

Manuel d'utilisation d'Enphase Service Manager

Table des matières

1. [Introduction à Enphase Service Manager](#)

2. [Affichage mobile](#)

[2.1 Tableau de bord](#)

[2.1.1 Aperçu](#)

[2.1.2 Outil de recherche](#)

[2.1.3 Ajouter des filtres](#)

[2.1.4 RMA](#)

[2.1.5 Cas](#)

[2.2 Créer un nouveau RMA](#)

[2.3 Remboursements de la main-d'œuvre](#)

[2.3.1 Demande de remboursement des frais de main-d'œuvre](#)

[2.3.2 Suivre la demande de remboursement de la main-d'œuvre](#)

[2.4 Initier les retours](#)

[2.5 Systèmes](#)

[2.6 Rapports](#)

[2.7 Profil](#)

3. [Affichage du bureau](#)

[3.1 Tableau de bord](#)

[3.1.1 Aperçu](#)

[3.1.2 Outil de recherche](#)

[3.1.3 Ajouter des filtres](#)

[3.1.4 RMA](#)

[3.1.5 Cas](#)

[3.1.6 Caractéristiques supplémentaires](#)

[3.2 Créer un nouveau RMA](#)

[3.3 Remboursements de la main-d'œuvre](#)

[2.3.1 Demande de remboursement des frais de main-d'œuvre](#)

[2.3.2 Suivre la demande de remboursement de la main-d'œuvre](#)

[3.4 Initier les retours](#)

[3.3 Systèmes](#)

[3.4 Rapports](#)

[3.5 Profil](#)

Introduction à Enphase Service Manager

Enphase Service Manager est une plateforme unifiée où les installateurs peuvent créer et gérer toutes leurs demandes d'assistance.

Enphase Service Manager peut être utilisé pour créer de nouvelles demandes d'assistance, suivre les autorisations de retour de marchandises (RMA), appliquer et suivre les remboursements de la main-d'œuvre, initier les retours, et plus encore.

Ce guide fournit des informations sur la manière d'utiliser Enphase Service Manager sur les écrans mobile et de bureau.

Introduction à Enphase Service Manager

Connectez-vous à Enphase Service Manager sur un ordinateur de bureau ou un appareil mobile à l'aide des informations d'identification de votre compte Enphase.

The image shows the Enphase Service Manager dashboard on both desktop and mobile views. The desktop view features a sidebar with navigation options: Tableau de bord, Systèmes, Rapports, Enphase, and Ressources Enphase. The main content area displays a 'Tableau de bord' with a 'Créer' button and tabs for RMA, Dossiers, and Battery Returns. A filter section includes 'Ajouter des filtres' and a date range 'Date d'envoi : 29-Jul-2023 - 28-Aug-2023'. Below this, a summary card shows 'Toutes les RMA' with a count of 31 and a donut chart. Other status cards show 'En cours' (8), 'En attente d'approbation' (9), 'Approuvé' (14), and 'Expédié' (0). A 'Détails de la demande' table lists RMA numbers, dossier numbers, system identifiers, system names, and postal codes. The mobile view shows a similar dashboard with a 'Créer' button and a 'Toutes les RMA' card with a count of 31. A 'Se connecter à Enphase Service Manager' button is overlaid on the right side of the mobile view.

ENPHASE

Critères de recherche Terme de recherche

Tableau de bord Créer

RMA Dossiers Battery Returns

+ Ajouter des filtres Date d'envoi : 29-Jul-2023 - 28-Aug-2023

Toutes les RMA 31

En cours 8

En attente d'approbation 9

Approuvé 14

Expédié 0

Détails de la demande

Numéro de la RMA	Numéro de dossier	Identifiant du système	Nom du système	Code postal
00517624	03664346	700934760	Dvt PR4	00917
00517623	03664342	700934760	Dvt PR4	00917
00517622	03664341	700934760	Dvt PR4	00917

Langue French Assistance clientèle Enphase

Retour d'information | Conditions | Confidentiel

ENPHASE

Tableau de bord Systèmes Rapports

Se connecter à
Enphase Service Manager

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Objectifs d'apprentissage

Après avoir parcouru les sections suivantes, vous comprendrez comment :

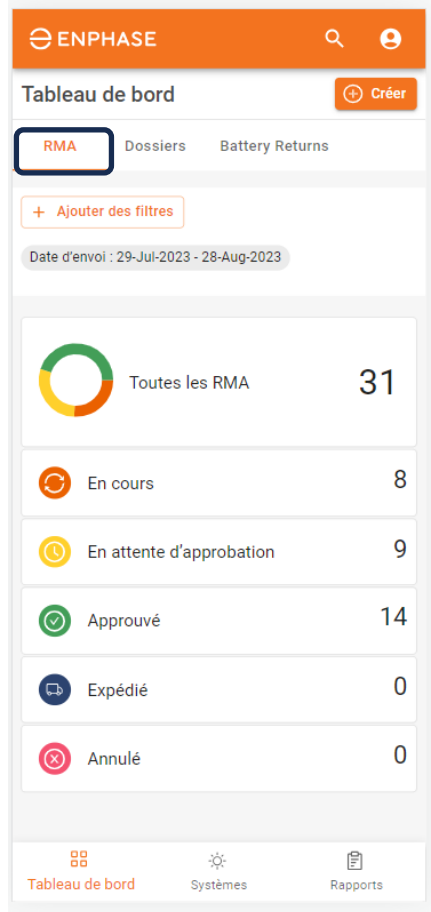
- Afficher les RMA et les cas dans le tableau de bord
- Utiliser l'outil de recherche
- Créer une nouvelle demande de RMA
- Demander et suivre les remboursements de la main-d'œuvre
- Initier les retours
- Accéder aux informations du système
- Exécuter des rapports
- Afficher le profil

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Tableau de bord

Tableau de bord : Aperçu

Le **tableau de bord** permet aux installateurs de créer, de visualiser et de gérer tous les cas et les RMA.



Pour consulter les informations sur les RMA dans le tableau de bord, sélectionner l'onglet **RMA**.

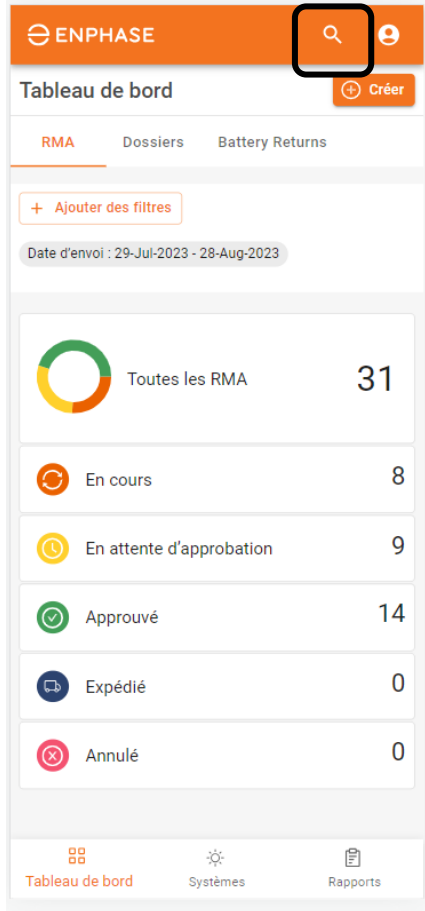


Pour consulter les informations relatives à un dossier dans le tableau de bord, sélectionner l'onglet **Dossiers**.

Les installateurs peuvent à tout moment entamer une discussion en direct avec Enphase Customer Support en sélectionnant l'option **Nous contacter**.

Tableau de bord : Outil de recherche

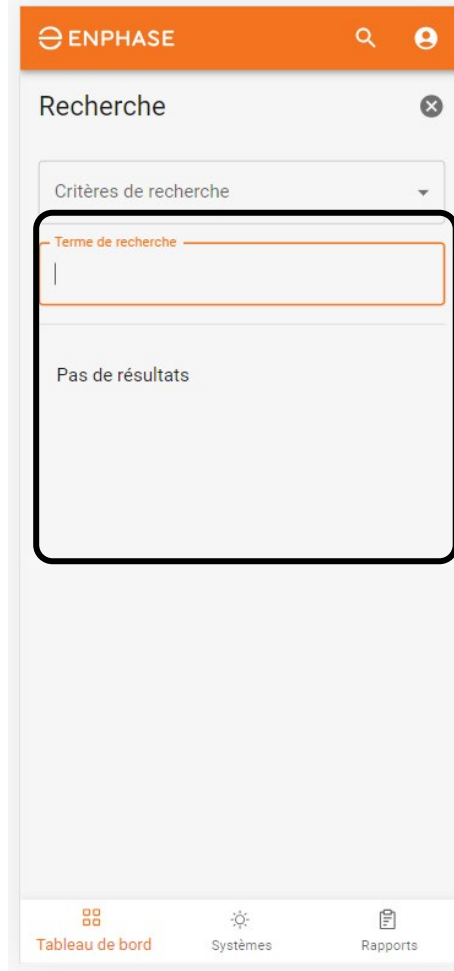
Les installateurs peuvent utiliser l'outil de **recherche** pour trouver un cas spécifique ou un RMA.



Étape 1

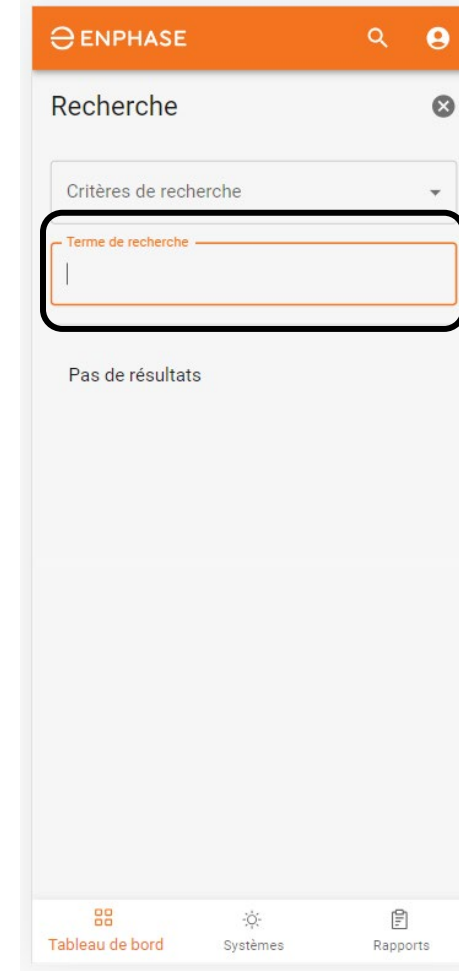
Rechercher un RMA ou un cas spécifique en sélectionnant l'icône en forme de loupe en haut de la page.

Le menu **Recherche** s'ouvre.



Étape 2

Dans le menu déroulant **Critères de recherche**, les installateurs peuvent rechercher un RMA, un cas, un nom de système, un ID de système ou un numéro de série.

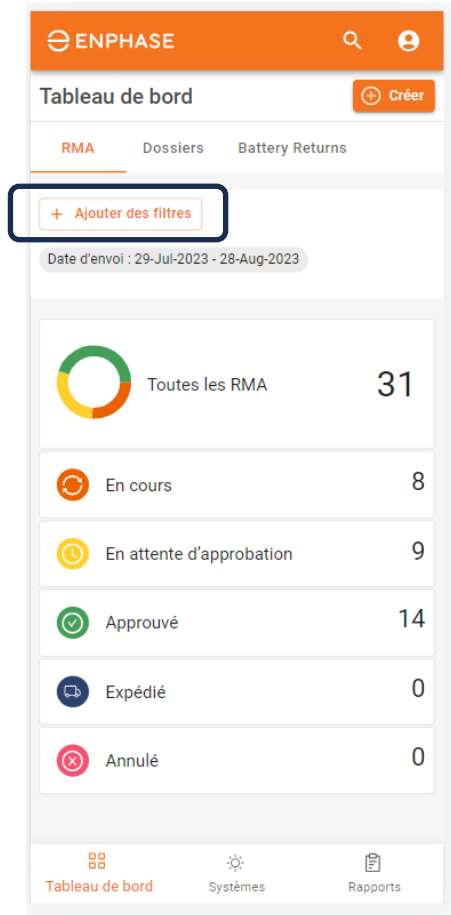


Étape 3

Une fois les critères sélectionnés, l'installateur peut utiliser le champ **Terme de recherche** pour effectuer une recherche.

Tableau de bord : Ajouter des filtres

Les installateurs peuvent également sélectionner l'option **Ajouter des filtres** dans le **tableau de bord des RMA** et le **tableau de bord des cas** pour trouver un cas ou un RMA spécifique.



Étape 1

Dans le tableau de bord **RMA** ou **Cas**, sélectionner **Ajouter des filtres** pour afficher les options de filtrage.

Le filtre par défaut affiche tous les RMA des 30 derniers jours.

The screenshot shows the 'Filtres RMA' form. At the top, there are buttons for 'Réinitialiser' and 'Appliquer', and a close icon. Below this is a section for 'Numéro de la RMA' with a text input field labeled 'Saisir le numéro de la RM'. The form is divided into two columns. The left column contains a list of filter options: 'Numéro de dossier', 'Identifiant du système', 'Nom du système', 'Code postal du système', 'Date d'envoi *', 'Ville du système', 'État du système', and 'Date de modification'. The right column is currently empty.

Étape 2

Si l'option **Ajouter des filtres** a été sélectionnée dans le **tableau de bord des RMA**, la page des **filtres RMA** s'ouvre.

Si l'option **Ajouter des filtres** a été sélectionnée dans le **tableau de bord des cas**, la page des **filtres** s'ouvre.

Sélectionner des options de filtrage spécifiques et ajouter des informations dans le champ prévu à cet effet.

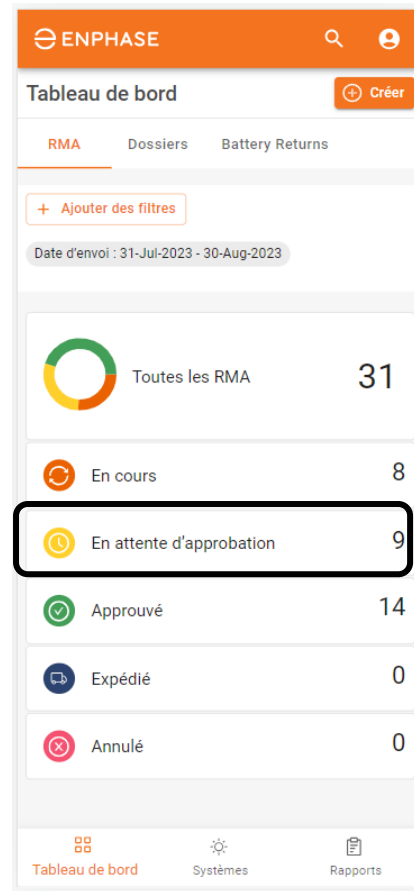
Cliquer sur **Appliquer**.

Tableau de bord : RMA

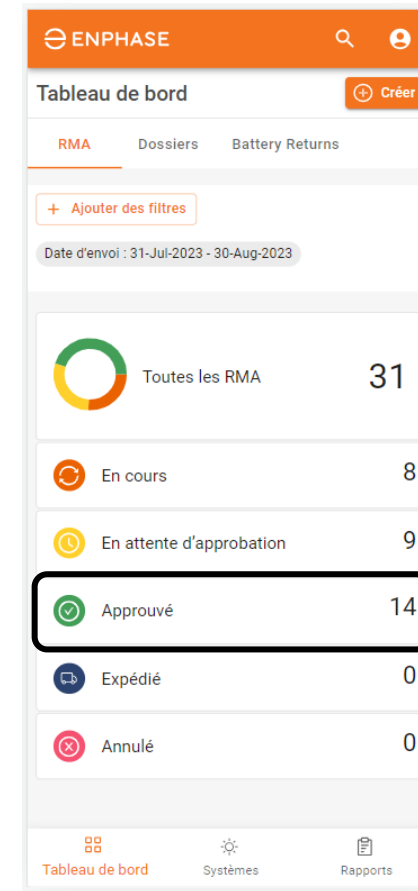
Les installateurs peuvent consulter leur nombre total de RMA et des informations spécifiques sur les RMA dans l'onglet **RMA** du **tableau de bord**.



Pour afficher la liste des RMA en cours, sélectionner **En cours**.



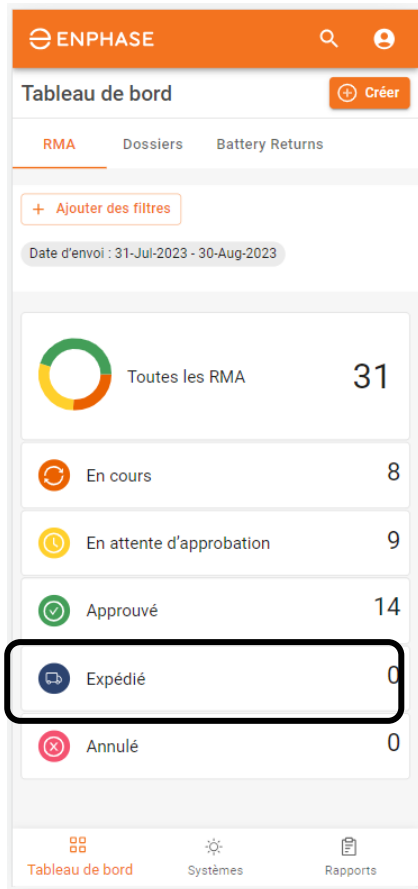
Pour afficher la liste des RMA en attente d'approbation, sélectionner **En attente d'approbation**.



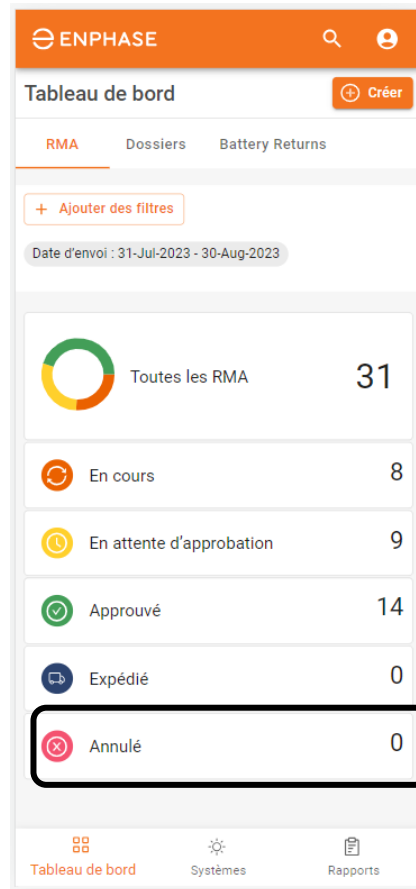
Pour afficher la liste des RMA approuvés, sélectionner **Approuvé**.

Tableau de bord : RMA

Les installateurs peuvent consulter leur nombre total de RMA et des informations spécifiques sur les RMA dans l'onglet **RMA** du **tableau de bord**.



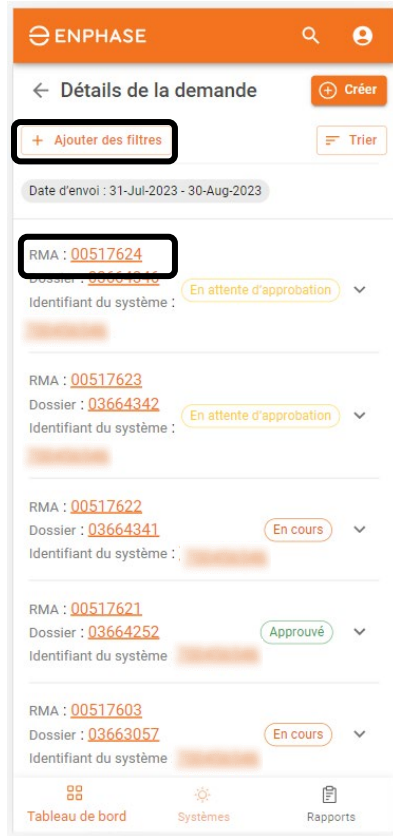
Pour afficher la liste des RMA expédiés, sélectionner **Expédié**.



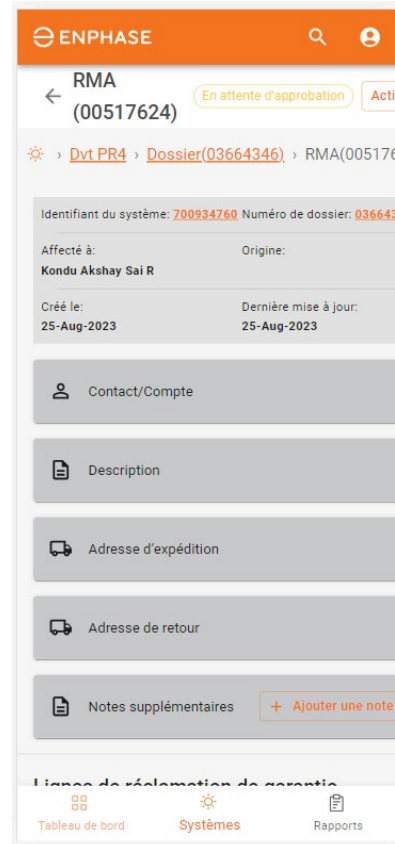
Pour afficher la liste des RMA annulés, sélectionner **Annulés**.

Tableau de bord : RMA

En sélectionnant l'une des options du **tableau de bord RMA** mentionnées précédemment, vous ouvrez la page **Détails de la demande**, qui affiche une liste de RMA.



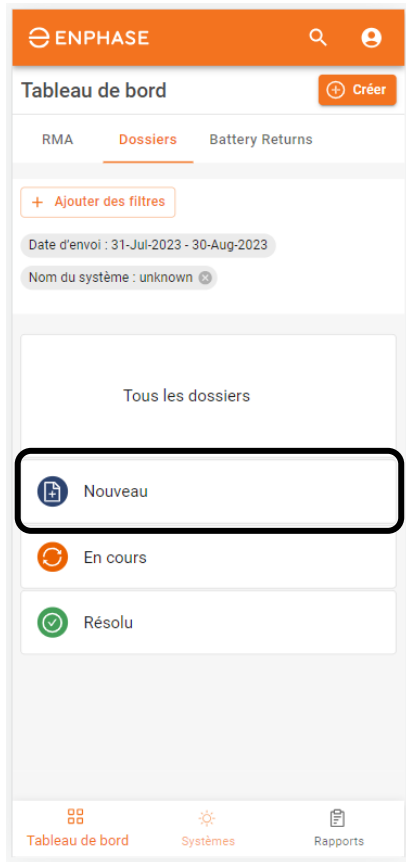
Les installateurs peuvent utiliser l'option **Ajouter des filtres** ou sélectionner un RMA dans la liste pour obtenir plus de détails.



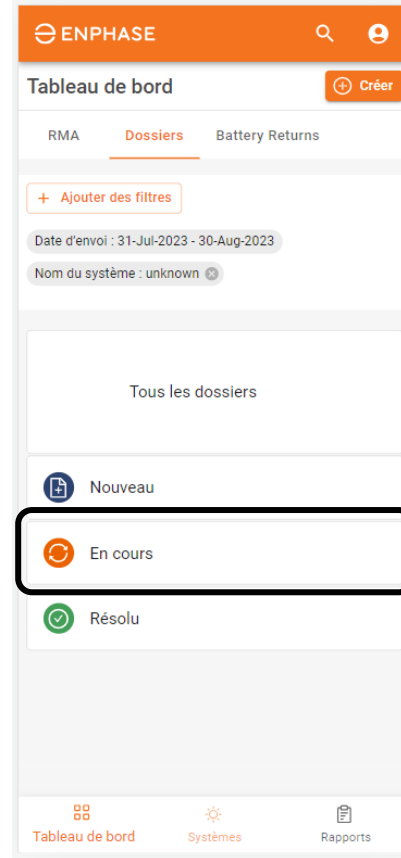
Une fois qu'un RMA est sélectionné, la page **RMA** s'ouvre.

Tableau de bord : Cas

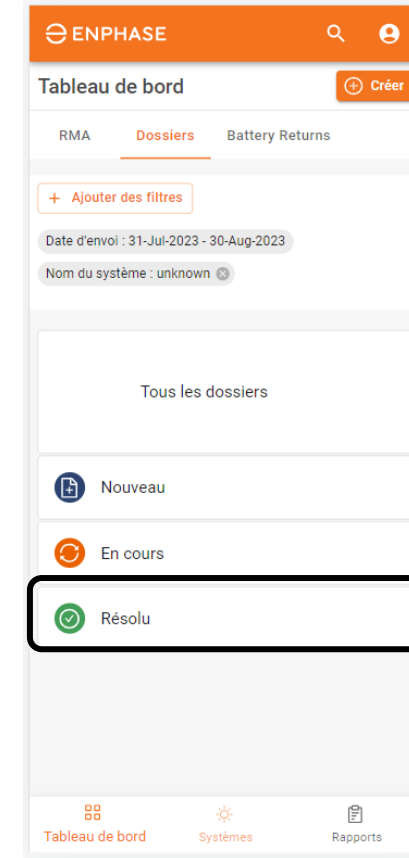
Les installateurs peuvent consulter le nombre total de dossiers et des informations spécifiques sur les dossiers dans l'onglet **Dossiers** du tableau de bord.



Pour afficher la liste des nouveaux cas, sélectionner **Nouveau**.



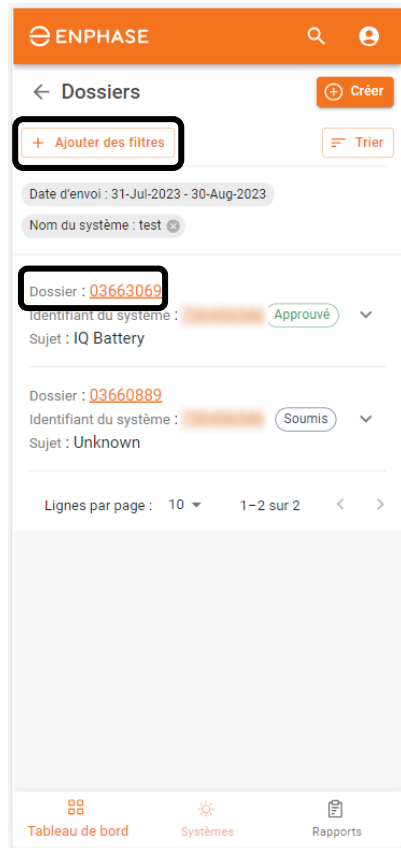
Pour afficher la liste des cas en cours, sélectionner **En cours**.



Pour afficher une liste des RMA résolus, sélectionner **Résolu**.

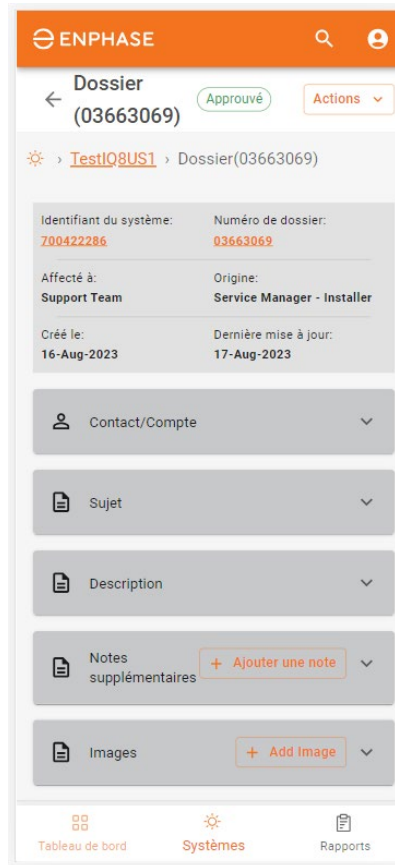
Tableau de bord : Cas

En sélectionnant l'une des options du **tableau de bord des cas** mentionnées précédemment, vous ouvrirez la page des **Dossiers**, qui affiche une liste des cas.



Les installateurs peuvent utiliser l'option **Ajouter un filtre**.

Sélectionner un cas dans la liste pour obtenir plus de détails.



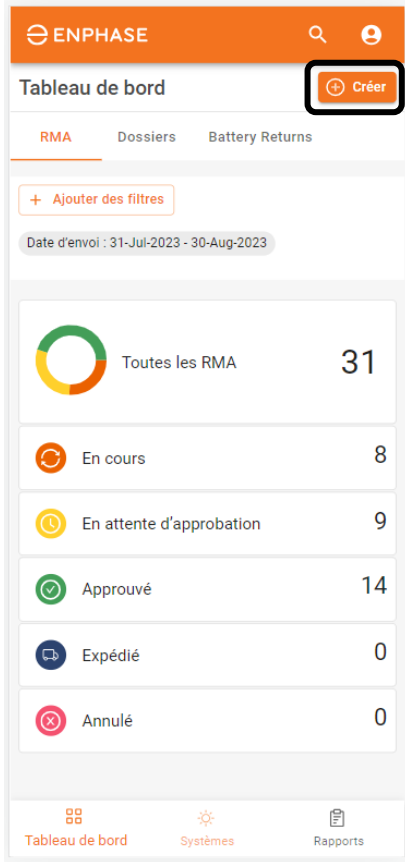
Une fois qu'un cas est sélectionné, la page du **cas** s'ouvre.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Créer un nouveau RMA

Créer un RMA

Les installateurs peuvent créer de nouveaux RMA à partir de l'onglet **RMA** et de l'onglet **Dossiers** du **tableau de bord**.

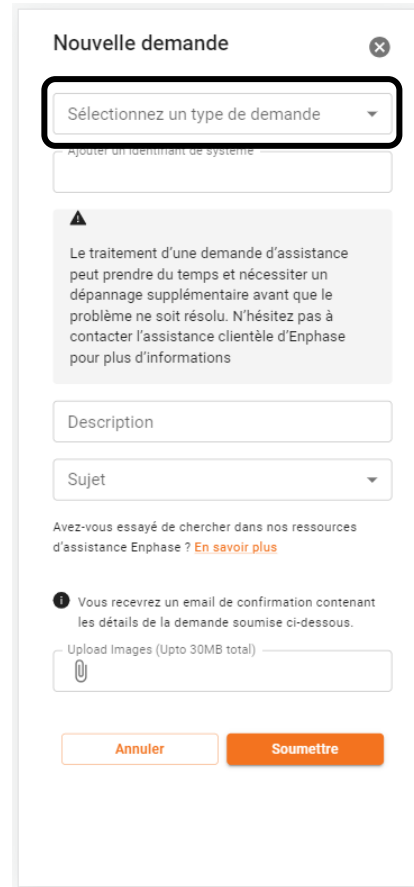


The screenshot shows the ENPHASE dashboard. At the top, there is a navigation bar with the ENPHASE logo, a search icon, and a user profile icon. Below the navigation bar, there is a 'Tableau de bord' section with a 'Créer' button highlighted in a red box. The dashboard also displays a 'Date d'envoi' range from 31-Jul-2023 to 30-Aug-2023 and a list of RMA status counts: Toutes les RMA (31), En cours (8), En attente d'approbation (9), Approuvé (14), Expédié (0), and Annulé (0).

Étape 1

Sélectionner **Créer** dans le coin supérieur droit.

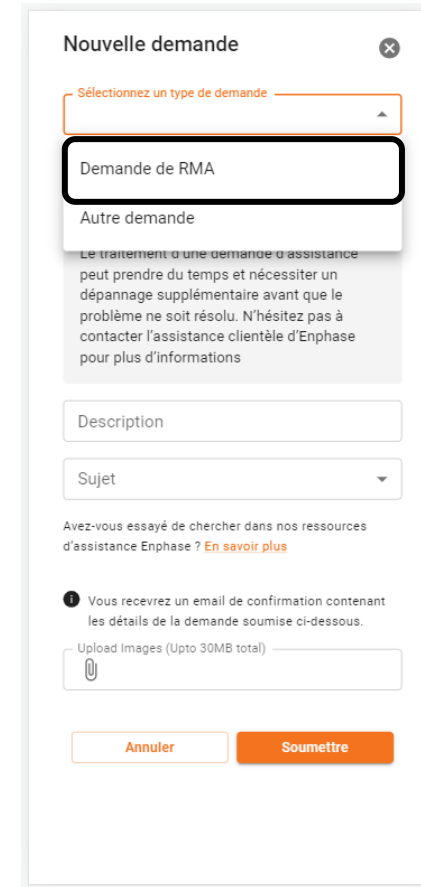
Le formulaire **Nouvelle demande** s'affiche.



The screenshot shows the 'Nouvelle demande' form. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Sélectionnez un type de demande' with a red box around it. Below the dropdown, there is a text input field for 'Description' and a dropdown menu for 'Sujet'. A warning message states: 'Le traitement d'une demande d'assistance peut prendre du temps et nécessiter un dépannage supplémentaire avant que le problème ne soit résolu. N'hésitez pas à contacter l'assistance clientèle d'Enphase pour plus d'informations'. At the bottom, there are two buttons: 'Annuler' and 'Soumettre'.

Étape 2

Cliquer sur **Sélectionner un type de demande**.



The screenshot shows the 'Nouvelle demande' form. The dropdown menu 'Sélectionnez un type de demande' is open, and the option 'Demande de RMA' is selected, highlighted with a red box. Below the dropdown, there is a text input field for 'Description' and a dropdown menu for 'Sujet'. A warning message states: 'Le traitement d'une demande d'assistance peut prendre du temps et nécessiter un dépannage supplémentaire avant que le problème ne soit résolu. N'hésitez pas à contacter l'assistance clientèle d'Enphase pour plus d'informations'. At the bottom, there are two buttons: 'Annuler' and 'Soumettre'.

Étape 3

Sélectionner l'option **Demande de RMA**.

Créer un RMA

Nouvelle demande ✕

Sélectionnez un type de demande ▾

Ajouter un identifiant de système

⚠ Le traitement d'une demande d'assistance peut prendre du temps et nécessiter un dépannage supplémentaire avant que le problème ne soit résolu. N'hésitez pas à contacter l'assistance clientèle d'Enphase pour plus d'informations

Description

Sujet ▾

Avez-vous essayé de chercher dans nos ressources d'assistance Enphase ? [En savoir plus](#)

📌 Vous recevrez un email de confirmation contenant les détails de la demande soumise ci-dessous.

Upload Images (Upto 30MB total)

Annuler Soumettre

Étape 4

Saisir l'ID du site et une description de la demande dans les champs prévus à cet effet.

Nouvelle demande ✕

Sélectionnez un type de demande ▾

Ajouter un identifiant de système

⚠ Le traitement d'une demande d'assistance peut prendre du temps et nécessiter un dépannage supplémentaire avant que le problème ne soit résolu. N'hésitez pas à contacter l'assistance clientèle d'Enphase pour plus d'informations

Description

Sujet ▾

Avez-vous essayé de chercher dans nos ressources d'assistance Enphase ? [En savoir plus](#)

📌 Vous recevrez un email de confirmation contenant les détails de la demande soumise ci-dessous.

Upload Images (Upto 30MB total)

Annuler Soumettre

Étape 5

Sélectionner le menu déroulant **Sujet**.

Documentation

Enlighten - General

Enphase Installer App

Enphase installer Portal

EV Charger

Gateway

Energy Meter IQ Energy Router+

IQ Energy Router

SG Ready relay IQ Energy Router+

Installation

IQ Battery

IQ System Controller

Legacy Upgrade Program

Microinverter Reporting

MyEnphase - web

Networking

Production Issue

Étape 6

Sélectionner un sujet en rapport avec la demande de RMA, puis sélectionner **Soumettre**.

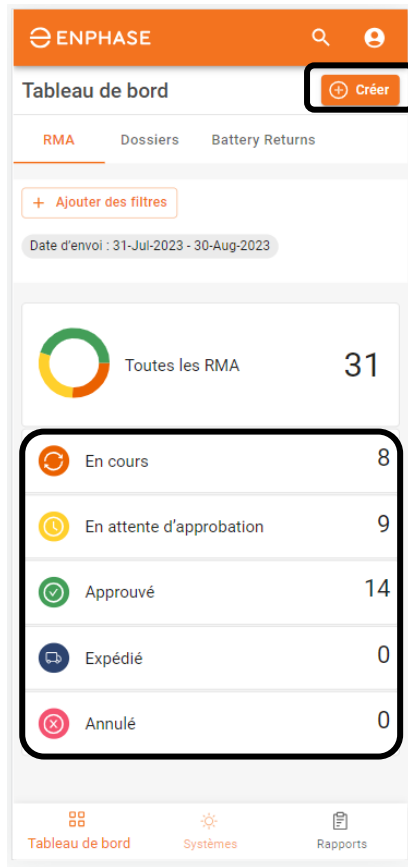
Un email de confirmation sera automatiquement envoyé.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Remboursements de la main-d'œuvre

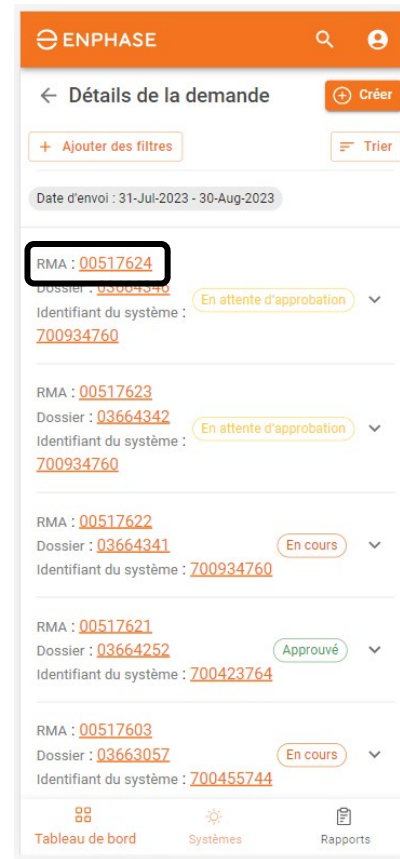
Demander le remboursement des frais de main-d'œuvre

Pour demander le remboursement de la main-d'œuvre, les installateurs peuvent sélectionner un numéro RMA dans le **tableau de bord des RMA**.



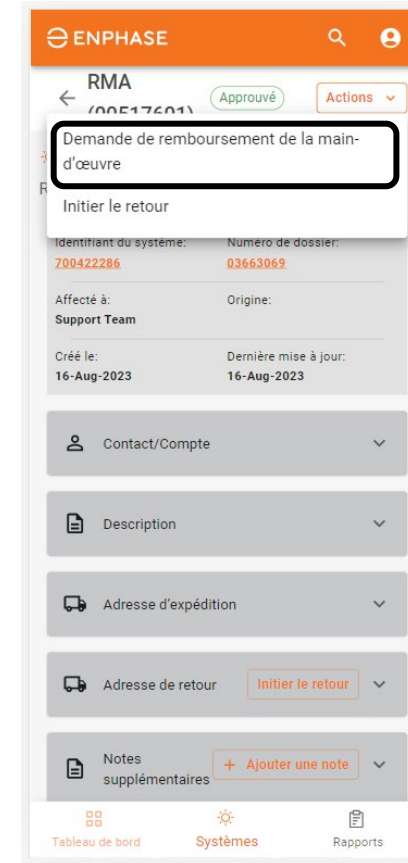
Étape 1

Utiliser les outils de recherche ou sélectionner l'une des options indiquées pour trouver un RMA.



Étape 2

Sélectionner un lien RMA.



Étape 3

Sélectionner le menu déroulant **Actions**, puis sélectionner **Demande de remboursement de la main-d'œuvre**.

Demander le remboursement des frais de main-d'œuvre

The screenshot shows the ENPHASE mobile application interface. At the top, there's an orange header with the ENPHASE logo, a search icon, and a user profile icon. Below the header, the page title is 'RMA (00517601)' with a back arrow, a green 'Approuvé' button, and an orange 'Actions' dropdown menu. The breadcrumb trail is 'TestIQ8US1 > Dossier(03663069) > RMA(00517601)'. The main content area displays a form with the following fields:

Identifiant du système: 700422286	Numéro de dossier: 03663069
Affecté à: Support Team	Origine:
Créé le: 16-Aug-2023	Dernière mise à jour: 16-Aug-2023

Below the form, there are five expandable sections:

- Contact/Compte
- Description
- Adresse d'expédition
- Adresse de retour (with an orange 'Initier le retour' button)
- Notes supplémentaires (with an orange '+ Ajouter une note' button)

At the bottom, there's a navigation bar with three icons: 'Tableau de bord', 'Systèmes', and 'Rapports'.

Étape 4

Le formulaire de **demande de remboursement de la main-d'œuvre** s'affiche, avec les détails du RMA.

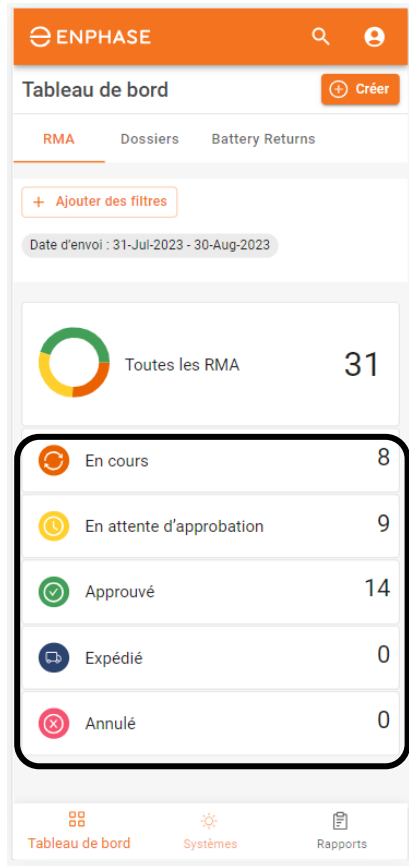
Étape 4

- **Détails de l'installateur**
- **Domicile**
- **Documents**

Lorsque vous avez terminé, sélectionner **Soumettre**.

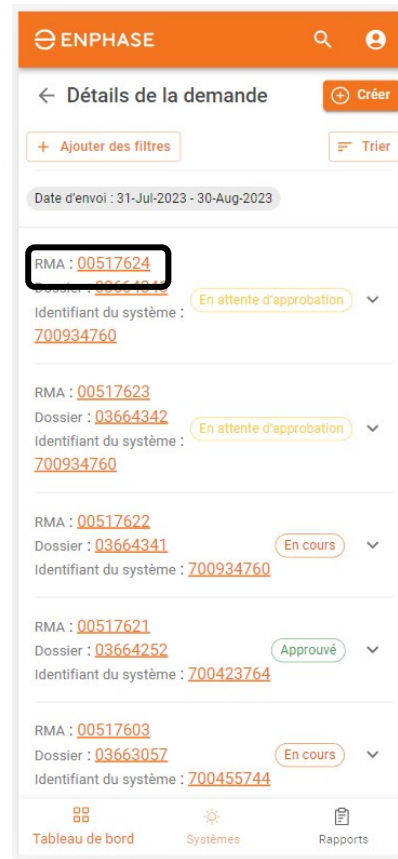
Suivre la demande de remboursement de la main-d'œuvre

Pour suivre un remboursement de main-d'œuvre, les installateurs peuvent sélectionner un numéro de RMA dans le **tableau de bord des RMA**.



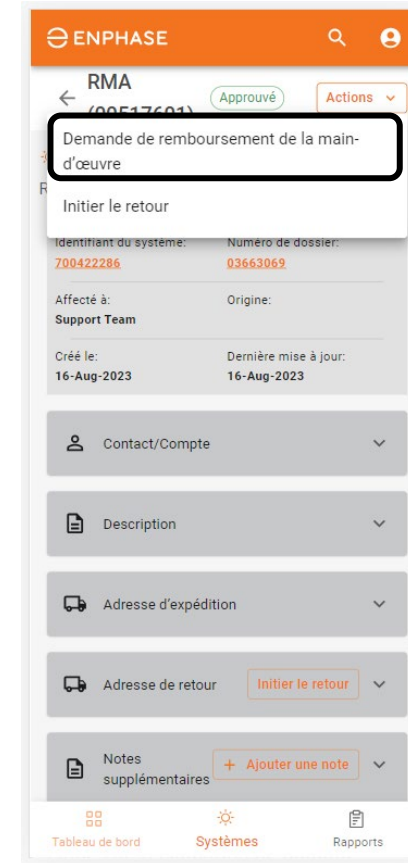
Étape 1

Utiliser les outils de recherche ou sélectionner l'une des options indiquées pour trouver un RMA.



Étape 2

Cliquer sur le lien du RMA.



Étape 3

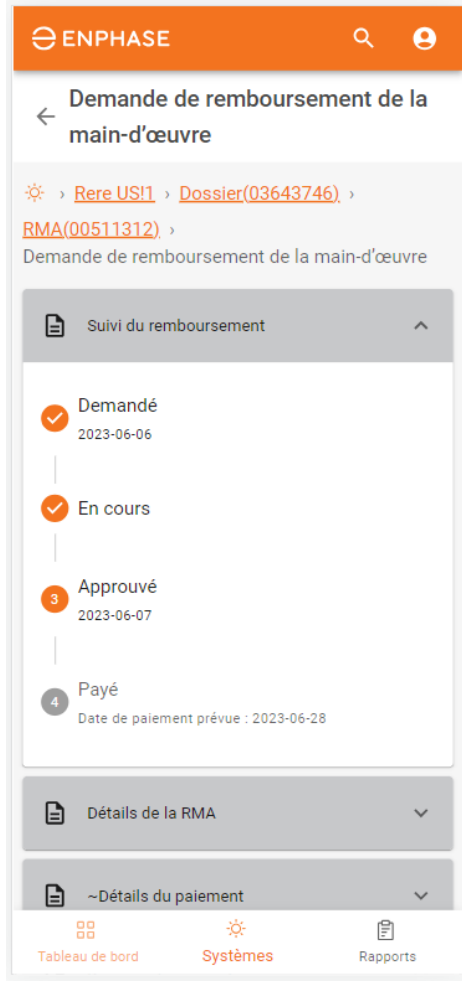
Sélectionner le menu déroulant **Actions**.

Si la demande de remboursement des frais de main-d'œuvre a été soumise, la liste affiche une option **Suivi du remboursement des frais de main-d'œuvre**. Sélectionnez-la.

Suivre la demande de remboursement de la main-d'œuvre

Étape 4

La page **Demande de remboursement de la main-d'œuvre** s'affiche, avec des informations de suivi dans la section **Suivi du remboursement**.

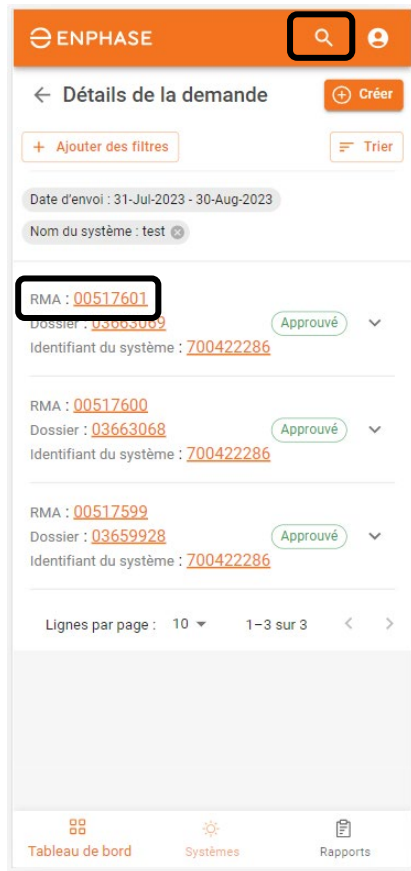


Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Initier les retours

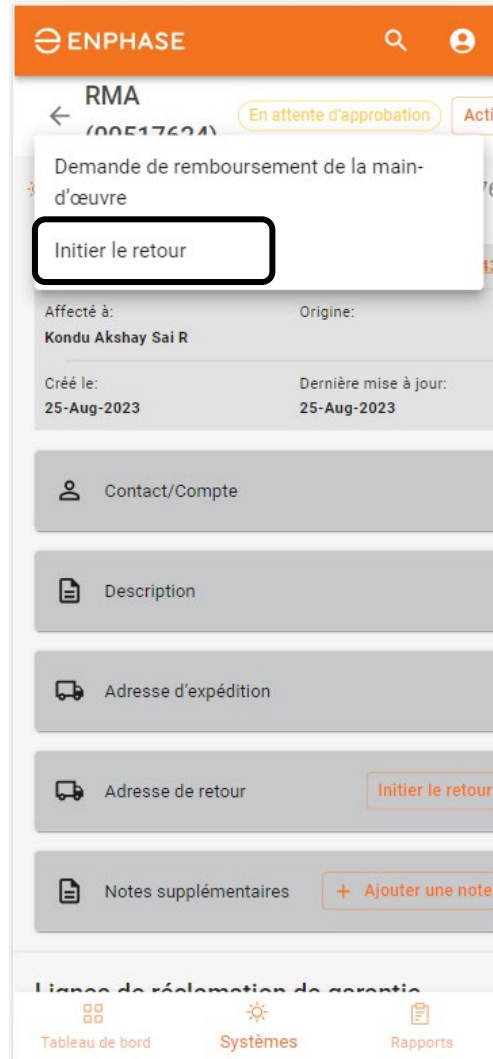
Initier les retours

Pour initier un retour, les installateurs peuvent utiliser l'**outil de recherche**, l'option **Ajouter des filtres** ou sélectionner l'un des autres éléments du tableau de bord pour trouver un RMA.



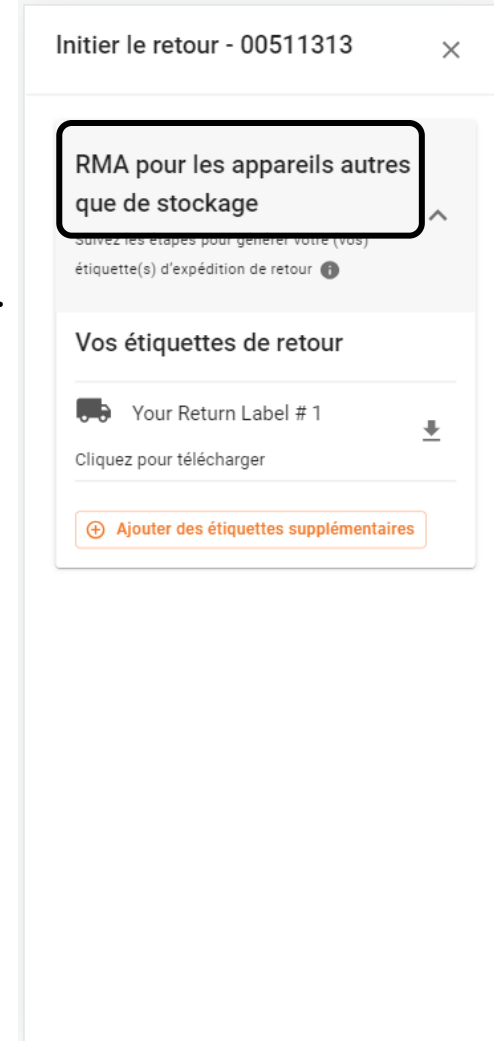
Étape 1

Cliquer sur le lien du RMA.



Étape 2

Sélectionner le menu déroulant **Actions**, puis **Initier le retour**.



Étape 3

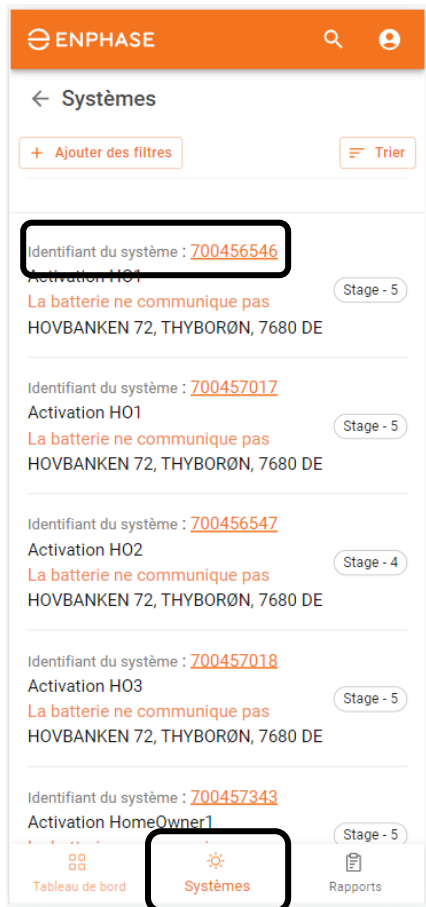
Suivez les instructions fournies dans la fenêtre contextuelle **Initier le retour**.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Systemes

Systèmes

Les installateurs peuvent visualiser tous leurs systèmes et l'état de chacun d'entre eux dans l'onglet **Systèmes**.

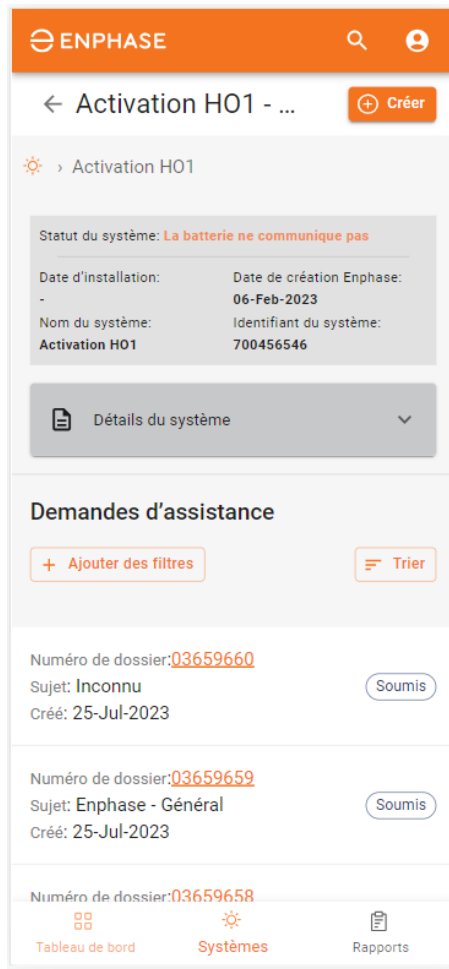


Étape 1

Sélectionnez l'onglet **Systèmes** dans la barre des tâches inférieure.

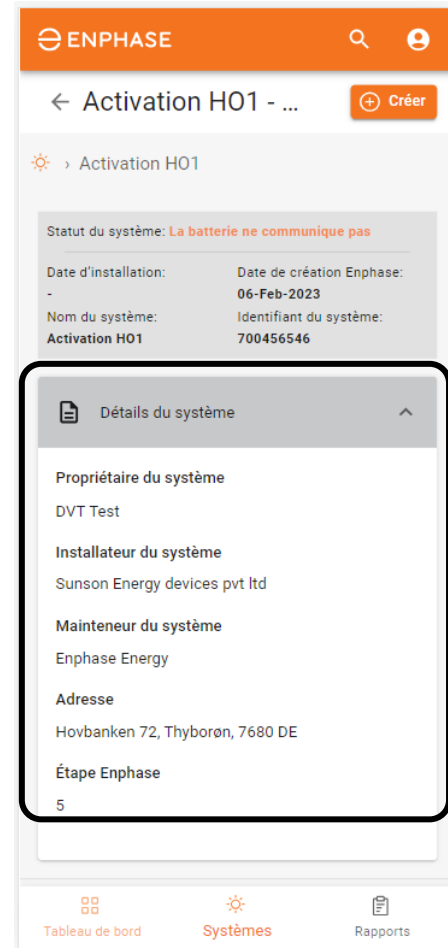
La page **Systèmes** apparaît, affichant la liste actuelle des systèmes de l'installateur.

Sélectionner un **ID de système** en hyperlien pour obtenir plus de détails sur le site.



Étape 2

La page d'**activation** du site s'affiche, avec toutes les demandes d'assistance.



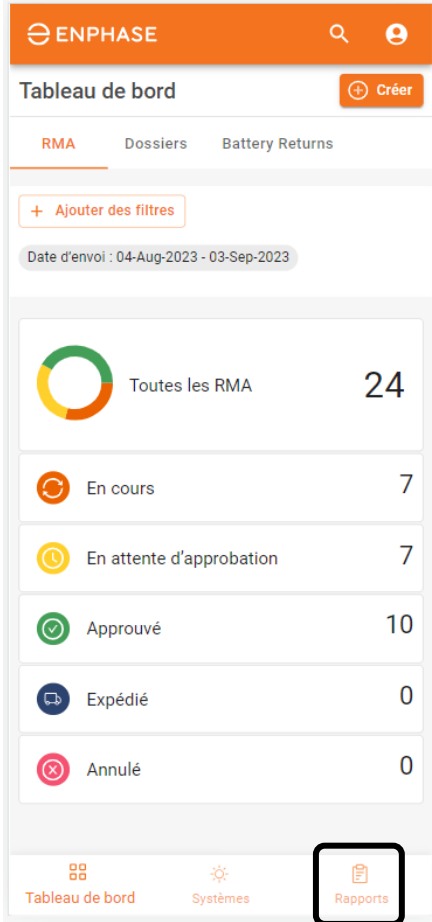
Les installateurs peuvent également consulter les détails du système dans le menu déroulant **Détails du système**.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

Rapports

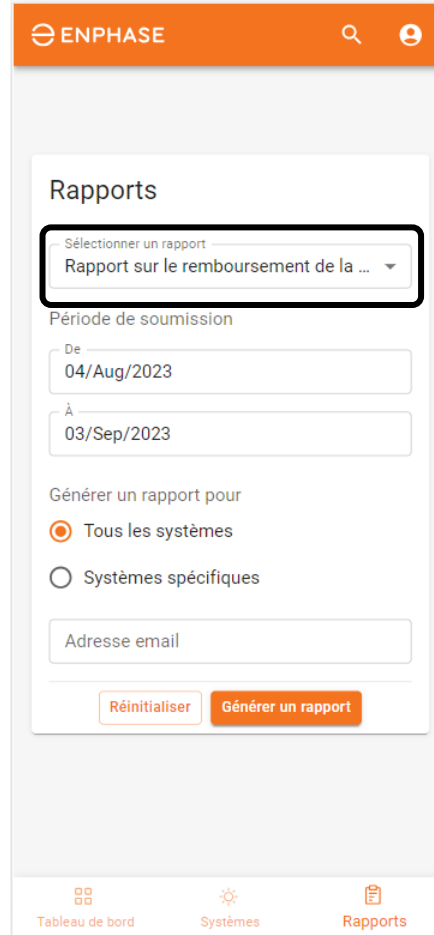
Rapports

Les installateurs peuvent générer leurs rapports et les envoyer par email aux propriétaires dans l'onglet **Rapports**.



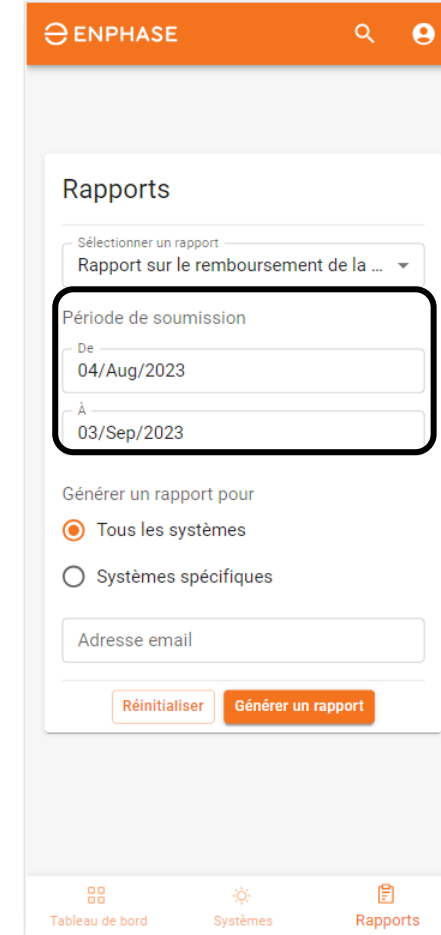
Étape 1

Sélectionner l'onglet **Rapports** dans la barre de tâches inférieure.



Étape 2

Sélectionner le type de rapport souhaité dans la liste déroulante **Type de rapport**.



Étape 3

Sélectionner une plage de dates pour le rapport dans les champs prévus à cet effet dans les champs **De** et **À** de la section **Période de soumission**.

Rapports

ENPHASE

Rapports

Sélectionner un rapport
Rapport sur le remboursement de la ...

Période de soumission

De
04/Aug/2023

À
03/Sep/2023

Générer un rapport pour

☒ Tous les systèmes

☐ Systèmes spécifiques

Adresse email

Réinitialiser Générer un rapport

Tableau de bord Systèmes Rapports

Étape 4

Pour générer un rapport pour tous les sites, sélectionner **Tous les systèmes**.

Pour générer un rapport pour des sites spécifiques, sélectionner **Systèmes spécifiques**, puis saisir l'ID de chaque site dans le champ prévu à cet effet et sélectionner **Ajouter**.

ENPHASE

Rapports

Sélectionner un rapport
Rapport sur le remboursement de la ...

Période de soumission

De
04/Aug/2023

À
03/Sep/2023

Générer un rapport pour

☒ Tous les systèmes

☐ Systèmes spécifiques

Adresse email

Réinitialiser Générer un rapport

Tableau de bord Systèmes Rapports

Étape 5

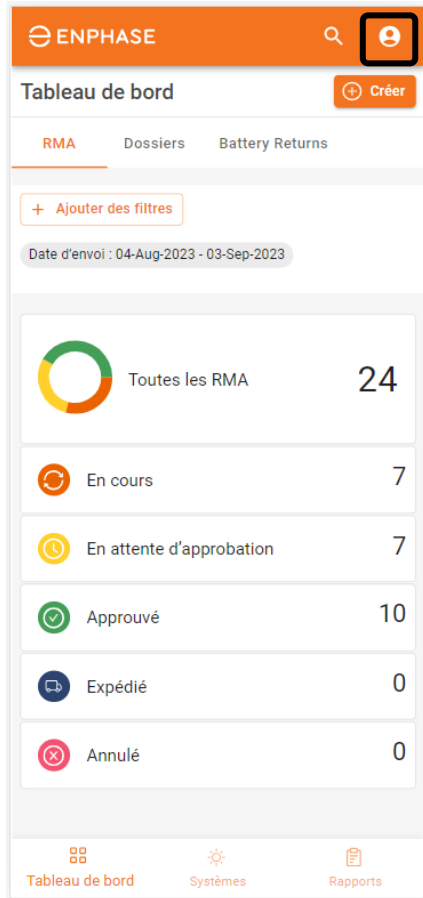
Saisir l'adresse e-mail à laquelle le rapport doit être envoyé, puis sélectionner **Générer un rapport**.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage mobile

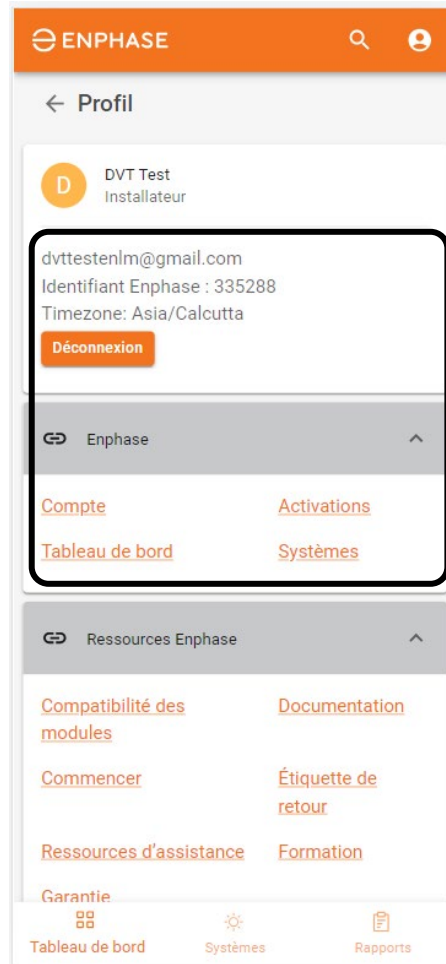
Profil

Profil

Les installateurs peuvent consulter les informations de leur compte personnel, accéder à Enphase Installer Portal et trouver des ressources supplémentaires sur la page **Profil**.

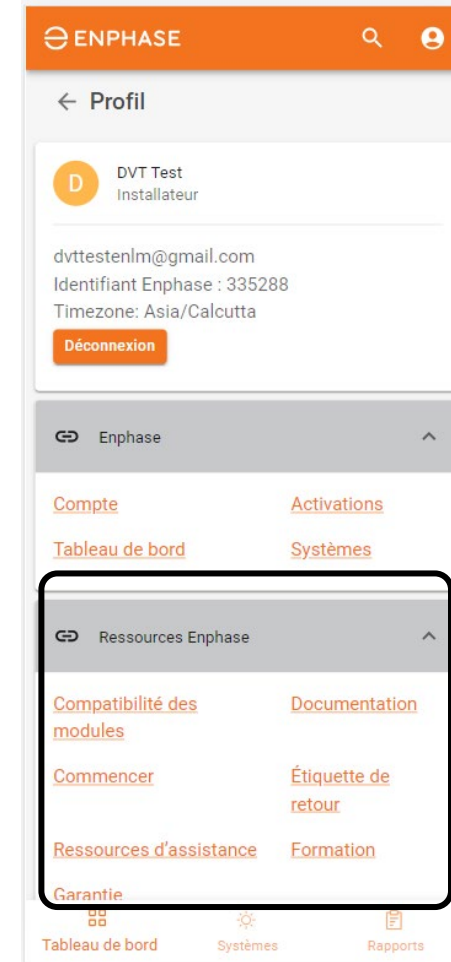


La page **Profil** est accessible en sélectionnant l'icône dans le coin supérieur droit.



Le haut de la page affiche l'email de l'installateur, l'ID Enlighten, le fuseau horaire et le bouton de déconnexion.

Les liens hypertextes dans le menu déroulant **Enlighten** permettent d'accéder aux liens d'Enphase Installer Portal.



Les hyperliens du menu déroulant **Ressources Enphase** permettent d'accéder à la formation, à la documentation et à d'autres formes d'assistance.

Les installateurs peuvent modifier les paramètres de langue ou contacter le service clientèle au bas de la page.

Contrôle de l'apprentissage :

Affichage mobile d'Enphase Service Manager

Après avoir lu la section précédente, vous avez compris comment :

- ✓ Consulter les informations sur les RMA et les cas dans le tableau de bord.
- ✓ Utiliser l'outil de recherche.
- ✓ Créer un nouveau RMA dans le tableau de bord.
- ✓ Demander et suivre les demandes de remboursement des frais de main-d'œuvre.
- ✓ Initier les retours.
- ✓ Accéder aux informations sur le système dans l'onglet Systèmes.
- ✓ Exécuter des rapports à partir de l'onglet Rapports.
- ✓ Consulter le profil d'un installateur.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Objectifs d'apprentissage :

Affichage d'Enphase Service Manager sur ordinateur

Après avoir lu la section suivante, vous comprendrez comment :

- Consulter les informations sur les RMA et les cas dans le tableau de bord.
- Utiliser l'outil de recherche.
- Créer un nouveau RMA dans le tableau de bord.
- Demander et suivre les demandes de remboursement des frais de main-d'œuvre.
- Initier les retours.
- Accéder aux informations sur le système dans l'onglet Systèmes.
- Exécuter des rapports à partir de l'onglet Rapports.
- Consulter le profil d'un installateur.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Tableau de bord

Tableau de bord : Aperçu

Le **tableau de bord** affiche toutes les demandes d'assistance récentes et permet aux installateurs de créer, de consulter et de gérer leurs cas.

Pour consulter les informations sur les RMA dans le tableau de bord, sélectionner l'onglet **RMA**. Pour consulter les informations relatives à un dossier dans le tableau de bord, sélectionner l'onglet **cas**.

ENPHASE

Critères de recherche Terme de recherche

Tableau de bord

Systèmes

Rapports

Enphase

Ressources Enphase

Tableau de bord

RMA

Dossiers

Battery Returns

Ajouter des filtres

Date d'envoi : 04-Aug-2023 - 03-Sep-2023

Toutes les RMA

24

En cours

7

En attente d'approbation

7

Approuvé

10

Expédié

0

Annulé

0

Détails de la demande

Colonnes

Densité

Numéro de la RMA	Numéro de dossier	Identifiant du système	Nom du système	Code postal	Date d'envoi de la RMA
00517624	03664346	700934760	Dvt PR4	00917	25 Aug 2023
00517623	03664342	700934760	Dvt PR4	00917	25 Aug 2023
00517622	03664341	700934760	Dvt PR4	00917	25 Aug 2023

Langue

French

Assistance clientèle Enphase

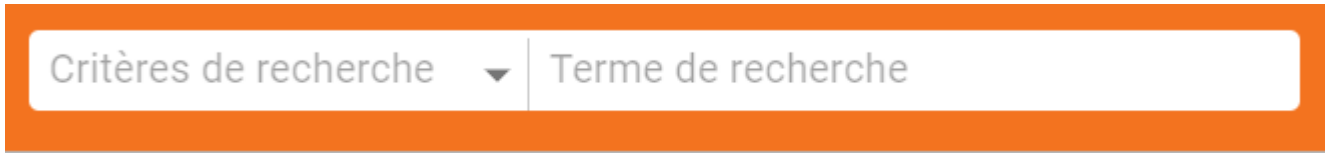
Retour d'information | Conditions | Confidentialité | Enphase Energy, Inc. © 2023

Privacy | Do not sell or share my personal information

Les installateurs peuvent démarrer un chat en direct avec le Support Client Enphase en sélectionnant l'option **Contactez-nous**.

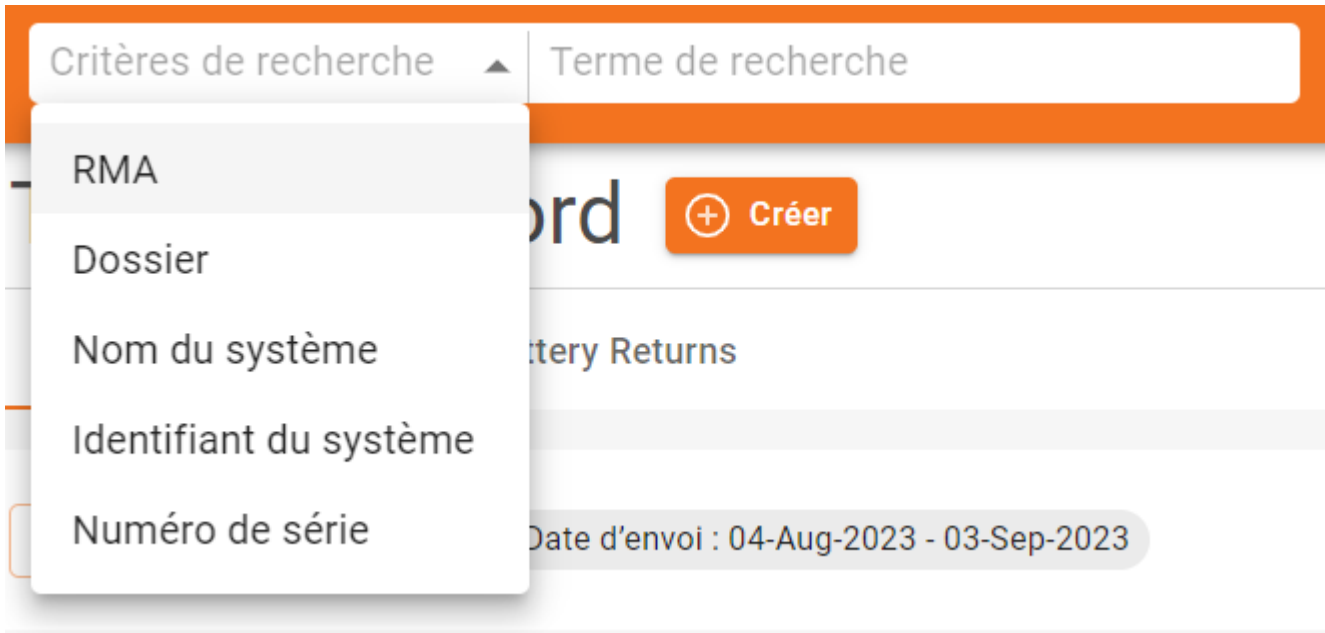
Tableau de bord : Outil de recherche

Les installateurs peuvent utiliser l'outil de **recherche** situé dans la barre des tâches **supérieure** pour trouver un cas ou un RMA spécifique.



A screenshot of the search bar located in the top navigation bar of the dashboard. It features a dropdown menu on the left labeled "Critères de recherche" with a downward arrow, and a text input field on the right labeled "Terme de recherche". The entire search bar is highlighted with an orange border.

Sélectionner un critère dans le menu déroulant **Critères de recherche** et saisir un terme de recherche dans le champ prévu à cet effet.



A screenshot of the search bar with the dropdown menu open. The dropdown menu lists five search criteria: "RMA", "Dossier", "Nom du système", "Identifiant du système", and "Numéro de série". The search bar is highlighted with an orange border. In the background, a "Créer" button with a plus icon is visible, along with a "Category Returns" section and a date range "Date d'envoi : 04-Aug-2023 - 03-Sep-2023".

Tableau de bord : Ajouter des filtres

Les installateurs peuvent également sélectionner l'option **Ajouter des filtres** dans le **tableau de bord des RMA** et le **tableau de bord des cas** pour trouver un cas ou un RMA spécifique.

+ Ajouter des filtres

Les installateurs peuvent sélectionner des filtres et saisir des informations dans le champ prévu à cet effet. La recherche est lancée dès que l'option **Appliquer** est sélectionnée.

Filtres RMA

Filtres RMA

Réinitialiser Appliquer

Numéro de la RMA

Saisir le numéro de la RM

Numéro de dossier

Identifiant du système

Nom du système

Code postal du système

Date d'envoi •

Ville du système

État du système

Date de modification

Filtres de cas

Filtres des dossiers

Réinitialiser Appliquer

Numéro de dossier

Saisir le numéro de dossi

Identifiant du système

Nom du système •

Code postal du système

Date d'envoi •

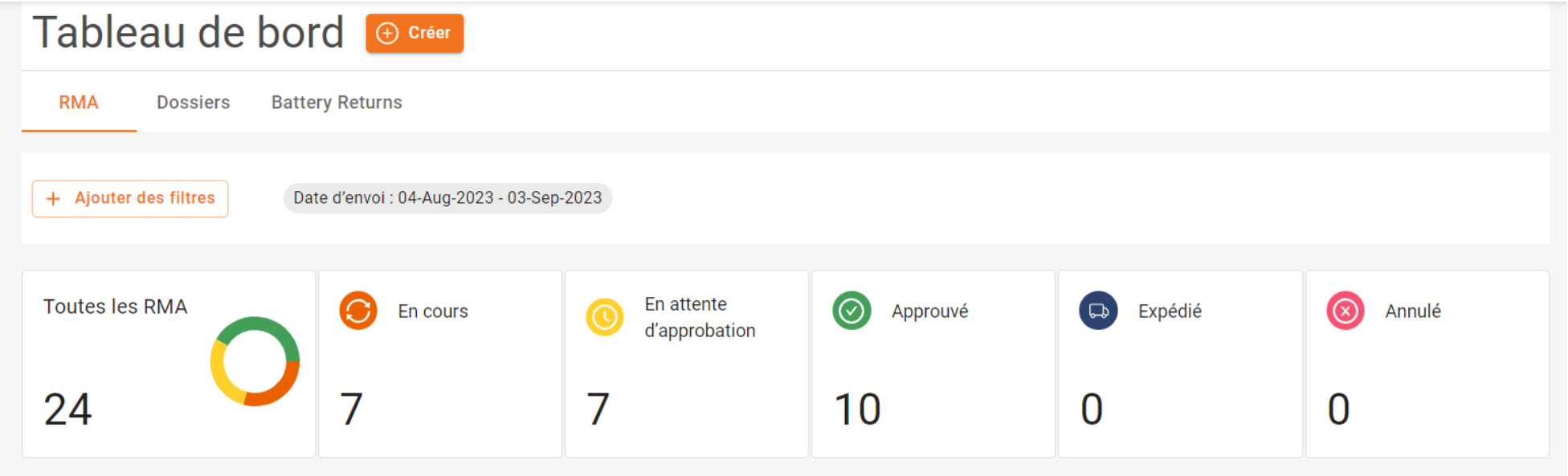
Ville du système

État du système

Date de modification

Tableau de bord : RMA

Les installateurs peuvent consulter 30 jours de RMA et des informations spécifiques sur les RMA dans l'onglet **RMA** du **tableau de bord**.



Pour afficher une liste des RMA en cours, sélectionner **En cours**.

Pour afficher la liste des RMA en attente d'approbation, sélectionner **Approbation en attente**.

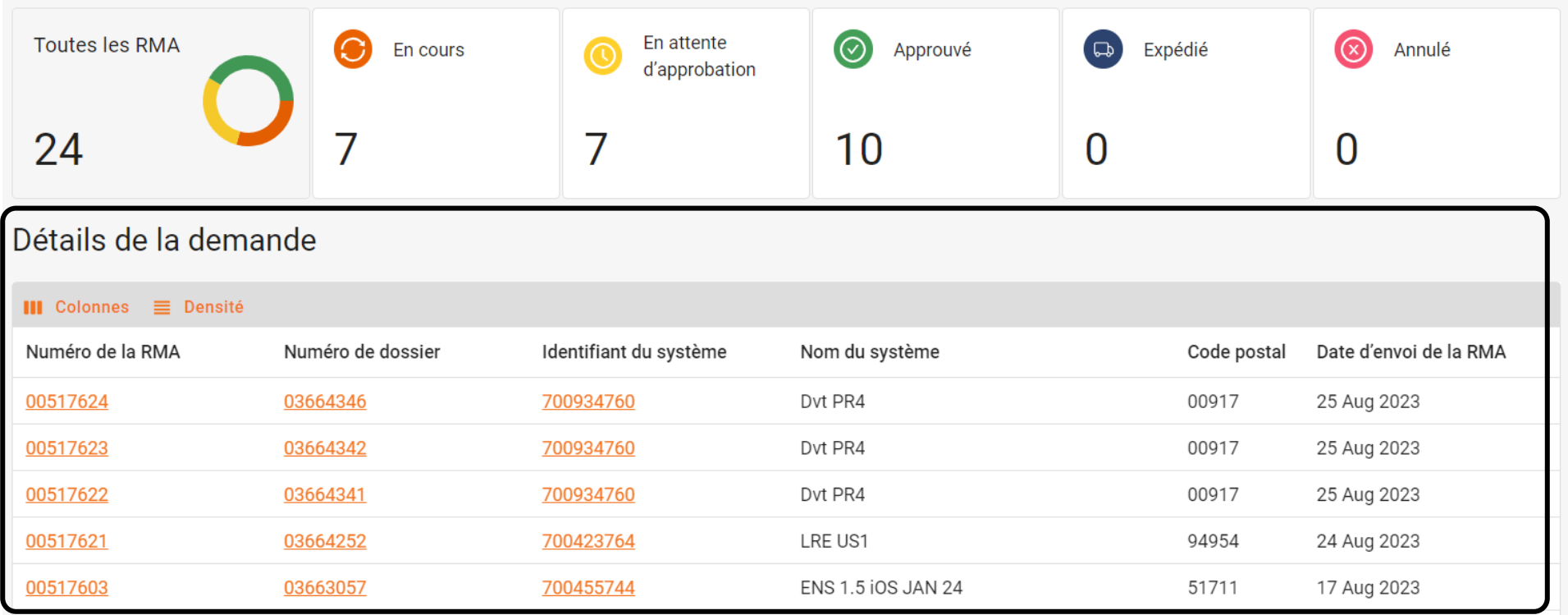
Pour afficher la liste des RMA approuvés, sélectionner **Approuvé**.

Pour afficher la liste des RMA expédiés, sélectionner **Expédié**.

Pour afficher la liste des RMA annulés, sélectionner **Annulés**.

Tableau de bord : RMA

En sélectionnant une ou plusieurs des options du **tableau de bord RMA** mentionnées précédemment, une page s'ouvrira comme ci-dessous, affichant une liste de RMA pertinents dans la section **Détails de la demande**.



Les installateurs peuvent sélectionner un numéro de RMA pour obtenir plus de détails.

Tableau de bord : RMA

La sélection d'un numéro de RMA ouvre la page **RMA**, qui contient tous les détails concernant le RMA demandé.

← RMA(00517624)

En attente d'approbation

Actions

Dvt PR4

Dossier(03664346)

RMA(00517624)

Identifiant du système:
700934760

Numéro de dossier: 03664346

Affecté à: Kondu Akshay Sai R

Origine:

Créé le: 25-Aug-2023

Dernière mise à jour: 25-Aug-2023

Contact/Compte

Nom du compte

Aks'hay Sai

Contact

koredy@mailinator.com

7285989582

Propriétaire du compte

Sunson Energy devices pvt ltd

Description

Micro and Battery RMA

Adresse d'expédition

Apolo Shopping Center, Hato Rey, PR 00917 US

Adresse de retour

2417 East Carson Street, Suite 100, Dock 46, Long Beach, CA 90810 US

Notes supplémentaires

Ajouter une note

Lignes de réclamation de garantie

Langue

French

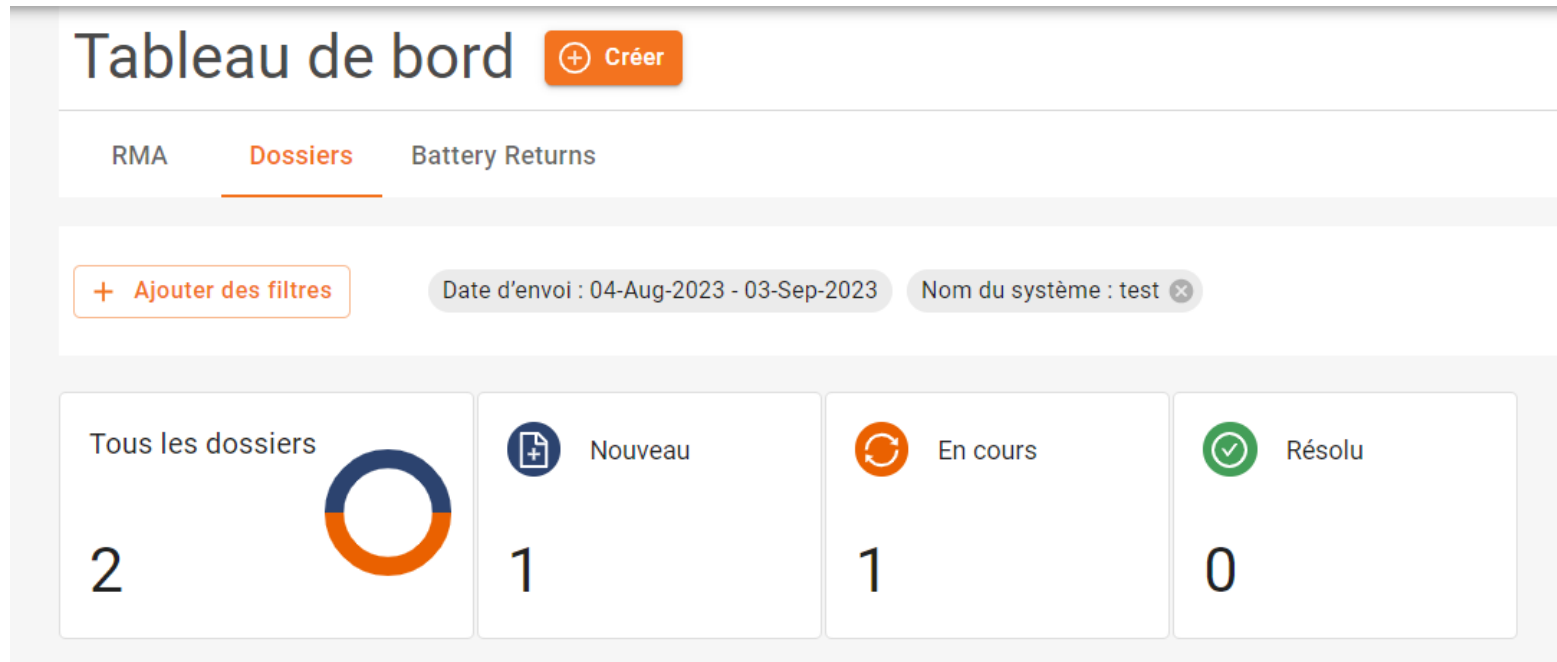
Assistance clientèle Enphase

Retour d'information | Conditions | Confidentialité | Enphase Energy, Inc. © 2023

Privacy | Do not sell or share my personal information

Tableau de bord : Cas

Les installateurs peuvent consulter le nombre total de dossiers et des informations spécifiques sur les dossiers dans l'onglet **Dossiers** du tableau de bord.



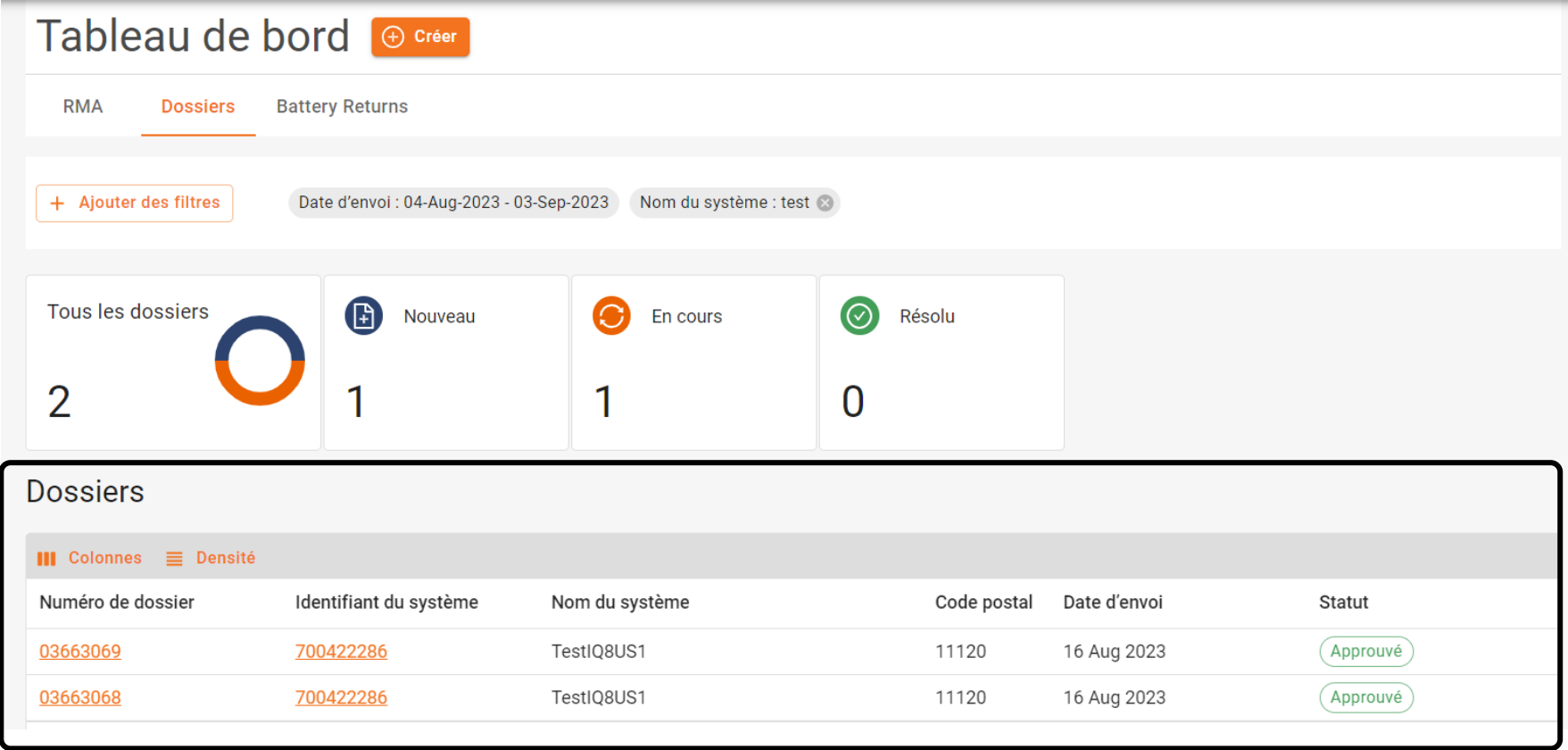
Pour afficher la liste des nouveaux cas, sélectionner **Nouveau**.

Pour afficher la liste des cas en cours, sélectionner **En cours**.

Pour afficher une liste des RMA résolus, sélectionner **Résolu**.

Tableau de bord : Cas

En sélectionnant une ou plusieurs des options du **tableau de bord des cas** mentionnées précédemment, une page s'ouvrira comme ci-dessous, affichant une liste de **cas** dans la section



Les installateurs peuvent sélectionner un numéro RMA pour obtenir plus de détails.

Tableau de bord : Cas

La sélection d'un numéro de cas ouvre la page du **cas**, qui contient tous les détails du cas demandé.

← Dossier(03663069)

Approuvé

Actions ▼

☀

› TestIQ8US1 › Dossier(03663069)

Identifiant du système:
700422286

Numéro de dossier: 03663069

Affecté à: Support Team

Origine: Service Manager -
Installer

Créé le: 16-Aug-2023

Dernière mise à jour: 17-Aug-2023

👤 Contact/Compte

Nom du compte

DVT Test

Contact

✉ dvttestenlm@gmail.com

☎ 9876543210

Propriétaire du compte

Sunson Energy devices pvt ltd

📄 Sujet


IQ Battery

📄 Description

Battery Return Address Test

📄 Notes supplémentaires

+ Ajouter une note

 ENPHASE.

Enphase Confidentiel

45

Tableau de bord : Caractéristiques supplémentaires

1 Enphase ▼

2 Ressources Enphase ▼

<

Tous les dossiers

2

Nouveau

1

Dossiers

Colonne Densité

Numéro de dossier	Identifiant du système	Nom
03663069	700422286	Testl
03663068	700422286	Testl

Langue
French ▼

Assistance clientèle Enphase ▼

Retour d'infor

3

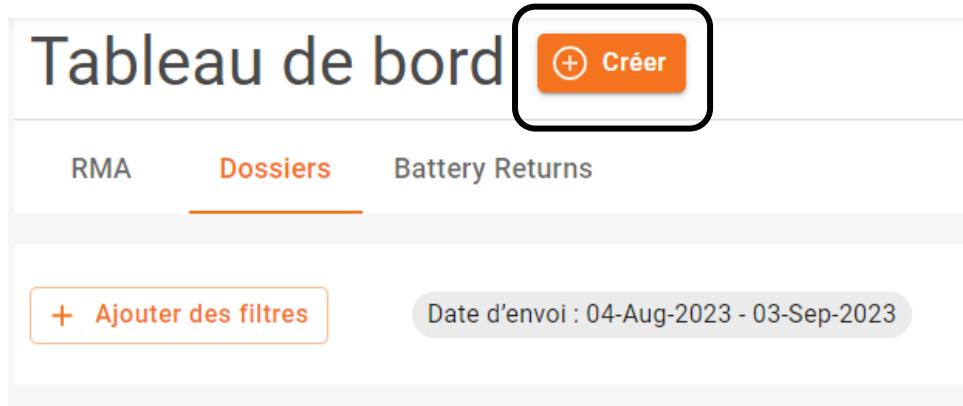
1. Les hyperliens dans le menu déroulant **Enlighten** permettent d'accéder à Enphase Installer Portal.
2. Les hyperliens figurant dans la liste déroulante des **ressources Enphase** permettent d'accéder à la formation et à la documentation.
3. Les installateurs peuvent modifier les paramètres de langue ou contacter le Support Client Enphase en bas de la page.

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Créer un nouveau RMA

Créer un RMA

Les installateurs peuvent créer de nouveaux RMA à partir de l'onglet **RMA** et de l'onglet **Dossiers** du **tableau de bord**.



Étape 1

Les installateurs peuvent créer de nouveaux RMA à partir de l'onglet **RMA** et de l'onglet **Dossiers** du tableau de bord.

Le formulaire **Nouvelle demande** s'affiche.

Nouvelle demande

A screenshot of a form titled 'Nouvelle demande' with a close button (X) in the top right corner. It contains a dropdown menu with the placeholder text 'Sélectionnez un type de demande'. The dropdown is open, showing two options: 'Demande de RMA' (which is highlighted with a black rectangular box) and 'Autre demande'. Below the dropdown, there is a warning icon (triangle with an exclamation mark) and a text message: 'Le traitement d'une demande d'assistance peut prendre du temps et nécessiter un dépannage supplémentaire avant que le problème ne soit résolu. N'hésitez pas à contacter l'assistance clientèle d'Enphase pour plus d'informations'.

Étape 2


Sélectionner **Demande de RMA** dans la liste déroulante **Type de demande**.

Créer un RMA

Étape 3

Saisir l'ID du site et une description de la demande dans les champs prévus à cet effet.

Ajouter un identifiant de système

 Le traitement d'une demande d'assistance peut prendre du temps et nécessiter un dépannage supplémentaire avant que le problème ne soit résolu. N'hésitez pas à contacter l'assistance clientèle d'Enphase pour plus d'informations

Description

Étape 4

Sélectionner le sujet approprié dans la liste déroulante **Sujet**, puis cliquer sur **Soumettre**.

Sujet

Avez-vous essayé de chercher dans nos ressources d'assistance Enphase ? [En savoir plus](#)

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Remboursements de la main- d'œuvre

Demander le remboursement de la main-d'œuvre

Pour demander le remboursement de la main-d'œuvre, les installateurs peuvent sélectionner un numéro RMA dans le **tableau de bord des RMA**.

Détails de la demande

Colonne		Densité				
Numéro de la RMA	Numéro de dossier	Identifiant du système	Nom du système	Code postal	Date d'envoi de la RMA	
00517624	03664346	700934760	Dvt PR4	00917	25 Aug 2023	
00517623	03664342	700934760	Dvt PR4	00917	25 Aug 2023	
00517622	03664341	700934760	Dvt PR4	00917	25 Aug 2023	

Sélectionner le menu déroulant **Actions**, puis sélectionner **Demande de remboursement des frais de main-d'œuvre**.

← RMA(00517624)

En attente d'approbation

Actions ▾

☀ > Dvt PR4 > Dossier(03664346) > RMA(00517624)



Demande de remboursement de la main-d'œuvre

Remboursements de la main-d'œuvre

Le formulaire de **demande de remboursement de la main-d'œuvre** s'affiche, avec les détails du RMA.

Détails de la RMA			
RMA éligibles au remboursement 00511313	Numéros de série associés 111366687522	Informations sur le système Rere CA1 Csabai kapu 97 Budapest V2X 2P6 BC CA	Adresse Tester Road Budapest V2X 2P6 BC CA

~Détails du paiement
Montant total à payer CAD200.0

Documents mis en ligne	
 Détails du remboursement de l'installateur	

Remplir tous les champs obligatoires :

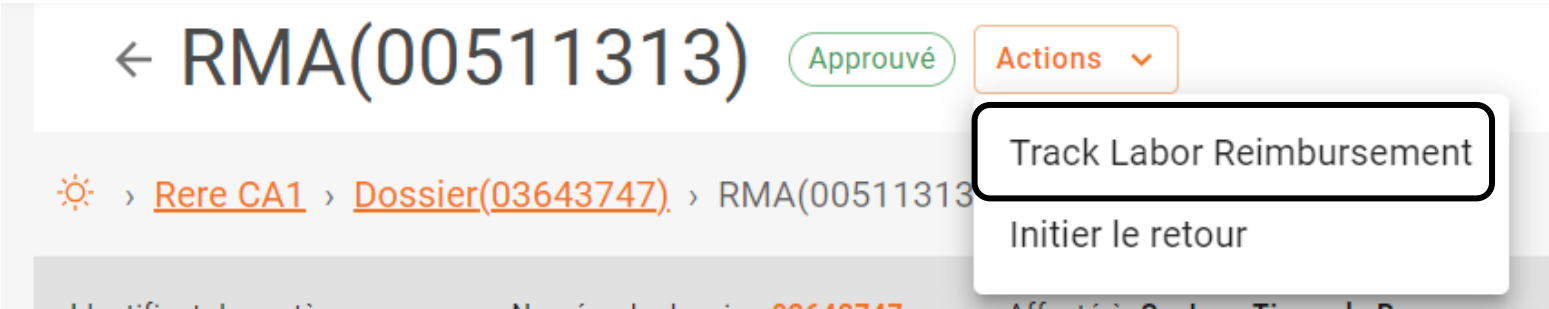
- **Détails de l'installateur**
- **Domicile**
- **Documents**

Lorsque vous avez terminé, sélectionner **Soumettre**.

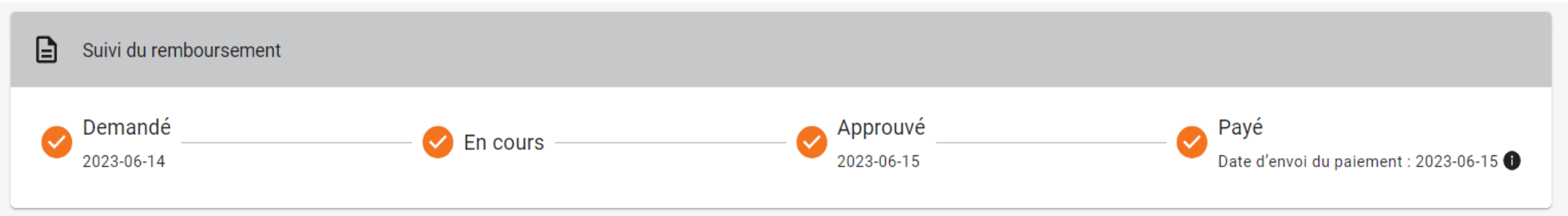
Suivre le remboursement de la main-d'œuvre

Pour suivre un remboursement de main-d'œuvre, les installateurs peuvent sélectionner un numéro de RMA dans le **tableau de bord des RMA**.

Sélectionner le menu déroulant **Actions**. Si la demande de remboursement des frais de main-d'œuvre a été soumise, la liste affiche une option **Suivi du remboursement des frais de main-d'œuvre**. Sélectionnez-la.



La page **Demande de remboursement de la main-d'œuvre** s'affiche, avec des informations de suivi dans la section **Suivi du remboursement**.



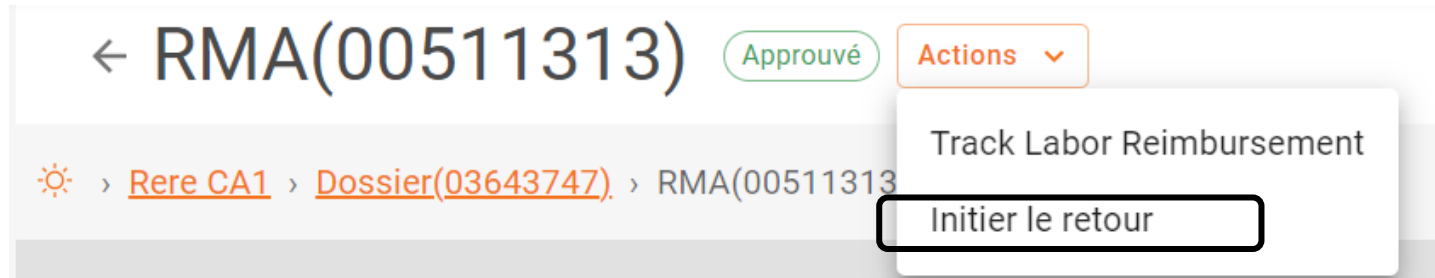
Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Initier le retour

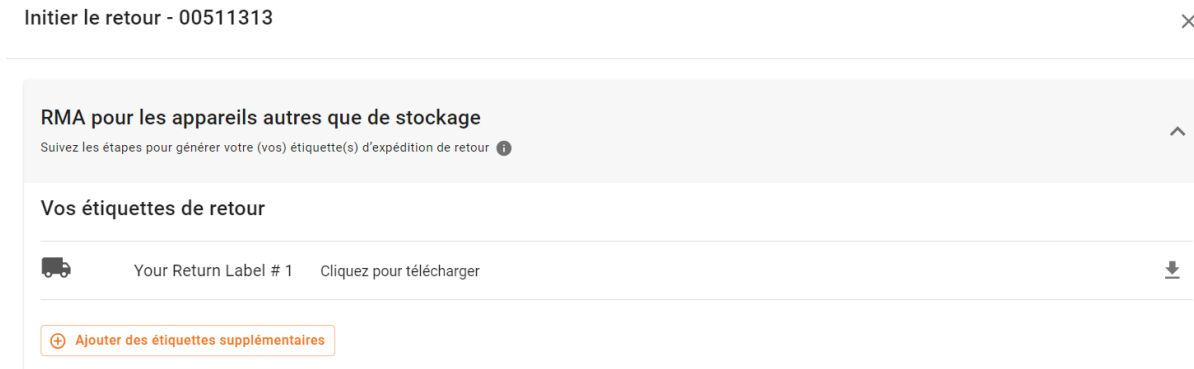
Initier le retour

Pour initier un retour, les installateurs peuvent utiliser l'outil de **recherche**, l'option **Ajouter des filtres** ou sélectionner l'un des autres éléments **du tableau de bord** pour trouver un RMA.

Lorsqu'une page RMA est ouverte, sélectionner le menu déroulant **Actions**, puis **Initier le retour**.



Les installateurs peuvent alors suivre les instructions de la fenêtre contextuelle **Initier le retour**.



Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Systemes

Systèmes

Les installateurs peuvent visualiser tous leurs systèmes et l'état de chacun d'entre eux en sélectionnant l'onglet **Systèmes** dans la barre des tâches de gauche.

Systèmes

Rapports

Enphase

Ressources Enphase

Ajouter des filtres

Systèmes

Colonnes

Densité

Identifiant du système	Nom du système	Étape	Statut du système	Code postal	Ville	État	Adresse
700456546	Activation HO1	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700457017	Activation HO1	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700456547	Activation HO2	4	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700457018	Activation HO3	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700457343	Activation HomeOwner1	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700457344	Activation HomeOwner2	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700457345	Activation HomeOwner3	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke
700457346	Activation HomeOwner4	5	La batterie ne communique pas	7680	Thyborøn		Hovbanke


La page **Systèmes** apparaît, affichant une liste des systèmes actuels de l'installateur.

Les installateurs peuvent sélectionner un site dans la liste des **ID de système** pour ouvrir la page d'**activation** du site et afficher plus de détails.

Systèmes

Une fois l'identifiant du système sélectionné, la page d'**activation** s'affiche et présente les informations relatives au système.

Les installateurs peuvent consulter toutes les informations relatives au système sélectionné, y compris les détails du système et les demandes d'assistance.

 > Activation HomeOwner1


Statut du système: La batterie ne communique pas

Nom du système: **Activation HomeOwner1**

Date d'installation: -

Date de création Enphase: **07-Jul-2022**


Identifiant du système:
700457343


 Détails du système

Propriétaire du système	Installateur du système	Mainteneur du système	Adresse	Étape Enphase
test dvt	Enphase Energy	Sunson Energy devices pvt ltd	Hovbanken 72, Thyborøn, 7680 DE	5

Demands d'assistance

+ Ajouter des filtres

 Colonnes

 Densité

Numéro de dossier	Sujet	Date de création	Statut	Date de modification
angue				

Guide d'Enphase Service Manager : Affichage du bureau

Rapports

Rapports

Les installateurs peuvent générer et envoyer des rapports dans l'onglet **Rapports**.

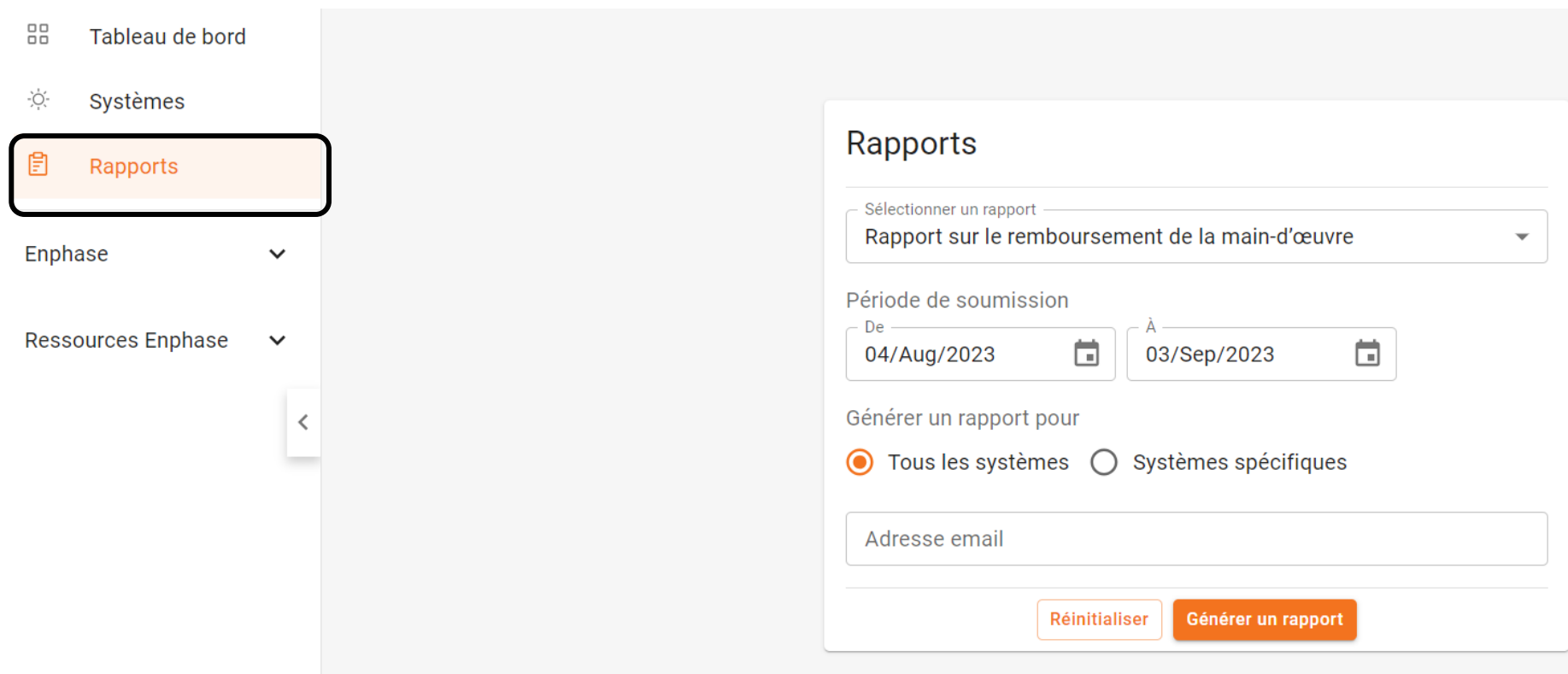


Tableau de bord

Systèmes

Rapports

Enphase

Ressources Enphase

<

Rapports

Sélectionner un rapport

Rapport sur le remboursement de la main-d'œuvre

Période de soumission

De 04/Aug/2023

À 03/Sep/2023

Générer un rapport pour

☒ Tous les systèmes ☐ Systèmes spécifiques

Adresse email

Réinitialiser Générer un rapport

Étape 1

Sélectionner l'onglet **Rapports** dans la barre de tâches de gauche.

La page **Rapports** s'affiche.

Rapports

Étape 2

Sélectionner le type de rapport souhaité dans la liste déroulante **Type de rapport**.

Sélectionner un rapport

Rapport sur le remboursement de la main-d'œuvre ▼

Étape 3

Sélectionner une plage de dates pour le rapport dans les champs prévus à cet effet.

Période de soumission

De 04/Aug/2023 

À 03/Sep/2023 

Rapports

Étape 4

Pour générer un rapport pour tous les sites, sélectionner **Tous les systèmes**.

Pour générer un rapport pour un ou plusieurs sites spécifiques, sélectionner **Systèmes spécifiques**, puis saisir l'ID du système dans le champ requis et sélectionner **Ajouter**. Les installateurs peuvent ajouter plusieurs sites.

Générer un rapport pour

☐ Tous les systèmes ☒ Systèmes spécifiques

Saisir l'identifiant du système

Ajouter

Étape 5

Saisir l'email à laquelle le rapport doit être envoyé, puis sélectionner **Générer un rapport**.

Adresse email

Réinitialiser

Générer un rapport

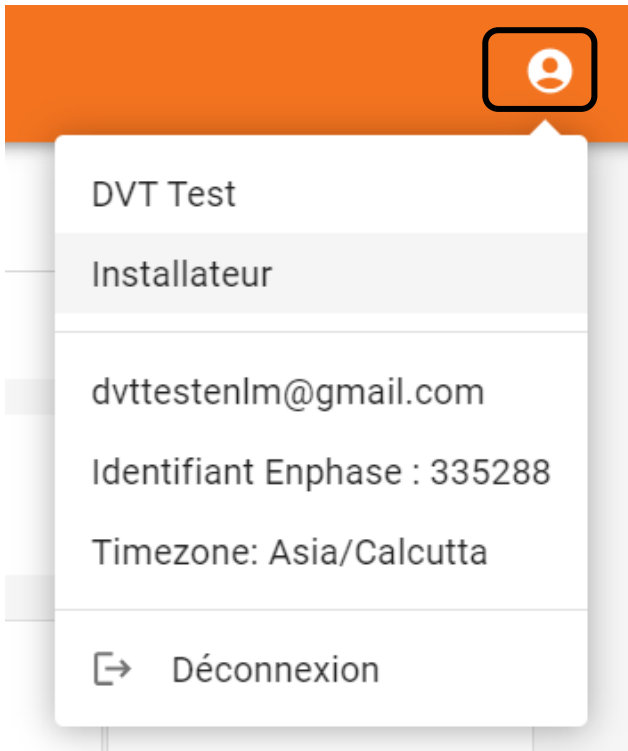
Guide d'Enphase Service Manager : Affichage sur ordinateur

Profil

Profil

Les installateurs peuvent consulter les informations relatives à leur compte personnel en sélectionnant l'icône dans le coin supérieur droit.

La fenêtre contextuelle affiche le nom de l'installateur, son adresse électronique, son fuseau horaire et l'option de déconnexion d'Enphase Service Manager.



Contrôle de l'apprentissage :

Affichage d'Enphase Service Manager sur ordinateur

Après avoir lu la section précédente, vous avez compris comment :

- ✓ Consulter les informations sur les RMA et les cas dans le tableau de bord.
- ✓ Utiliser l'outil de recherche.
- ✓ Créer un nouveau RMA dans le tableau de bord.
- ✓ Demander et suivre les demandes de la main-d'œuvre.
- ✓ Initier les retours.
- ✓ Accéder aux informations sur le système dans l'onglet Systèmes.
- ✓ Exécuter des rapports à partir de l'onglet Rapports.
- ✓ Consulter le profil d'un installateur.

Merci

RÉVISION	DATE	DESCRIPTION
ING-00008-1.0	Octobre 2023	Version initiale



©2023 Enphase Energy. Tous droits réservés. Enphase, les logos « e » et CC, IQ et certaines autres marques répertoriées à l'adresse <https://enphase.com/trademark-usage-guidelines> sont des marques commerciales d'Enphase Energy, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Données sujettes à modification.