

FAQ – KOSTAL Solar Portal

Di seguito trovate un elenco piuttosto esauriente di risposte alle domande più frequenti sul nuovo KOSTAL Solar Portal (www.kostal-solar-portal.com) e sulla migrazione dal vecchio portale.

Nell'interesse dei nostri clienti, vi terremo aggiornati sulle novità che implementeremo passo dopo passo nel nuovo portale solare.

Nuovo KOSTAL Solar Portal

Cosa posso aspettarmi dal nuovo portale KOSTAL?

A voi clienti per il momento cambierà poco. Il portale sta ricevendo un nuovo look e una nuova struttura di sistema da parte del nostro partner Solytic. Naturalmente non dovrete dire addio alle funzioni del PIKO Solar Portal. Inoltre, il portale KOSTAL rimane gratuito.

Il nuovo portale permetterà di visualizzare le principali informazioni sui vostri dispositivi in modo più affidabile e veloce. Inoltre, abbiamo posto l'accento su un'analisi professionale per la visualizzazione dei dati. Come già esemplificato dalla KOSTAL Solar App, anche il nuovo KOSTAL Solar Portal vi presenta ora le informazioni in modo preciso e chiaro.

Chi è Solytic?

Solytic è un fornitore di servizi per la KOSTAL Solar Electric. In qualità di esperti di monitoraggio fotovoltaico, è stata affidata loro l'elaborazione dati e l'ammodernamento del portale. In futuro, grazie a questa partnership, saranno apportati ulteriori miglioramenti al portale.

Il KOSTAL Solar Portal è gratuito?

Sì, le funzioni generali che conoscete dal portale PIKO continueranno ad essere disponibili gratuitamente. In futuro, tuttavia, sarà possibile pagare per attivare funzioni aggiuntive per consentire un'analisi più approfondita.

Accedere al KOSTAL Solar Portal

Come posso accedere al nuovo portale?

Per continuare ad utilizzare l'account esistente è sufficiente cliccare su "[Hai dimenticato la password?](#)". Si riceverà un'email per impostare una nuova password.

Per creare un nuovo account, cliccare sul link "[Registrati ora gratuitamente](#)" nella homepage del KOSTAL Solar Portal.

In entrambi i casi la password dovrà essere di minimo 8 caratteri e contenere almeno una lettera minuscola, una lettera maiuscola ed un numero.

Mi sono registrato, ma non ho ricevuto alcuna email dal KOSTAL Solar Portal.

Prima di tutto controllare la cartella spam della casella di posta in arrivo e aggiornare la casella di posta. Verificare anche di aver inserito correttamente il vostro indirizzo email.

Se non avete ancora ricevuto un'email dal portale KOSTAL, contattate via email il nostro servizio di assistenza tecnica (service-solar-it@kostal.com).

Ho dimenticato la mia password. Come posso recuperarla?

Cliccate sul link "[Hai dimenticato la password?](#)" nella homepage del KOSTAL Solar Portal. Vi verrà chiesto di inserire il vostro indirizzo email. Riceverete quindi un'email di reset che vi permetterà di reimpostare la password.

Perché devo impostare una nuova password per il mio vecchio account utente?

A causa delle norme sulla protezione dei dati, non è possibile migrare le vecchie password sul nuovo portale. Pertanto, la prima volta che si accede con un account esistente è necessario reimpostare la password.

Non ho ancora accettato le condizioni d'uso. I miei dati saranno cancellati?

No, i vostri dati rimangono gli stessi. Se avete accettato le nostre nuove condizioni d'uso, abbiamo già migrato il vostro account insieme a tutte le impostazioni. Se non ci avete ancora dato il vostro consenso, abbiamo preso accordi affinché possiate passare al nuovo portale KOSTAL anche in un secondo momento.

Non sono sicuro di aver già accettato le nuove condizioni d'uso. Come posso verificarlo?

Se al momento del login al PIKO Solar Portal non ci sono richieste, è molto probabile che abbiate già accettato le nostre nuove condizioni d'uso. Vi preghiamo di verificare (anche nella vostra cartella spam) se avete ricevuto un'email di benvenuto al nuovo KOSTAL Solar Portal. Ciò significa che avete accettato le condizioni di utilizzo.

Informazioni aggiuntive sul KOSTAL Solar Portal

Come si crea un nuovo impianto?

Una volta effettuato l'accesso al KOSTAL Solar Portal, apparirà una pagina con la panoramica dei vostri impianti e un riepilogo delle performance. È possibile aggiungere nuovi impianto utilizzando il riquadro a destra "Creazione di un nuovo impianto". Quindi, seguire le istruzioni della procedura guidata.

Posso anche creare un impianto per qualcun altro?

Sì, nella procedura per la creazione di nuovi impianti, vi viene subito chiesto se volete creare questo sistema "per voi stessi" o "per qualcun altro". Selezionare questa seconda voce e seguite le istruzioni guidate alla configurazione.

Come posso aggiungere un inverter o un KOSTAL Smart Energy Meter nel portale?

È necessario aver creato in anticipo l'impianto in cui si desidera aggiungere l'inverter o il KSEM.

Se volete creare un nuovo impianto, durante la configurazione vi verranno automaticamente richieste le informazioni relative ai vostri dispositivi. In questo caso, è sufficiente seguire le istruzioni guidate.

Se si desidera aggiungere un inverter o KSEM ad un impianto già esistente, procedere come segue:

1. Selezionare l'impianto desiderato
2. Navigare in Configurazione > Dispositivi
3. Aggiungere un nuovo dispositivo inserendo il relativo numero articolo e numero seriale

Visualizzazione di impianti con più inverter e KSEM. Cosa bisogna impostare e verificare?

Il KSEM deve essere aggiornato alla versione SW $\geq 1.2.1$ e deve essere inserito con tutti gli inverter in un unico impianto. Ciò significa che ogni inverter KOSTAL e anche il KSEM devono inviare i loro dati individualmente al portale. Abilitare la comunicazione con il portale nei dispositivi.

Dove/Quando vedo in dettaglio le prestazioni del mio inverter?

Oltre alle principali informazioni nella dashboard iniziale, tutte le performance dell'impianto si trovano nella pagina Analisi, rintracciabile dalla sezione Configurazione > Analisi.

Dove posso vedere il mio rendimento annuo?

Quando richiamate il vostro impianto e navigate nella dashboard, nella parte superiore potrete selezionare l'intervallo di tempo per la vostra cronologia. Selezionate qui la vista dell'anno e l'anno corrispondente. Vi verranno quindi mostrati i vostri rendimenti aggregati ed eventuali consumi per l'anno selezionato.

Quando potrò ricevere nuovamente le notifiche di allarme?

Nei prossimi giorni completeremo questa funzione per voi e riceverete le notifiche del portale come di consueto. Fino ad allora troverete tutti gli allarmi attuali nel menu: Configurazione > Allarmi.

Quando posso modificare le mie impostazioni utente/e-mail?

È già possibile modificare le impostazioni del vostro utente, ad eccezione dell'indirizzo e-mail. Questa funzione sarà disponibile nelle prossime settimane.

Quando verrà rilasciata la funzione X?

Alcune funzioni non sono ancora disponibili e verranno aggiunte passo dopo passo nei prossimi giorni e nelle prossime settimane.

Dove posso cambiare le informazioni relative al mio impianto?

Questa opzione si trova in: Impianto > Configurazione > Impianto.

Che cos'è la generazione?

Nel KOSTAL Solar Portal, la generazione rappresenta l'energia prodotta dal vostro generatore fotovoltaico. Questa energia generata è suddivisa in "immissione" e "consumo diretto".

Cos'è il consumo diretto?

Il "consumo diretto" rappresenta la parte di potenza / energia del consumo domestico derivante direttamente dal generatore fotovoltaico.

Cos'è l'autoconsumo?

L'autoconsumo è costituito dalla carica della batteria (se è disponibile una batteria) e dal consumo diretto. L'autoconsumo rappresenta l'energia che è stata consumata in casa e non immessa in rete.

Visualizzazione dei consumi domestici

Se nel vostro impianto ci sono più di un inverter (inverter FV o ibrido), vi raccomandiamo che ogni dispositivo trasmetta le sue informazioni al portale KOSTAL. Il KOSTAL Solar Portal calcolerà il vostro consumo domestico e la vostra produzione totale.

Affinché questo funzioni, si prega di aggiornare tutti i dispositivi al software più recente, se possibile. Tuttavia, la versione del software $\geq 1.2.1$ del vostro KOSTAL Smart Energy Meter è assolutamente

necessaria. (Questo dispositivo deve anche essere inviato al portale KOSTAL e impostato nel vostro sistema).

Perché le informazioni meteorologiche nel portale solare non sono corrette?

Si prega di controllare le informazioni relative alla posizione del vostro impianto. Se non sono corrette, le informazioni meteo non possono essere visualizzate correttamente sul vostro sistema. La posizione può essere modificata in: Impianto > Configurazione > Impianto > Posizione dell'impianto.

Cosa devo considerare quando configuro o sostituisco il mio router Internet?

Se avete impostato o sostituito il vostro router, assicuratevi che anche i dispositivi KOSTAL collegati abbiano accesso a Internet. Se la vostra infrastruttura di rete richiede un'esplicita apertura della porta o dell'IP, abilitate per i dispositivi KOSTAL il seguente indirizzo per la rete pubblica: 52.142.95.76 (si prega di abilitare http & https).

Cosa sono gli impianti di riferimento?

Gli impianti di riferimento sono dei veri e propri impianti che dovrebbero darvi un'idea delle prestazioni e delle capacità dei nostri inverter. Gli impianti sono suddivisi in base alle nostre diverse gamme di dispositivi e applicazioni.

Attraverso questi impianti di riferimento, potete farvi un'idea di come funziona effettivamente un impianto reale e di come il vostro fabbisogno di energia elettrica può essere coperto da esso. Potete anche visitare il nostro nuovo KOSTAL Solar Portal senza dover creare un account utente.

Migrazione degli impianti dal PIKO Solar Portal al KOSTAL Solar Portal

Quando saranno disponibili tutti i miei dati nel nuovo portale? Dove sono i miei vecchi dati?

All'avvio del [KOSTAL Solar Portal](#), troverete inizialmente solo i nuovi dati relativi alle prestazioni dei vostri dispositivi. Vedrete anche alcuni dati dei mesi precedenti.

Per il momento è possibile continuare a visualizzare tutti i vecchi dati nel [PIKO Solar Portal](#). Questi saranno trasferiti nel nuovo portale poco per volta. Escludiamo la possibilità di perdita di dati.

Tutte le mie informazioni e i miei dispositivi saranno recuperati dal portale PIKO?

Sì, tutte le informazioni e le impostazioni saranno recuperate dal PIKO Solar Portal.

Perché non sono più il proprietario del mio impianto?

Nel vecchio PIKO Solar Portal era possibile avere più proprietari per impianto: siccome nel nuovo KOSTAL Solar Portal può esserci un solo proprietario impianto, durante l'importazione delle impostazioni potrebbero esserci state delle variazioni. Tuttavia, per circa 6 settimane si avrà la possibilità di cambiare il proprietario dell'impianto come amministratore.

Perché ci sono delle differenze nei miei dati rispetto al portale PIKO? Di chi posso fidarmi?

Siccome il nuovo portale si basa su una diversa elaborazione dei dati, potrebbero esserci lievi scostamenti nella visualizzazione dei valori di rendimento e delle prestazioni.

Quando verrà disattivato il portale PIKO? Nel frattempo posso continuare ad utilizzarlo?

Finché tutti i dati storici non saranno stati trasferiti nel KOSTAL Solar Portal, il vecchio portale PIKO continuerà ad essere a vostra disposizione. Non appena questo processo sarà completato, vi informeremo tramite il portale. Successivamente il PIKO Solar Portal verrà disattivato.

Perché l'app per il monitoraggio non funziona correttamente?

Siccome la KOSTAL Solar App visualizza ed elabora i dati ricevuti dal portale, per consentire la ricezione dati dal nuovo portale è necessario aggiornare l'applicazione all'ultima versione disponibile (Android - 1.2.4 / IOS - 1.1.14 (161) o successive).



Tuttavia, se non è possibile visualizzare i valori attuali dei vostri impianti anche con l'ultima versione dell'app KOSTAL Solar App, controllate quanto segue:

- Vi siete collegati almeno una volta al nuovo KOSTAL Solar Portal e avete resettato la vostra password?
 - Avete attualmente problemi di connessione sul vostro cellulare o tablet?
 - Avete disinstallato l'applicazione KOSTAL Solar App e poi l'avete installata di nuovo dall'App Store?
- Se non lo avete fatto, allora provate questo.

Se questi passaggi non vi hanno aiutato, vi preghiamo di inviare un messaggio all'assistenza per poter indagare le cause del problema. Se ci inviate un'e-mail a service-solar-it@kostal.com, vi preghiamo di allegare alla vostra richiesta le seguenti informazioni:

- Versione attuale dell'applicazione
- Dispositivo utilizzato
- Versione del sistema operativo sul vostro dispositivo
- Nome dell'impianto nel KOSTAL Solar Portal

Per ulteriori domande o informazioni, vi invitiamo a scrivere a service-solar-it@kostal.com.