



# **FAQ zur Fehlerbehebung und Einrichtung der App von Sungrow**

Ammi GmbH  
Industriestraße 1  
76307 Karlsbad  
[support@ammi-gmbh.de](mailto:support@ammi-gmbh.de)  
07248 / 925 86 30

## Inhaltsverzeichnis

1. Ersteinrichtung der App (iSolarCloud)
2. Generelles zu Problemen und dem Neustart der Geräte
3. Problembehandlung bei Internetproblemen
  - a. Probleme mit der Visualisierung in der iSolarCloud oder mit offline angezeigten Geräten
  - b. Den Wechselrichter erneut mit dem Internet verbinden
4. Erklärung und mögliche Ursachen bekannter Fehler

## Ersteinrichtung der App (iSolarCloud)

Nach erfolgreicher Inbetriebnahme unsere Monteure, wird Ihnen ein Konto für die App iSolarCloud erstellt, in der Sie alle Daten der Photovoltaikanlage ablesen können. Dazu bekommen Sie eine automatisch erstellte E-Mail von dem Absender ‚iSolarCloud‘, in dieser E-Mail finden Sie ihr Benutzername (Konto), dies ist Ihre E-Mail-Adresse und ein zufällig generiertes Passwort. Unten in der Mail wird Ihnen ein Link angezeigt, durch diesen Link können Sie die App in Ihrem App- oder Playstore herunterladen und sich danach mit den angezeigten Daten einloggen.

Nach erfolgreichem Login in die App, werden Sie automatisch ein klein wenig durch die App geführt.



*Hier steht Ihre E-Mail Adresse*

## Generelles zu Problemen und dem Neustart der Geräte

Generell bei Problemen mit dem Wechselrichter (Abb. 1), dem Batteriespeicher (Abb. 3) oder der Wallbox (Abb. 2), kann zunächst das klassische Aus- und wieder Einschalten viele Probleme beseitigen. Wichtig dabei ist, die richtige Reihenfolge zu beachten.

Um das gesamte System (Wechselrichter und Batteriespeicher) korrekt herunterzufahren und wieder hochzufahren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Den Batteriespeicher mittels Sicherung an der rechten Stirnseite ausschalten (Sicherungen müssen nach unten zeigen). Die blaue LED-Anzeige des Batteriespeicher sollte erloschen sein und die des Wechselrichters sollte zunächst Rot leuchten oder blau pulsieren.
2. Auf der linken Seite des Wechselrichters befindet sich der DC-Trennschalter, drehen Sie diesen gegen den Uhrzeigersinn auf die Position „Off“. Die LED-Anzeige des Wechselrichters kann weiterhin im vorher genannten Zustand leuchten, oder erloschen sein.
3. Warten Sie 5 min und schalten Sie die Sicherung des Wechselrichters im Zählerschrank aus (Sicherungen müssen nach unten zeigen).
4. Warten Sie nun weitere 10 min und schalten Sie den Batteriespeicher mit der Sicherung auf der rechten Stirnseite der Batterie wieder an.
5. Nach weiteren 5 min drehen Sie den DC-Trennschalter des Wechselrichters mit dem Uhrzeigersinn auf die Position „On“.
6. Jetzt müssen Sie weitere 5 Minuten warten und können als letzten Schrit die Sicherung im Zählerschrank anschalten.
7. Der Wechselrichter und die Batterie sollten nach ein paar Minuten hochfahren (bis zu 15min), bei diesem Vorgang hört man verschiedene klack Geräusche und die LED-Anzeige sollte Blau pulsieren. Wenn das System wieder hochgefahren ist, leuchtet der Wechselrichter dauerhaft Blau und an der Batterie sollte man den Ladestatus wieder sehen.

**Achtung!** Falls es keine Sonne mehr gibt, und der Speicher leer sein sollte, fährt das System nicht hoch und die LED bleibt pulsierend.

## Generelles zu Problemen und dem Neustart der Geräte



**Wechselrichter**

Abbildung 1



**Wallbox**

Abbildung 2



**Batteriespeicher**

Abbildung 3

## Problembehandlung bei Internetproblemen

### 3a. Probleme mit der Visualisierung in der iSolarCloud oder mit offline angezeigten Geräten

Mögliche Ursachen sind:

- Ihr persönliches Internet zuhause hat einen Defekt
- Das Gerät welches als „Offline“ angezeigt wird, ist ausgeschaltet
- Das Gerät welches als „Offline“ angezeigt wird, hat sich aufgehangen

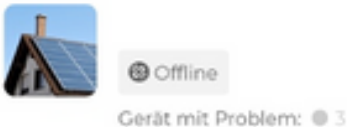
Bei jeder dieser Ursachen kann ein Neustart, wie oben beschrieben, oder bei Ihrem Router ein Aus- und Wiedereinstecken helfen.

Falls es sich definitiv um eines unserer Sungrow Geräte handeln sollte, schauen Sie bitte, wie die kleinen LED's an dem Kommunikationsmodul (Abb. 4) am Wechselrichter leuchten:

- RUN-LED sollte grün blinken
- WLAN-LED sollte langsam blau blinken
- LAN-LED (nur bei verbundenem LAN-Kabel) sollte grün leuchten und rot blinken

Falls dies nicht der Fall sein sollte, können Sie das Kommunikationsmodul aus dem Wechselrichter herausziehen und nach ein paar Minuten wieder hineinstecken. Wichtig dabei ist, dass Sie die zwei Nasen an der Oberseite zum Modul hindrücken.

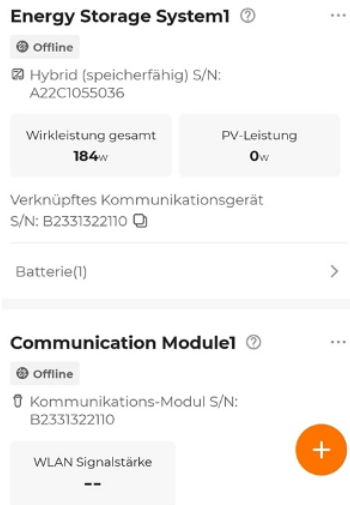
Auf der Folgeseite finden Sie eine ausführliche Anleitung, Sie sie dem Kommunikationsmodul bzw. dem Wechselrichter eine neue WLAN-Verbindung einrichten.



Gerät mit Problem: 3



**Kommunikationsmodul**  
Abbildung 4



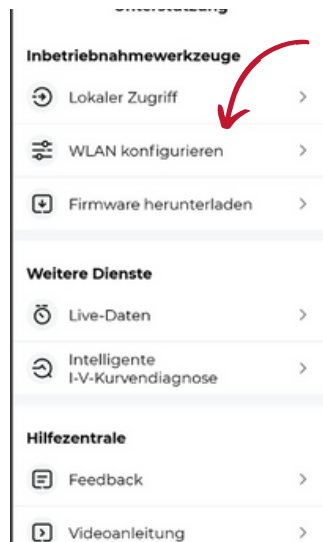
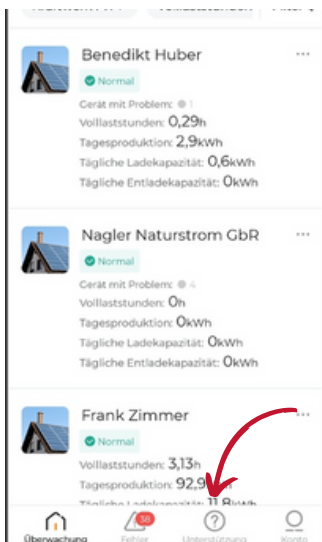
**Energy Storage System1** ② ...  
Offline  
Hybrid (speicherfähig) S/N: A22C1055036  
Wirkleistung gesamt: 184w  
PV-Leistung: 0w  
Verknüpftes Kommunikationsgerät S/N: B2331322110  
Batterie(1) >

**Communication Module1** ② ...  
Offline  
Kommunikations-Modul S/N: B2331322110  
WLAN Signalstärke: --

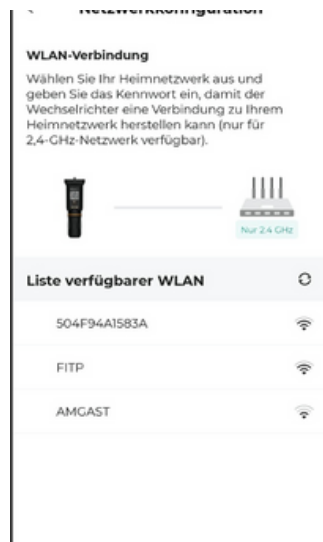


## Problembehandlung bei Internetproblemen

### 3a. Den Wechselrichter erneut mit dem Internet verbinden



Scannen Sie nun den QR-Code auf dem Kommunikationsmodul und folgen Sie den Schritten.



Wählen Sie ihr Netzwerk (WLAN-Name) aus und geben Sie ihr Passwort ein.  
Folgen Sie nun den weiteren Schritten.

## Erklärung und mögliche Ursachen bekannter Fehler

### BMS-Kommunikationsfehler (Alarm-ID: 714)

Die Kommunikation zwischen dem Batteriespeicher und dem Wechselrichter ist fehlerhaft, mögliche Ursachen können sein:

- Verbindungsleitung zwischen den beiden Geräten hat einen Defekt
- Die Batterie ist ausgeschaltet (Sicherungen überprüfen)

### Netzunterbrechung (Alarm-ID: 10)

Der Wechselrichter hat keine Spannungsversorgung vom Stromnetz:

- Sie haben einen Stromausfall
- Die Sicherung im Zählerschrank ist ausgeschaltet
- Die Verbindungsleitung zum Zählerschrank ist defekt

### Bateriezellen-Warnmeldung (Alarm-ID: 937), Bageriefehler (Alarm-ID: 732, 833, 703, 739), Systemalarm (Alarm-ID: 500), Systembetriebsstörung (Alarm-ID: 322)

Die Batterie oder der Wechselrichter hat einen Defekt. In jedem Fall sollten Sie das System komplett neu starten, bei diesen Fehlern funktioniert der Wechselrichter häufig nur ohne den Batteriespeicher. Starten Sie das System gegebenenfalls auch ohne den Batteriespeicher erneut.

**Bei Fehlerfällen kontaktieren Sie uns umgehend per E-Mail an**

**[support@ammi-gmbh.de](mailto:support@ammi-gmbh.de).**

**Bei sehr dringenden Notfällen können Sie sich per Telefon unter der Nummer**

**07248 / 9258630 melden.**