

FAQ KOSTAL Solar Portal

Quel changement avec le nouveau KOSTAL Solar Portal?

Pour vous en tant qu'utilisateur, il y a très peu de changement pour le moment. Le portail a une nouvelle design et nouvelle structure conçue par notre partenaire Solytic. Ceci permettra la visualisation moderne, rapide et fiable des données que vous connaissez déjà. Les fonctionnalités que vous connaissez dans le PIKO Solar Portal resteront. En plus le KOSTAL Solar Portal reste gratuit pour vous.

Que puis-je attendre du nouveau KOSTAL Solar Portal?

Le KOSTAL Solar Portal a un tableau de bord central et se concentre sur le traitement fiable de vos données. Les informations ont plus de structure permettant une présentation claire. En plus, nous présentons la visualisation des informations vous permettant une analyse professionnelle. Comme pour le KOSTAL Solar App, le nouveau KOSTAL Solar Portal présente les informations de manière claire et précise.

Pourquoi dois-je créer un nouveau mot de passe pour mon ancien compte?

A cause de la régulation en vigueur concernant la protection de vos données personnelles, il nous n'est pas possible de transférer vos anciens mots de passe sur le nouveau KOSTAL Solar Portal. Vous devez créer un nouveau mot de passe la première fois que vous faites un login utilisant votre compte existant.

Que se passe-t-il avec mes données anciennes?

Dès l'activation de votre compte dans le nouveau KOSTAL Solar Portal, toutes les nouvelles informations seront uniquement visualisées dans celui-ci. Vous pouvez visualiser les informations datant de quelques semaines. Vous pouvez continuer à visualiser vos anciennes informations dans le PIKO Solar Portal pour le moment. Celles-ci seront transférées progressivement au nouveau portail. Ceci nous permettra d'éliminer le risque de perte des données.

Toutes mes informations et onduleurs seront-elles transférées du PIKO Solar Portal?

Oui toutes les informations et paramètres seront pris du PIKO Solar Portal.

Je n'ai pas accepté les conditions d'utilisation. Mes données seront-elles supprimées?

Non, vos données resteront intactes. Si vous avez déjà accepté nos nouvelles conditions d'utilisation, nous avons déjà transféré votre compte avec son paramétrage. Si vous n'avez pas encore accepté nos nouvelles conditions, nous avons fait le nécessaire pour que vous puissiez transférer ces informations au nouveau KOSTAL Solar Portal plus tard.

Le nouveau KOSTAL Solar Portal est-il gratuit?

Oui les fonctions générales que vous connaissez déjà du PIKO Solar Portal resteront gratuites. Pourtant, à l'avenir, il sera possible d'activer d'autres fonctions payantes permettant une analyse approfondie.

Puis je continuer à utiliser l'ancien PIKO Solar Portal?

Vous pouvez utiliser le PIKO Solar Portal tant que nous n'avons pas terminé le transfert de toutes les données historiques. Nous vous informerons dès que nous aurons terminé. Ensuite, le PIKO Solar Portal sera désactivé.

Je ne suis pas sûr si j'avais déjà accepté les nouvelles conditions d'utilisation.

Lors de votre login, si cette question n'apparaît pas, ça veut dire que vous avez, en toute probabilité, accepté nos nouvelles conditions d'utilisation. Vérifiez vos emails (y compris le dossier spam). Si vous avez reçu un email de bienvenue pour le nouveau KOSTAL Solar Portal, vous avez déjà accepté les conditions d'utilisation.

Comment m'enregistrer dans le KOSTAL Solar Portal?

Merci de créer le lien suivant dans votre navigateur. www.kostal-solar-portal.com

Pour vous enregistrer la première fois, utilisez l'email de bienvenue ou la fonction 'Mot de passe oublié' sur notre site. C'est important d'utiliser la même adresse email que vous utilisiez pour le PIKO Solar Portal.

Comment créer une nouvelle installation?

Une fois enregistré dans le KOSTAL Solar Portal, vous voyez une vue d'ensemble de vos installations et un sommaire des informations. Vous pouvez ajouter une nouvelle installation en cliquant en haut à droite sur l'icône 'créer une nouvelle installation'. Vous suivez ensuite les instructions de l'assistant.

Comment ajouter un onduleur ou un KSEM dans le nouveau portail?

Au préalable, il faut créer l'installation (voir comment créer une installation), ensuite vous pouvez ajouter un onduleur ou KSEM.

Si vous souhaitez créer une nouvelle installation, on vous demandera les informations automatiquement pendant la création. Merci de suivre les instructions de l'assistant.

Si vous souhaitez ajouter un onduleur ou KSEM à une installation existante, merci de suivre les étapes suivantes:

1. Sélectionnez l'installation souhaitée
2. Allez sur Annexe, ensuite Configuration, ensuite sélectionnez l'onglet Dispositif
3. Saisir le numéro d'article, et le n° de série de l'appareil

Quand puis je éditer mes paramètres /email utilisateur?

Vous pouvez déjà modifier tout paramétrage utilisateur sauf votre adresse email. Vous aurez cette possibilité dans quelques semaines.

Où puis je modifier les informations sur mon installation?

Vous pouvez trouver cette fonction comme suit:

Annexe - Configuration - Annexe.

Quand sera disponible la page d'analyse?

La page d'analyse sera disponible dans quelques semaines, en format habituel.

Qu'est-ce que c'est les installations de référence?

Les installations de référence sont les installations réelles que vous pouvez consulter pour avoir un aperçu de la performance et capacités de nos onduleurs. Les systèmes sont eux-mêmes catégorisé selon nos différents modèles de puissance et applications.

Ces sites de références vous permettent d'apprécier comment fonctionne un système réel et comment vous pouvez satisfaire votre propre demande en électricité. Vous pouvez aussi découvrir notre KOSTAL Solar Portal sans créer un compte d'utilisateur.

J'ai oublié mon mot de passe.

Merci de cliquer sur le lien Mot de passe oublié sur la page d'accueil du KOSTAL Solar Portal. Vous pouvez ensuite saisir votre adresse email.

Après cette étape vous recevrez un email vous permettant de créer un nouveau mot de passe.

Où puis-je visualiser ma production annuelle?

Quand vous cliquez sur une installation individuelle dans 'vue d'ensemble des installations' vous pouvez sélectionner en haut la plage du temps. La production agrégat et si applicable, votre consommation pour la période sélectionnée.

Comment puis-je créer un système pour une autre personne?

Dans le programme d'assistance pour créer une nouvelle installation, on vous demande automatiquement si vous souhaitez créer une installation pour vous même ou pour une autre personne. Pour aller plus loin, merci de suivre les instructions de l'assistant ordinateur.

Pourquoi je ne vois pas des nouvelles valeurs dans le KOSTAL Solar App?

Merci d'abord de vérifier votre version du KOSTAL Solar App dans le menu réglage. La version doit être égale ou plus récente que: **Android - 1.2.4 : IOS - 1.1.14 (161)**.

Nous avons arrêté l'envoi des données au PIKO Solar portal, c'est pour cela que vous ne trouverez plus aucunes nouvelles données de ce portail via l'App. La version (**Android - 1.2.4 / IOS - 1.1.14 (161)**) ou plus récente peut déjà accéder au nouveau KOSTAL Solar Portal.

Pourtant, si vous ne voyez pas des valeurs courantes pour vos installations avec les dernières versions du KOSTAL Solar App, merci de vérifier comme suit:

- Avez-vous fait au moins un login sur le nouveau KOSTAL Solar Portal au moins une fois et crée un nouveau mot de passe?
- Rencontrez-vous actuellement des problèmes avec votre connexion internet sur votre portable ou tablette?
- Avez-vous supprimé le KOSTAL Solar App et ensuite procédé à une nouvelle installation? Sinon, merci d'essayer.

Si ces suggestions ne fonctionne pas merci d'envoyer un message à l'équipe service pour qu'on puisse étudier votre problème, avec les informations suivantes:

Version de l'App utilisée

Nom et désignation du portable /tablette utilisé.

Version firmware du dispositif

Nom du compte sur le KOSTAL Solar Portal

Nous avons besoin de ces informations afin de reproduire votre situation pour notre compréhension.

E-mail: service-solar@kostal.com

J'ai enregistré mais je n'ai pas reçu un email KOSTAL Solar Portal.

Merci de vérifier d'abord vos messages Spam et rafraichir votre boîte de réception. Merci de vérifier que vous avez enregistré votre adresse email correctement.

Si vous n'avez pas reçu encore un email du KOSTAL Solar Portal, merci de contacter notre équipe de service:

E-mail: service-solar@kostal.com

J'ai utilisé le PIKO Solar Portal mais je ne peux pas me connecter au KOSTAL Solar Portal.

Merci de vérifier si vous avez utilisé la même adresse email pour le login. Cet email doit être aussi actif pour recevoir l'email de bienvenue pour créer votre mot de passe. Si votre problème persiste merci de contacter notre équipe support:

E-mail: service-solar@kostal.com

Mon onduleur ne peut pas se connecter avec le KOSTAL Solar Portal.

Si votre onduleur ne peut pas se connecter avec le KOSTAL Solar Portal, merci de vérifier comme suit:

- Est-ce que l'onduleur ou le KSEM sont connectés à l'internet locale?
- Avez-vous activé la fonction de transfert des données vers le portail dans l'onduleur ou KSEM?
- Vérifier que votre routeur ou firewall ne bloque pas le téléchargement vers le portail?

L'adresse IP nécessaire pour l'envoi des données vers le portail est 52.142.95.76.

Une fois ces paramètres vérifiés, merci d'attendre 1 ou 2 heures afin de permettre à l'onduleur d'envoyer les données de manière programmée. Si vos problèmes persistent merci de contacter notre équipe de service:

E-mail: service-solar@kostal.com

Quels onduleurs et enregistreurs des données sont supportés?

Tous dispositifs vendus par KOSTAL sont supportés dans le nouveau KOSTAL Solar Portal.

Je ne peux plus trouver l'ancien portail.

Si vous souhaitez accéder au PIKO Solar Portal, merci de cliquer sur le lien suivant : [PIKO Solar Portal](#)

Comment puis-je supprimer mon installation ou compte?

Vous pouvez "Supprimer" votre installation comme suit : Annexe - **Configuration – Vue ensemble**). Cliquez sur le bouton rouge. Votre installation sera supprimée, définitivement, aucune possibilité de récupération.

Quels sont les paramètres à retenir si je souhaite mettre en route un routeur, ou remplacer un routeur existant?

Si vous avez mis en service ou remplacé un routeur, merci de vérifier que les dispositifs KOSTAL connectés auront aussi accès à Internet. Si votre infrastructure réseau exige un accord explicite du port ou IP, merci de rendre accessible l'adresse suivante au réseau public pour les dispositifs KOSTAL : **52.142.95.76** s'il vous plait en **http** et **https**.

Visualisation des installations avec plusieurs onduleurs.

Pour la visualisation des installations avec plusieurs onduleurs dans un seul système PLENTICORE plus (branché à une batterie) et d'autres onduleurs PV (KOSTAL).

Que faut-il faire?

Le KSEM doit être mis à jour avec la version SW 1.2.1 et doit être connecté avec tous les onduleurs dans un seul système. Cela veut dire que chaque onduleur KOSTAL et aussi le KSEM doivent envoyer leurs données individuellement au portail. Merci d'activer la fonction de transfert des données vers le portail pour chaque dispositif.

Quelle est la définition de Production?

Dans le KOSTAL Solar Portal, la production est l'énergie produite par votre générateur solaire. Cette énergie produite est divisée en énergie injectée dans le réseau (Injection réseau) et en énergie que vous avez autoconsommée (Autoconsommation).

Quelle est la définition de l'autoconsommation?

'Autoconsommation' est l'énergie consommée venant de la batterie (si une batterie est disponible) et de votre générateur PV. C'est l'énergie totale consommée dans la maison, qui n'était pas injectée dans le réseau.

Quelle est la définition de consommation PV directe?

Consommation PV directe est l'énergie consommée dans la maison venant directement du générateur PV.

Visualisation de l'autoconsommation.

Si vous avez plus d'un onduleur sur votre installation (soit un onduleur purement PV ou un onduleur hybride) nous recommandons que chaque dispositif doive transmettre leurs propres données au KOSTAL Solar Portal. Le KOSTAL Solar Portal calculera votre autoconsommation ainsi que votre production totale.

Pour que ceci fonctionne, merci d'installer la dernière version du software sur tous les dispositifs. La version software $\geq 1.2.1$ sur votre KOSTAL Smart Energy Meter est absolument nécessaire (aussi sa configuration vers le KOSTAL portal et le réglage dans votre système).