

## Job Description

### **Responsibilities:**

- Tickets
- Customer Service (calling, texting and emailing)
- Solar System Checking
- Communication (Sales & Project Manager)

### **Responsibilities Actions:**

#### TICKETS

The Customer Service Department has to make sure that all services provided by Orius Solar Care are done successfully, following the step by step and safety rules. Any job or service that is not applied or approved by the rules of the service, will be marked as a ticket. Once a ticket gets created, It is the Customer Service responsibility to get all the details of the job or service from the crew, operational manager, sales manager or any other person involved in the project. Once the Customer Service recollects all the information from the service, it is our duty to find the solution for the Customer or Homeowner.

Here is the Step by Step Process.

### **Step by Step Process:**

Step 1: Get in contact with the person (Manager, Supervisor or/and crew members) and get complete information from the service that was provided (type of solar system and inverter, date of service provided, date when the issue started, what type of issue is happening, how and why an issue is happening in the job or service).

Step 2: We qualify the type of ticket to solve.

RMA: If there's any component that needs or has to be replaced, it's our responsibility to get in contact with the brand company, send all details from the malfunctioning component (Component S/N, pictures or videos for proof of Voltage and Amperage), start the process with the RMA and stay on top of the shipment tracking. Once the component arrives at our warehouse or headquarter, it is our responsibility to get in contact with the warehouse manager and provide all details for the RMA component.

Roof Leaking: If there's leaking from the roof of the home, it is our responsibility to get all the details from the leak of the roof. The Customer Service Department has to get pictures or videos from the house and date of when the leaking started. Once all details are collected, we then proceed to schedule an appointment with the Homeowner to check the leaking. (the crew who did the service must take care of the leaking proof) After leaking proof is done, the crew must verify

if the leaking comes from the service provided by us or not by us. If leaking comes from our service, crew must fix any component to prevent any leaks. (Crew won't get paid for hours fixing the leak).

**Solar Component System Not Functioning:** If there's a solar system component that is not functioning properly due to the following component:

Inverter, Optimizer, Micro inverter, string, Wi-Fi or any Solar Component not working nor communicating properly, it is our responsibility to take complete details from the service, check the Solar System by monitoring or getting in contact with the solar brand company. If the issue can be solved by monitoring, the customer service has to take care of it by itself or alongside the Solar Brand company. If the issue has to be solved on the job site, the Supervisor who did the project must go to the job site, send all details to the supervisor who did the project and the supervisor must take care of solving any issue. If there's an issue that wasn't caused by us, We must identify the issue and send all the details to the Sales Department Team to send a proposal to the customer or Homeowner.

## **CUSTOMER SERVICE**

For the quality of the service, we have to call or text the customer or Homeowner, to check and provide quality inspection with them, to make sure all needs from Customer or HO are well covered. The customer service can start before, during or after the service. Our duty is to listen and understand the customer or HO needs.

**Before the service:** Calling the customer or Homeowner before the service, the goal or purpose is to welcome and greet the customer or HO for choosing us and by making sure the customer or HO will be satisfied with our service. It is recommended to ask a few quick question:

Is there something in particular you are looking for during our service?

Are there any requests or recommendations you want to share with us, to make sure you will have a great experience?

We want to make sure that by asking these types of questions, we have clear information of what the customer or HO wants! We want to make sure the customer or HO has a great experience with us.

**During the service:** Calling the customer or HO during the service is to make sure the customer is comfortable with the service that we are doing. Make sure that whoever is doing the service (individual person or crew) is aware of the customer needs.

**After the service:** Calling the customer or HO after the service, the goal or purpose of this call is to make sure that the customer is satisfied with the service that has been completed.

First the Customer Service has to take the responsibility to get in contact with the person or crew who were present in the service to make sure our service was done properly.

We make sure that our service was done properly by checking through Pictures or reports that the Solar System is communicating and producing at its normal peak.

,

## **SOLAR SYSTEM CHECKING**

After the Solar service is done, it is our duty to check the Solar System with any individual, crew or Solar company brand involved in the service. Our Duty is to let the HO know that the Solar System is working properly.

Step by Step to confirm with any individual, crew or Solar brand company:

## **SOLAREEDGE SOLAR SYSTEM**

1- SolarEdge System: There are four ways to check and confirm with SolarEdge:

a) Inverter with screen, check or get pictures from the inverter with all the optimizers communicating, example: Solar System of 25 modules (screen has to show 25/25).

b) Inverter with no screen: We scan through SolarEdge SetApp mobile, after scanning, the app will show different options and go to Solar System production.

c) SolarEdge Customer Support: SolarEdge can check by monitoring the Solar System and confirm if All Solar System is communicating and producing properly. PN: (510) 498-3200

d) Mobile App: If the customer or HO has the SolarEdge App, we can get in contact with the customer or HO, we ask first for authorization from the customer or HO, once approved, we ask for username and password to get access in the app, once inside the app, we can track the Solar System production daily, weekly, monthly and annually.

## **SOLAREEDGE TROUBLESHOOTING GUIDE**

a) Single phase Inverter (Inverter with no screen): If the app, through the report, indicates that one or more panels are not communicating (example P\_OK 22/25 Optimizers Communicating), go to the pairing option and start the pairing process, wait until the pairing is completed and check the system report, it should read all the optimizers (example P\_OK 25/25 Optimizers Communicating). If the pairing does not get all the panels back to communication, open the inverter and check the cellular kit position and green lights, if the cellular kit is well positioned with the lights on, Call SolarEdge Support to monitor the System and get instructions.

[SolarEdge SetApp: Pairing Power Optimizers | International](#)

b) Three Phase Inverter (Inverter with screen): if the screen indicates that one or more panel are not communicating (example: P\_OK 22/25 Optimizers Communicating), start the pairing process by clicking on the bottom under the inverter, you have the click the bottom until the screen

indicates to release, then a pairing will start on the system. Once the pairing gets completed, the system will restart

## **SOLAREEDGE REPLACEMENT UPDATE**

<https://www.youtube.com/watch?v=36ZDjaRb6T4>

## **ENPHASE SOLAR SYSTEM**

2- Enphase System: There are three ways to confirm production with Enphase:

a) Checking the combiner box, the combiner box has to show three green lights, 1, Is for communication, this lets us know that the System is connected and communicating to the combiner box. 2, As for power production, this lets us know that all Microinverters are producing power. 3, Is when all Microinverters are communicating with IQ Gateway.

b) Toolkit App, by using the toolkit App, we have to get access to the customer or HO account, we have to first ask the customer or HO, the authorization to get access, once the customer or HO approves, we have to get the username and password to get access, once inside the app, we can check if all MI are communicating and reporting by clicking in "Devices & Array", once we get in "Devices & Array", We have access to the Map Layout and confirm if all MicroInverters are communicating and producing.

c) Enphase Customer Support: We can call Enphase Customer Support, they can help us checking, tracking, monitoring and troubleshooting the solar system if needed.

PN: (877)797-4743.

## **ENPHASE TROUBLESHOOTING GUIDE**

Reconnect the IQ Combiner To the Enphase Cloud.

<https://support.enphase.com/s/article/reconnecting-your-iq-combiner-to-the-enphase-cloud>

RMA Request: <https://www4.enphase.com/en-in/support/service-go-installer-toolkit>

Gateway Update: [https://enphase.com/sites/default/files/2021-11/GettingStartedGuide\\_Envoy\\_Update\\_Using\\_Toolkit\\_0.pdf](https://enphase.com/sites/default/files/2021-11/GettingStartedGuide_Envoy_Update_Using_Toolkit_0.pdf)

## **APSYSTEM SOLAR SYSTEM**

3- APSystem: there are two ways to check the Solar System with APSystem:

- a) Calling APSystem Customer Service, APSystem can check the Solar System through monitoring, once APSystem gets access, they can confirm to us any status of the Solar System.
- b) EMA App: By getting in the EMA App, we can get access to the customer or HO account, by first asking the customer or HO, authorization and account information. Once inside the customer or HO account, the first option we will see is "HOME", we can check the current power, capacity and total energy to confirm the Solar System is producing it's normal production, the second option, is by clicking in "MODULE", we can check if all Inverters are communicating and producing.

### **COMMUNICATION (SALES, OPERATIONAL & CUSTOMER SERVICE)**

The Sales Department Team wants to make sure that we have a clear and safe communication with any Operational Manager/Representative or Customer Service Representative that's involved in the project or service that's being provided.

The Operational Department Team wants to make sure that we have a clear and safe communication with any Sales Manager/Representative or Customer Service Representative that's involved in the project or service that's being provided.

The Customer Service Department Team wants to make sure that we have a clear and safe communication with any Sales Department Manager/Representative or Operational Manager Representative.

Communication is essential to provide quality control, have everyone on the same page, avoid misunderstanding and any issue with the customer, Homeowner, manager, supervisor or any crew members.

The basic information can be found in the Jobber and Company cam app, any job that has been submitted, will go first to the jobber app, in this app we can find the Customer or HO name, address, date, phone number, what type of service is going to be provided, Sales Representative and Operational members. When the project or service is done, all pictures from the project or service will be submitted to the Company app. With all this information in the system, we will have the complete information from any project or service.

Any RMA (solar component that is going to be a replacement) that gets approved by the brand company, will have to be shipped to the Orius Warehouse address. Once the device arrives to the warehouse, it is the Customer Service Department to notify the Sales representative and the Operational Manager about the device. The Sales and Operational department have to get in contact with the customer to schedule the appointment.

## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### **Responsabilidades:**

- Entradas
- Servicio al cliente (llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos)
- Comprobación del sistema solar
- Comunicación (Gerente de Ventas y Proyectos)

### **Responsabilidades Acciones:**

El Departamento de Atención al Cliente tiene que asegurarse de que todos los servicios prestados por Orius Solar Care se realicen con éxito, siguiendo el paso a paso y las normas de seguridad. Cualquier trabajo o servicio que no esté aplicado o aprobado por las reglas del servicio, se marcará como un ticket. Una vez que se crea un ticket, es responsabilidad del Servicio al Cliente obtener todos los detalles del trabajo o servicio del equipo, el gerente de operaciones, el gerente de ventas o cualquier otra persona involucrada en el proyecto. Una vez que el Servicio de Atención al Cliente recopila toda la información del servicio, es nuestro deber encontrar la solución para el Cliente o Propietario.

Aquí está el proceso paso a paso.

### **Proceso paso a paso:**

Paso 1: Póngase en contacto con la persona (gerente, supervisor y/o miembros de la tripulación) y obtenga información completa del servicio que se proporcionó (tipo de sistema solar e inversor, fecha del servicio prestado, fecha en que comenzó el problema, qué tipo de problema está ocurriendo, cómo y por qué está ocurriendo un problema en el trabajo o servicio).

Paso 2: Calificamos el tipo de ticket a resolver.

RMA: Si hay algún componente que necesita o debe ser reemplazado, es nuestra responsabilidad ponernos en contacto con la empresa de la marca, enviar todos los detalles del componente defectuoso (Componente S / N, fotos o videos para probar el voltaje y el amperaje), iniciar el proceso con el RMA y estar al tanto del seguimiento del envío. Una vez que el componente llega a nuestro almacén o sede, es nuestra responsabilidad ponernos en contacto con el gerente del almacén y proporcionar todos los detalles del componente RMA.

Goteras en el techo: Si hay goteras en el techo de la casa, es nuestra responsabilidad obtener todos los detalles de la gotera del techo. El Departamento de Servicio al Cliente tiene que obtener fotos o videos de la casa y la fecha en que comenzó la fuga. Una vez que se recopilan todos los detalles, procedemos a programar una cita con el propietario para verificar la fuga. (la tripulación que hizo el servicio debe hacerse cargo de la prueba de fugas) Una vez realizada la prueba de fugas, la tripulación debe verificar si la fuga proviene del servicio proporcionado por nosotros o

no por nosotros. Si la fuga proviene de nuestro servicio, la tripulación debe reparar cualquier componente para evitar fugas. (A la tripulación no se le pagará por las horas que arregla la fuga).

El sistema de componentes solares no funciona: Si hay un componente del sistema solar que no funciona correctamente debido al siguiente componente:

Inversor, Optimizador, Micro inversor, cadena, Wi-Fi o cualquier componente solar que no funcione ni se comunique correctamente, es nuestra responsabilidad tomar detalles completos del servicio, verificar el Sistema Solar monitoreando o poniéndose en contacto con la empresa de la marca solar. Si el problema se puede resolver mediante monitoreo, el servicio de atención al cliente debe encargarse de ello por sí mismo o junto con la empresa Solar Brand. Si el problema tiene que resolverse en el lugar de trabajo, el supervisor que hizo el proyecto debe ir al sitio de trabajo, enviar todos los detalles al supervisor que hizo el proyecto y el supervisor debe encargarse de resolver cualquier problema. Si hay un problema que no fue causado por nosotros, debemos identificar el problema y enviar todos los detalles al equipo del Departamento de Ventas para enviar una propuesta al cliente o al propietario.

## **SERVICIO AL CLIENTE**

Para la calidad del servicio, tenemos que llamar o enviar un mensaje de texto al cliente o al propietario de la vivienda, para verificar y proporcionar una inspección de calidad con ellos, para asegurarnos de que todas las necesidades del cliente o HO estén bien cubiertas. El servicio de atención al cliente puede comenzar antes, durante o después del servicio. Nuestro deber es escuchar y comprender las necesidades del cliente o HO. Antes del servicio: Llamando al cliente o al propietario de la vivienda antes del servicio,

## **COMPROBACIÓN DEL SISTEMA SOLAR**

Una vez finalizado el servicio solar, es nuestro deber verificar el sistema solar con cualquier individuo, tripulación o marca de la empresa solar involucrada en el servicio. Nuestro Deber es hacerle saber al HO que el Sistema Solar está funcionando correctamente.

Paso a paso para confirmar con cualquier individuo, tripulación o empresa de la marca Solar:

## **SISTEMA SOLAR SOLAREEDGE**

1- Sistema SolarEdge: Hay cuatro formas de verificar y confirmar con SolarEdge:

- a) Inversor con pantalla, verifique u obtenga imágenes del inversor con todos los optimizadores comunicándose, ejemplo: Sistema solar de 25 módulos (la pantalla debe mostrar 25/25).
- b) Inversor sin pantalla: Escaneamos a través de SolarEdge SetApp móvil, después de escanear, la aplicación mostrará la producción del Sistema Solar.

c) Atención al cliente de SolarEdge: SolarEdge puede verificar mediante el monitoreo del sistema solar y confirmar si todo el sistema solar se está comunicando y produciendo correctamente. PN: (510) 498-3200

d) Aplicación móvil: Si el cliente o HO tiene la aplicación SolarEdge, podemos ponernos en contacto con el cliente o HO, primero solicitamos la autorización del cliente o HO, una vez aprobada, solicitamos el nombre de usuario y la contraseña para obtener acceso a la aplicación, una vez dentro de la aplicación, podemos rastrear la producción del Sistema Solar diariamente, semanal, mensual y anualmente.

## **GUÍA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE SOLAREEDGE**

a) Inversor monofásico (Inversor sin pantalla): Si la aplicación, a través del informe, indica que uno o más paneles no se están comunicando (ejemplo P\_OK Optimizadores 22/25 Comunicándose), vaya a la opción de emparejamiento e inicie el proceso de emparejamiento, espere hasta que se complete el emparejamiento y verifique el informe del sistema, debe leer todos los optimizadores (ejemplo P\_OK Optimizadores 25/25 Comunicándose). Si el emparejamiento no hace que todos los paneles vuelvan a comunicarse, abra el inversor y verifique la posición del kit celular y las luces verdes, si el kit celular está bien colocado con las luces encendidas, llame al soporte de SolarEdge para monitorear el sistema y obtener instrucciones.

SolarEdge SetApp: Emparejamiento de optimizadores de energía | Internacional

b) Inversor Trifásico (Inversor con pantalla): si la pantalla indica que uno o más paneles no se están comunicando (ejemplo: P\_OK Optimizadores 22/25 Comunicándose), inicie el proceso de emparejamiento haciendo clic en la parte inferior debajo del inversor

## **REEMPLAZO DE SOLAREEDGE**

### **SISTEMA SOLAR ENPHASE**

2- Sistema Enphase: Hay tres formas de confirmar la producción con Enphase:

a) Marcando la caja del combinador, la caja del combinador tiene que mostrar tres luces verdes, 1, es para la comunicación, esto nos permite saber que el sistema está conectado y se está comunicando con la caja del combinador. 2, En cuanto a la producción de energía, esto nos permite saber que todos los microinversores están produciendo energía. 3, es cuando todos los microinversores se comunican con IQ Gateway.

b) Aplicación Toolkit, al usar la aplicación Toolkit, tenemos que obtener acceso a la cuenta del cliente o HO, primero tenemos que pedirle al cliente o HO, la autorización para obtener acceso, una vez que el cliente o HO lo aprueba, tenemos que obtener el nombre de usuario y la contraseña para obtener acceso, una vez dentro de la aplicación, podemos verificar si todos los MI se están comunicando e informando haciendo clic en "Dispositivos y matriz", una vez que



entramos en "Dispositivos y matriz", tenemos acceso al diseño del mapa y confirmamos si todos los Microinversores se están comunicando y produciendo.

c) Atención al cliente de Enphase: Podemos llamar al servicio de atención al cliente de Enphase, ellos pueden ayudarnos a verificar, rastrear, monitorear y solucionar problemas del sistema solar si es necesario.

PN: (877)797-4743.

## **GUÍA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ENPHASE**

<https://support.enphase.com/s/article/reconnecting-your-ig-combiner-to-the-enphase-cloud>

Solicitud de RMA: <https://www4.enphase.com/en-in/support/service-go-installer-toolkit>

Actualización de la puerta de enlace: [https://enphase.com/sites/default/files/2021-11/GettingStartedGuide\\_Envoy\\_Update\\_Using\\_Toolkit\\_0.pdf](https://enphase.com/sites/default/files/2021-11/GettingStartedGuide_Envoy_Update_Using_Toolkit_0.pdf)

## **SISTEMA SOLAR APSYSTEM**

3- APSystem: hay dos formas de comprobar el Sistema Solar con APSystem:

a) Llamando al servicio de atención al cliente de APSystem, APSystem puede verificar el Sistema Solar a través del monitoreo, una vez que APSystem obtiene acceso, pueden confirmarnos cualquier estado del Sistema Solar.

b) EMA App: Al entrar en la EMA App, podemos obtener acceso a la cuenta del cliente o HO, solicitando primero al cliente o HO, la autorización y la información de la cuenta. Una vez dentro de la cuenta del cliente o HO, la primera opción que veremos es "HOME", podemos verificar la potencia actual, la capacidad y la energía total para confirmar que el Sistema Solar está produciendo su producción normal, la segunda opción, es haciendo clic en "MODULE", podemos verificar si todos los inversores se están comunicando y produciendo.

## **COMUNICACIÓN (VENTAS, OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE)**

El equipo del Departamento de Ventas quiere asegurarse de que tengamos una comunicación clara y segura con cualquier Gerente / Representante de Operaciones o Representante de Servicio al Cliente que esté involucrado en el proyecto o servicio que se está brindando.

El equipo del Departamento de Operaciones quiere asegurarse de que tengamos una comunicación clara y segura con cualquier Gerente / Representante de Ventas o Representante de Servicio al Cliente que esté involucrado en el proyecto o servicio que se está brindando.

El equipo del Departamento de Servicio al Cliente quiere asegurarse de que tengamos una comunicación clara y segura con cualquier Gerente / Representante del Departamento de Ventas o Representante del Gerente de Operaciones.

La comunicación es esencial para proporcionar control de calidad, tener a todos en la misma página, evitar malentendidos y cualquier problema con el cliente, el propietario, el gerente, el supervisor o cualquier miembro del equipo.

La información básica se puede encontrar en la aplicación de cámara Jobber and Company, cualquier trabajo que se haya enviado, irá primero a la aplicación jobber, en esta aplicación

podemos encontrar el nombre del cliente o HO, dirección, fecha, número de teléfono, qué tipo de servicio se va a brindar, representante de ventas y miembros operativos. Cuando se finalice el proyecto o servicio, todas las imágenes del proyecto o servicio se enviarán a la aplicación de la empresa. Con toda esta información en el sistema, tendremos la información completa de cualquier proyecto o servicio.

Cualquier RMA (componente solar que va a ser un reemplazo) que sea aprobado por la empresa de la marca, deberá enviarse a la dirección de Orius Warehouse. Una vez que el dispositivo llega al almacén, es el Departamento de Servicio al Cliente quien notifica al representante de ventas y al Gerente de Operaciones sobre el dispositivo. El departamento de Ventas y Operaciones tiene que ponerse en contacto con el cliente para programar la cita.