

SolarEdge 服務支援

SolarEdge服務團隊在安裝前、安裝期間及安裝後提供支援。獨特的SolarEdge科技技術讓我們的支援團隊能使用深度的遠端故障排除能力, 即時解決問題



服務

使用獨特的SolarEdge技術, 我們的專業技術支援團隊提供以下協助:

- 監控平台分析
- 遠端故障排除
- 變流器及功率優化器配置



訓練

SolarEdge提供各種數位學習課程、線上研討會、研討會、實作課程等。請瀏覽我們的網站, 查看與您有關的詳細資訊。在Solaredge影片教學實驗室 (Solaredge Video Learning Lab) 中, 可以找到對您有所助益的影片。



保固

SolarEdge變流器保固可延長至20年或25年, 視變流器機種而定。我們有快速RMA退換貨的管理流程, 且若通報的缺失符合有限產品保固的範圍, 則通常會在48小時內寄出替換產品。

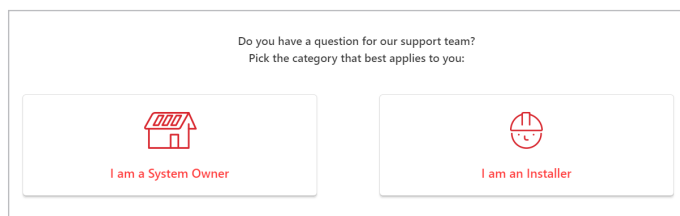
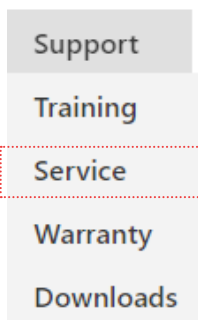
可透過一次付清的方式延長保固期, 且必須在SolarEdge變流器出貨後24個月內完成購買。詳細資訊請瀏覽我們網站的延長保固 (Warranty Extension) 頁面。

聯絡SolarEdge服務支援部門

選項1－支援服務網站頁面

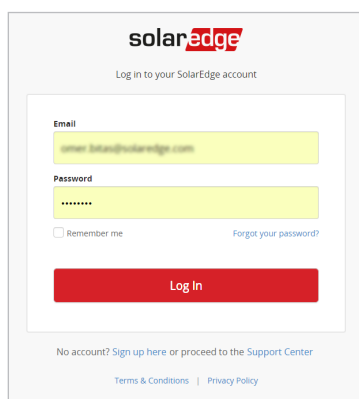
1 連線

- // 連接至服務支援網站
- // 進入 > Support > [Service](#)
- // 選擇兩個選項之一：
 - / 系統業主
 - / 安裝商



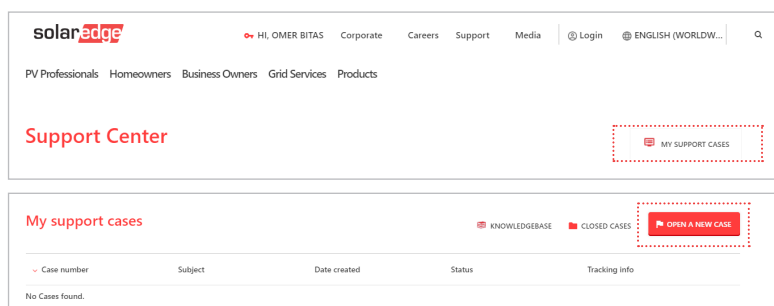
2 登入

- // 用您的用戶帳號資訊登入，或點擊Sign up here建立新帳號



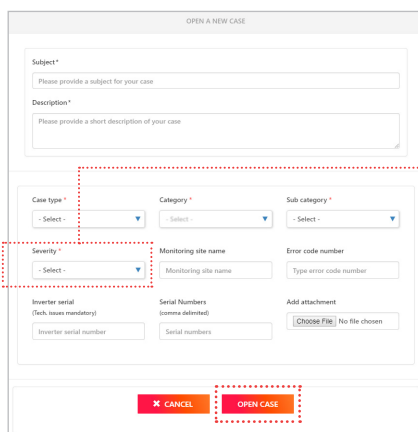
3 我的支援案件

- // 點擊My Support Cases
- // 進入Open a new case



4 建立新案件

- // 填寫表格
- // 點擊Open Case



嚴重性	圖示	範例
非常高		未發電
高		變流器故障- 變流器能量低於門檻值
中等		串列故障 - 無現場資料
低		功率優化器關閉 - 變流器處於待機模式

回應時間目標為最長24小時



為更快提供服務支援，請提供：裝置序號、清楚的故障描述、照片及在現場進行的量測。

選項2 - 電子郵件

請確保在電子郵件中匯入所有相關的聯絡資訊：

- / 帳號名稱
- / 裝置序號
- / 全名
- / 電話
- / 城市
- / 國家
- / 問題簡要說明

您會收到具有分配之案件編號的自動回覆信函。

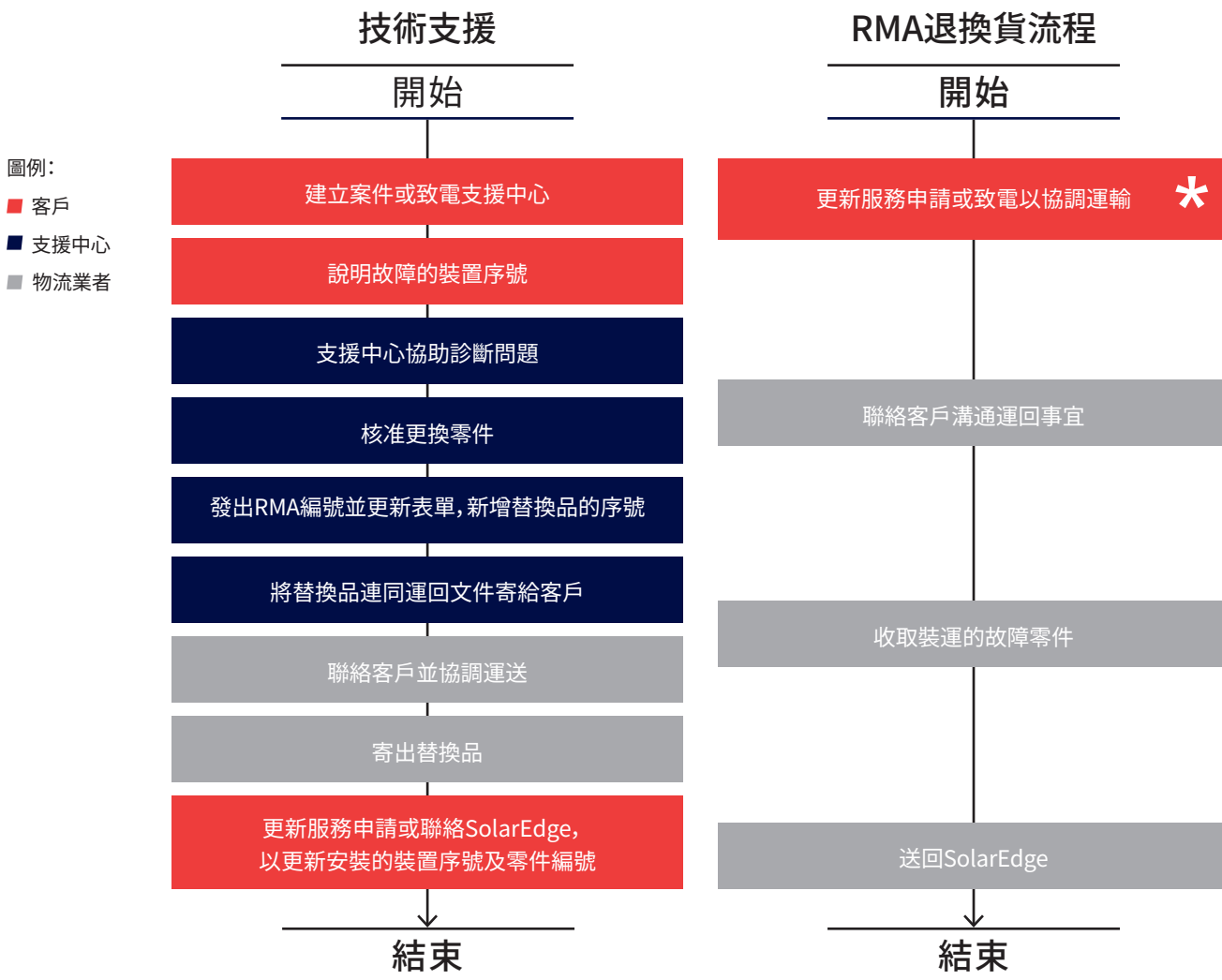
選項3 - 支援熱線

/ 在撥打支援熱線前，請先透過服務入口網頁填寫相關資訊以建立案件編號。因此通話時將能著重於解決您的問題，而非蒐集資訊。

/ 電話服務中心的服務時間為當地時間上午8:30至下午5:00。

國家	Email	電話號碼
中國、其他APAC區域	support_china@solaredge.com	+86 21 62125536
比利時	support@solaredge.be	+32-0800-76633
賽普勒斯、希臘	support@solaredge	+972-73240-3118
丹麥、芬蘭、挪威、瑞典	supportsweden@solaredge.com	+46-020-888577
法國	support@solaredge.fr	+33-0800-917410
德國	support@solaredge.de	+49-8945-459730
愛爾蘭	support-uk@solaredge.com	+1-800-901-575
義大利	support@solaredge.it	+39-0422-053700
荷蘭	support@solaredge.nl	+31-0800-7105
波蘭	support.pl@solaredge.co	+48-00-800-141-0340
英國	support-uk@solaredge.com	+44-0800-0281183
其他歐洲國家	support@solaredge.de	+49-(0)894-5459730

RMA流程




收到退換貨編號後, 您可利用本表要求領取退換貨零件:

- 輸入退換貨編號, 點擊Search
- 將自動填入表單
- 點擊Submit Request向物流業者發送申請
- 將顯示確認訊息

關於SolarEdge

SolarEdge為智慧能源技術的全球領導者。藉由建置世界級工程能力以及持續不懈的專注創新, 我們創造智慧能源產品及解決方案, 推動日常生活並驅策未來的進展。

- f SolarEdge
- 🐦 @SolarEdgePV
- 📷 @SolarEdgePV
- 📺 SolarEdgePV
- in SolarEdge
- ✉ info@solaredge.com

solaredge

solaredge.com

保留所有權利。
版本: 12/2019/V01/CHT
若有任何變更, 恕不另行通知。