



# SolarEdge服務項目

透過售前規劃、專案執行及售後服務讓客戶安心

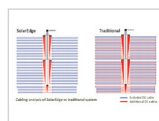


SolarEdge提供系統安裝前後及期間完整的服務項目以及所需的工具，讓您可以與我們一起擴大您的太陽能事業。如果需要，我們的服務團隊透過SolarEdge獨特的技術，提供用戶遠端故障排除功能，即時處理系統問題。

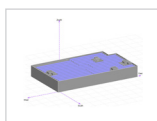
## SolarEdge完整的服務項目



專案設計 & 售前規劃



設計優化



太陽能系統模擬比較



發電均化成本 (LCOE) 和投資報酬率分析



專案執行



設計驗證



實做訓練



安裝核對表



現場支援



遠端操作



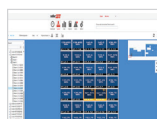
自動調試報告



維運



整體系統管理



精準警示



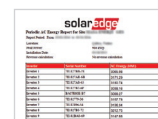
性能監控



模組等級分析



遠端故障排除



自動通報

## 專案設計&售前規劃



運用專業工具和工程服務完成獲得訂單



訓練工具

SolarEdge提供各種數位學習課程、線上研討會、研討會、實做訓練課程等。

### 訓練影片

造訪YouTube頻道，觀看講解設備安裝與故障排除的影片。

// 中文播放清單 | // 英文播放清單

### SolarEdge基礎訓練

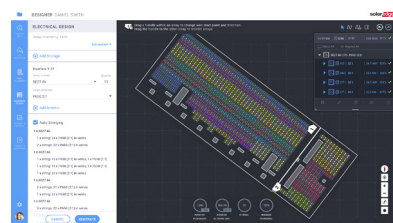
SolarEdge提供簡短的線上訓練課程—SolarEdge基礎訓練，其講解安裝SolarEdge系統所需的每樣工具、安裝準則及主要支援軟體工具。此課程包括認證考試，通過此課程後，用戶會收到一張電子安裝認證書。



設計優化

SolarEdge售前工程師支援量身打造的系統設計優化。我們透過例如發電均化成本 (LCOE) 和投資報酬率分析與太陽能系統模擬比較等其他服務，協助您節省時間金錢、獲得更多專案，並且提升系統設計體驗。

SolarEdge Designer 是一個免費的線上太陽能系統設計工具。用戶可以透過精簡的設計流程、自動串接及即時設計驗證，建立具吸引力的3D系統模擬，並透過完整的報告與發電模擬數據，提供說服力十足的客戶提案。



使用免費系統設計軟體的自動串列功能

## 專案執行



技術支援

### 創新系統特點：

- // 直流安全功能，降低高直流電壓對於安裝業者的安全風險
- // 簡易靈活的串列配置
- // 遠端電站調試及啟動
- // 使用 SetApp 行動應用程式簡化變流器啟用及調試

### 全方位專案服務：

- // 在安裝前進行專案設計驗證
- // 安裝驗證核對表及自動調試報告
- // 遠端及現場安裝支援
- // 由SolarEdge技術專家提供實做訓練

## 維運



服務

我們的專家團隊使用獨特的技術協助您：

- // 監控平台分析
- // 遠端故障排除
- // 變流器及功率優化器遠端配置與升級
- // 遠端軟體升級
- // 由當地現場服務工程師\*進行電站巡查與歸檔故障排除



模組層級精準系統警示

\* 台灣現場服務工程師團隊提供服務

## 工作負責人

## 操作流程

1 系統業主&終端客戶	1 安裝業者嘗試與當地代理商或合作夥伴解決系統問題
2 安裝商	2 代理商或合作夥伴在SolarEdge服務網頁建立新案件
3 當地代理商／合作夥伴	3 SolarEdge技術支援團隊從遠端解決問題，或： // 向上呈報至 Tier 2 服務工程師並向 Tier 1 FSE 回饋建議，以提供服務支援 // 調派當地現場服務工程師到電站巡查 // 啟動退貨商品授權流程
4 SolarEdge 現場服務工程師	
5 退貨商品授權流程執行者： // 現場服務工程師或服務合作夥伴 // Tier 2 服務工程師	
6 SolarEdge 總部研發團隊	4 向SolarEdge總部回報問題，以進一步分析

## 聯絡SolarEdge服務團隊

## 方法1－服務中心

連接至SolarEdge服務支援網站

// 前往 > 支援 > 服務中心

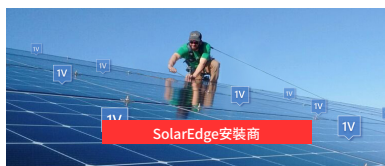
// 選擇兩個選項之一：

// 系統業主

// 安裝商

## 服務中心

歡迎來到SolarEdge服務中心



## 服務知識庫：

知識庫是一個直觀的平台，您可以在其中搜尋實用資訊並檢視最常見服務問答集。

## 方法2－客服中心

## SolarEdge客服中心電話專線已啟用

// 撥打下表所述的當地號碼，然後與我們的服務團隊詢問任何電站問題

// 客服中心的服務時間為當地週一至週五，上午9點至下午6點

國家／地區	電話號碼
台灣	00801-491-145
香港	+852800931337
澳門	+85362625298

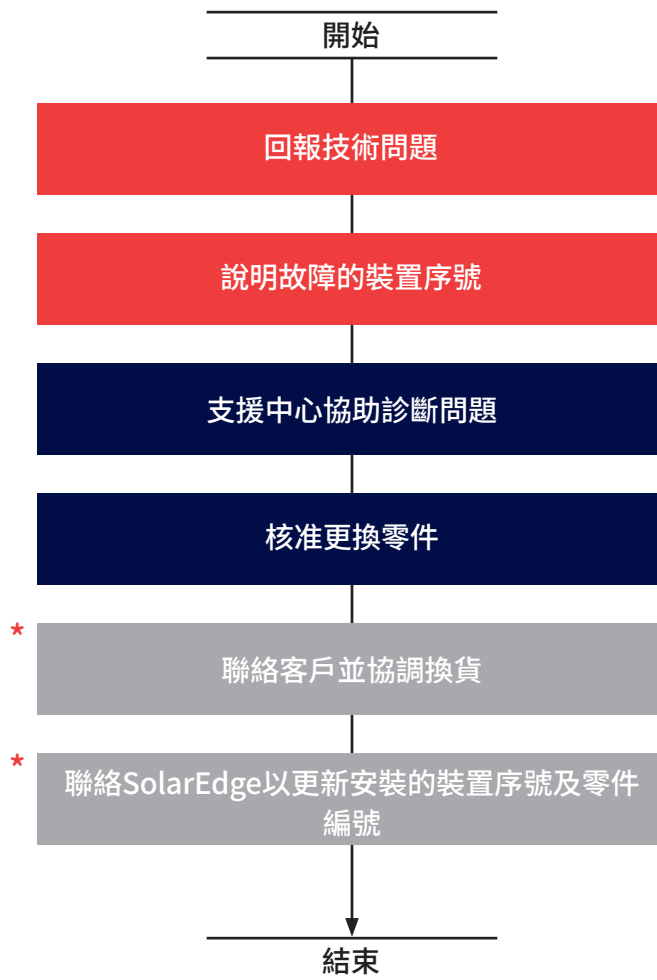
## 退貨商品授權流程(RMA)

圖例：

■ 客戶

■ 支援中心

■ 當地合作夥伴



\* 若區域內無當地合作夥伴，客戶將使用自己的存貨且SolarEdge將每個月補貨



保固

視變流器機型而定，SolarEdge變流器可提供12年標準保固，並可延長至20年或25年。回報的產品瑕疵為有限產品保固的範圍內。

可透過一次付清的方式延長保固期，且必須在SolarEdge變流器出貨後24個月內完成購買。

## 關於SolarEdge

SolarEdge 是智慧能源技術的全 球領導者。藉由建置世界級工程能力及持續不懈的專注創新，我們創造出智慧能源產品及解決方案，賦予生活電力並帶動未來的發展。

f SolarEdge  
@SolarEdgePV  
@SolarEdgePV  
SolarEdgePV  
in SolarEdge  
infoTW@solaredge.com

**solar**edge  
solaredge.com

© SolarEdge Technologies, Ltd. 保留所有權利。

版本：01/2022/V01/CHT。若有任何變更，恕不另行通知。