Online Monitoring

Webserver

Benutzerhandbuch

DE-V2.4.1







Urheberrechts-Erklärung

Dieses Benutzerhandbuch unterliegt dem Urheberrecht der Alpha ESS Europe GmbH, wobei alle Rechte vorbehalten werden.

Alpha ESS strebt unermüdlich danach unseren Kunden innovative Systemlösungen anzubieten. Dieses Benutzerhandbuch verwendet genaue und zuverlässige Informationen als Ausgangspunkt. Aufgrund des Produkt-Designs und technischer Spezifikations-Updates, behält sich unsere Firma jedoch das Recht auf Änderungen zu jeder Zeit ohne vorherige Ankündigung vor. Dieses Benutzerhandbuch dient lediglich Referenzzwecken.

Befolgen Sie strikt alle Gebrauchsanweisungen und Warnungen und verwahren Sie dieses Benutzerhandbuch. Betreiben Sie das System nicht ohne sämtliche Sicherheit- und Betriebshinweise gelesen zu haben.

Haftungsbeschränkung

Alpha ESS übernimmt keinerlei Haftung für am Produkt entstandene Schäden sowie Folgeschäden, die durch Nichtbeachtung dieser Anleitung, bei nicht bestimmungsgemäßer Verwendung des Produktes und jeglichen sonstigen Handlungen entgegen dem normalen Gebrauch des Monitorings entstanden sind.

© Alpha ESS Europe GmbH 2015-2019



Smarten Your Energy

Seite 2 von 14



Seite 3 von 14

Inhalt

1.	Onlin	ne-Monitoring für Anlagenbetreiber	4
	1.1	Online-Monitoring via Webseite	4
	1.1.1	Online-Monitoring via Webseite – Login	4
	1.1.2	Online-Monitoring via Webseite – Startseite & Systeminfo	5
	1.1.3	Online-Monitoring via Webseite – Monitoring/Leistungsdiagramm	7
	1.1.4	Monitoring via Webseite – Verlaufsdaten	8
	1.1.5	Monitoring via Webseite – Ertragsdaten	9
	1.1.6	Online-Monitoring via Webseite – Grundeinstellung	10
	1.1.7	Online-Monitoring via Webseite – Kunden-Feedback	13
2.	Fehle	erdiagnose	14



1. Online-Monitoring für Anlagenbetreiber

Als Anlagenbetreiber können Sie sämtliche Daten Ihres Systems über das Online-Monitoring (Webseite/ APP) überwachen. Die Zugangsdaten zum Online-Monitoring erhalten Sie direkt von Ihrem Installateur. Nähere Informationen über das Online-Monitoring via Webseite erhalten Sie im entsprechenden Benutzerhandbuch Online Monitoring Webserver auf <u>www.alpha-ess-de</u>.

1.1 Online-Monitoring via Webseite

1.1.1 Online-Monitoring via Webseite – Login

Öffnen Sie die Internetadresse <u>www.alphaess.com</u>.

	LOGIT	
UserName		
Password		
Forgot UserName?	Forgot Password?	
	LOGIN	

Abbildung 1. Login oder Registrierung

Geben Sie nun Ihren Benutzernamen und Passwort ein und klicken Sie auf Login. Falls Sie sich noch nicht registriert haben, wählen Sie "REGISTER" und führen die Registrierung durch.

Forgot Password				
Username				
E-mail				
	SUBMIT Back			

Abbildung 2. Wiederherstellung des Passwortes oder Usernamen

Wenn Sie Ihr Passwort oder Ihren Benutzernamen vergessen haben, wählen Sie auf der Anmeldeseite "Forgot Password?" oder "Forgot UserName". Anschließend erhalten Sie eine E-Mail zur Wiederherstellung Ihres Passwortes oder Benutzernamen.

Seite 4 von 14



1.1.2 Online-Monitoring via Webseite – Startseite & Systeminfo

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, öffnet sich die Startseite des Alpha ESS Online-Monitorings. Hier erhalten Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Systemdaten Ihres Speichersystems, Ihres Hausnetzes und können über das Menü auf sämtliche Funktionen des Monitorings zugreifen. In der folgenden Abbildung sind die einzelnen Bereiche der Startseite markiert:



Nr.	Funktion			
1	Menü: Home, Grundeinstellung, Kunden-Feedback, Impressum und			
T	Datenschutzerklärung			
	Anzeige Ihrer Systemkonfiguration			
	- Seriennummer des Systems inkl. Systemstatus (Normal, Warnung oder Offline)			
2	- PV-Gesamtleistung			
2	 Nennleistung des Wechselrichters 			
	 Nennkapazität & nutzbare Kapazität der Batterie und 			
	- Systemmodell (Wechselrichter)			
3	Auswahl der Datenanzeige: Systeminfo, Monitoring, Verlaufsdaten und Ertragsdaten			
4	Wetterdaten und -vorhersage Ihres Systemstandortes			
5	Systemkennzahlen:			
а	Erzeugung: Erzeugung – Heute / Gesamterzeugung seit Installation			
b	Systemertrag: Einkommen – Heute / Gesamteinkommen			
С	Sale-Ratio: Eigenverbrauchsanteil / Autarkiegrad			
6	Information der rechnerisch eingesparten CO2-Emissionen und gepflanzten Bäume			
7	Auswahl des Anzeigezeitraums der Systemdaten (frei wählbar)			
8	Übersichtsdarstellung Systemleistung in Echtzeit (Solarmodule, Last, Einspeisung,			
0	Netzbezug und Eigenverbrauch. Für nähere Informationen siehe nachfolgende Grafik)			
9	Direktlink zum Benutzerprofil			
10	Sprache und Logout			



Seite 6 von 14

Startseite – Systemdaten in Echtzeit

Energie	kreislauf Von 2018-11-21 🛱 Bis 2018-11-21 🛱		
المراجع	Solarmodule 20kWh 2 0.0kWh 2 0		
Nr.	Funktion		
1	Auswahl des Anzeigezeitraums der Systemdaten (frei wählbar) – Alle folgenden		
1	Leistungsdaten beziehen sich auf diesen Zeitraum!		
2	Energieerzeugung: PV- und Windenergie		
~	Energieerzeugung: PV- und Windenergie		
a	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung		
a b	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung		
a b 3	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung Einspeisung in das öffentliche Stromnetz		
a b 3 4	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung Einspeisung in das öffentliche Stromnetz Netzbezug		
a b 3 4 c	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung Einspeisung in das öffentliche Stromnetz Netzbezug Anteil der Energie zur Batterieladung		
a b 3 4 c d	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung Einspeisung in das öffentliche Stromnetz Netzbezug Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung		
a b 3 4 c d 5	Energieerzeugung: PV- und Windenergie Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung Einspeisung in das öffentliche Stromnetz Netzbezug Anteil der Energie zur Batterieladung Anteil der Energie zur Lastabdeckung Energieverbrauch (Last)		



1.1.3 Online-Monitoring via Webseite – Monitoring/Leistungsdiagramm

♠ =	Haus			Deutsch 👻 🛛 Logout	
Syst	eminfo Monitoring Verlaufsdaten Ertragsdaten			FRI -6.7/1.2°C	
Anla	agenüberwachung			4 2018-11-21 🛗 🚺	
°	PV LAST B	IATTERIE	EINSPEISUNG	NETZBEZUG	
-					
0	0.0kW 0.0kW 0.0	1%	0.0kW	0.0kW	
•	Erzeugung - Heute 2 Verbrauch - Heute 3 Lac	dezustand	Einspeisung - Heute	Netzbezug - Heute	
	Contrain Contrained				
Nr.	Fur	nktion			
1	Auswahl des Tages zur Anzeige der Sys	stemdaten	(frei wählbar) – Alle	e folgenden	
T	Leistungsdaten beziehen sich auf diesen Tag!				
2	PV-Erzeugung				
3	Last				
4	Ladezustand der Batterie (SOC)				
5	Ongrid: Netzeinspeisung / Offgrid: Andere Stromquelle				
6	Netzbezug				

7 Wetterdaten und -vorhersage Ihres Systemstandortes



Nr.	Funktion					
1	Graphische Darstellung der Systemdaten					
2	Aus- und Einblenden der einzelnen Systeminformationen durch einfachen Klick					
	BAT:	Batterieladezustand				
	Last:	Stromverbrauch Hausnetz				
	PV:	Energieerzeugung (PV + Wind)				
	Einspeisung:	Einspeiseleistung in das öffentliche Stromnetz				
	Netzbezug:	Strombezug vom öffentlichen Stromnetz				
	Power forecasting:	Prognose der zukünftigen Energieerzeugung (basierend auf				
		Wetterdaten)				
3	Export der Systemdaten des ausgewählten Tages (als PDF, SCV und Excel)					

Zusatzfunktion: Rein- und Rauszoomen der Leistungsdaten:

Um die Daten eines bestimmten Bereichs genauer zu betrachten, ziehen mit der gedrückten linken Maus über den gewünschten Bereich. Dies ist bis zu 3x möglich. Um zur normalen Ansicht zurückzukehren, die "Reset Zoom"-Taste einmal mit der linken Maustaste drücken. Diese Funktion finden Sie auch bei den Verlaufs- und Ertragsdaten.



1.1.4 Monitoring via Webseite – Verlaufsdaten

A	Haus	Deutsch 🔻 📓 Logout
	Systeminfo Monitoring Versunsdaten Brtragsdaten Brtrags	RI 5.7/1.2℃
	Monat Jahr Seit Inbetriebnahme 1	4 2018-11 🛗 🕽
0	50	DownLoad P Download C
•		Export Exce 5
	38	
AL200		
PV-	© 25 ੴ बि	
Gesa Nenr		
Nenr		
Nutz: Kapa AHS-	o the day buy dig the the the the the dig structure the the the the two structures in the second structures and the second structure in the second structure is the second structure in the second structure is the second structure in the second structure is the second str	2
R	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 ● PV Generation ● Einspeisung ● Last ● Netzbezug ● ECharge ● EDischarge 4	27 28 29

Dieses Diagramm zeigt die Verlaufsdaten der PV-Erzeugung, Last, Netzeinspeisung und des Netzbezugs in einem bestimmten Zeitintervall (Monat, Jahr, seit Inbetriebnahme).

Nr.	Funktion		
1	Auswahl des Zeitintervalls (Monat, Jahr, seit Inbetriebnahme)		
2	Auswahl des Anzeigezeitraums der Systemdaten (frei wählbar) – Alle folgenden		
Z	Leistungsdaten beziehen sich auf diesen Zeitraum!		
3	Graphische Darstellung der Systemdaten		
4	Aus- und Einbler	nden der einzelnen Werte durch einfachen Klick	
	PV-	Energieerzeugung (PV + Wind)	
	Generation:		
	Einspeisung:	Einspeiseleistung in das öffentliche Stromnetz	
	Last:	Stromverbrauch Hausnetz	
	Netzbezug:	Strombezug vom öffentlichen Stromnetz	
	5.01	Beladung der Batterie durch die PV Anlage bezogen auf einen	
	ECharge:	bestimmten Zeitraum	
	EDischarge:	Entladung der Batterie bezogen auf einen bestimmten Zeitraum	
5	Export der Verlaufsdaten des ausgewählten Zeitraums (als PDF, SCV und Excel)		

Zusatzfunktion: Rein- und Rauszoomen der Leistungsdaten:

Um die Daten eines bestimmten Bereichs genauer zu betrachten, ziehen Sie mit der gedrückten linken Maus über den gewünschten Bereich. Dies ist bis zu 3x möglich. Um zur normalen Ansicht zurückzukehren, die "Reset Zoom"-Taste einmal mit der linken Maustaste drücken. Diese Funktion finden Sie auch beim Monitoring und den Ertragsdaten.

Smarten Your Energy

Seite ${\bf 8}$ von ${\bf 14}$



Seite 9 von 14

1.1.5 Monitoring via Webseite – Ertragsdaten

4					Deutsch 👻 🛛 Logout
4	SystemInfo Monitoring Verlaufsdaten Ertragsdaten		₩ED -0.6/1.1°C	← THU -3.8/0.9°C	FRI -6.7/1.2°C
•	Systemertrag	Gesamtertrag: Euro321.80			Gesamtinvestition: Euro10000.00
0	Monat Jahr Seit Inbetriebnahme			2	 2018-11
-	50				
4121	20				Download (PDF) Download (CSV)
-	38				Exportieren 5
PV- Ges	0 19 19 25				
Ner Ner	Abreetin 13				
Nut Kap AHS	0 1 2 3 4 5 6 7 8	9 10 11 12 13 14	15 16 17 18 19 2	20 21 22 23 24 25	26 27 28 29
		Einspeisung Eigenverbrauch	Lastverschiebung Demand-Ch	arge A	

Dieses Diagramm zeigt die Ertragsdaten des Systems anhand der Netzeinspeisung, des Eigenverbrauchs, des Netzentgelts und des Leistungspreises (Monat, Jahr, seit Inbetriebnahme).

Nr.	Funktion				
1	Auswahl des Zeitintervalls (Monat, Jahr, seit Inbetriebnahme)				
n	Auswahl des Anzeigezeitraums der Systemdaten (frei wählbar) – Alle folgenden				
Z	Leistungsdaten beziehen sich auf diesen Zeitraum!				
3	Graphische Darstell	ung der Ertragswerte			
4	Aus- und Einblende	n der einzelnen Systeminformationen durch einfachen Klick			
	Einspeisung:	Ertrag aus der Einspeisung in das öffentliche Stromnetz			
	Eigenverbrauch:	Ersparnis durch den Eigenverbrauch der selbsterzeugten Energie			
	Lastverschiebung: Funktion nur bei zeitabhängigen Stromtarifen				
		Ertrag aus der Steuerung des Netzbezugs (z.B. intelligentes Laden in			
		Niedrigpreiszeiten und spätere Nutzung zu Hochpreiszeiten)			
	Demand-Charge:	Funktion nur bei Stromtarifen mit Gebühren für Leistungsspitzen			
		Ersparnis aus der Reduktion von Leistungsspitzen (z.B. intelligentes			
		Entladen bei Leistungsspitzen zur Senkung der Maximalleistung)			
5	Export der Ertragsdaten des ausgewählten Zeitraums (als PDF, SCV und Excel)				
6	Gesamtertrag und Ertragsrate des Systems Ertragswerte im Detail				

7 Gesamtinvestition (manuelle Eintragung erforderlich)

Zusatzfunktion: Rein- und Rauszoomen der Leistungsdaten:

Um die Daten eines bestimmten Bereichs genauer zu betrachten, ziehen mit der gedrückten linken Maus über den gewünschten Bereich. Dies ist bis zu 3x möglich. Um zur normalen Ansicht zurückzukehren, die "Reset Zoom"-Taste einmal mit der linken Maustaste drücken. Diese Funktion finden Sie auch beim Monitoring und den Verlaufsdaten.



1.1.6 Online-Monitoring via Webseite – Grundeinstellung

In den Grundeinstellungen können Sie den Strompreis und allgemeine Systemdaten einstellen, die Benutzerinformationen und das Passwort ändern sowie Nachrichten abrufen.

a. Grundeinstellung – Benutzerprofil

Alpha•ESS	≡ Grundeinstellung	Deutsch 👻 🜌 Logout
🐗 Haus	Benutzerprofil	
Grundeinstellung	* Bendzemanne	
Resistromitanf Benutzerprofil	* E-Mail	* Land/Bereich
Passwort andern	Bundesland/Kanton	Stad/Gemeinde
Strompreiseinstellung Systemeinstellung	Hessen	* Postfeltzahl
Nachrichten		
Kunden-Feedback	apractio Deutsch	Amprecipanter
Datenschutzerklärung	Telefonnummer	Automatische Updates äktivenen Ø Die automatische Aktualisistungsfunktion erlaubt dem Gerät im Netzwerkbetrieb automatische Updates durchzuführen, um so den Systembetrieb zu verbessen.
	ProfileId Datei auswahlen Keine ausgewählt	Zeltzone [UTC+01:00] Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna •
	Fernsteuerung erlauben	
Wilkommen 2	SPECHERN	ZUROCK

Unter dem Menüpunkt Grundeinstellung > Benutzerprofil können Sie Ihre Profilinformationen ergänzen oder verändern. Die Richtigkeit dieser Informationen verbessert die Gerätefunktion, da sie beispielsweise die Grundlage für die Wetterdaten sind.

Hinweis: Den Benutzernamen können Sie nicht mehr verändern.

b. Grundeinstellung – Passwort ändern

	≡ Grundeinstellung		Deutsch 👻	M	Logout
44 Haus	Passwort ändern				
Grundeinzellung		Aktuelles Passwort			
Reststromtanf Benutzerprofil		Neues Patawort			
Passwort ändern					
Strompreiseinstellung Systemeinstellung		Pisswort bestätigen			
Nachrichten		SPEICHERN			
Kunden-Feedback					
Datestructure					
Wilkommen 🕼					

Unter dem Menüpunkt Grundeinstellung > Passwort ändern können Sie Ihr Passwort ändern. Geben Sie hierfür Ihr aktuelles Passwort und das neue Passwort ein und bestätigen Sie das neue Passwort durch eine wiederholte Eingabe.



. Grundeinstellung – Strompreiseinstellung

Alpha · ESS	≡ Grundeinstellung		Deutsch 🛩 📓 Logoi					
	Szompreiseinstellung							
Heus	Strombezugspreis 0	Von	Bis					
Grundeinstellung ^	0	0.00	23:59					
Reststromtarif	Strombezugspreis 1	Von	Bis					
Benutzerprofil	0,000000	0.00	0:59					
Pacswort ändern	Strombezugspreis 2	Von	Bis					
Stromoreiseinstellung	0,000000	0.00	0:59					
O stomoiestellung	Strombezugspreis 3	Von	Bis					
Systementation of	0,000000	0:00	0:59					
Nachrichten	Strombezugspreis 4	Von	Bis					
Kunden-Feedback	0,000000	0:00	0:59					
Impressum	Strombezugspreis 5	Von	Bis					
	0,000000	0:00	0:59					
Datenschutzerklärung	Strombezugspreis 6	Von	Bis					
	0,000000	0:00	0:59					
	Strombezugspreis 7	Von	Bis					
	0,000000	0:00	0.59					
	Einspelsevergütung	Währung						
	0,122000	Euro						
		SPEICHERN						
Wilkommen 68								

Unter dem Menüpunkt Grundeinstellung > Strompreiseinstellung können Sie Ihren Strombezugspreis, Ihre Einspeisevergütung und die Währung eingeben.

Hinweis: Falls Sie zu verschiedenen Tageszeiten unterschiedliche Strombezugspreise haben, können Sie hier bis zu 7 verschiedene Zeiträume und Bezugspreise angeben. Bitte achten Sie darauf, dass sich die Zeiträume jedoch nicht überschneiden.

d. Grundeinstellung – Systemeinstellung

	ha • ESS r smart energy	∃ Grundeinstellung				Deutsch 👻	У	Logout
a64 ⊢laue		Systemeinstellung						
 Grundeinstellung 		AL20	Ŧ					
Reststromtarif		Einstellungen Netzladung						
Benutzerprofil		AUX Contact Settings						
Passwort ändern								
Strompreiseinstel	lung							
Systemeinstellung	2			SPEICHERN				

Unter dem Menüpunkt Grundeinstellung > Systemeinstellung können Sie

- a. die Netzladung und die Netzentladung und
- b. die AUX-Kontakteinstellungen

für Ihr(e) System(e) einstellen.

) <u>Hinweis:</u> Falls ein externes Gerät über den AUX-Anschluss mit dem Alpha Speicher verbunden ist, z. B. ein Wärmestab oder eine Wallbox, so können Sie diese hier in den AUX-Kontakteinstellungen konfigurieren. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Installateur oder lesen Sie sich die Installationsanleitung zum AUX-Anschluss durch.



Seite 12 von 14

Netzladung und Entladung:

	Alpha-ESS Einstellungen Netzladung
	Programm 1
/ ⊟Sunday	Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday
Ladezeit 2	einstellung Ladezeit 1
- 0:00 - 0:00	0:00
	Lade-Stopp bei Ladezustand (%)
	99.00
Entladezeit 2	rort ändern Netzentladung Entladezeit 1
- 0:00 - 0:00	preiseinstellung 0.00
	meinstellung Fritiade-Strong bei Ladezustand
	richten 11.00
	n-Feedback Programm 2
/ 🖾 sunday	sum Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday
Ladezeit 2	Netzladung Ladezeit 1
- 0:00 - 0:00	0:00
	Lade-Stopp bel Ladezustand (%)
	0.00
Entladezeit 2	Netzentladung Entladezeit 1
- 0:00 - 0:00	0:00
	Entlade Grann hell ademutered
	men C C C C C C C C C C C C C C C C C C C
Iadaceit 2 0.00 0.00	rventselung Eritade-Stopp bei Ladensstand kdrem in Feedback programm 2 chutzerklarung chutzerklarung inder Stopp bei Ladensstand into interestiedung Eritade-Stopp bei Ladensstand into interestiedung Eritade-Stopp bei Ladensstand interestiedung in

Hier können Sie zwei unterschiedliche Programme mit jeweils zwei Lade- und Entladezeiten sowie den Ladestopp und Entladestopp konfigurieren. Wählen Sie hierfür die Wochentage aus, an welchen das jeweilige Programm ausgeführt werden soll. Aktivieren Sie anschließend die Netzladung und/oder Netzentladung und stellen die jeweiligen Lade- und Entladezeiten sowie den Lade- und Entladestopp bei einem bestimmten Ladezustand (in Prozent) ein.

AUX-Kontakteinstellungen:

	-					
Alpha ESS	AUX Contact Settings					
# Haus	AUX Contact Channell	disable				
Grundeinstellung Reststromtenf	Control Mode Von On Days	Bis	Von		Bis	
senutzerprofil Passwort ändern Strompreiseinstellung	Monday Tuesday Wednesday Thursday	y ■Friday ■ Saturday ■ Sun	day	%		
	UPS Mode enable •					
 Kunden-Feedback 	Feed-in > 0 W, St	witch On Fe	ed-in < 0	W, Switch Off		
	Notice: Switching on feed-in power should be	more than switch off feed-in	n power			
Datenschutzerklärung	Delay Minutes to wait before switching on/off	Minutes Duration After beautime has	ing switched on, do not switch off be passed	Minutes	Pause after beeing switched off, do not switch on befor time has passed	Minutes pre given
Wilkommen 🕝						

Hier können Sie zwei unterschiedliche AUX-Kanäle jeweils einzeln aktivieren und entsprechend Ihren Parametern einstellen. Wählen Sie hierfür den entsprechenden Kanal aus und aktivieren ihn. Anschließend können Sie den Kontrollmodus einstellen:

- **On:** Wenn Sie "On" wählen, können sie selbst die Uhrzeiten und Wochentage einstellen.
- Auto: Wenn Sie "Auto" wählen, können Sie die Uhrzeit und Wochentage nicht mehr selbst einstellen, jedoch die zu erfüllenden Parameter zur Aktivierung des AUX-Kanals festlegen. Dies machen Sie durch die Eingabe des Ladezustands und Aktivierung des USV-Modus (UPS).

Hinweis: Ob die Funktion korrekt funktioniert, kann aktuell nur im Leistungsdiagramm geprüft werden.



e. Grundeinstellung – Nachrichten

Alpha • ESS	≡ Grundeinstellung						K	Logout
	Nachric	nten						
Grundeinstellung	Betre	ff Von • Bis	SUCHEN					
	NR.	BETREFF	EMPFANGSDATUM	ABSENDER	AKTIONEN			
Reststromtarif	1	test	2018-09-11 09:34:00	AlphaService	Löschen	Ansehen		
Benutzerprofil	2	test	2018-09-11 09:32:42	AlphaService	Löschen	Ansehen		
Passwort andern	3	EMS应用升级,从V3.11.18升级到,SN:	2018-09-11 09:30:25	AlphaService	Löschen	Ansehen		
Strompreiseinstellung	4	LMU应用升级,从V3.20升级到, SN:	2018-09-11 09:28:50	AlphaService	Löschen	Ansehen		
Systemeinstellung								
Nachrichten								1
Kunden-Feedback								
Datenschutzerklärung								
Willkommen 🕼								

Unter dem Menüpunkt "Grundeinstellung > Nachrichten" können Sie alle erhaltenen Nachrichten wie zum Beispiel zu Updates, Kunden-Feedback etc. abrufen.

1.1.7 Online-Monitoring via Webseite – Kunden-Feedback



Verwenden Sie das speziell eingerichtete Kontaktformular (Kunden-Feedback), um Probleme, Fragen oder Vorschläge zu Produkten oder der Firma direkt an Alpha ESS zu übermitteln. Die abgefragten System- und Kontaktdaten ermöglichen uns eine zügige und individuelle Antwort.

Einen Überblick Ihrer bisher gesendeten Nachrichten finden Sie in der Nachrichtenverwaltung

Ein Klick leitet Sie direkt zum Ticketsystem mit integrierter Datenbank bereits bekannter Beschwerden oder Vorschläge weiter.

Alpha • ESS						T	Oeutsch - C+Logout
Liste der Beschwerden von Kunden	Beschwerden von Kunden 👻	Produkt-Vorschlag -	Impressum Datenschutzerklärung				
Suchen Alle - Von # Thema Erstellungszeit	- Bis	Suchen	Art der Probleme	Status	Bearbeiter	Land/Bereich	Anhang

Smarten Your Energy

Seite $\mathbf{13}$ von $\mathbf{14}$



a. Kundenbeschwerden

Wenn Sie eine Beschwerde über ein Alpha ESS Produkt oder Service haben, können Sie im Online-Ticketsystem eine Beschwerde schreiben oder die Liste Ihrer Beschwerden einsehen.

Alpha•ESS your smart energy					Ŧ	🚱 Deutsch 👻 🕒 Logout
Liste der Beschwerden von Kunden Beschwerden von Kunden	en - Produkt-Vorschlag -	Impressum Datenschutzerklärung				
Suchen Alle Von > Erstellen von Besch	werden von Kunden Ien von Kunden	Art der Brobleme	Status	Poarboitar	Land/Perojeh	Aphang
	Senemaniner	Arteerrobelle	Juius	Dearbeiter	Land Dereich	Annung

b. Produkt-Vorschlag

Wenn Sie einen Produkt-Vorschlag für Alpha ESS haben, können Sie im Online-Ticketsystem einen Vorschlag schreiben oder die Liste Ihrer Vorschläge einsehen.

	Alpha • ESS your smart energy							Ł	Deutsch - C Logout
ſ	Liste der Beschwerden von Kunden Besch	chwerden von Kunden 👻	Produkt-Vorschlag -	Impressum	Datenschutzerklärung				
	Suchen Alle - Von # Thema Erstellungszeit	- Bis Entwickler S	 > Produkt suggestion i > Produkt-Vorschlag h eriennummer 	iste inzufügen Art der F	Probleme	Status	Bearbeiter	Land/Bereich	Anhang

2. Fehlerdiagnose

Alle Alpha ESS Heimspeichersysteme werden mit einem integrierten, intelligenten Energiemanagementsystem ausgeliefert. Dieses System erkennt Fehler und Störungen und zeigt diese am System selbst und im Monitoring inklusive Problemlösungen an. Sollte bei Ihrem System ein Fehler auftreten, befolgen Sie bitte die angegebenen Lösungsvorschläge.

Sollten Sie dabei unsicher sein oder die Lösungsvorschläge den Fehler nicht beheben, kontaktieren Sie Ihren Installateur oder den Hersteller.

<u>Hinweis:</u> Wenn Sie Ihren Installateur oder Alpha ESS kontaktieren, halten Sie bitte die Seriennummer Ihrer Anlage bereit. Diese finden sie in der Benutzeroberfläche des Wechselrichters unter dem Menüpunkt "Informationen", im Online-Monitoring oder alternativ an der rechten Seite des Systems auf dem Typenschild.

Vielen Dank für das Lesen des Alpha ESS Benutzerhandbuchs Online Monitoring Webserver. Falls Sie Probleme haben, senden Sie uns einfach eine E-Mail an <u>service@alpha-ess.de</u>.

Seite 14 von 14