

Huawei Solar Switzerland Instructions mise en service



Gabriel Blaise
gabriel.blaise@huawei.com
14.04.2026



Gamme de produits

Monophasé

-LBO
-LCO



Puissance
[kW]

LBO: 3, 3.68, 4, 6
LCO: 8,10

Onduleurs résidentiels

-MAP0



5,6,8,10,12

-MB0



12,15,17,20,25

Onduleurs industriels et commerciaux

-M3



30,40,50

-M2



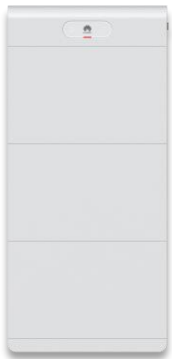
100, 115

-MG0



150

LUNA2000-7,14,21-S1



SmartAC Charger
Station de recharge
Pour véhicule
électrique



SUN2000-450-
P2/600W-P
compatible avec tous
les onduleurs jusqu'à
40 kW



MERC-600W-PA0
compatible avec M1,
MAP0 et MB0



MERC-1100/1300W-P
Optimiseur compatible
avec les familles
d'onduleurs M5, MB0 et
M3



Smart Assistant - EMMA
Système de gestion de l'énergie



Processus pour la mise en service

Préparation (au bureau)

1. Créer un compte FusionSolar
2. Installer FusionSolar APP
3. Lire le Guide rapide

Mise en service (sur place)

1. Entrer dans son compte FusionSolar sur l'APP
2. Mettre en service l'onduleur et les autres appareils
3. Contrôler les différents appareils de l'installation
4. Ajouter l'installation dans le système de gestion FusionSolar (Portail ou APP)
5. Créer un compte pour le client (Portail ou APP)

Finalisation (au bureau)

1. Monitoring de l'installation
2. Mise à jour du logiciel
3. En cas de bug : partager l'installation avec SAV Huawei
4. Migration de centrale (changement d'installateur)

1. Créer son compte installateur dans FusionSolar

- Créer son compte installateur
 - PC → Navigateur → <https://intl.fusionsolar.huawei.com>
 - Choisir *Enregistrement de l'installateur*
 - Rentrer les informations de l'entreprise et de l'installateur → Demander le code de validation par E-Mail et le rentrer
- Le premier compte créé est Admin pour les futurs comptes de l'entreprise
 - Il peut ajouter d'autres comptes utilisateurs dans l'entreprise
 - Il n'est **pas modifiable** (attention à l'adresse et au nom d'utilisateur choisi)
- S'inscrire sur le portail FusionSolar
 - <https://intl.fusionsolar.huawei.com>
 - Remplir le nom d'utilisateur et le mot de passe → Se connecter
- Pour compléter les informations de l'entreprise
 - *Système* → *Gestion de l'entreprise* → *infos de l'entreprise*

The image shows two screenshots of the FusionSolar web application. The top screenshot is the login page, featuring the FusionSolar logo and a search bar with fields for 'Nom d'utilis. ou email' and 'Mdp'. A blue 'Se connecter' button is on the right. A red box highlights the 'Enregistrement de l'installateur' link. The bottom screenshot is the main dashboard, displaying various metrics and a table of plants.

Plant KPIs

- 3.82 MW Current power
- 6.72 kWh Yield today
- 1.13 V Revenue today
- 1.32 kWh Total yield

Plant Status

- 3 Total plants
- 3 Normal
- 0 Faulty
- 0 Offline

Real-Time Alarms

- 0 Total alarms
- 0 Critical
- 0 Major
- 0 Minor
- 0 Warning

Plant List Table

Status	Plant Image	Plant Name	Address	Grid Connection Date	Installed Capacity (kWp)	Optimizer Quantity	Battery	Weather	Current Power (kW)	Specific Energy (kWh/AWp)	Yield Today (kWh)	Total Yield (kWh)
●		户用储能系统	西安市 陕西, 中国	2020-05-17	7.50	30			3.15	0.78	5.83	220.89
●		光伏逆变器 No Optimiz...	松山岛 安徽省, 广东省 523...	2020-05-17	2.50	--	--		0.34	0.18	0.44	515.68
●		全套储能系统-Full Opti...	松山岛 安徽省, 广东省 523...	2020-05-04	2.50	9	--		0.34	0.18	0.45	580.31

2. Installer FusionSolar APP

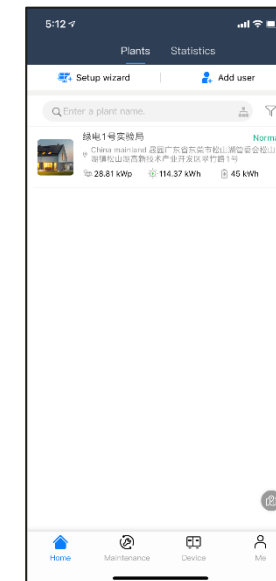
- **Installer FusionSolar APP** sur le smartphone
- Android Smartphone
 - FusionSolar APP n'est pas dans le Google Play Store
 - La dernière version est toujours dans la Huawei AppGallery, Il faut donc d'abord installer l'AppGallery
- Processus pour **installer FusionSolar APP** sur un smartphone **Android**
 - Smartphone → Navigateur → solar.huawei.com
 - → Hamburger Menu (trois traits en haut à droite) → Download FusionSolar APP
 - Installer Huawei AppGallery (confirmer si nécessaire)
 - Installer FusionSolar APP (confirmer si nécessaire)
- Apple iOS Smartphone
 - FusionSolar APP pour iOS est disponible sur l'AppStore
- S'inscrire dans **FusionSolar APP**
 - Utilisez le même identifiant et mot de passe que pour le **Portail** FusionSolar



Huawei AppGallery



FusionSolar APP

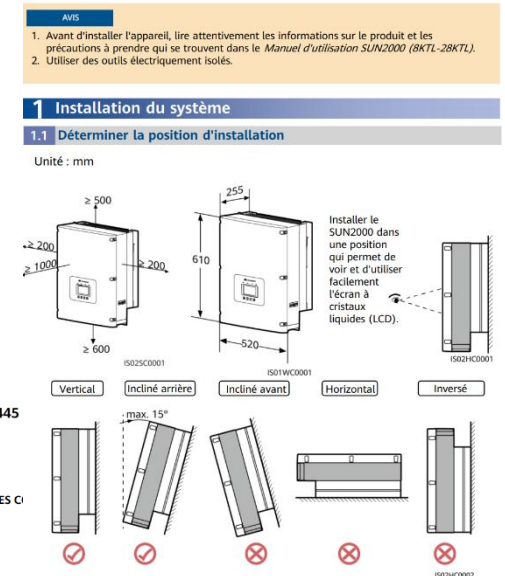


3. Lire le guide rapide

- Le **guide rapide** donne de façon claire les éléments essentiels à **l'installation** et la **mise en service**.
 - Description produit, montage, distances à respecter
 - Connexion électrique : PE, AC et câble DC
 - SmartDongle et communication
 - Mise en service
- Télécharger le guide rapide (et autres documents) sur la page produit
 - <https://solar.huawei.com/ch-fr/professionals/all-products>
→ Fiche Technique → Téléchargement et support
- Manuel d'utilisation : documentation complète du produit
- Vidéo d'installation : chaîne [Youtube](#) Huawei FusionSolar avec vidéos d'installation

SUN2000 (8KTL-28KTL)

Guide d'installation rapide



1 Copyright © Huawei Technologies Co., Ltd. 2020. Tous droits réservés.

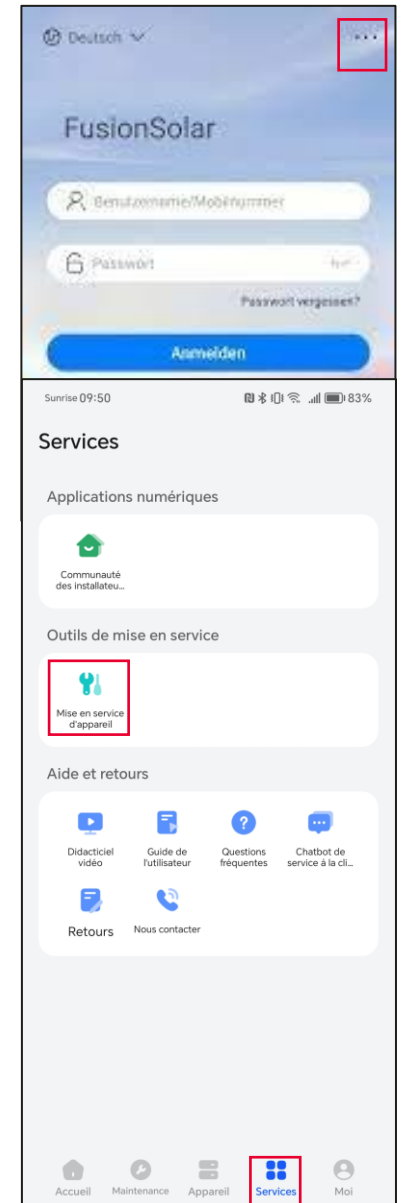
1. Aperçu de la mise en service

1. Mettre en service l'onduleur et les autres appareils

- Si présente, allumer la batterie LUNA2000, allumer l'interrupteur AC, mettre l'interrupteur DC (dessous de l'onduleur) sur *On*, attendre 1-2 min
- FusionSolar APP → Services → *Mise en service de l'appareil*
- Se connecter au Wi-fi de l'onduleur (SSID = SUN2000_xxx / Changeme) → Page 8
- Se connecter sur l'onduleur en lui-même (installateur / 00000a ou autre mot de passe) → Page 9
- Procéder aux Réglages rapide : Code de réseau, heure → ajout d'autres appareils → Connection avec le système de gestion → Terminer

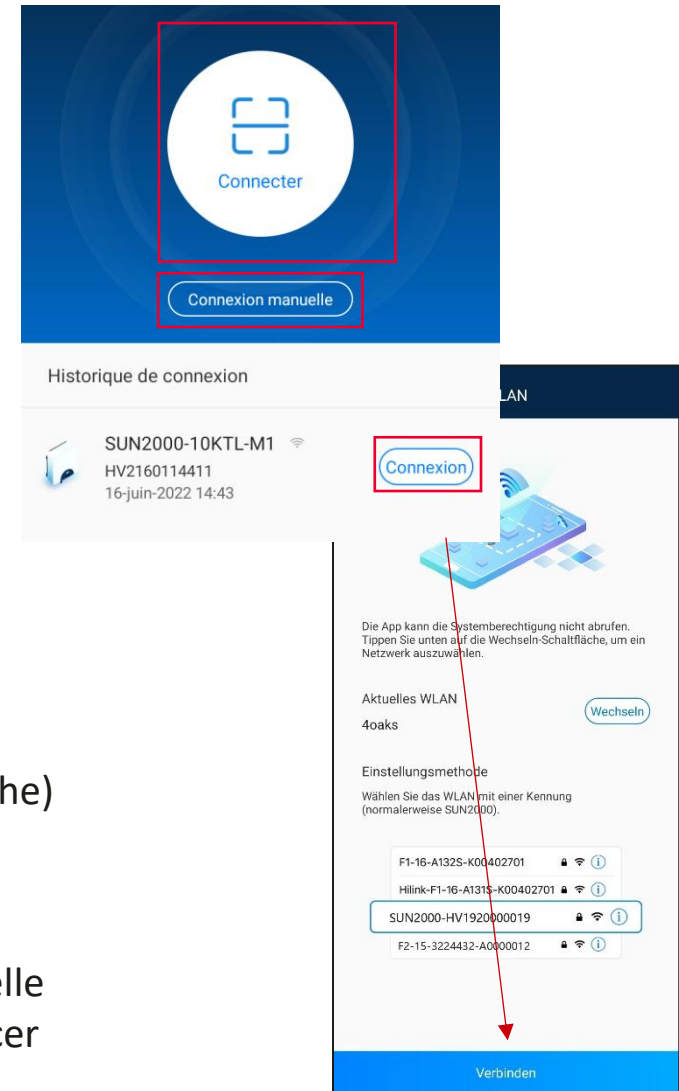
2. Ajouter l'installation dans le système de gestion FusionSolar

- Nécessite une connexion internet, mobile ou via Wi-fi
- FusionSolar APP → Moi → Gestion des centrales → + → Données de l'installation → Entrer le numéro de série du SmartDongle (SN ; Serial Number)
- **Ajouter des comptes utilisateurs** (pour le propriétaire)
- FusionSolar APP → *Moi* → *Gestion des utilisateurs* → + → *Données du propriétaire*
- Le propriétaire reçoit un mail avec ses données utilisateur



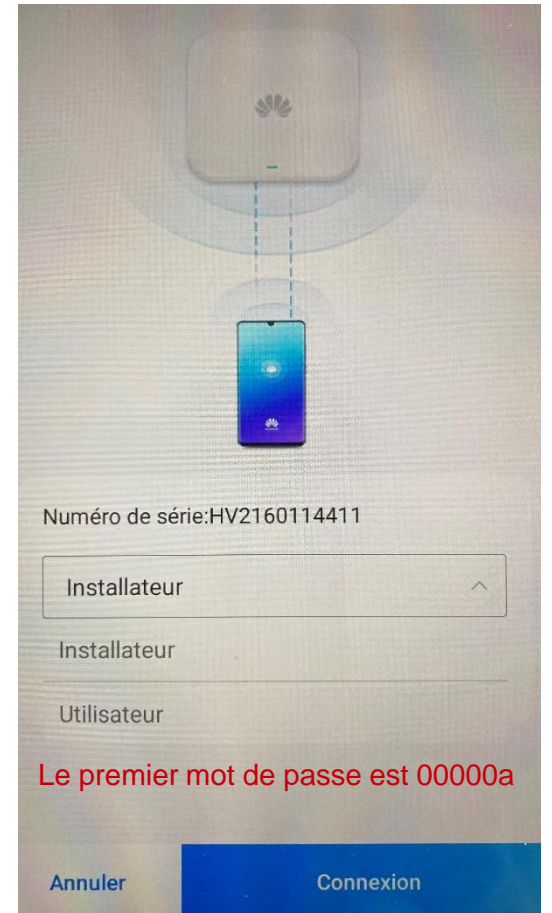
2. Connecter l'APP avec le Wi-fi de l'onduleur

- L'onduleur a son propre WLAN pour la mise en service
 - Le WLAN a le nom suivant **SSID = SUN2000_xxx** et **Mot de passe = Changeme**
 - **xxx** est le numéro de série de l'onduleur
- Se connecter **au WLAN** de l'onduleur **avec le QR Code**
 - FusionSolar APP → Services → Mise en service de l'appareil
 - **Connecter** → scanner le **QR code** sur le côté de l'onduleur
 - Le Smartphone se connecte au WLAN, confirmer si nécessaire
 - On peut maintenant se **connecter à l'onduleur**
- Ou se connecter **de façon manuelle** au Wifi de l'onduleur
 - **Connexion Manuelle** → Sélectionner le mode de connexion WLAN
 - Changer → Dans Android choisir WLAN avec le SSID = SUN2000_xxx → Mot de passe : **Changeme** → Le téléphone se connecte au Wifi de l'onduleur → Attendre jusqu'à avoir «Connecté (sans accès internet)» → flèche arrière (en haut à gauche)
 - On peut maintenant se **connecter à l'onduleur** «connexion»
- Si aucune connexion ne peut se faire avec le WLAN de l'onduleur :
 - Cause : La plupart du temps un mauvais mot de passe a été saisi lors de la connexion manuelle
 - Solution : Dans les paramètres Wi-Fi du natel supprimer WLAN SUN2000_xxx et recommencer



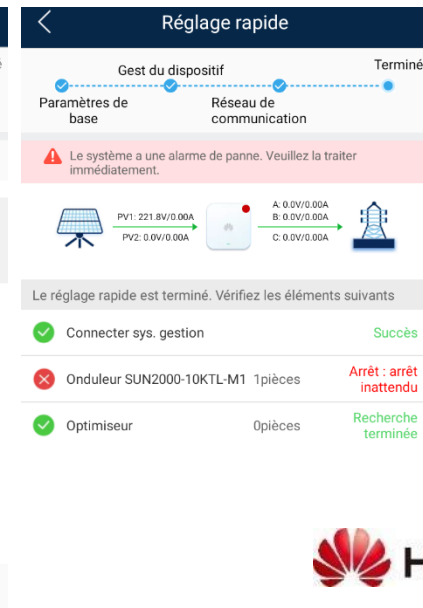
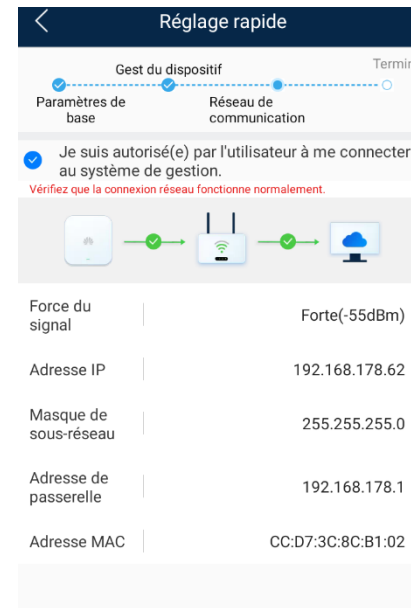
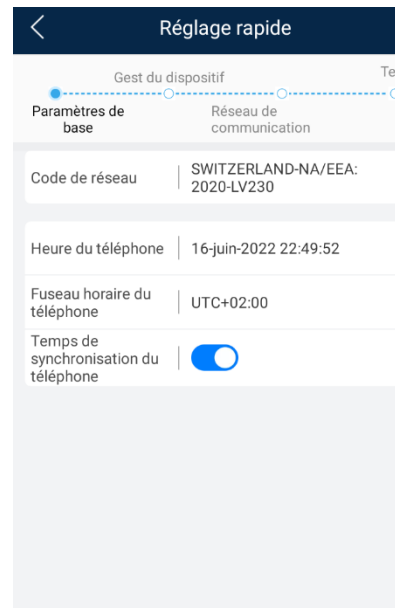
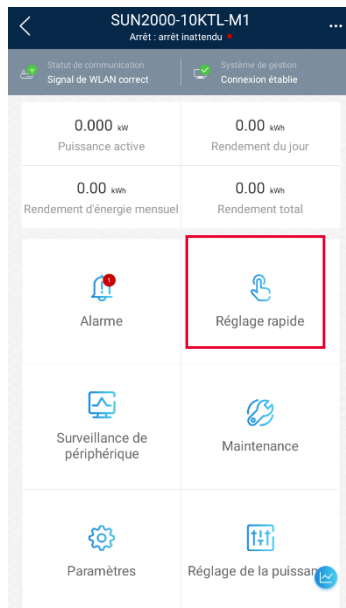
2. Se connecter à l'onduleur

- Se connecter à l'onduleur en s'identifiant comme installateur
 - Rôle = Installateur pour la mise en service
 - Rôle = Utilisateur pour le propriétaire sans connexion internet (vérifier la production en local)
- Si deux champs apparaissent il faut définir un nouveau mot de passe
 - Le mot de passe recommandé est le mot de passe standard = **00000a** (cinq zéros et a minuscule) ou un mot de passe de votre cru (à noter impérativement et ne pas égarer!)
- Si un seul champ apparaît il faut donner le mot de passe déjà défini
 - Mot de passe standard = **00000a** ou autre si préalablement choisi
- Vous avez oublié votre mot de passe (qui était pourtant un grand millésime)
 - Cause: un mot de passe a été défini et vous l'avez égaré
 - Solution : l'onduleur doit être ré-initialisé; Voir le Guide rapide onduleur Chap 7.2



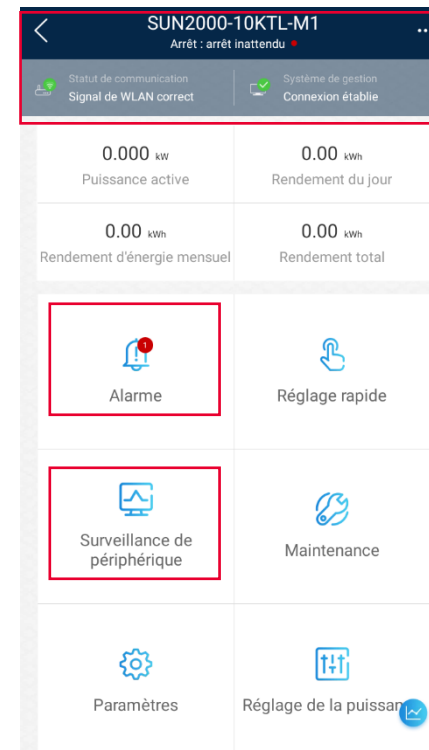
2. Procéder au réglage rapide

- Page 1 **Paramètre de base**: code réseau = Switzerland NA/EEA:2020 → Suivant
- Page 2 **Gestion des appareils** : le SmartDongle et le compteur sont reconnus aussitôt; les optimiseurs doivent être recherchés (attendre que la recherche atteigne 100%); Possible d'ajouter la batterie LUNA2000 le cas échéant (la recherche dure alors environ une Minute); ajouter si nécessaire les onduleurs en cascade → Suivant
- Page 3 **Réseau de communication**: avec LAN → Connexion; avec le Wi-fi de la maison, renseigner le mot de passe et l'identifiant → Les connexions; de l'onduleur au routeur et du routeur au nuage doivent être vertes → Suivant
- Page 4 **Terminer**: Tous les symboles doivent être verts → Terminer



3. Contrôler les appareils de l'installation

- Statut dans l'en-tête : 3x vert?
 - En haut : Connexion au réseau (vert)
 - Communication : Connection au routeur et au système de gestion FusionSolar (2x vert)
- Alarme
 - Lire les alarmes et agir en conséquence
- Surveillance de périphérique: Contrôler les valeurs
 - Strings à l'entrée de l'onduleur
 - Smart Power Sensor
 - Batterie



4. Ajouter l'installation dans FusionSolar (Portail)

- Conseil : pour l'identification utiliser le numéro de série du **SmartDongle** car c'est lui qui connecte l'installation à internet via le routeur ou la carte SIM.
- Ajouter une installation dans le portail
 - <https://intl.fusionsolar.huawei.com> → *Se connecter*
 - → *Centrales* → *Gestion des centrales* → *Ajouter une centrale*
- Renseigner les informations essentielles de la centrale
 - Propriété de la centrale : choisir sa propre entreprise
 - Nom de l'installation Entrer un nom
 - Date d'installation Date du jour
- Ajouter un appareil
 - Numéro de série Entrer le numéro de série (SN) du **SmartDongle**
 - L'appareil apparaît, ainsi que les autres appareils de l'installation
- Définir d'autres informations
 - Donner l'adresse, corriger éventuellement avec la flèche pour que les coordonnées GPS exactes apparaissent

The screenshot displays the FusionSolar web portal. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Rapports', 'Centrales', 'Entretien', 'Services à valeur ajoutée', and 'Système'. The 'Centrales' menu is highlighted, and a sub-menu is open, showing 'Ajouter une centrale' selected. Below the navigation, there is a search bar and a list of existing installations under 'Huawei Schweiz', including 'Anlage PV Tagung', 'Demo Gabriel', and 'Demo SmartLogger'. The main content area shows the 'Ajouter une centrale' form with a progress bar at the top indicating five steps: 'Définir les infos de base', 'Ajouter des appareils', 'Définir la capacité de chaîne', 'Définir les prix d'électricité', and 'Définir d'autres informations'. The 'Définir les infos de base' step is active. The form fields include: 'Propriété de la centrale' (dropdown menu), 'Nom de la centrale' (text input), 'Date de connexion du réseau' (calendar icon, showing 2022-06-17), 'Personne à contacter' (text input), and 'Méthode de contact' (text input with a note: 'Entrez un numéro de téléphone ou une adresse e-mail.'). A checkbox for 'Autorisation d'utilisateur résidentiel obtenue' is present, with a red warning message below it: 'Si le contenu saisi implique les renseignements personnels de tierces parties, obtenez l'autorisation à l'avance.'

4. Ajouter l'installation dans FusionSolar (APP)

- Conseil: Pour l'identification utiliser le numéro de série du **SmartDongle** car c'est lui qui connecte l'installation à internet via le routeur ou la carte SIM.
- Ajouter l'installation dans FusionSolar APP
 - Connexion internet nécessaire
 - FusionSolar APP → *Moi* → *Gestion des centrales* → + (en haut à droite)
- Renseigner les informations essentielles de l'installation
 - Pays/Région Avec > Choisir la Suisse
 - Propri. de la centrale Avec > Choisir l'entreprise d'installation
 - Nom de l'installation Entrer un nom
 - Capacité de branche Renseigner la puissance totale en kWp
 - Date de connexion du réseau
 - Adresse Choisir l'adresse
 - Fuseau horaire Avec > (UTC+1)Berlin ou Paris
- Ajouter les appareils de l'installation
 - Numéros de série SN scanner le code barre du **SmartDongle** ou de **EMMA**
 - Envoyer : l'installation apparaît après quelques secondes

The screenshot shows the 'Ajouter' screen in the FusionSolar APP. At the top, there are two tabs: '1 Info base' (selected) and '2 Ajouter des appareils'. Below the tabs, there are several form fields with red asterisks indicating required information: '*Pays / région', '*Propriété de la centrale' (with a location icon and 'Huawei Schweiz' selected), '*Nom de la centrale', 'Capacité de branche totale (kWp)', '*Date de connexion du réseau' (with '17/06/2022' selected), '*Adresse de la centrale' (with a location icon), and '*Fuseau horaire de la centrale'. At the bottom, there is a checkbox for 'J'ai obtenu l'autorisation du propriétaire.' and a blue button labeled 'Suivant'.

The screenshot shows the 'Ajouter' screen in the FusionSolar APP, step 2: 'Ajouter des appareils'. The '1 Info base' tab is greyed out, and the '2 Ajouter des appareils' tab is selected. Below the tabs, there is a field for 'SN d'appareil' with a QR code icon and the text 'Scannez le numéro de série de l'appareil.'. A red box highlights a text area that reads: 'Possibilités pour le SN du SmartDongle' followed by a list: '1. Scanner le QR-code (Mais établir la connexion avec l'onduleur)', '2. Scanner le code barre', and '3. Rentrer manuellement le Serial Number SN'. At the bottom, there are two blue buttons: 'Précédent' and 'Envoyer'.

5. Ajouter un compte utilisateur pour le client final (Portail)

- Ouvrir la gestion des utilisateur

- FusionSolar Portail
 - *Système* → Gestion de l'entreprise
 - *Gestion des utilisateurs*
 - *Ajouter un utilisateur*

The screenshot shows the FusionSolar portal interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Rapports', 'Centrales', 'Entretien', 'Services à valeur ajoutée', and 'Système'. The 'Système' menu is open, showing options like 'Gestion de l'entreprise' and 'Gestion des utilisateurs'. The 'Gestion des utilisateurs' page is active, displaying a list of users with columns for 'E-mail', 'Statut', and 'Détails'. A table with 6 rows is visible, showing various email addresses and their statuses. A blue button 'Ajouter utilisateur' is highlighted in the top right corner of the user management area.

- Renseigner les informations essentielles

- Nom d'utilisateur nom du propriétaire, e.g. Prénom, Nom de famille
- E-Mail adresse e-mail actuelle du propriétaire

- Sélection du rôle **Responsable** pour le propriétaire

- Choisir l'installation concernée dans la liste → **Appliquer**

- **Propriétaire/Utilisateur**

- Le propriétaire reçoit un **e-mail** avec son nom d'utilisateur et le mot de passe initial
- Conseil : enregistrer le client d'abord sur le PC avec le portail (<https://intl.fusionsolar.huawei.com>)
- Lors de la première connexion du client à son portail il doit changer son mot de passe

5. Créer un compte utilisateur (APP)

- **Ouvrir la gestion des utilisateurs**
 - Connexion internet nécessaire
 - FusionSolar APP → Moi → Gestion des utilisateurs → + (En haut à droite)
- Renseigner les informations de l'utilisateur
 - Propri. de la centrale Avec > Choisir l'entreprise d'installation
 - Rôle Avec > Choisir Fus_Owner (propriétaire)
 - Liste des installations Avec > Choisir l'installation ou scanner le QR-code
 - Nom d'utilisateur e.g. Prénom, Nom de famille
 - Mot de passe Mot de passe initial, e.g code postal
 - E-Mail Adresse mail actuel
- **Enregistrer**
 - Le propriétaire reçoit un **E-Mail** avec son nom d'utilisateur et le mot de passe initial
 - Lors de la première connexion le mot de passe doit être changé
 - Si possible assister le client dans l'installation de l'application

Ajouter un utilisateur

- *Propriété de la centrale
- *Rôle
- *Association de centrale
- *Nom utilisateur
- Avatar
- Code du pays ou de la région +86
- Numéro de mobile
- *E-mail

J'ai obtenu l'autorisation du propriétaire.

Si le contenu saisi implique les renseignements personnels de tierces parties, obtenez l'autorisation à l'avance.

Annuler Enregistrer

1. Surveillance des installations

- *Moi* → *Mise en service* → Se connecter au Wi-fi de l'onduleur → *Connexion*
- Surveillance de périphériques : contrôler les valeurs
- Si les valeurs du Smart Power Meter ne sont pas conformes, vérifier la direction dans la pause des transformateurs de courant (CT/Tores)
- Vérifier les jours suivant l'installation sur **FusionSolar Portail**
 - Choisir l'installation → cliquer sur tous les appareils de l'installation et contrôler les valeurs
- Tâches de maintenance typiques
 - Mise à jour logiciel : Cf page suivante
 - Saisir la puissance du string : *Portail* → *Centrales* → *Gestion des centrales* → *Choisir l'installation* → Modifier (crayon) → *définir la capacité de chaîne* → *choisir l'appareil* → *Définir la capacité de la chaîne* : définir la valeur en Wp
 - Saisir l'adresse et les coordonnées : *Portail* → *Centrales* → *Gestion des centrales* → *Choisir l'installation* → Modifier (crayon) → *Définir d'autres informations* → Entrer l'adresse → cliquer sur la loupe → Choisir la bonne adresse → Les coordonnées GPS se remplissent automatiquement

2. Mise à jour du logiciel

- Il est recommandé de faire une **mise à jour –Upgrade** - vers la dernière version du logiciel, deux méthodes pour cela ;
- Méthode recommandée: Dans le portail les mises à jours sont très faciles à faire (cf Slide suivante)
- Avec l'APP **FusionSolar** la mise à jour peut se faire sur place, s'il n'y a pas de connexion au portail (cf dans 2 Slides); le logiciel doit déjà être téléchargé sur le téléphone, la dernière version est disponible sur la **page Support** (tab. ci-contre)
- Conseil pour **LUNA2000** : la mise à jour ne fonctionne qu'avec un chargement mini de 10%. De plus le niveau AC et DC doit être stable; dans tous les cas charger la **LUNA2000** à 20%

Appareil	Version du logiciel
SUN2000-3-10KTL-M1	SUN2000MA V100R001C00SPC165
SUN2000-12-25K-MB0	SUN2000MB_V200R023C10SPC206
SUN2000-30-40KTL-M3	SUN2000MC_V200R023C00SPC113
SmartDongle WLAN-FE	SDongle_V200R022C10SPC121
LUNA2000	FusionSolarDGV100R002C00SPC121_package

Appareil	Page support
SUN2000-3-10KTL-M1	https://support.huawei.com/enterprise/fr/fusion-solar/sun2000ma-pid-22755755/software
SUN2000-12-25KTL-MB0	https://support.huawei.com/enterprise/fr/fusion-solar/sun2000mb-pid-255740889/software
SUN2000-30-40KTL-M3	https://support.huawei.com/enterprise/fr/fusion-solar/sun2000ma-pid-22755755
SmartDongle WLAN-FE	https://support.huawei.com/enterprise/fr/fusion-solar-pv/sdongle-pid-23826585/software
LUNA2000	https://support.huawei.com/enterprise/fr/fusion-solar-pv/fusionsolardg-pid-23448309/software

2. Mise à jour du logiciel dans le FusionSolar Portail (recommandé)

The screenshot shows the FusionSolar web portal. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Rapports', 'Centrales' (highlighted with a red box), 'Entretien', 'Services à valeur ajoutée', and 'Système'. The left sidebar has 'Appareil' selected, with sub-items: 'Gestion d'appareils', 'Gestion des mises à jour' (highlighted), 'Exportation journal de l'a...', and 'Gestion des licences de l...'. The main content area is titled 'Mise à niveau de l'appareil'. It features search filters: 'type de périphérique: Tout', 'Heure de mise à niveau: Date de début → Date de fin', and 'Nom:'. There are 'Rechercher' and 'Ajouter' (highlighted with a red box) buttons. Below the filters is a table with columns: 'Compte d'exécution', 'Heure de mise à niveau', 'Mode de mise à niveau', 'Type d'appareil', 'Version cible', and 'Détails de la mise à niveau'. Two rows of data are visible, both with 'Maintenant' as the mode and 'Smartlogger' as the device type.

- Mettre à jour le Software dans le **Portail FusionSolar**
 - <https://intl.fusionsolar.huawei.com> → *Connexion*
 - *Centrales* → *Appareils* → *Gestion des mises à jour* → *Ajouter*
 - Mettre à niveau : maintenant → choisir le type d'appareil → choisir la version du logiciel → choisir l'appareil et contrôler le numéro de série
- Il apparaît une entrée dans la liste et la mise à jour du logiciel commence , Progrès puis Opération réussie s'afficheront
- A la fin du processus l'onduleur doit redémarrer ce qui peut prendre quelques minutes
 - Contrôler la version du logiciel : → *Centrales* → *Gestion d'appareils*

The 'Ajouter' modal form has a close button (X) in the top right. It contains the following fields:

- * Mettre à niveau: Maintenant, Mettre à niveau après l'autorisation
- * Type d'appareil: [dropdown menu]
- * Appareil: [text input]
- * Version cible: [dropdown menu]

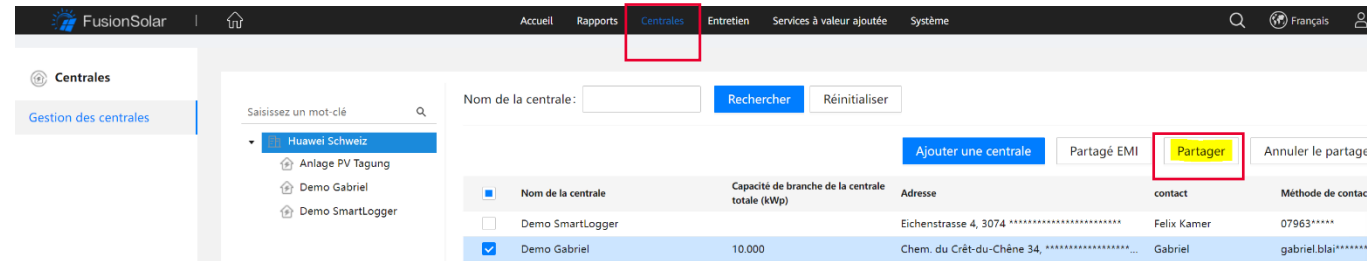
At the bottom, there is a checkbox: Votre opération va affecter l'équipement du client. Vous devez obtenir une autorisation à l'avance. Below the checkbox are 'Annuler' and 'OK' buttons.

2. Mise à jour du logiciel dans l'APP FusionSolar

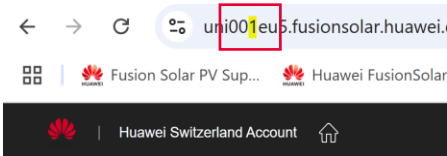
- Processus pour une mise à jour logicielle dans l'APP FusionSolar
 - *Services* → *Mise en service de l'appareil* → QR-Code → *Connexion*
 - *Maintenance* → *Mettre à jour l'appareil*
 - Choisir l'appareil → Recherche manuelle → Choisir le fichier → Choisir le logiciel
 - Commencer la mise à jour
- Le progrès s'affiche jusqu'à la finalisation du processus
- Après la fin, l'appareil redémarre ce qui peut prendre quelques minutes

3. Pour le Debugging-SAV: Partager l'installation

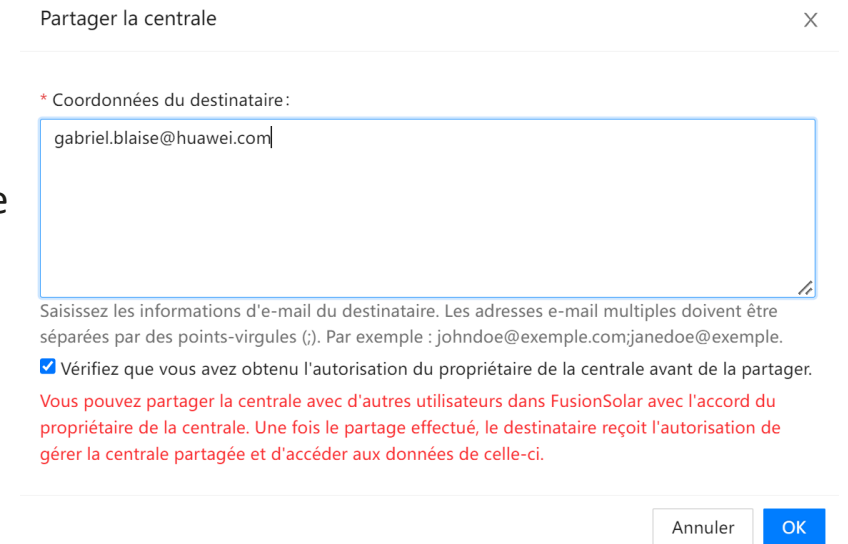
- Le but est de partager l'installation avec un autre utilisateur qui n'est pas l'entreprise d'installation, pour le contrôle, en cas de bug, pour une mise à jour logiciel spécifique. Très utile !
- Processus pour partager l'installation via le portail
 - <https://intl.fusionsolar.huawei.com> → connexion
 - Centrales → Gestion des centrales
 - Choisir l'installation → Partager
 - Renseigner l'email d'un autre utilisateur → cliquer sur la case autorisation → Ok



- Indiquer le **serveur** auquel votre compte est rattaché et le **nom de la centrale** par email



Le numéro du serveur (1 à 5), se retrouve dans la barre d'adresse de la page web



- Pour arrêter le partage
 - Choisir l'installation → Annuler le partage

4. Migration de Centrale : changer d'installateur

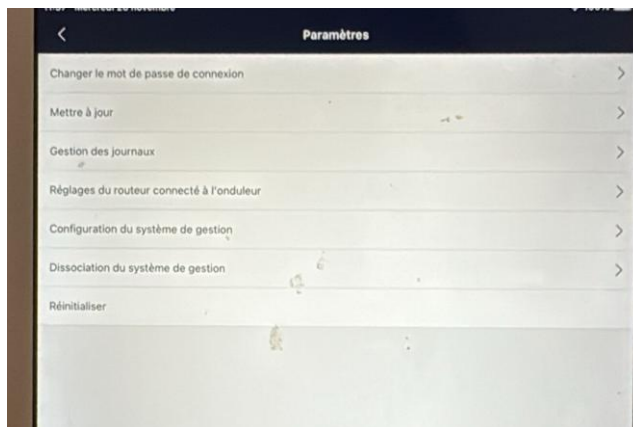
- Lorsque l'installateur originel a disparu ou que le client souhaite changer de partenaire : **2** possibilités
- 1. Si les deux installateurs sont sur le **même serveur** par exemple uni001 (cf page précédente pour trouver le serveur).
On peut migrer la centrale

<https://support.huawei.com/enterprise/en/doc/EDOC1100558396/fc9747f0/plant-migration>

>> **Conservation de l'historique des données du client**

- 2. Sur des **serveurs différents**, l'installation doit être supprimée ou déliée du portail **depuis l'onduleur** afin de pouvoir de nouveau enregistrer le numéro de série de l'onduleur et du Dongle sur un nouveau compte installateur : [Marche à suivre \(EN\)](#)

>> **Perte des données** (historique et calepinage des optimiseurs)

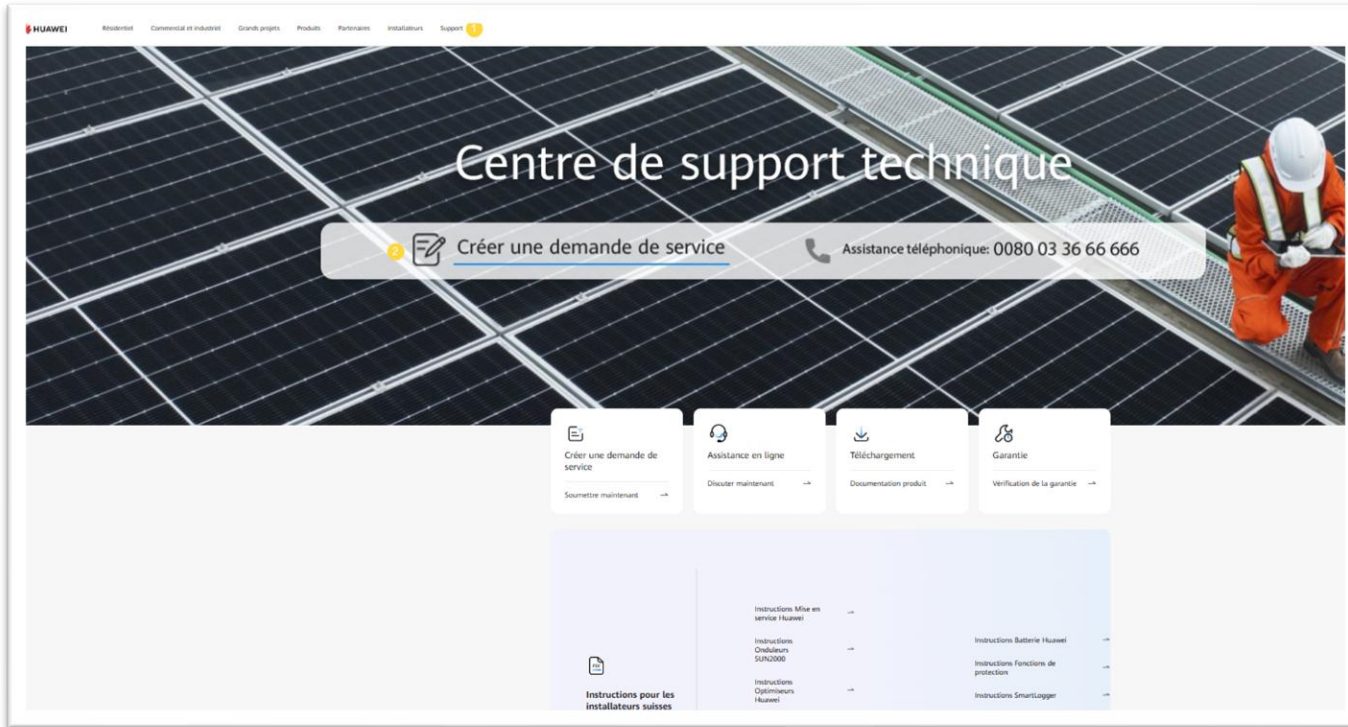


- Menu propriétaire
Paramètres

→ **Dissociation du système de gestion**

→ **Dissocier**

Créer un ticket SAV



1. Page support du site internet Huawei : <https://solar.huawei.com/ch-fr/support/>
2. Créer une demande de service
3. Remplir le formulaire : détails du problème, numéro de série de l'onduleur, numéros de tickets liés pré-existants
4. Ajouter les pièces-jointes : journaux de l'installation, photos d'ensemble et du câblage, mesures effectuées, screenshot de l'APP
5. Soumettre

Créer une demande de service
Bienvenue sur le support technique Huawei Digital Power. Veuillez remplir vos coordonnées ci-dessous.

Informations de base

Contact Email* Type d'utilisateur*

Cc

Informations sur l'appareil

Emplacement de l'appareil* Numéro de série* [Comment vérifier le numéro de série ?](#)

Durée de fonctionnement de l'appareil inférieure à 7 jours

Description du problème

Détails du problème*

- Veuillez fournir des informations détaillées sur le problème, telles que ce qui vous a amené à penser qu'il y a un problème, quand le problème s'est produit, quelles mesures vous avez prises, quel compte du système de gestion vous utilisez, et téléversez toutes les images, documents et journaux d'appareil nécessaires dans la section "Télécharger le fichier" à des fins de dépannage.
- Pour les produits photovoltaïques intelligents, vous pouvez consulter le [Guide de dépannage](#) pour résoudre rapidement les problèmes courants à haute fréquence.
- Veuillez noter que nous ne nous occupons que des questions d'assistance technique après-vente. Pour les demandes de pré-vente, veuillez contacter les [distributeurs/installateurs officiels](#).
- Ne créez pas plusieurs tickets pour le même problème.

Saisir un sujet:

Télécharger le fichier
Téléchargez des fichiers tels que les journaux d'erreurs, les photos de l'appareil, les captures d'écran et d'autres fichiers pour un traitement plus rapide pour vous.

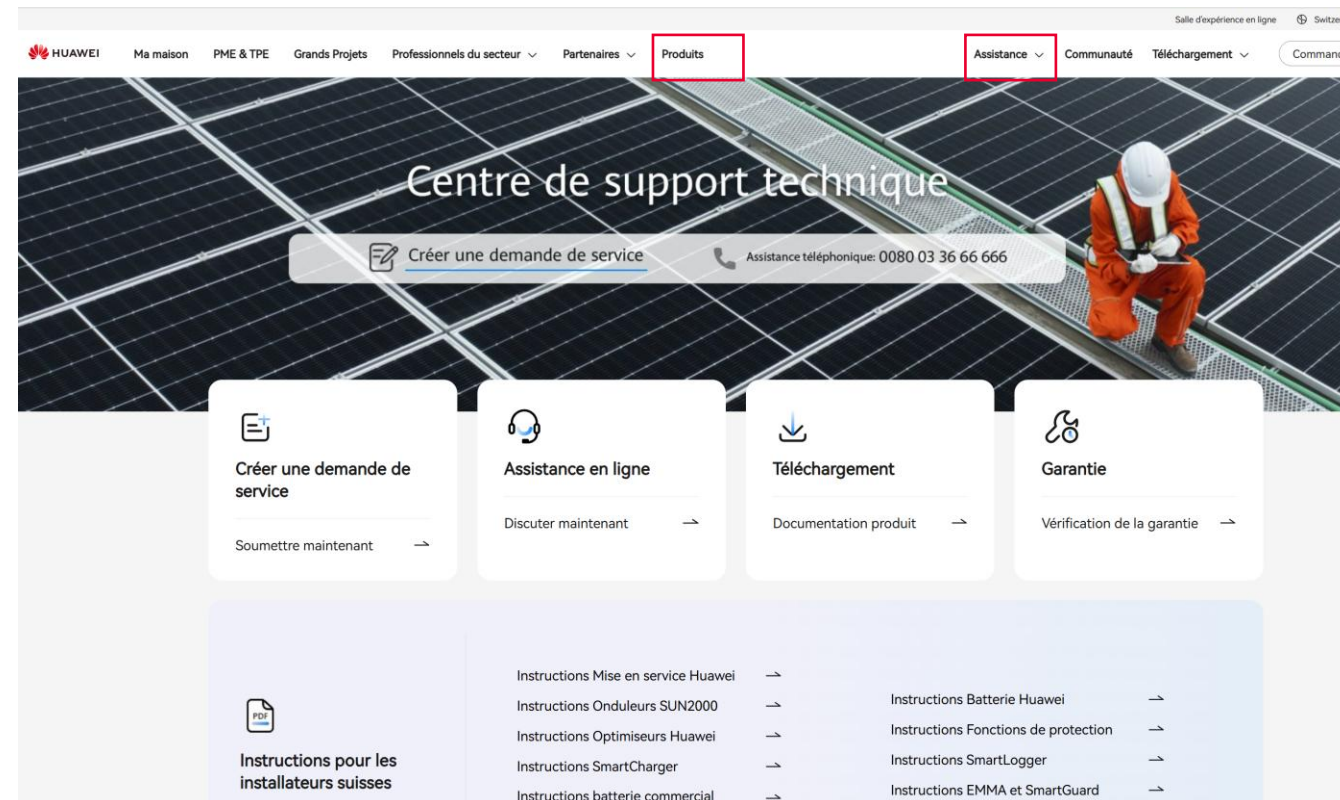
[Quels fichiers dois-je télécharger ?](#)

Télécharger le fichier [select a file](#)

Jusqu'à 10 fichiers. Types pouvant être téléchargés : jpg,png,gif,mp4,mov,doc,xls,ppt,txt,pdf,csv,rar,zip,fichier unique<50Mb. Si vous avez des fichiers volumineux ou de nombreux fichiers, vous pouvez les compresser et les télécharger.

Documentation sur le site Solar Huawei

- <https://solar.huawei.com> → Choisir la langue → Assistance → Centre de Support Technique
- → Instructions pour les installateurs suisses
- Retrouvez ainsi tous les documents, fiches techniques, **guides rapides**, manuels d'utilisation, Installations-videos sur les pages produits :
- Produits → Fiche Technique → Téléchargement et support



Merci à tous !

Bring digital to every person, home and organization for a fully connected, intelligent world.

**Copyright©2021 Huawei Technologies Co., Ltd.
All Rights Reserved.**

The information in this document may contain predictive statements including, without limitation, statements regarding the future financial and operating results, future product portfolio, new technology, etc. There are a number of factors that could cause actual results and developments to differ materially from those expressed or implied in the predictive statements. Therefore, such information is provided for reference purpose only and constitutes neither an offer nor an acceptance. Huawei may change the information at any time without notice.

