

Kan inte se produktionen i Sunnyportal

Ifall du inte kan se växelriktarens produktion i appen eller på hemsidan beror det oftast på ett kommunikationsfel. För att åtgärda felet behöver du vara på plats vid växelriktaren och ha tillgång till komponenterna som växelriktaren är inkopplad till.

Växelriktaren kan vara ansluten till internet på följande sätt:



1. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel direkt till kunds router
2. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel direkt till fiberbox fastmonterad i vägg. *
3. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel till nätverksswitch. Nätverksswitchen är därefter ansluten till kunds router med nätverkskabel.
4. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel till nätverksswitch. Nätverksswitchen är därefter ansluten till fiberbox fastmonterad i vägg med nätverkskabel. *
5. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel till Wifi-repeater. Wifi-repeater är ansluten trådlöst till kundens Wifi.
6. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel till nätverksswitch. Nätverksswitchen är därefter ansluten med nätverkskabel till en Wifi-repeater. Wifi-repeatern är trådlöst ansluten till kundens Wifi.
7. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel till Homeplug, Homeplug skickar nätverket via elledning till en annan homeplug monterad i närhet av router. Den andra homeplugen är ansluten till router med nätverkskabel. *
8. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel direkt till 4G-router.
9. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel till nätverksswitch. Nätverksswitchen är ansluten till 4G-router med nätverkskabel.

*OBS!

Ifall din växelriktare är ansluten enligt 2, 4 eller 7 behöver du byta till en annan inkopplingstyp. Fiberboxen som är fastmonterad i väggen av din fiberleverantör har endast en öppen port för internet. Ifall du ansluter växelriktaren till ett annat uttag kommer du tappa nätverket i huset. Det här åtgärdas genom att växelriktaren ansluts till din router eller att du kontaktar din fiberleverantör för att öppna en till port (detta medför vanligtvis en extra abonnemangskostnad). Ifall du anslutit växelriktaren med en Homeplug som levererar nätverk via elnätet kommer det inte att fungera. Anledningen är att växelriktaren kollar av frekvensen på inkopplat elnät och producerar samma sak det medför att nätverkssignalerna på elledningen störs ut av växelriktaren när den levererar signal på samma ledning.



1. Växelriktare är ansluten med nätverkskabel direkt till kunds router

Felsökningsschema:

- Kontrollera att du har internet i huset.
 - Ifall du inte har internet i huset gör en omstart av din router. Om det inte hjälper att starta om din router, kontakta din internetleverantör.
- Gör en omstart av växelriktaren, vid en omstart tar växelriktaren en ny IP-adress
 - Slå ifrån AC-brytaren (EI-nätsidan) som är uppmärkt med "Elkopplare för produktionsanläggning)
 - Frånskilj DC-brytaren (panelsidan) genom att antingen vrida till 0 om din växelriktare har en vridbrytare. Eller dra ut handtaget om din växelriktare har en handtagsbrytare. (Brytaren sitter på undersidan av växelriktaren)
 - Vänta tills displayen och/eller LED lamporna slocknar
 - Sätt tillbaka DC-brytaren eller vrid till 1 beroende på modell.
 - Slå på AC-brytaren, (växelriktaren gör nu ett uppstartsprotokoll där den tar en ny IP-adress, under tiden kommer LED-lampan blinka grönt. Efter 2-5min ska lampan gå över till ett fast grönt sken)
- Om inte omstarten av växelriktaren hjälpte, kontrollera symbolerna under rutan för total produktion i displayen.
 - Om du kan se den här symbolen:  är din växelriktare ansluten till ett lokalt nätverk.
 - Om du kan se den här symbolen  har din växelriktare kontakt med Sunnyportal.
- Om du kan se att din växelriktare är ansluten till ett lokalt nätverk men inte till sunnyportal behöver du kontrollera att du får en internetanslutning när du ansluter din dator till det uttag som växelriktaren är ansluten till.
- Ifall du inte får internet i den utgång som växelriktaren är ansluten till behöver du göra en omstart av din router. Därefter starta om din växelriktare.
 - Om du fortfarande kan se att växelriktaren är ansluten till ett lokalt nätverk men inte är i kontakt med sunnyportal, kontakta PPAM på epost (support@ppam.se) med dina kontaktuppgifter samt installationsadress och skicka över följande bilder:
 - Bild på växelriktarens display
 - Bild på växelriktarens etikett med växelriktartyp och serienummer.
 - Bild på internetetiketten med PIC och RID nummer (finns oftast längst ner på högersidan av växelriktaren)
- Om du inte kan se någon av internetsymbolerna i displayen, kontrollera att nätverkskabeln sitter i ordentligt i både växelriktare och router.
- Därefter behöver du även kontrollera att nätverkskabeln fungerar som den ska genom att koppla ur änden som är ansluten till växelriktaren och anslut den till en bärbar dator.
 - Om du inte får kontakt, är det något fel på nätverkskabeln mellan router och växelriktare och du behöver byta ut kabeln.



3. Växelriktare är ansluten via nätverksswitch

Felsökningsschema:

- Kontrollera att du har internet i huset.
 - Ifall du inte har internet i huset gör en omstart av din router. Om det inte hjälper att starta om din router, kontakta din internetleverantör.
- Gör en omstart av växelriktaren, vid en omstart tar växelriktaren en ny IP-adress
 - Slå ifrån AC-brytaren (El-nätsidan) som är uppmärkt med "Elkopplare för produktionsanläggning)
 - Frånskilj DC-brytaren (panelsidan) genom att antingen vrida till 0 om din växelriktare har en vridbrytare. Eller dra ut handtaget om din växelriktare har en handtagsbrytare. (Brytaren sitter på undersidan av växelriktaren)
 - Vänta tills displayen och/eller LED lamporna slocknar
 - Sätt tillbaka DC-brytaren eller vrid till 1 beroende på modell.
 - Slå på AC-brytaren, (växelriktaren gör nu ett uppstartsprotokoll där den tar en ny IP-adress, under tiden kommer LED-lampan blinka grönt. Efter 2-5min ska lampan gå över till ett fast grönt sken)
- Om inte omstarten av växelriktaren hjälpte, kontrollera symbolerna under rutan för total produktion i displayen.
 - Om du kan se den här symbolen:  är din växelriktare ansluten till ett lokalt nätverk.
 - Om du kan se den här symbolen  har din växelriktare kontakt med Sunnyportal.
- Om du kan se att din växelriktare är ansluten till ett lokalt nätverk men inte till sunnyportal behöver du kontrollera att du får en internetanslutning när du ansluter din dator till en av portarna i nätverksswitchen som växelriktaren är ansluten till.
- Ifall du inte får internet i nätverksswitchen behöver du kontrollera att alla kablar sitter i nätverksswitchen samt att kabeln från nätverksswitchen sitter ordentligt i din router. Gör även en omstart av nätverksswitchen genom att dra ur och sätta in strömkabeln.
- Om du inte får internet i nätverksswitchen behöver du kontrollera att den port i routern som nätverksswitchen är ansluten till fungerar. Det gör du genom att koppla ur kabeln och sätta in en annan kabel i samma port. Den andra kabeln ska du ha kopplad till en dator
 - Om du inte får nätverk i den anslutningen behöver du prova att byta till en annan port eller kontakta din internetleverantör.
 - Om du får nätverk i samma port, så är det något fel på kabeln som är ansluten mellan Nätverksswitch och router. Du behöver då byta ut den kabeln.
- Om du får internet i nätverksswitchen men inte till växelriktaren behöver du göra en omstart av router, nätverksswitch och växelriktare.
 - Om du fortfarande kan se att växelriktaren är ansluten till ett lokalt nätverk men inte är i kontakt med sunnyportal, kontakta PPAM på epost (support@ppam.se) med dina kontaktuppgifter samt installationsadress och skicka över följande bilder:
 - Bild på växelriktarens display
 - Bild på växelriktarens etikett med växelriktartyp och serienummer.
 - Bild på internetetiketten med PIC och RID nummer (finns oftast längst ner på högersidan av växelriktaren)
 - Ladda även ner Sunny Explorer och Teamviewer för att PPAM ska kunna felsöka på distans.
- Om du inte kan se någon av internetsymbolerna i displayen, kontrollera att nätverkskabeln sitter i ordentligt i både växelriktare och nätverksswitch.
- Därefter behöver du även kontrollera att nätverkskabeln fungerar som den ska genom att koppla ur änden som är ansluten till växelriktaren och anslut den till en bärbar dator.
 - Om du inte får kontakt, är det något fel på nätverkskabeln mellan nätverksswitch och växelriktare och du behöver byta ut kabeln.

5. Växelriktare är ansluten via Wifi-repeater

Felsökningsschema:

- Kontrollera att du har internet i huset.
 - Ifall du inte har internet i huset gör en omstart av din router. Om det inte hjälper att starta om din router, kontakta din internetleverantör.
- Kontrollera att du har ett trådlöst nätverk vid Wifi-repeater.
 - Om du inte har någon wifi signal vid repeater behöver du förstärka signalen genom en starkare wifiantenn eller installera ytterligare en wifi-repeater.
- Kontrollera att du får internet i wifirepeatern genom att ansluta en nätverkskabel till repeatern.
 - Om du inte har nätverk i repeatern behöver du para ihop wifirepeatern med ditt wifi nätverk genom att klicka på WPS knappen på din router och därefter på repeatern.
- Gör en omstart av växelriktaren, vid en omstart tar växelriktaren en ny IP-adress
 - Slå ifrån AC-brytaren (El-nätsidan) som är uppmärkt med "Elkopplare för produktionsanläggning)
 - Frånskilj DC-brytaren (panelsidan) genom att antingen vrida till 0 om din växelriktare har en vridbrytare. Eller dra ut handtaget om din växelriktare har en handtagsbrytare. (Brytaren sitter på undersidan av växelriktaren)
 - Vänta tills displayen och/eller LED lamporna slocknar
 - Sätt tillbaka DC-brytaren eller vrid till 1 beroende på modell.
 - Slå på AC-brytaren, (växelriktaren gör nu ett uppstartsprotokoll där den tar en ny IP-adress, under tiden kommer LED-lampan blinka grönt. Efter 2-5min ska lampan gå över till ett fast grönt sken)
- Om inte omstarten av växelriktaren hjälpte, kontrollera symbolerna under rutan för total produktion i displayen.
 - Om du kan se den här symbolen:  är din växelriktare ansluten till ett lokalt nätverk.
 - Om du kan se den här symbolen  har din växelriktare kontakt med Sunnyportal.
- Om du kan se att din växelriktare är ansluten till ett lokalt nätverk men inte till sunnyportal behöver du starta om din router och repeater därefter göra parkopplingen med WPS på nytt. Ifall du inte får internet i nätverksswitchen behöver du kontrollera att alla kablar sitter i nätverksswitchen samt att kabeln från nätverksswitchen sitter ordentligt i din router. Gör även en omstart av nätverksswitchen genom att dra ur och sätta i strömkabeln.
- Om du inte får internet i nätverksswitchen behöver du kontrollera att den port i routern som nätverks-switchen är ansluten till fungerar. Det gör du genom att koppla ur kabeln och sätta in en annan kabel i samma port. Den andra kabeln ska du ha kopplad till en dator
 - Om du inte får nätverk i den anslutningen behöver du prova att byta till en annan port eller kontakta din internetleverantör.
 - Om du får nätverk i samma port, så är det något fel på kabeln som är ansluten mellan Nätverksswitch och router. Du behöver då byta ut den kabeln.
- Om du får internet i nätverksswitchen men inte till växelriktaren behöver du göra en omstart av router, nätverksswitch och växelriktare.
 - Om du fortfarande kan se att växelriktaren är ansluten till ett lokalt nätverk men inte är i kontakt med sunnyportal, kontakta PPAM på epost (support@ppam.se) med dina kontaktuppgifter samt installationsadress och skicka över följande bilder:
 - Bild på växelriktarens display
 - Bild på växelriktarens etikett med växelriktartyp och serienummer.
 - Bild på internetetiketten med PIC och RID nummer (finns oftast längst ner på högersidan av växelriktaren)
 - Ladda även ner Sunny Explorer och Teamviewer för att PPAM ska kunna felsöka på distans.

- Om du inte kan se någon av internetsymbolerna i displayen, kontrollera att nätverkskabeln sitter i ordentligt i både växelriktare och nätverksswitch.
- Därefter behöver du även kontrollera att nätverkskabeln fungerar som den ska genom att koppla ur änden som är ansluten till växelriktaren och anslut den till en bärbar dator.
 - Om du inte får kontakt, är det något fel på nätverkskabeln mellan nätverksswitch och växelriktare och du behöver byta ut kabeln.

Alternativ förklaring

- Kontrollera att du har internet i huset
- Testa gör en omstart av växelriktaren
- Kontrollera att samtliga kablar sitter i router, växelriktare och eventuella switchar och wifirepeatrar

Därefter behöver du sektionvis kontrollera var internet stannar upp. Detta görs enklast genom att använda en bärbar dator och en extra internetkabel.

- Kontrollera att du har internet i den kabel som är ansluten till växelriktare genom att koppla ur änden som sitter i växelriktaren och koppla in den i en bärbar dator.
 - Ifall du har internet i kabeln som brukar sitta i växelriktaren behöver PPAM felsöka ytterligare. Skicka iväg ett epostmeddelande till support@ppam.se.
 - Ifall du inte har internet kan det vara fel på kabeln. Testa att byta till en annan kabel.
 - Om internetanslutningen sker via en wifirepeater kan du behöva parkoppla repeatern med din router igen genom att klicka på WPS knappen.
 -