

SINVERT Lifecycle Management

Vorgehensweise zum Anlegen einer neuen Service Anfrage (SR) über Siemens Industries Online Support (SIOS) für SINVERT Service Themen

Mit dieser Vorgehensweise kann Ihre Serviceanfrage unserem PV Service für SINVERT Wechselrichtern zur weiteren Bearbeitung zugeordnet werden.

1

Bitte öffnen Sie den Internetlink

<https://support.industry.siemens.com/my/ww/de/requests#createRequest>

und melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten ein oder registrieren Sie sich neu, falls Sie noch keinen Account haben.

The screenshot shows the top navigation bar of the Siemens support portal. It includes the logo, the text 'Industry Online Support International', and menu items for 'Sprache', 'Kontakt', 'Hilfe', and 'Support Request'. Below the navigation bar, there are links for 'Home' and 'Log in'. A 'Hinweis' (Notice) box is displayed, containing the text: 'Diese Funktionalität können Sie nur nutzen, wenn Sie angemeldet sind. Hier können Sie sich anmelden: > Anmeldung. Falls Sie noch keinen Account besitzen, können Sie sich hier registrieren: > Registrierung'.

2

Bitte starten Sie anschließend eine neue Anfrage

The screenshot shows the 'Support Request' overview page. The navigation bar is identical to the previous screenshot. Below it, there are links for 'Home', 'mySupport', and 'Support Request Übersicht'. The main heading is 'Support Request'. There is a search bar with the placeholder text 'Suche nach Requestnummer, Produkt, oder Betreff' and a 'Suchen' button. A dropdown menu for 'Status' is set to 'Alle'. A red-bordered box contains the text: 'Nur für Siemens-Mitarbeiter. Hinweis: Support Request - ID: 2100 - Industry Support Siemens. Angezeigt werden nur die Support Requests, bei denen Sie als Ansprechpartner angegeben sind.' A red button with a white asterisk and the text '* Neue Anfrage' is located at the bottom right of the page.

3

Im nächsten Schritt tragen Sie bitte immer „SINVERT“ als „Produkt/Bestellnummer“ ein und gehen mit dem Button „SUCHEN“ weiter.

The screenshot shows the 'Support Request' creation page. The navigation bar is identical to the previous screenshots. Below it, there are links for 'Home', 'mySupport', and 'Support Request anlegen'. The main heading is 'Support Request'. A progress bar shows three steps: '1 Produkt wählen', '2 Anwendungsfall wählen', and '3 Unsere Lösungen'. The 'Produkt/Bestellnummer*' field is highlighted in yellow and contains the text 'SINVERT'. Below the field is a 'Suchen' button. A 'Abbrechen' button is located at the bottom left. A small asterisk and the text '* = Pflichtfeld' are at the bottom left of the page.

4

Anschließend wählen Sie bitte eine der beiden angegebenen Möglichkeiten aus und klicken auf „WEITER“.

Industry Online Support International | Sprache | Kontakt | Hilfe | Support Request

> Home > mySupport > Support Request anlegen

Support Request

1 Produkt wählen | 2 Anwendungsfall wählen | 3 Unsere Lösungen

Produkt/Bestellnummer *

Bitte geben Sie ein Produkt **ohne Versionsbezeichnung** ein
(z.B.: TIA Portal, STEP 7, S7-1500, PCS 7, ET 200SP, SIMOTION Scout, ...)

SINVERT

Produktauswahl *

Bitte wählen Sie die zutreffende Produktbezeichnung aus.

SINVERT PVS
 SINVERT PVS Zentral-Wechselr/MasterDrive

SINVERT General
 SINVERT MasterDrive / Zentralwechselrichter / General

Problem mit SIMATIC Autorisierung/Lizenz

5

Bitte definieren Sie jetzt als Überschrift Ihre SINVERT-Anfrage, wie z. B. "SINVERT Remote Service", "SINVERT Ersatzteilanfrage", "SINVERT Serviceunterstützung", "SINVERT Vertragsanlage Nr." und springen mit „WEITER“ auf die nächste Seite.

Industry Online Support International | Sprache | Kontakt | Hilfe | Support Request

> Home > mySupport > Support Request anlegen

Support Request

1 Produkt wählen | 2 Anwendungsfall wählen | 3 Unsere Lösungen

"SINVERT MasterDrive / Zentralwechselrichter / General (SINVERT General)"

Durch die Angabe Ihres Anwendungsfalls können wir sie **gezielt** und **direkt** beraten.
Nennen Sie uns hierzu bitte ein **Thema** oder **Stichwort**, das Ihr Problem am Besten beschreibt:
(z.B.: Versionsangabe, Kommunikation, Installation, Konfiguration, Kompatibilität)

z.B. "SINVERT Ersatzteilanfrage", "SINVERT Serviceunterstützung", "SINVERT Vertragsanlage" *

* = Pflichtfeld

Ihre Produktauswahl

für "SINVERT MasterDrive / Zentralwechselrichter / General Ersatzteilanfrage / Serviceanfrage / techn. Problem / Wartungsanfrage / Schulungsanfrage"

existieren bereits Antworten für häufig gestellte Fragen anderer Nutzer.
Werfen Sie doch einmal einen Blick darauf.

FAQs

- Welche Leistungen sind im Servicevertrag von SIMATIC Virtualization as a Service (SIVaaS) enthalten?
- Wie können Sie für Ihren Software Update Service (SUS) Vertrag einen Lieferformwechsel über den SUS Manager beauftragen?
- Wie können Sie sich für den SUS Manager korrekt registrieren? "Software Update Service (SUS)"
- Wie können Sie sich "intern" am SUS Manager anmelden? "Software Update Service (SUS)"
- Welche SNMP-Anfragen können die S7-1500 CPUs und S7-1200 CPUs entgegennehmen und beantworten?
- Ersatzteile, Reparaturen für SINUMERIK, SINAMICS
- Wie können Sie in STEP 7 (TIA Portal) und über den Webserver die Servicedaten aus der CPU in eine Datei speichern?
- 6SE70 Master Drives; Wechselrichterkippen
- Auswahl von Ersatzmotoren SIMOTICS GP, SDF, DP, XP
- SINVERT PVS Wechselrichter Nachrüstung bzgl. 50,2Hz erforderlich?

Handbücher

- Betriebsanleitung Wechselrichter SINVERT PVS 600Serie
- Servicehandbuch SINVERT PVS 600Serie
- SIMOVERT MASTERDRIVES, MOTION CONTROL, KOMPENDIUM
- Bedienhandbuch SINVERT Webmonitor
- Betriebsanleitung SINVERT PVS 500/600

Forum

- Simovert VC Master Drives 6ES7136-5Hg62-4BA-Z - Regler startet nicht
- Siemens Wechselrichter GWE 476-54271-6601
- Masterdrive MC Testaufbau
- Fremdlüfter ansteuern Masterdrive VC
- Motormessung Masterdrive vc(CU2) V1.4

Downloads

- Support Packages für den Hardware Katalog im TIA Portal (HSP)
- SINVERT ConfigTool 1.1.0.2
- DriveMonitor Version V5.5 SP2 für SIMOVERT MASTERDRIVES, MICROMASTER und SIMOREG.
- Masterdrives, Dokumentation: Aktueller Stand der Handbücher als ISO-Datei
- MASTERDRIVES Motion Control P2 , Firmware V2.43.HF1, Kompakt-/Einbau- und Kompakt-PLUS- Geräte.

Produktmitteilungen

- Ankündigung Produktauslauf (P.M400) für die alten MLFBs der SINVERT PVS500 und PVS600 Wechselrichter
- Vertriebsfreigabe: SINVERT PVM Wechselrichterfamilie von 10 bis 20 kW
- Produktankündigung: SINVERT PVM Wechselrichterfamilie von 10 bis 20 kW
- Vertriebsfreigabe - Neue MLFB-Struktur für SINVERT PVS 600Serie
- Ankündigung - Neue Software für die SINVERT PVS ControlBox 300

Abbrechen

Zurück

Weiter

7

Bitte geben Sie nun dem SINVERT Serviceteam detaillierte Information zu Ihrer Anfrage.

Vergessen Sie dabei nicht, die PV-Anlage, am besten mit Seriennummer des SINVERT Wechselrichters oder der Auftragsnummer des Ursprungauftrags, zu benennen, um die sich Ihre Anfrage dreht.

The screenshot shows the 'Support Request' form in the 'Industry Online Support International' portal. The navigation bar includes 'Sprache', 'Kontakt', 'Hilfe', and 'Support Request'. The breadcrumb trail is 'Home > mySupport > Support Request anlegen'. The form is titled 'Support Request' and has three steps: 3 'Unsere Lösungen', 4 'Problem beschreiben' (current step), and 5 'Kontaktdaten angeben'. Under 'Beschreiben Sie Ihr Problem', the selected product is 'SINVERT MasterDrive / Zentralwechselrichter / General' and the theme is 'z.B. "SINVERT Ersatzteilanfrage", "SINVERT Serviceunterstützung", "SINVERT Vertragsanlage"'. The 'Details *' section contains instructions: 'Formulieren Sie hier Ihren Emailtext mit konkreten Angaben zu Ihrem Anliegen für das SINVERT Service Team. Bitte geben Sie unbedingt den PV-Anlagennamen und, wenn möglich, die Seriennummer des SINVERT Wechselrichters mit an. Bei bestehenden SINVERT-Verträgen sollte unbedingt die Vertragsnummer mit angegeben werden. Gerne können Sie auch eine Datei Ihrer Serviceanfrage beifügen, s. weiter unten "Anlage"'. Below this is a text area and an 'Anlage' section with a search button and a note: 'Bitte packen Sie Ihre Anlagen (z.B.: Screenshots, LOG-Dateien, Projekte...) in ein ZIP-Archiv (max. 10 MB)'. At the bottom are buttons for 'Abbrechen', 'Zurück', and 'Weiter'.

8

Abschließend prüfen Sie bitte Ihre Kontaktdaten und legen fest, ob unser SINVERT Service sich per Email oder per Telefon bei Ihnen melden soll.

Mit „Senden“ wird Ihre Serviceanfrage in unserem Assisttool angelegt.

Sie erhalten nun eine Bestätigung mit Ihrer SR-Nummer . "1-xxxxxxx" zum einen am Bildschirm angezeigt und zum anderen per Email zugeschickt.

Bitte schreiben Sie diese SR Nummer immer in Ihren Emailbetreff, wenn Sie mit unserem Service zu dieser Anfrage über support.automation@siemens.com kommunizieren oder sich telefonisch über die Hotline-Nummer 0049 911 895-7222 zu dieser Anfrage melden.

ZUSATZHINWEIS:

Bitte legen Sie für jede neue Anfrage einen eigenen Service Request an, damit die Themen nicht gemischt und getrennt voneinander bearbeiten können.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.