

Guía de Enphase Service Manager

Tabla de contenidos

1. [Introducción al Enphase Service Manager](#)

2. [Vista móvil](#)

2.1 [Panel de control](#)

2.1.1 [Descripción general](#)

2.1.2 [Herramienta de búsqueda](#)

2.1.3 [Añadir filtros](#)

2.1.4 [RMA](#)

2.1.5 [Casos](#)

2.2 [Crear un nuevo RMA](#)

2.3 [Reembolsos de mano de obra](#)

2.3.1 [Solicitar reembolso de mano de obra](#)

2.3.2 [Seguimiento de la solicitud de reembolso de mano de obra](#)

2.4 [Iniciar devoluciones](#)

2.5 [Sistemas](#)

2.6 [Informes](#)

2.7 [Perfil](#)

3. [Vista de escritorio](#)

3.1 [Panel de control](#)

3.1.1 [Descripción general](#)

3.1.2 [Herramienta de búsqueda](#)

3.1.3 [Añadir filtros](#)

3.1.4 [RMA](#)

3.1.5 [Casos](#)

3.1.6 [Características adicionales](#)

3.2 [Crear un nuevo RMA](#)

3.3 [Reembolsos de mano de obra](#)

2.3.1 [Solicitar reembolso de mano de obra](#)

2.3.2 [Seguimiento de la solicitud de reembolso de mano de obra](#)

3.4 [Iniciar devoluciones](#)

3.3 [Sistemas](#)

3.4 [Informes](#)

3.5 [Perfil](#)

Introducción al Enphase Service Manager

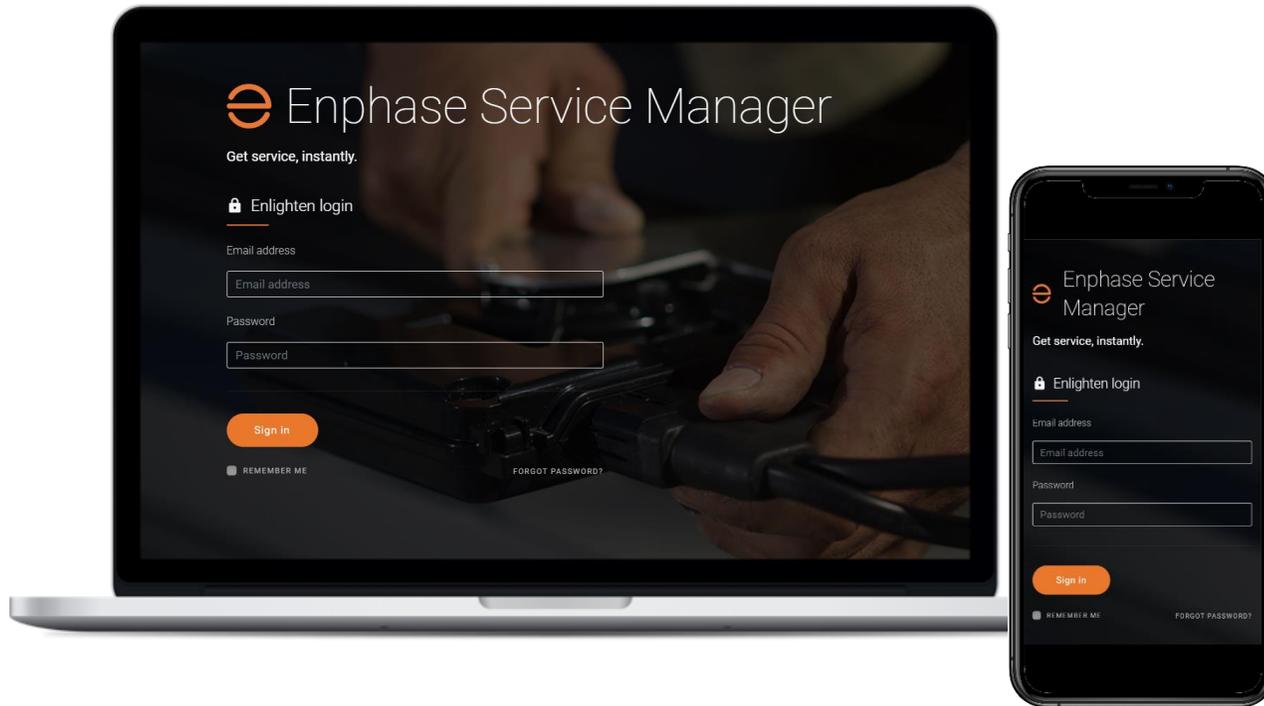
El Enphase Service Manager es una plataforma unificada donde los instaladores pueden crear y gestionar todas sus solicitudes de soporte.

El Enphase Service Manager se puede utilizar para crear nuevas solicitudes de soporte, realizar un seguimiento de la autorización de devolución de mercancía (RMA), aplicar y realizar un seguimiento de los reembolsos de mano de obra, iniciar devoluciones y mucho más.

Esta guía proporciona información sobre cómo utilizar el Enphase Service Manager tanto en vistas móviles como de escritorio.

Introducción al Enphase Service Manager

Inicie sesión en el Enphase Service Manager en un dispositivo móvil o de escritorio utilizando las credenciales de su cuenta Enphase.



Enphase Service Manager

Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Vista móvil del Enphase Service Manager:

Objetivos de aprendizaje

- Entender cómo ver las RMA y los Casos en el Panel de control.
- Entender cómo utilizar la herramienta de búsqueda.
- Entender cómo crear un nuevo RMA.
- Entender cómo solicitar y rastrear Reembolsos de Mano de Obra.
- Comprender cómo iniciar devoluciones.
- Comprender cómo acceder a la información del sistema.
- Comprender cómo ejecutar informes.
- Comprender cómo ver el Perfil.

Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Panel de control

Panel de control: Descripción general

El **Panel de control** ofrece a los instaladores acceso para crear, ver y gestionar todos los casos y RMA.



Para ver la información de RMA en el Panel de control, seleccione la pestaña **RMA**.



Para ver la información de los casos en el **Panel de control**, seleccione la pestaña **Casos**.

Los instaladores pueden iniciar un chat en vivo con el Servicio de Atención al Cliente de Enphase en cualquier momento seleccionando la opción **Contacte con nosotros**.

Panel de control: Herramienta de búsqueda

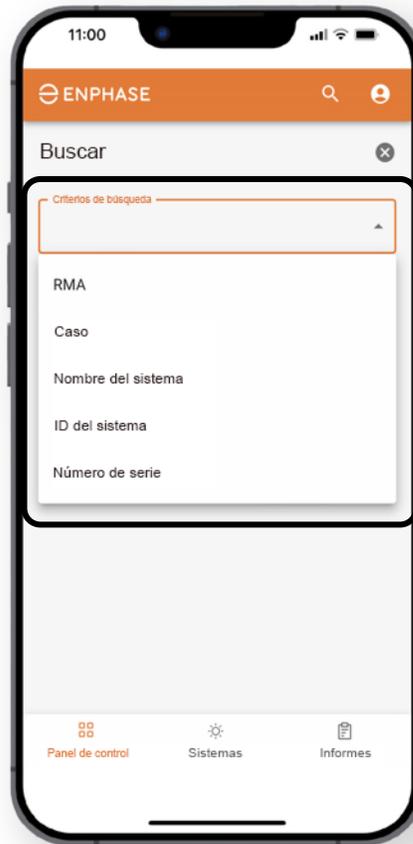
Los instaladores pueden utilizar la herramienta **Búsqueda** para encontrar un caso o RMA específico.



Paso 1

Busque un caso o RMA específico seleccionando el icono de la lupa en la parte superior de la página.

Se abrirá el menú **Búsqueda**.



Paso 2

En el menú desplegable **Criterios de búsqueda**, los instaladores pueden buscar un RMA, un caso, un nombre de sistema, un ID de sistema o un número de serie.



Paso 3

Una vez seleccionado un criterio, el instalador puede utilizar el campo **Término de búsqueda** para buscar.

Panel de control: Añadir filtros

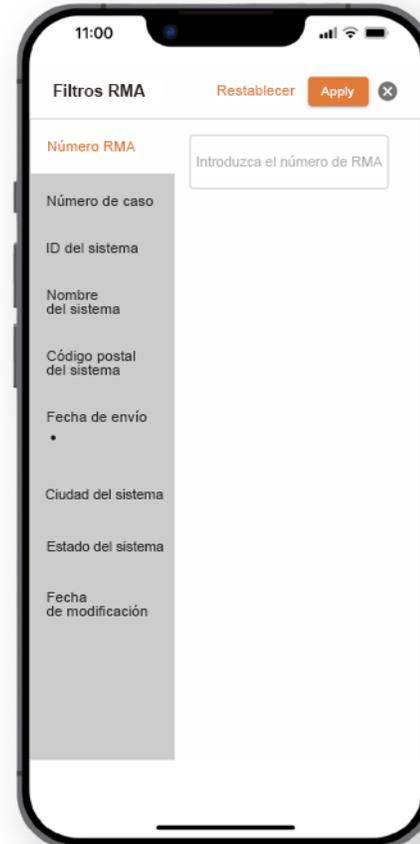
Los instaladores también pueden seleccionar la opción **Añadir filtros** en el **Panel de control de RMA** y el **Panel de control de Casos** para encontrar un caso o RMA específico.



Paso 1

Desde el **Panel de control de RMA** o el **Panel de control de Casos**, seleccione **Añadir filtros** para ver las opciones de filtro.

El filtro por defecto mostrará todos los RMA de los últimos 30 días.



Paso 2

Si se seleccionó **Añadir filtros** desde el **Panel de control de RMA**, se abrirá la página **Filtros de RMA**.

Si **Añadir filtros** se seleccionó desde el **Panel de control de Casos**, se abrirá la página **Filtros de casos**.

Seleccione opciones de filtro específicas y añada información en el campo correspondiente.

Seleccione **Aplicar**.

Panel de control: RMA

Los instaladores pueden ver su número total de RMA e información específica de RMA en la pestaña **RMA** del **Panel de control**.



Para ver una lista de las RMA en curso, seleccione **En curso**.



Para ver una lista de RMA pendientes de aprobación, seleccione **Pendientes de aprobación**.



Para ver una lista de los RMA aprobados, seleccione **Aprobado**.

Panel de control: RMA

Los instaladores pueden ver su número total de RMA e información específica de RMA en la pestaña **RMA** del **Panel de control**.



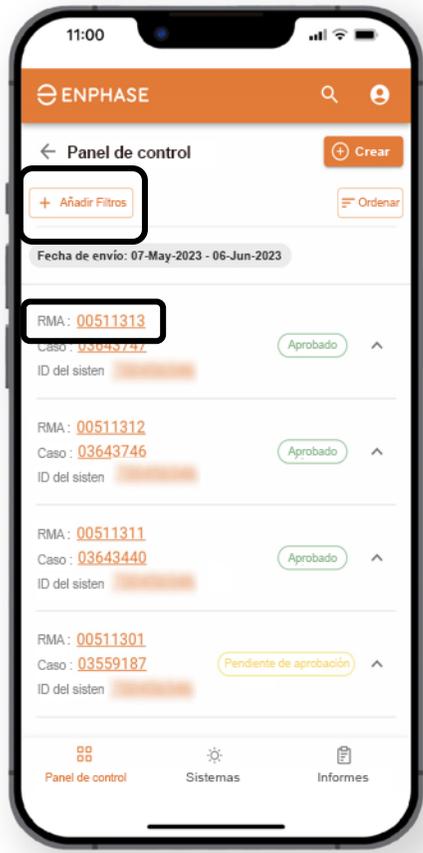
Para ver una lista de las RMA enviadas, seleccione **Enviado**.



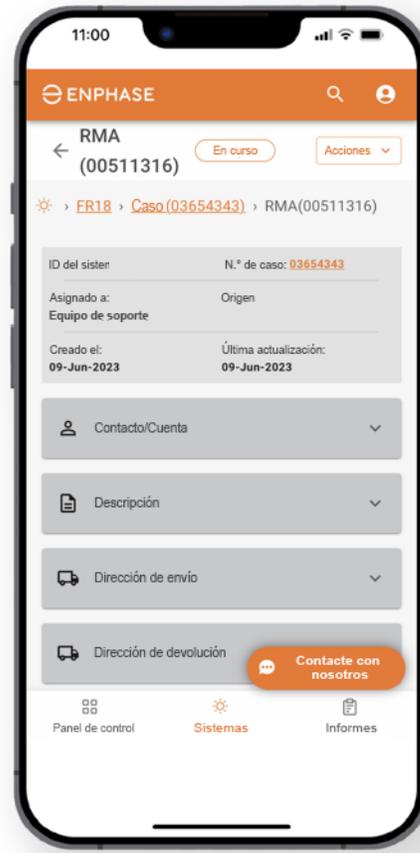
Para ver una lista de los RMA cancelados, seleccione **Cancelado**.

Panel de control: RMA

Al seleccionar cualquiera de las opciones del **Panel de control de RMA** mencionadas anteriormente, se abrirá la página **Detalles de solicitud**, que muestra una lista de RMA.



Los instaladores pueden utilizar la opción **Añadir filtros** o seleccionar un RMA de la lista para ver más detalles.



Una vez seleccionado un RMA, se abrirá la página **RMA**.

Panel de control: Casos

Los instaladores pueden ver el número total de casos y la información específica de cada caso en la pestaña **Casos** del **Panel de control**.



Para ver una lista de casos nuevos, seleccione **Nuevo**.



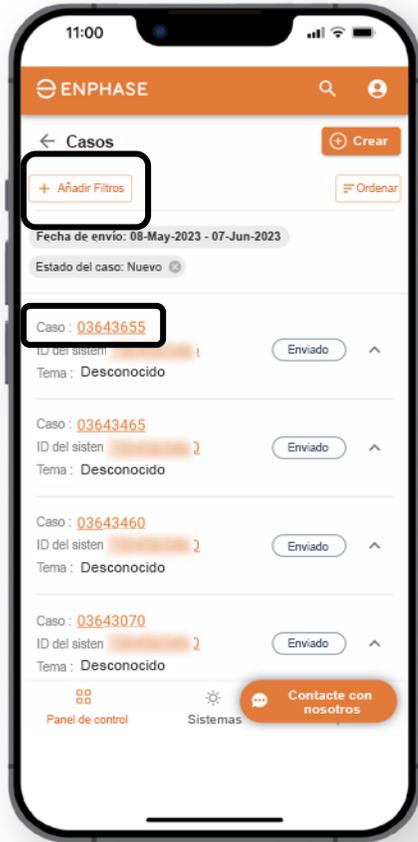
Para ver una lista de casos en curso, seleccione **En curso**.



Para ver una lista de RMA resueltos, seleccione **Resuelto**.

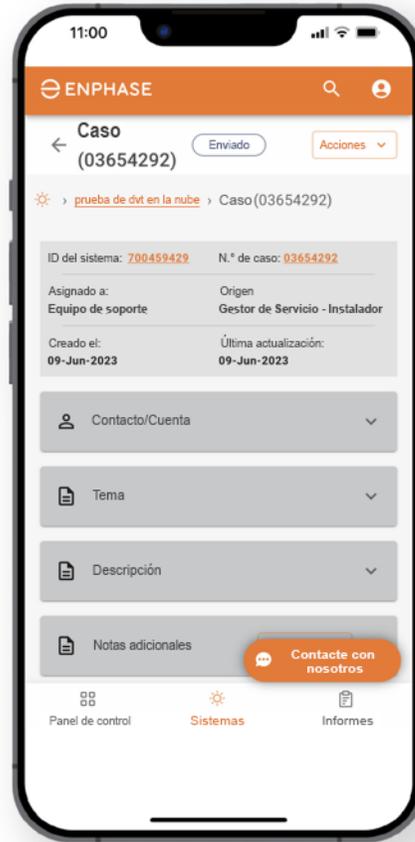
Panel de control: Casos

Al seleccionar cualquiera de las opciones del **Panel de control de Casos** mencionadas anteriormente, se abrirá la página **Casos**, que muestra una lista de **Casos**.



Los instaladores pueden utilizar la opción **Añadir filtro**.

Seleccione un Caso de la lista para ver más detalles.



Una vez seleccionado un caso, se abrirá la página **Caso**.

Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Crear un nuevo RMA

Crear una RMA

Los instaladores pueden crear nuevos RMA tanto desde la pestaña **RMA** como desde la pestaña **Cases del Panel de control**.



Paso 1

Seleccione **Crear** en la esquina superior derecha.

Aparecerá el formulario **Nueva solicitud**.



Paso 2

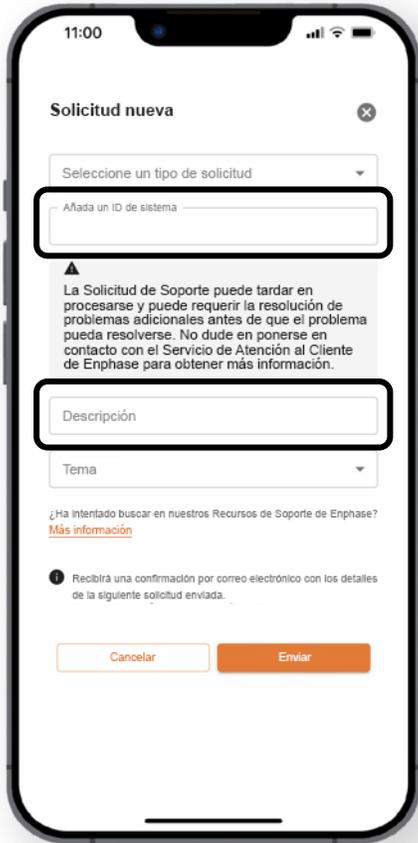
Seleccione **Solicitud de RMA** en el desplegable **Seleccionar un tipo de solicitud**.



Paso 3

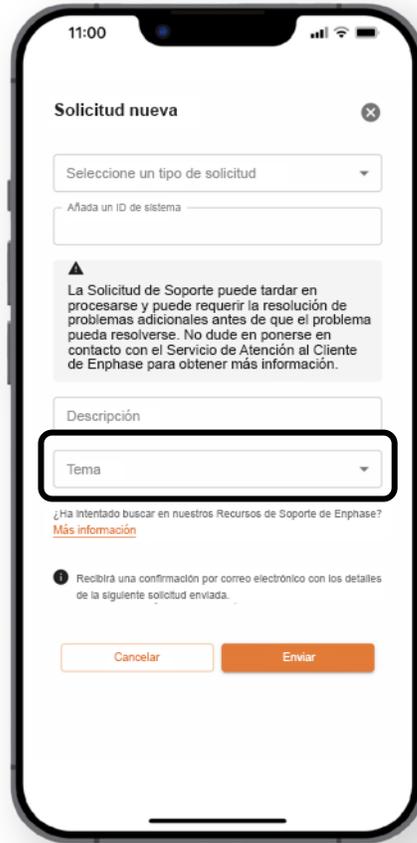
Seleccione **Solicitud de RMA**.

Cree una RMA



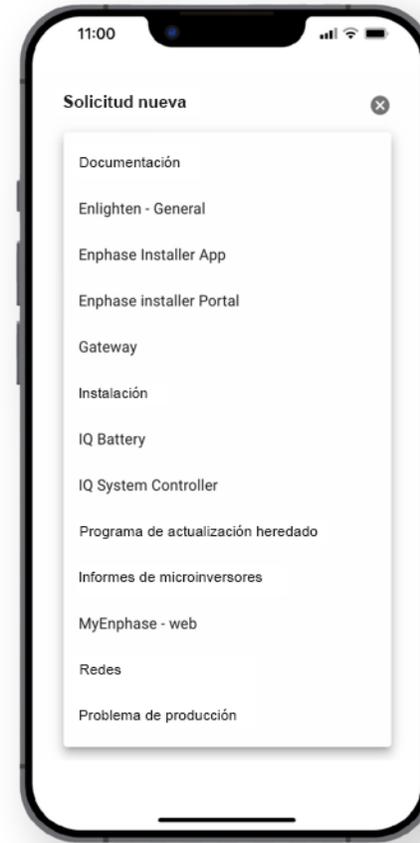
Paso 4

Introduzca el ID del sitio y una descripción de la solicitud en los campos proporcionados.



Paso 5

Seleccione el Tema desplegable.



Paso 6

Seleccione un tema relevante para la solicitud de RMA y, a continuación, seleccione **Enviar**.

Se enviará automáticamente e un correo electrónico de confirmación.

Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Reembolsos de mano de obra

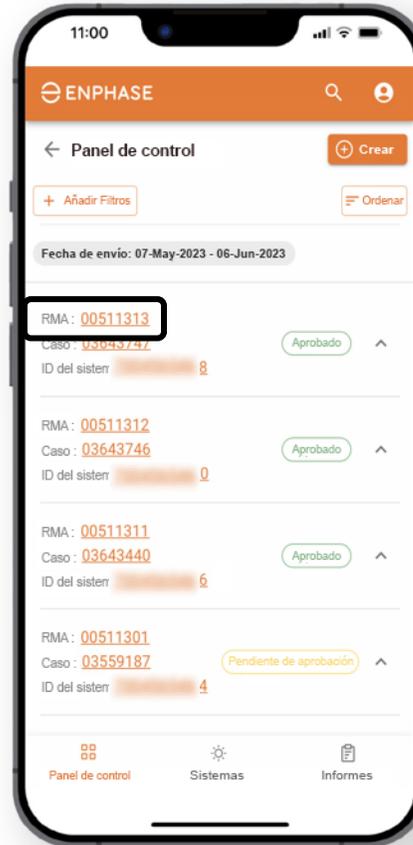
Solicitud de Reembolso de mano de obra

Para solicitar un Reembolso por mano de obra, los instaladores pueden seleccionar un número de RMA en el **Panel de control de RMA**.



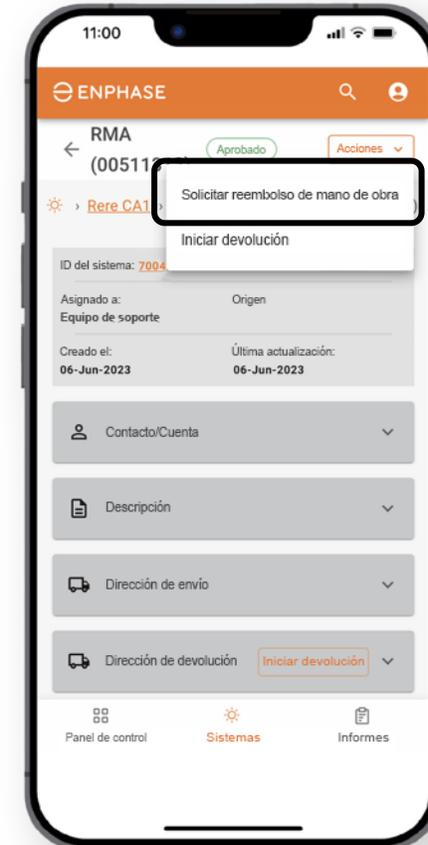
Paso 1

Utilice las herramientas de búsqueda o seleccione una de las opciones indicadas para encontrar un RMA.



Paso 2

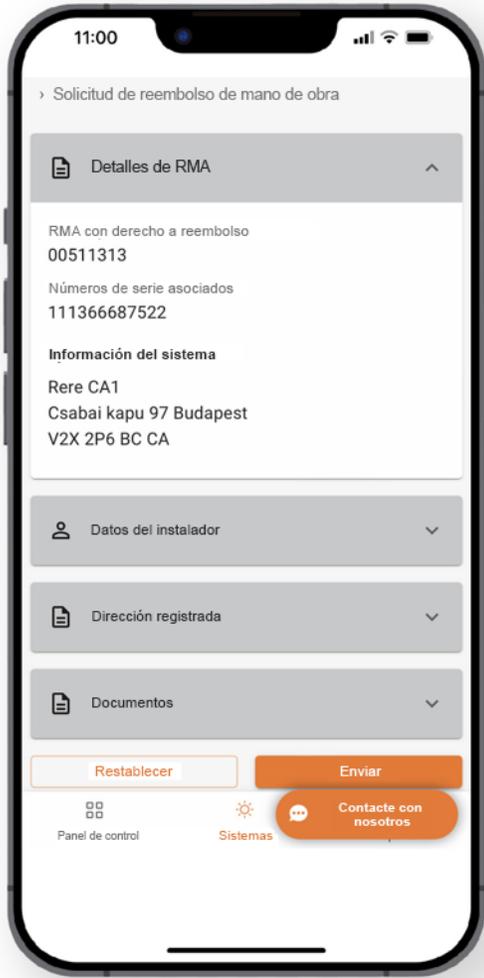
Seleccione un enlace de RMA.



Paso 3

Seleccione el menú desplegable **Acciones** y, a continuación, seleccione **Solicitar reembolso de mano de obra**.

Solicitud de Reembolso de mano de obra



Paso 4

Aparecerá el formulario de **Solicitud de reembolso de mano de obra**, mostrando los detalles del RMA.

Seleccione cada desplegable y complete/valide los campos requeridos:

- **Detalles del instalador**
- **Dirección registrada**
- **Documentos**

Cuando haya terminado, seleccione **Enviar**.

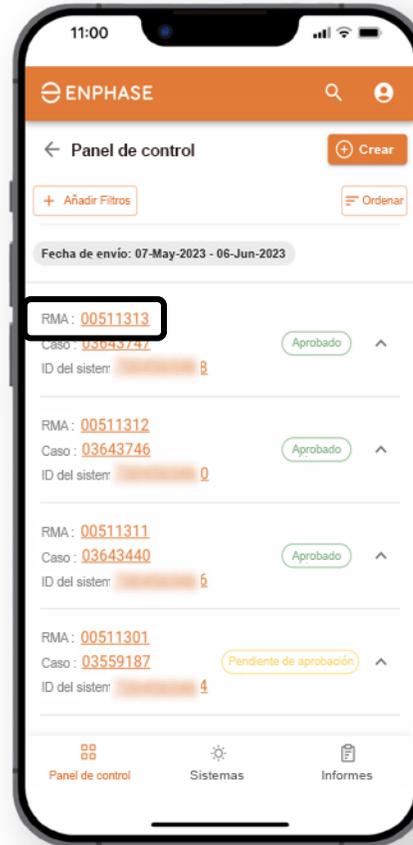
Seguimiento de la solicitud de reembolso de mano de obra

Para realizar el seguimiento de un Reembolso de mano de obra, los instaladores pueden seleccionar un número de RMA en el **Panel de control de RMA**.



Paso 1

Utilice las herramientas de búsqueda o seleccione una de las opciones indicadas para encontrar un RMA.



Paso 2

Seleccione un enlace de RMA.

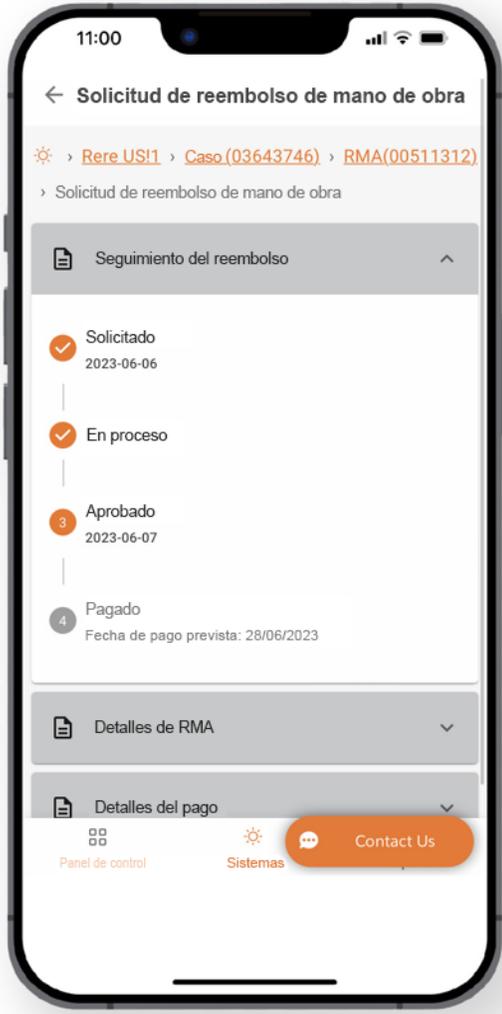


Paso 3

Seleccione el menú desplegable **Acciones**.

Si se envió la solicitud de Reembolso de mano de obra, la lista mostrará una opción **Rastrear reembolso de mano de obra**. Selecciónela.

Seguimiento de la solicitud de reembolso de mano de obra



Paso 4

Aparecerá la página **Solicitud de reembolso de mano de obra**, que mostrará información de seguimiento en la sección **Rastrear reembolso**.

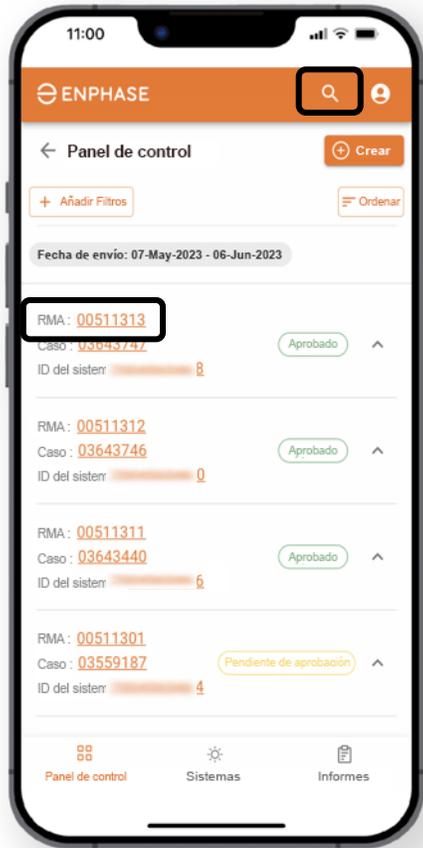
Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Iniciar devoluciones

Iniciar devoluciones

Para iniciar una devolución, los instaladores pueden utilizar la herramienta RMA, la opción **Añadir filtros** o seleccionar uno de los otros elementos del Panel de control para encontrar un RMA.



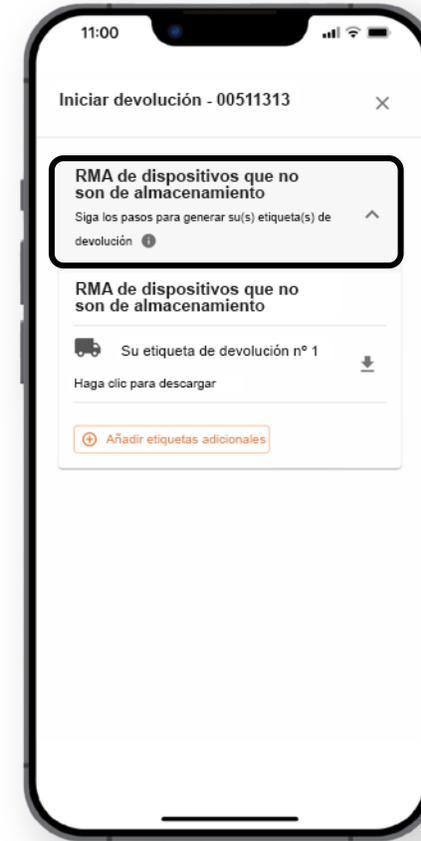
Paso 1

Seleccione un enlace de RMA.



Paso 2

Seleccione el menú desplegable Acciones y, a continuación, **Iniciar devolución**.



Paso 3

Siga las instrucciones proporcionadas en la ventana emergente **Iniciar devolución**.

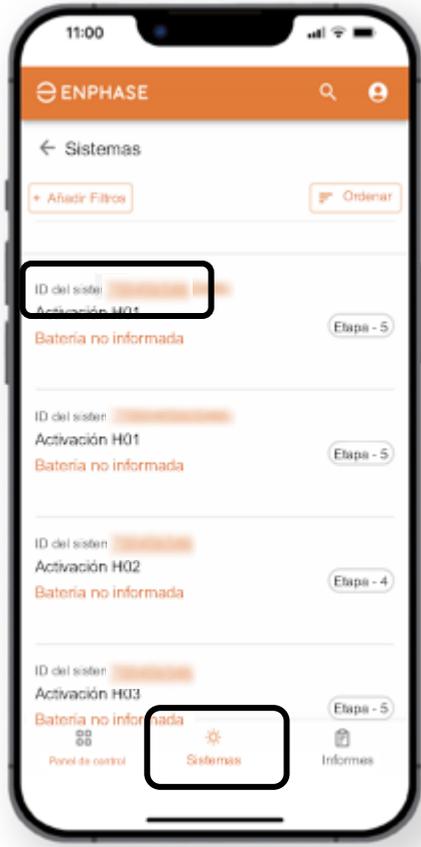
Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Sistemas

Sistemas

Los instaladores pueden ver todos sus sistemas y el estado de cada uno en la pestaña **Sistemas**.

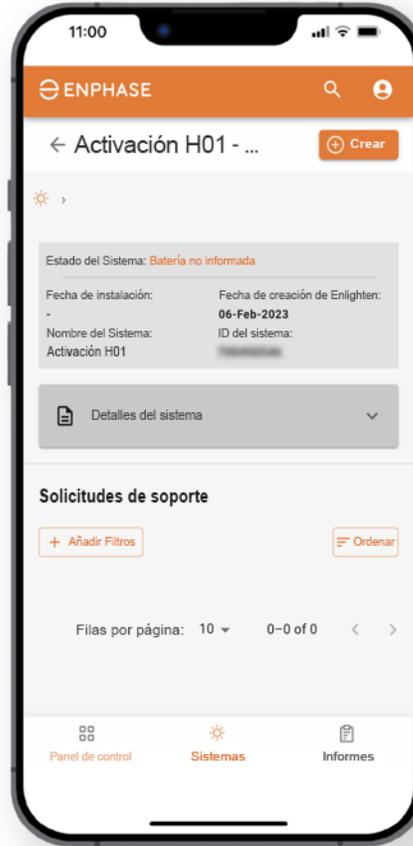


Paso 1

Seleccione la pestaña **Sistemas** en la barra de tareas inferior.

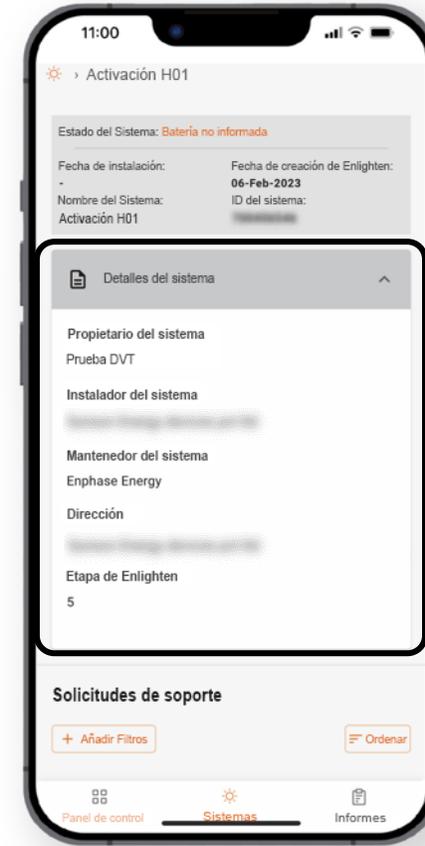
Aparecerá la página **Sistemas**, que muestra una lista de los sistemas actuales del instalador.

Seleccione un hipervínculo **ID de sistema** para ver más detalles del sitio.



Paso 2

Aparecerá la página **Activación** del sitio, que incluye todas las Solicitudes de soporte.



Los instaladores también pueden ver los Detalles del sistema en el desplegable **Detalles del sistema**.

Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

Informes

Informes

Los instaladores pueden generar y enviar por correo electrónico a los propietarios sus informes en la pestaña Informes.



Paso 1

Seleccione la pestaña **Informes** en la barra de tareas inferior.



Paso 2

Seleccione el tipo de informe deseado en el desplegable **Tipo de informe**.



Paso 3

Seleccione un intervalo de fechas para el informe en los campos proporcionados en los campos **Desde y Hasta** de la sección **Intervalo de fechas de presentación**.

Informes



Paso 4

Para generar un informe para todos los sitios, **seleccione Todos los sitios.**

Para generar un informe para centros específicos, **seleccione Centros específicos,** introduzca el ID de cada centro en el campo correspondiente y **seleccione Añadir.**



Paso 5

Introduzca la dirección de correo electrónico a la que debe enviarse el informe y, a continuación, **seleccione Generar informe.**

Guía de Enphase Service Manager

Vista móvil

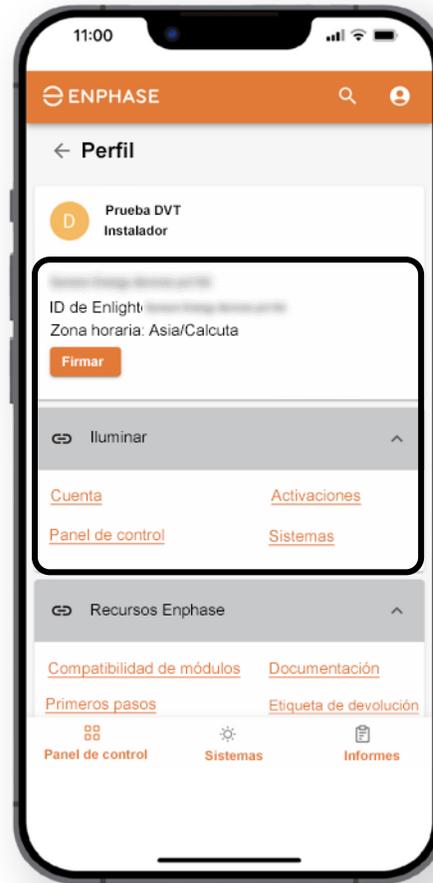
Perfil

Perfil

Los instaladores pueden ver la información de su cuenta personal, acceder al Portal del instalador de Enphase y encontrar recursos adicionales en la página **Perfil**.

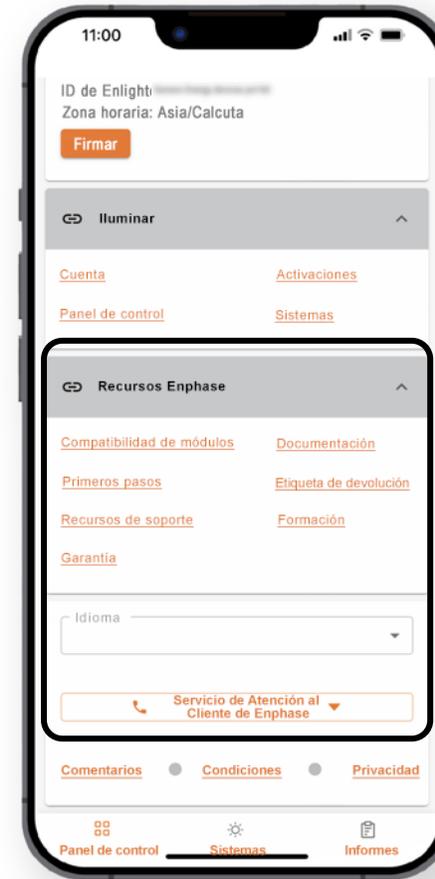


Se puede acceder a la página **Perfil** seleccionando el icono en la esquina superior derecha.



La parte superior de la página mostrará la dirección de correo electrónico del instalador, el ID de Enlighten, la zona horaria y la opción de cerrar sesión.

Los hipervínculos en el menú desplegable **Enlighten** proporcionan acceso a los enlaces del Portal del instalador de Enphase.



Los hipervínculos en el menú desplegable **Recursos Enphase** brindan acceso a capacitación, documentación y otro tipo de soporte.

Los instaladores pueden cambiar la configuración de Idioma o Contactar con el Servicio de Atención al Cliente en la parte inferior de la página.

Vista móvil del Enphase Service Manager: Verificación de aprendizaje

- Explicar cómo ver RMA y Casos en el Panel de control.
- Explicar cómo utilizar la herramienta de Búsqueda.
- Explicar cómo crear un nuevo RMA.
- Explicar cómo solicitar y realizar un seguimiento de los reembolsos de mano de obra.
- Explicar cómo iniciar devoluciones.
- Explicar cómo acceder a la información del sistema.
- Explicar cómo ejecutar informes.
- Explicar cómo ver el Perfil.

Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Vista de escritorio del Enphase Service Manager:

Objetivos de aprendizaje

- Comprender cómo ver la información de RMA y casos en el Panel de control.
- Entender cómo utilizar la herramienta de búsqueda.
- Entender cómo crear un nuevo RMA.
- Entender cómo solicitar y rastrear solicitudes de Reembolso de mano de obra.
- Entender cómo Iniciar devoluciones.
- Comprender cómo acceder a la información del sistema.
- Comprender cómo ejecutar informes.
- Comprender cómo ver el Perfil.

Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Panel de control

Panel de control: Descripción general

El **Panel de control** muestra todas las Solicitudes de soporte recientes y proporciona a los instaladores acceso para crear, ver y gestionar sus Casos.

Para ver la información de RMA en el Panel de control, seleccione la pestaña **RMA**. Para ver la información de los casos en el **Panel de control**, seleccione la pestaña **Casos**.

The screenshot displays the 'Panel de control' interface. On the left is a navigation sidebar with 'Panel de control', 'Sistemas', and 'Informes'. The main area has a 'Panel de control' header with a 'Crear' button and a tab selector for 'RMA' (highlighted) and 'Casos'. Below the tabs is a filter button '+ Añadir filtros' and a date range 'Fecha de envío: 08-May-2023 - 07-Jun-2023'. A summary row shows: 'Todos los RMA' (34), 'En curso' (3), 'Pendiente de aprobación' (7), 'Aprobado' (24), 'Enviado' (0), and 'Cancelado' (0). Below this is a 'Solicitar detalles' section with a table of RMA requests. At the bottom, there is a language dropdown set to 'Español', a 'Servicio de Atención al Cliente de Enphase' dropdown, and a 'Contacte con nosotros' button (highlighted).

Número RMA	Número de caso	ID del sistema	Nombre del sistema	Código postal	Fecha de envío del RMA
00511313	03643747	[Redacted]	Rere CA1	V2X 2P6	06 Jun 2023
00511312	03643746	[Redacted]	Rere US1	92672	06 Jun 2023
00511311	03643440	[Redacted]	LReUSMSeries-PlsDoNotModify1	K1A0A0	05 Jun 2023
00511301	03559187	[Redacted]	LReUSMSeries-PlsDoNotModify1	51711	01 Jun 2023

Los instaladores pueden iniciar un chat en vivo con el Servicio de Atención al Cliente de Enphase seleccionando la opción **Contacte con nosotros**.

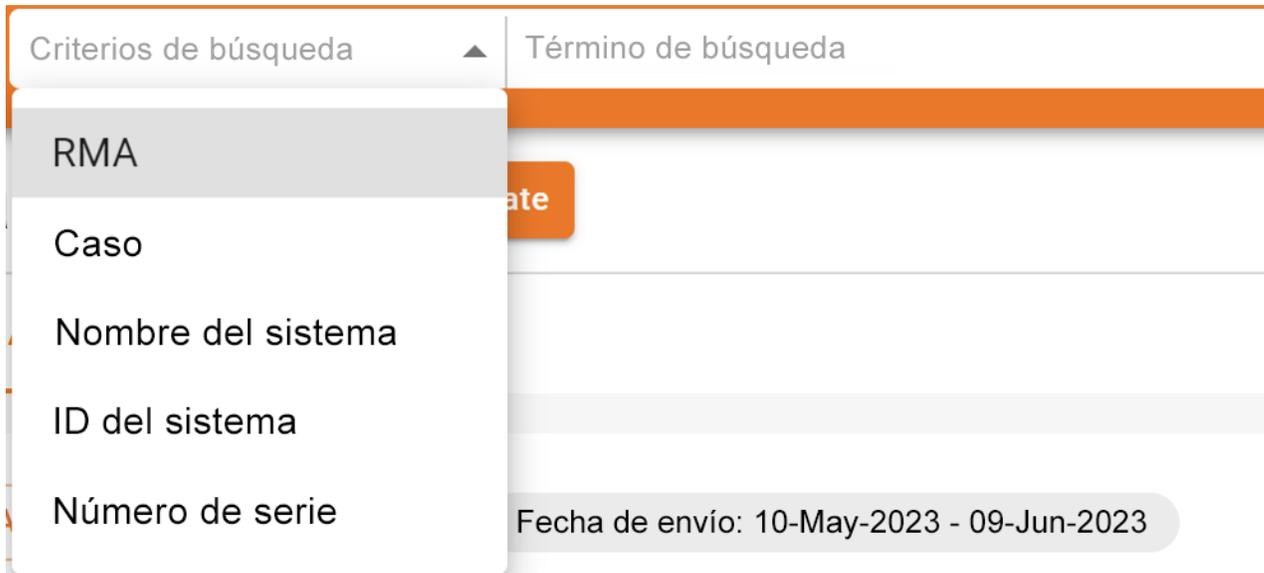
Panel de control: Herramienta de búsqueda

Los instaladores pueden utilizar la herramienta de **Búsqueda** ubicada en la barra de tareas superior para encontrar un Caso o RMA específico.



Criterios de búsqueda ▼ Término de búsqueda

Seleccione una opción de criterios en el desplegable **Criterios de búsqueda** e introduzca un Término de búsqueda en el campo proporcionado para buscar.



Criterios de búsqueda ▲ Término de búsqueda

- RMA
- Caso
- Nombre del sistema
- ID del sistema
- Número de serie

ate

Fecha de envío: 10-May-2023 - 09-Jun-2023

Panel de control: Añadir filtros

Los instaladores también pueden seleccionar la opción **Añadir filtros** en el **Panel de control de RMA** y el **Panel de control de Casos** para encontrar un caso o RMA específico.

+ Añadir filtros

Los instaladores pueden seleccionar filtros e introducir información en el campo proporcionado. La búsqueda se iniciará una vez que se seleccione **Aplicar**.

Filtros de RMA

Filtros RMA Restablecer Aplicar ✕

Número RMA

- Número de caso
- ID del sistema
- Nombre del sistema
- Código postal del sistema
- Fecha de envío
- Ciudad del sistema
- Estado del sistema
- Fecha de modificación

Filtros de casos

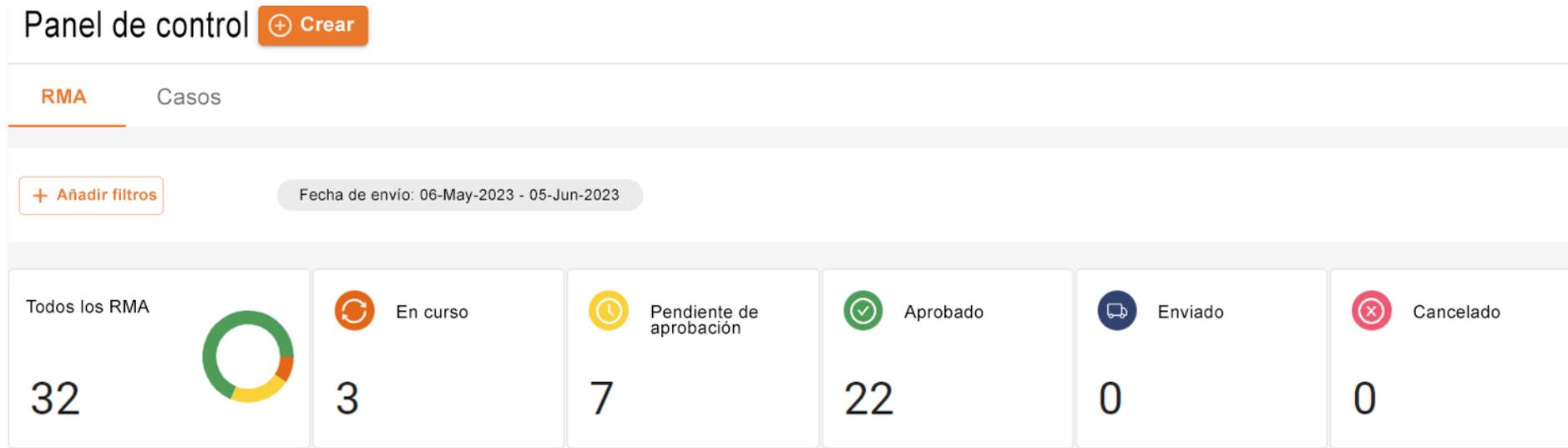
Filtros de casos Restablecer Aplicar ✕

Número de caso

- ID del sistema
- Nombre del sistema
- Código postal del sistema
- Fecha de envío
- Ciudad del sistema
- Estado del sistema
- Fecha de modificación

Panel de control: RMA

Los instaladores pueden ver 30 días de RMA e información específica de **RMA** en la pestaña RMA del **Panel de control**.



Para ver una lista de RMA en curso, seleccione **En curso**.

Para ver una lista de RMA pendientes de aprobación, seleccione **Pendientes de aprobación**.

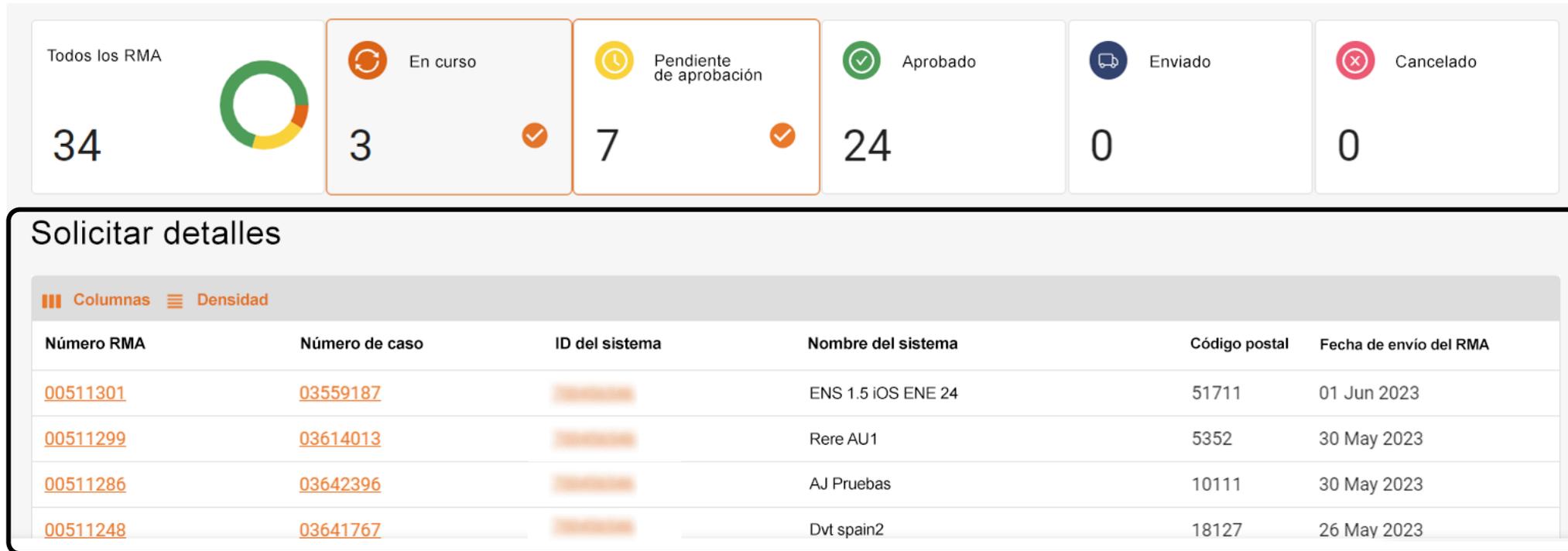
Para ver una lista de los RMA aprobados, seleccione **Aprobado**.

Para ver una lista de las RMA enviadas, seleccione **Enviado**.

Para ver una lista de las RMA canceladas, seleccione **Cancelado**.

Panel de control: RMA

Al seleccionar una o varias de las opciones del **Panel de Control de RMA** mencionadas anteriormente, se abrirá una página como la siguiente, en la que se mostrará una lista de RMA relevantes en la sección **Detalles de la solicitud**.



Los instaladores pueden seleccionar un número de RMA para ver más detalles.

Panel de control: RMA

Al seleccionar un número de RMA se abrirá la página **RMA**, que contiene todos los detalles sobre la RMA solicitada.

← RMA(00511316) En curso Acciones ▾

☀ > [FR18](#) > [Caso\(03654343\)](#) > RMA(00511316)

ID del sistem	N.º de caso: 03654343	Asignado a: Equipo de soporte	Origen	Creado el: 09-Jun-2023	Última actualización: 09-Jun-2023
---------------	------------------------------	--------------------------------------	--------	-------------------------------	--

Contacto/Cuenta

Nombre de la cuenta	Contacto	Propietario de la cuenta
Prueba DVT		

Descripción

Múltiple IQ EVSE, M215, IQ Battery

Dirección de envío

California 1, Long Beach, CA 12345 EE. UU.

Dirección de devolución

90810 US

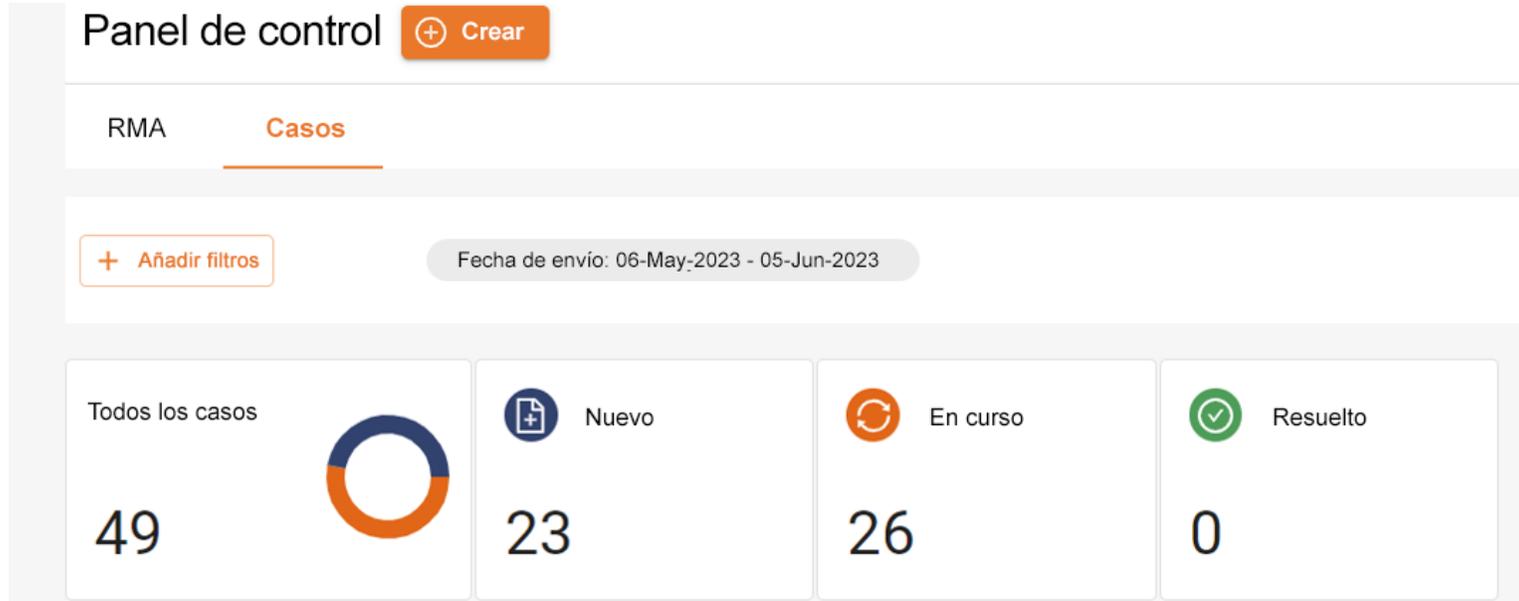
Notas adicionales + Añadir Nota

Líneas de reclamación de garantía

Contacte con nosotros

Panel de control: Casos

Los instaladores pueden ver el número total de casos y la información específica de cada caso en la pestaña **Casos** del **Panel de control**.



Para ver una lista de casos nuevos, seleccione **Nuevo**.

Para ver una lista de casos en curso, seleccione **En curso**.

Para ver una lista de RMA resueltos, seleccione **Resuelto**.

Panel de control: Casos

Al seleccionar una o más de las opciones del **Panel de control de Casos** mencionadas anteriormente, se abrirá una página como la siguiente, mostrando una lista de Casos en la sección **Casos**.

The screenshot displays a control panel for 'Casos' (Cases) under the 'RMA' section. It features a 'Crear' (Create) button and a filter bar with options for 'Fecha de envío' (08-May-2023 - 07-Jun-2023) and 'Estado del caso' (Nuevo, En curso). A summary section shows 52 total cases, broken down into 24 'Nuevo' (New), 28 'En curso' (In progress), and 0 'Resuelto' (Resolved). Below this is a table of cases with columns for 'Número de caso', 'ID del sistema', 'Nombre del sistema', 'Código postal', 'Fecha de envío', and 'Estado'.

Número de caso	ID del sistema	Nombre del sistema	Código postal	Fecha de envío	Estado
03643747	[Redacted]	Rere CA1	V2X 2P6	06 Jun 2023	Aprobado
03643746	[Redacted]	Rere US1	92672	06 Jun 2023	Aprobado
03643655	[Redacted]	TestIQSUS1	95432	06 Jun 2023	Enviado

Los instaladores pueden seleccionar un número de RMA para ver más detalles.

Panel de control: Casos

Al seleccionar un número de Caso se abrirá la página **Caso**, que contiene todos los detalles sobre el Caso solicitado.

The screenshot shows a user interface for a case management system. At the top, there is a breadcrumb trail: '← Caso(03654343) En curso Acciones'. Below this, a status bar displays: 'ID del sister', 'N.º de caso: 03654343', 'Asignado a: Equipo de soporte', 'Origen Gerente de Servicio - CS', 'Creado el: 09-Jun-2023', and 'Última actualización: 09-Jun-2023'. The main content area is divided into several sections: 1. 'Contacto/Cuenta' section with a table:

Nombre de la cuenta	Contacto	Propietario de la cuenta
Prueba DVT		

 2. 'Tema' section with the text 'IQ System Controller'. 3. 'Descripción' section with the text 'Múltiple IQ EVSE, M215, IQ Battery'. 4. 'Notas adicionales' section with a '+ Añadir Nota' button. At the bottom, there is a 'Lista de RMA' section with a '+ Añadir filtros' button and a 'Contacte con nosotros' button.

Panel de control: Funciones adicionales

1 Iluminar

2 Recursos Enphase

Todos los casos

49

23

Nuevo

Casos

Columnas Densidad

Número de caso	ID del sistema
03643465	
03643460	
03643440	
03643070	

3 Idioma

Servicio de Atención al Cliente de Enphase

1. Los hipervínculos en el menú desplegable **Enlighten** proporcionan acceso al Portal del instalador de Enphase
2. Los hipervínculos en el menú desplegable **Recursos Enphase** proporcionan acceso al soporte de capacitación y documentación.
3. Los instaladores pueden cambiar la configuración de idioma o ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Enphase en la parte inferior de la página.

Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Crear un nuevo RMA

Cree una RMA.

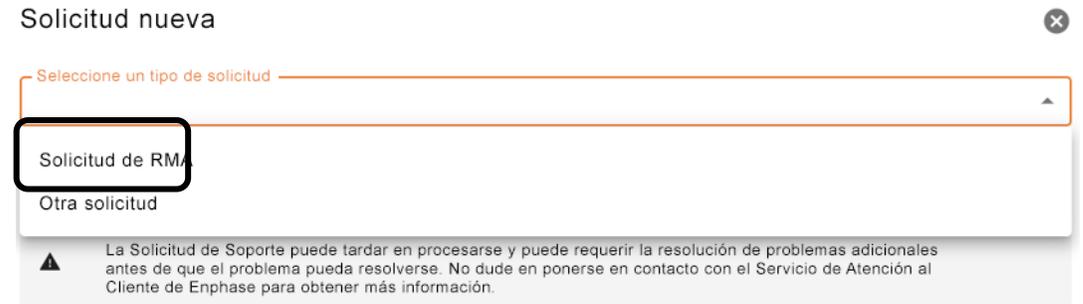
Los instaladores pueden crear nuevos RMA tanto desde la pestaña **RMA** como desde la pestaña **Cases del Panel de control**.



Paso 1

Seleccione **Crear**, junto a **Panel de control**.

Aparecerá el formulario **Nueva solicitud**.



Paso 2

Seleccione **Solicitud de RMA** del **Tipo de solicitud** desplegable.

Cree una RMA.

Paso 3

Introduzca el ID del sitio y una descripción de la solicitud en los campos proporcionados.

⚠ La Solicitud de Soporte puede tardar en procesarse y puede requerir la resolución de problemas adicionales antes de que el problema pueda resolverse. No dude en ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Enphase para obtener más información.

Paso 4

Seleccione el tema correspondiente en el menú desplegable **Tema** y, a continuación, seleccione **Enviar**.

¿Ha intentado buscar en nuestros Recursos de Soporte de Enphase? [Más información](#)

Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Reembolsos de mano de obra

Solicitud de Reembolso de mano de obra

Para solicitar un Reembolso por mano de obra, los instaladores pueden seleccionar un número de RMA en el **Panel de control de RMA**.

Solicitar detalles

Número RMA	Número de caso	ID del sistema	Nombre del sistema	Código postal	Fecha de envío del RMA
00511313	03643747	[Redacted]	Rere CA1	V2X 2P6	06 Jun 2023
00511312	03643746	[Redacted]	Rere US1	92672	06 Jun 2023

Seleccione el menú desplegable **Acciones** y, a continuación, seleccione **Solicitar reembolso de mano de obra**.

← RMA(00511313) Aprobado Acciones ▾

☀ > [Rere CA1](#) > [Caso\(03643747\)](#) > RMA(00511313)

- Solicitar reembolso de mano de obra
- Iniciar devolución

Reembolsos de mano de obra

Aparecerá el formulario de **Solicitud de reembolso de mano de obra**, mostrando los detalles del RMA.

 Detalles de RMA

RMA con derecho a reembolso
00511313

Números de serie asociados

Información del sistema

 Datos del instalador

Empresa instaladora _____

Nombre de contacto*
Tèšt ENLM

Correo electrónico* _____

Teléfono* _____

 Dirección registrada

Dirección*
Nueva calle

Ciudad* _____

Código postal*
92672

Dirección calle 2 _____

Estado/Provincia
California

País*
EE. UU.

¿Desea cambiar su dirección registrada?

Rellene todos los campos obligatorios:

- **Detalles del instalador**
- **Dirección registrada**
- **Documentos**

Cuando haya terminado, seleccione **Enviar**.

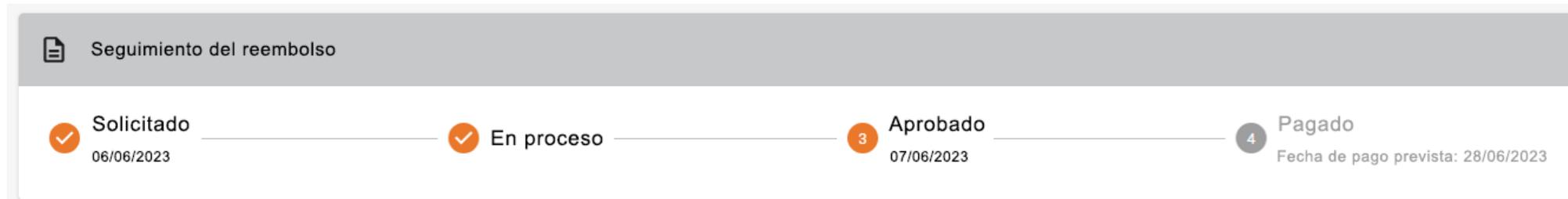
Seguimiento de la solicitud de reembolso de mano de obra

Para realizar el seguimiento de un Reembolso de mano de obra, los instaladores pueden seleccionar un número de RMA en el **Panel de control de RMA**.

Seleccione el menú desplegable **Acciones**. Si se envió la solicitud de Reembolso de mano de obra, la lista mostrará una opción **Rastrear reembolso de mano de obra**. Selecciónela.



Aparecerá la página **Solicitud de reembolso de mano de obra**, que mostrará información de seguimiento en la sección **Rastrear reembolso**.



Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Iniciar reembolso

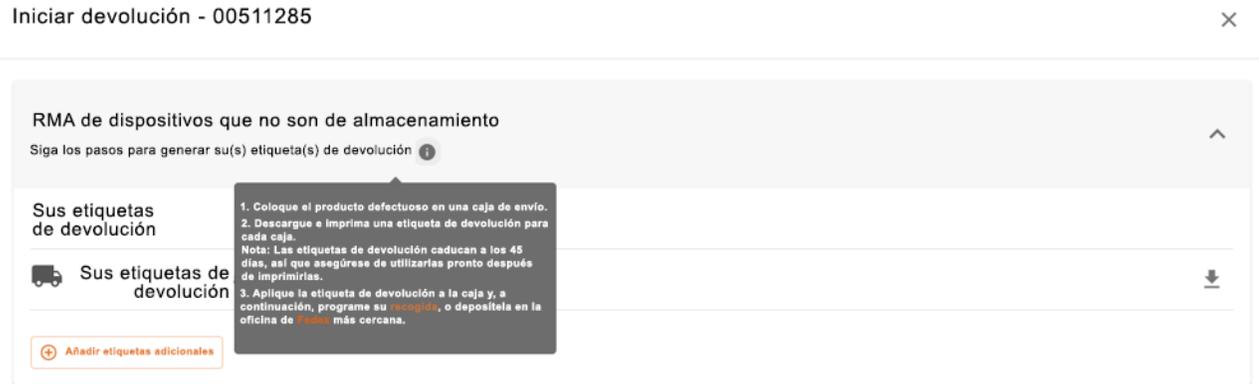
Iniciar reembolso

Para iniciar una devolución, los instaladores pueden utilizar la herramienta **Búsqueda**, la opción **Añadir filtros** o seleccionar uno de los otros elementos del **Panel de control** para encontrar un RMA.

Una vez abierta la página de RMA, seleccione el menú desplegable **Acciones** y, a continuación, **Iniciar devolución**.



A continuación, los instaladores pueden seguir las instrucciones de la ventana emergente **Iniciar devolución**.



Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Sistemas

Sistemas

Los instaladores pueden ver todos sus sistemas y el estado de cada uno seleccionando la pestaña **Sistemas** en la barra de tareas de la izquierda.

The screenshot shows a web interface for managing systems. On the left, a sidebar contains a navigation menu with 'Sistemas' selected. The main area is titled 'Sistemas' and features a table with the following data:

ID del sistema	Nombre del sistema	Etapas	Estado del sistema	Ubicación
[Redacted]	Activación H01	5	Batería no informada	
[Redacted]	Activación H01	5	Batería no informada	
[Redacted]	Activación H02	4	Batería no informada	
[Redacted]	Activación H03	5	Batería no informada	

Aparecerá la página **Sistemas**, que muestra una lista de los sistemas actuales del instalador.

Los instaladores pueden seleccionar un sitio de la lista **ID de sistema** para abrir la página **Activación** del sitio y ver más detalles.

Sistemas

Una vez seleccionado un ID de sistema, aparecerá la página **Activación**, que muestra la información del sistema.

Los instaladores pueden ver toda la información sobre el sistema seleccionado, incluidos los Detalles del sistema y las Solicitudes de soporte.

← Activación Propietario1 + Crear

☀ > Activación Propietario1

Estado del Sistema: **Batería no informada** Fecha de instalación: - Fecha de creación de Enlighten: **07-Jul-2022**
Nombre del Sistema: **Activación HomeOwner1** ID del sistema: **700457343**

Detalles del sistema

Propietario del sistema	Instalador del sistema	Mantenedor del sistema	Dirección	Etapas de Enlighten
prueba dvt	Enphase Energy	Sunson Energy devices Pvt Ltd	Heubacken 72 Thuboren 7680 DE	5

Solicitudes de soporte

+ Añadir filtros

Columnas Densidad

Número de caso	Tema	Fecha de creación	Estado	Fecha de modificación
----------------	------	-------------------	--------	-----------------------

Guía de Enphase Service Manager

Vista de escritorio

Informes

Informes

Los instaladores pueden generar y enviar informes en la pestaña **Informes**.

Panel de control

Sistemas

Informes

Iluminar

Recursos Enphase

Informes

Seleccionar informe

Informe de reembolso de mano de obra

Intervalo de fechas de envío

Desde 06/mayo/2023

Hasta 05/Jun/2023

Generar informe para

Todos los centros Centros específicos

Dirección de correo electrónico

Restablecer Generar informe

Paso 1

Seleccione la pestaña **Informes** en la barra de tareas de la izquierda.

Aparecerá la página **Informes**.

Informes

Paso 2

Seleccione el tipo de informe deseado en el desplegable **Tipo de informe**.

Selecciónar informe

Informe de reembolso de mano de obra ▼

Paso 3

Seleccione un intervalo de fechas para el informe en los campos proporcionados.

Intervalo de fechas de envío

Desde 06/mayo/2023 

Hasta 05/Jun/2023 

Informes

Paso 4

Para generar un informe para todos los centros, seleccione **Todos los centros**.

Para generar un informe para uno o más sitios específicos, seleccione **Sitios Específicos**, luego introduzca el ID del Sistema en el campo requerido y seleccione **Agregar**. Los instaladores pueden añadir varios sitios.

Generar informe para

Todos los centros Centros específicos

Introducir ID de sistema

Paso 5

Ingrese la Dirección de correo electrónico a la que se debe enviar el informe, luego seleccione **Generar informe**.

Guía de Enphase Service Manager

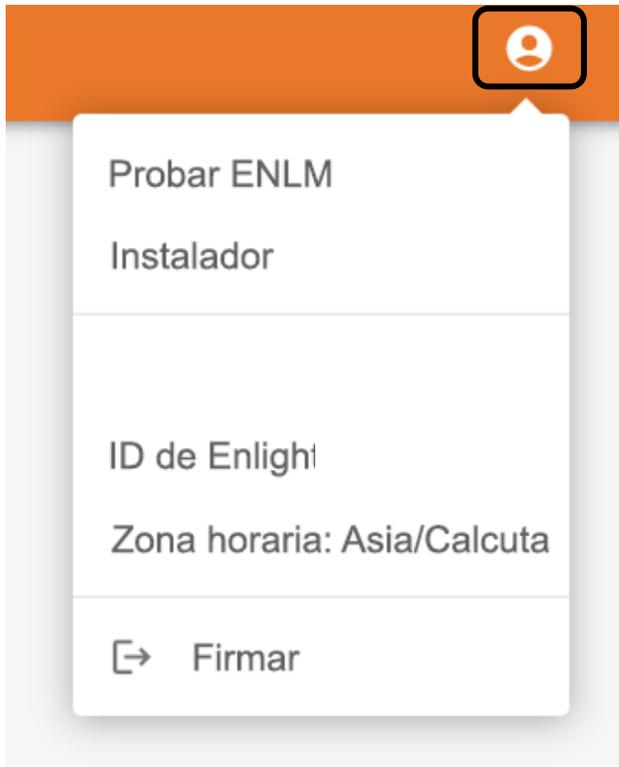
Vista de escritorio

Perfil

Perfil

Los instaladores pueden ver la información de su cuenta personal seleccionando el icono en la esquina superior derecha.

La ventana emergente mostrará el nombre del instalador, la dirección de correo electrónico, la zona horaria y la opción de cerrar sesión en el Enphase Service Manager.



Vista del escritorio de Enphase Service Manager: Verificación de aprendizaje

- Explicar cómo ver la información de RMA y de casos en el Panel de control.
- Explicar cómo utilizar la herramienta de Búsqueda.
- Explicar cómo crear un nuevo RMA.
- Explicar cómo solicitar y realizar el seguimiento de las solicitudes de reembolso de mano de obra.
- Explicar cómo Iniciar devoluciones.
- Explicar cómo acceder a la información del sistema.
- Explicar cómo ejecutar informes.
- Explicar cómo ver el Perfil.

Gracias

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
ING-00009	Junio de 2023	Versión Inicial



© 2023 Enphase Energy. Todos los derechos reservados. Enphase, el logotipo de Enphase, Ensemble, IQ, IQ7, IQ7+, IQ7X, IQ7A, IQ8, IQ8D, IQ Battery, IQ System Controller, Enphase App, y otras marcas comerciales o nombres de servicio son marcas comerciales de Enphase Energy, Inc.