorno do cliente
RMA pendente – número de série ausente

Quando o status for **aguardando confirmação do endereço**, por favor, clique no caso e na janela popup e confirme se o endereço que aparece está correto. Você pode confirmar clicando em "ADICIONAR COMENTÁRIOS" no canto inferior direito e escrevendo que o endereço está de fato correto.

O status é **fechado** quando o caso é resolvido, encerrado ou o cliente não respondeu.

Quando um caso está **Em Processo**, isso significa que é novo ou reaberto e está sendo tratado. Em alguns casos, isso pode significar que a RMA foi submetida para aprovação.

Se o status é **aguardando retorno do cliente**, por favor, clique no caso e na janela popup, leia os comentários e responda de acordo clicando em "ADICIONAR COMENTÁRIO", no canto inferior direito.