

Geen opbrengst zichtbaar in Solaxcloud? Zo lost u het op

U ziet geen opbrengst meer in uw Solaxcloud app en op www.solaxcloud.com. Dat is vervelend want zo ziet u niet wat uw zonnepanelen opwekken. Met deze handleiding helpen wij u dit issue op te lossen bij een omvormer van het merk Solax. Heeft u liever een monteur op locatie? Geef dit aan bij onze klantenservice en wij plannen dit graag met u in. U betaalt dan een vast arbeidstarief van €150,- inclusief voorrijkosten binnen Noord Brabant en Limburg vermeerderd met eventuele materiaalkosten.

Stap 1: Controleer of uw zonepanelen stroom opwekken

Loop bij zonschijn naar uw omvormer en controleer of het systeem elektriciteit produceert. U kunt dit zien aan een blauw lampje/balkje dat brand en/of een melding (status: normal) op het display. Als uw omvormer wel stroom produceert maar deze niet zichtbaar is in Solaxcloud, is de internetverbinding met uw omvormer verbroken. Werkt uw omvormer helemaal niet en schijnt de zon? Noteer een eventuele storingscode en meld uw storing bij onze klantenservice zodat wij samen met Solax de storing uit kunnen lezen en de nodige acties kunnen nemen.

Stap 2: Bepaal hoe uw omvormer met het internet is verbonden & breng opnieuw de internetverbinding tot stand

Een Solax omvormer kan op verschillende wijzen met het internet worden verbonden. Afhankelijk van de wijze waarop uw omvormer verbonden is met het internet, dient u andere stappen te ondernemen om de verbinding te herstellen. Wij leggen het graag uit aan de hand van de meest gebruikte verbindingsmethodes.

Optie 1 LAN verbinding: Uw Solax omvormer is aangesloten op het internet middels een vaste UTP kabel tussen uw modem en een Solax pocketlan dongle onder in uw omvormer. → Als uw bekabelde internetverbinding verbroken is, zijn onderstaande oorzaken een mogelijk probleem:

1. Uw modem staat uit of u hebt problemen met uw internetprovider.

Oplossing: Meestal helpt het om de stroomtoevoer van uw modem voor 30 seconden te onderbreken. Lukt dit niet? Neem contact op met uw internetprovider.

2. Uw UTP kabel is uitgetrokken of kapot gegaan.

Oplossing: Vervang uw UTP kabel.

3. Uw Solax pocketlan dongle is defect.

Oplossing: Neem contact op met onze klantenservice om een nieuwe LAN dongle te bestellen.



Solax pocketlan

Optie 2 LAN verbinding via TP-link wifi repeater: In sommige gevallen is een vaste kabel tussen uw modem en omvormer lastig te trekken. Een wifirepeater biedt uitkomst in deze situatie. De wifirepeater is dan in een stopcontact nabij uw omvormer geplaatst en van daar uit is een vast



Wifirepeater van TP-Link

UTP kabel getrokken naar uw Solax pocketlan in uw omvormer.

Wanneer uw omvormer op deze wijze verbonden is (geweest) met het internet kan een verbroken verbinding 2 oorzaken hebben:

1. Uw TP-Link wifirepeater maakt geen verbinding meer met uw thuisnetwerk. U kunt dit zien aan het feit dat niet alle blauwe lampjes op de wifirepeater meer branden.

Oplossing: Koppel de wifirepeater opnieuw met uw thuisnetwerk volgens de handleiding van TP-Link. Deze handleiding kunt u hier vinden op de website van TP-link.

2. Het probleem zit in de LAN verbinding tussen de wifirepeater en uw omvormer. **Oplossing: Controleer de UTP kabel en Solax pocketlan op defecten en vervang deze indien nodig.**

Optie 3 Wifi verbinding via Solax pocketwifi: Het is mogelijk om een Solax omvormer volledig draadloos te verbinden met uw wifinetwerk door middel de Solax pocketwifi. Deze optie is een hele poos de standaard verbindingmethode geweest van Solax. Het mooie is dat er geen kabels hoeven te worden getrokken maar het nadeel is dat een draadloze verbinding soms instabiel is. In veel gevallen herstelt een weggefallen wifi verbinding zichzelf binnen enkele dagen. Is dit niet het geval? Probeer dan onderstaande stappen om opnieuw de verbinding tot stand te brengen.



Solax pocketwifi

1. Controleer of de Solax pocketwifi werkt.
 - a. Pak een smartphone, tablet of laptop en ga in de directe nabijheid van uw omvormer staan. Zorg dat de wifi op uw apparaat is ingeschakeld!
 - b. Selecteer bij de beschikbare wifi netwerken het netwerk van de omvormer en maak daarmee verbinding. De naam van het Solax netwerk ziet er als volgt uit: SOLAXSW.....
 - c. Ziet u het netwerk niet terwijl u in de directe nabijheid van uw omvormer staat en uw lijst met beschikbare netwerken opent? (vergeet niet naar beneden te scrollen als er veel netwerken beschikbaar zijn) Dan is de Solax wifidongel mogelijk defect.

Oplossing: Neem contact op met onze klantenservice om een nieuwe wifidongel te bestellen. Zodra u de Solax pocketwifi heeft vervangen kunt u verder gaan met onderstaande stappen om hem te verbinden met uw thuisnetwerk. Wanneer u het netwerk van uw Solax kunt vinden, is het materiaal in orde. Het probleem zit hem dan in uw wifinetwerk. Uw pocket wifi heeft dan geen connectie met uw thuisnetwerk. Dit kan komen omdat uw wifiwachtwoord gewijzigd is of omdat de wifiverbinding op de plaats van de omvormer onvoldoende sterk is. Ook kan Solax pocketwifi niet verbonden worden als uw netwerknaam of wifiwachtwoord spaties en/of leestekens bevat.

2. Controleer de signaalsterkte van uw wifinetwerk en verbind de Solax pocketwifi opnieuw met uw thuisnetwerk.
 - a. Wanneer u verbonden bent met het wifinetwerk van uw omvormer, opent u een internetbrowser (Chrome, Internet Explorer, etc.) en typt u het volgende ip adres in, in de adresbalk en druk op enter: `http://5.8.8.8`
 - b. Vul bij gebruikersnaam en wachtwoord onderstaande in en druk op 'inloggen': Gebruikersnaam: admin Wachtwoord: admin
U ziet nu de instellingen van uw Solax pocketwifi. Ziet u deze niet? Let er op dat u nog steeds verbonden met het wifinetwerk van de Solax pocketlan en niet uw reguliere wifinetwerk en begin stap 2 opnieuw.
 - c. In het instellingenscherf van uw pocketwifi ziet u het kopje: 'IP adres' als u correct verbonden bent met uw netwerk ziet u hier het IP adres van uw modem achter staan. Dit IP adres bestaat uit nummers en puntjes. Ziet u deze niet? Dan dient u de omvormer opnieuw te verbinden met uw netwerk, ga dan verder naar e.
 - d. In het instellingenscherf van uw omvormer drukt u op 'find AP' U ziet nu een lijst met beschikbare netwerken met bijbehorende signaalsterkte in % in de buurt van uw omvormer.
 - i. Kijk of uw netwerk hierbij staat. Staat hij er niet bij of heeft u een signaalsterkte van minder dan 80%? Dan dient u uw wifinetwerk te versterken. Dit kan bijvoorbeeld door het plaatsen van een extra toegangspunt tot uw wifinetwerk vlakbij uw omvormer. Als u niet weet hoe dit moet, kan uw internetprovider u hiermee verder helpen.
 - ii. Als u netwerk gewoon wordt weergegeven, selecteert u uw netwerk.

Opmerking: Solax kan géén verbinding maken wanneer er leestekens en/of spaties in uw netwerknaam gebruikt zijn. Is dit het geval? Pas dan uw netwerknaam aan. Uw internetprovider kan u meestal hierbij helpen.

- e. Vul het wifiwachtwoord van uw eigen wifinetwerk in en klik op 'OK' Uw omvormer heeft nu weer verbinding met uw netwerk. Binnen 60 minuten moet er weer opbrengst zichtbaar zijn in uw account van de Solax Cloud. U kunt checken of u het juist heeft gedaan door opnieuw in te loggen in het instellingenscherf van uw Solax pocketwifi en vervolgens te controleren of er nu een ip-adres is gekoppeld.