

Batteriespeichersystem

Fehlerbehebung bei Verbindungsproblemen

Anleitung



Gültig für	SENEC-Speicher
Gültig in	Deutschland
Dokumentenversion	2.0
Veröffentlichungsdatum	15.05.2023
Dokumentnummer	TD150-044.20

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlegende Informationen	3
1.1	Zielgruppe der Anleitung	3
1.2	Gültigkeit	3
2	Serververbindung	4
2.1	Serververbindung über Supportportal prüfen	4
2.2	Serververbindung über Endkundenportal prüfen	4
2.3	Serververbindung über SENEK.App prüfen	5
3	Fehlerbehebung	6
4	Routereinstellungen	7
4.1	Internetzugang auf Beschränkungen prüfen	7
4.2	Beschränkungen aufheben	8
4.3	Portfreigabe aktivieren	8

1 Grundlegende Informationen

Dieses Dokument dient der Fehlerbehebung bei Verbindungsproblemen zwischen SENEK-Speichern und dem SENEK-Server. Dabei ist die korrekte Konfiguration von Router und Firewall besonders wichtig.

1.1 Zielgruppe der Anleitung

Dieses Dokument richtet sich an Installateure des SENEK-Speichers. Als Installateure im Sinne dieses Dokuments gelten ausschließlich ausgebildete Elektrofachkräfte, die folgende Voraussetzungen erfüllen:

- ✓ Fundierte Kenntnisse der allgemeinen Funktionen von Energiespeichern am Niederspannungsnetz
- ✓ Fundierte Kenntnisse der Elektrik, der zugehörigen Fachbegriffe und der fachspezifischen Regeln
- ✓ Schaltberechtigung bis 1.000 V AC / 1.500 V DC und Kenntnisse über elektrische Geräte sowie Anlagen
- ✓ Einschlägige Kenntnisse über die Dokumente des SENEK-Speichers
- ✓ Einschlägige Kenntnisse über den Gefahrentransport gemäß ADR
- ✓ Abgeschlossene Schulung durch SENEK im Umgang mit dem SENEK-Speicher

1.2 Gültigkeit

Diese Anleitung gilt für alle Generationen des SENEK.Home V2.1, SENEK.Home V3 und SENEK.Home 4.

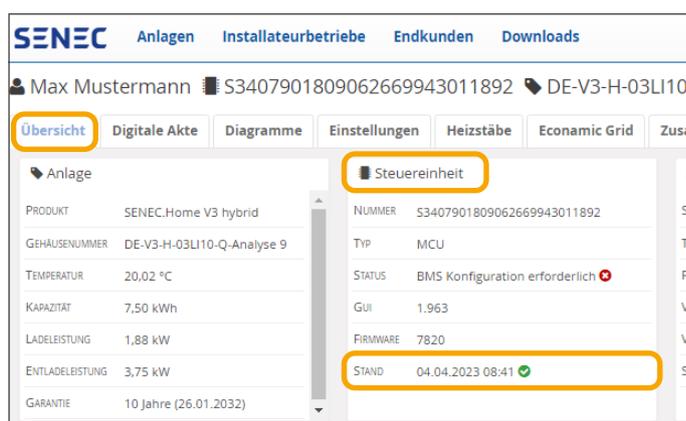
2 Serververbindung

Es ist möglich, dass die Verbindung zum SENEK-Server durch eine Störung nicht einwandfrei funktioniert oder Wartungsarbeiten die Verbindung verhindern. Prüfen Sie den aktuellen Status der Verbindung.

2.1 Serververbindung über Supportportal prüfen

Über das Supportportal prüfen Sie, wann der SENEK-Speicher zuletzt mit dem SENEK-Server kommuniziert hat.

1. Im Supportportal unter mein-senec.de einloggen.
2. SENEK-Speicher auswählen.
3. Zeitpunkt der letzten Kommunikation prüfen im Menü **Übersicht > Steuereinheit > Stand**.



Folgende Zustände sind erkennbar:

Symbol	Bedeutung
	Intakte Serververbindung: Die letzte Kommunikation erfolgte vor < ca. 10 Minuten.
	Unterbrochene Serververbindung: Die letzte Kommunikation erfolgte vor > ca. 10 Minuten. Daten können vom SENEK-Speicher nicht gesendet oder vom SENEK-Server nicht empfangen werden.
	Keine Serververbindung: Es erfolgte noch keine Kommunikation seit der Installation des SENEK-Speichers.

2.2 Serververbindung über Endkundenportal prüfen

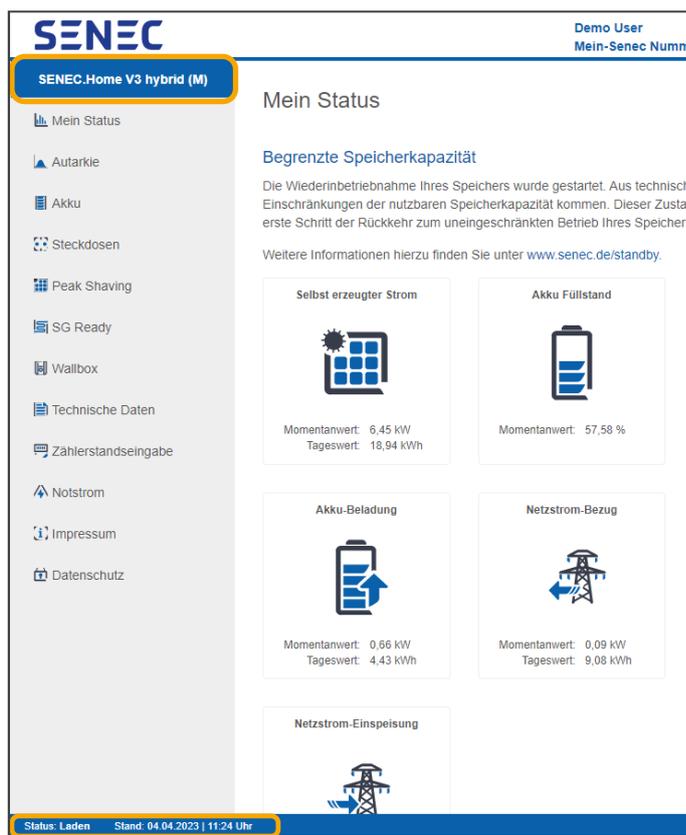
Dieser Schritt gilt nur für den SENEK.Home V2.1, SENEK.Home V3 hybrid und SENEK.Home V3 hybrid duo. Um die Serververbindung für den SENEK.Home 4 zu prüfen, folgen Sie den Anweisungen in [Abschnitt 2.3 auf S. 5](#).

Über das Endkundenportal prüfen Sie, wann der SENEK-Speicher zuletzt mit dem SENEK-Server kommuniziert hat.

1. Im Endkundenportal unter mein-senec.de einloggen.
2. SENEK-Speicher auswählen.
3. Zeitpunkt der letzten Kommunikation in der Statusleiste links unten prüfen.

Folgende Zustände sind erkennbar:

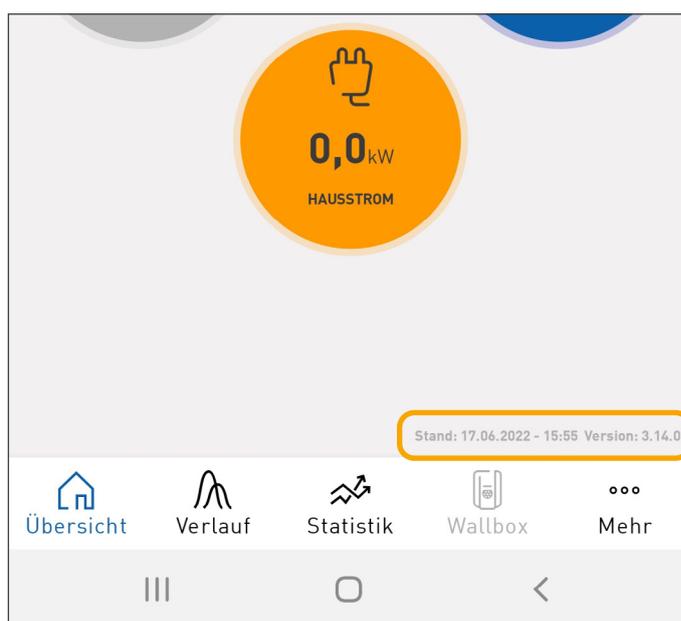
- Intakte Serververbindung: Die Statusleiste wird angezeigt.
- Unterbrochene Serververbindung: Die Statusleiste wird nicht angezeigt. Daten können vom SENEK-Speicher nicht gesendet oder vom SENEK-Server nicht empfangen werden.



2.3 Serververbindung über SENEK.App prüfen

Dieser Schritt gilt nur für den SENEK.Home 4. Um die Serververbindung für ältere Speicher-Generationen zu prüfen, folgen Sie den Anweisungen in [Abschnitt 2.2 auf S. 4](#).

1. Die SENEK.App öffnen.
1. Zugangsdaten eingeben.
 - ▶ Nach erfolgreicher Anmeldung öffnet sich das Startfenster im Menü Übersicht.
2. Zeitpunkt der letzten Kommunikation in der Statusleiste rechts unten prüfen.



3 Fehlerbehebung

Fehlerquelle	Bedeutung	Handlungsempfehlung
Der PowerLAN-Adapter verursacht Störungen	<ul style="list-style-type: none"> • Der PowerLAN-Adapter kann Interferenzen verursachen 	<ul style="list-style-type: none"> • Den PowerLAN-Adapter neu starten und prüfen, ob der SENEK-Speicher online geht • Falls möglich ein LAN-Kabel direkt mit dem Router verbinden und prüfen, ob das Netzwerk stabil ist • Wenn die Netzwerkverbindung stabil aufgebaut ist, den Router direkt mit einem LAN-Kabel verbinden • Den PowerLAN-Adapter mit einem internetfähigen Gerät (PC, Laptop) verbinden und prüfen, ob eine Netzwerkverbindung aufgebaut werden kann
Die WLAN-Verbindung ist gestört	<ul style="list-style-type: none"> • Eine gestörte WLAN-Verbindung kann eine Serververbindung verhindern 	<ul style="list-style-type: none"> • Den Router und den WLAN-Repeater neu starten und prüfen, ob der SENEK-Speicher online geht • Falls möglich ein LAN-Kabel direkt mit dem Router verbinden und prüfen, ob das Netzwerk stabil ist • Wenn die Netzwerkverbindung stabil aufgebaut ist, den Router direkt mit einem LAN-Kabel verbinden • Den Router mit einem internetfähigen Gerät (PC, Laptop) verbinden und prüfen, ob eine Netzwerkverbindung aufgebaut werden kann • Den WLAN-Repeater auf ausreichende Signalstärke prüfen und bei Bedarf näher zum Router stellen
Die Firewall blockiert die Verbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Einstellungen der Firewall können den Verbindungsaufbau blockieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einstellungen des Routers auf eine bestehende Beschränkung prüfen und diese aufheben (↗ Abschnitt 4.2 auf S. 8) • Kindersicherungen für den SENEK-Speicher deaktivieren • Eine bestehende Nachtschaltung des Routers deaktivieren • Weitere Einstellungen in der Firewall vornehmen: Ausgehende Verbindungen zu folgenden Servern und Ports müssen freigegeben sein: <ul style="list-style-type: none"> • machine.mein-senec.de (80/tcp, 123/tcp+udp, 443/tcp) • ns.eg-services.net (443/tcp) • vpnfw.eg-services.net (22955/tcp, 500/udp, 1701/udp, 4500/udp) • Weitere Router im Netzwerk erlauben

Fehlerquelle	Bedeutung	Handlungsempfehlung
Am Router liegt ein Verkabelungsfehler vor	<ul style="list-style-type: none"> Die Anschlüsse "LAN/WAN" und "LAN" können vertauscht worden sein (z.B. am mitgelieferten VPN-Router eines SENEK V1-Speichers) 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die Anschlüsse am korrekten Port angeschlossen sind Kabel auf Beschädigungen prüfen

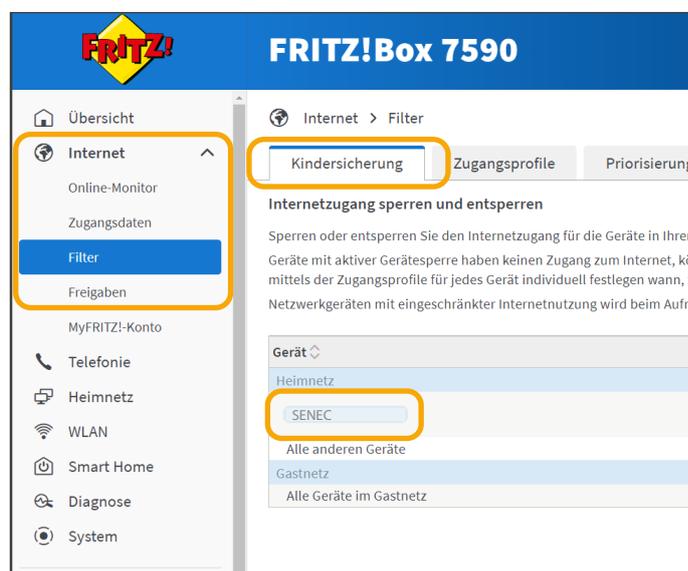
4 Routereinstellungen

Der SENEK-Speicher benötigt einen unbeschränkten und ungefilterten Internetzugang. Bei Beschränkungen funktioniert die Serverkommunikation mit dem SENEK-Server nicht korrekt. Ein Indiz für dieses Problem ist, dass automatische Software-Updates nicht ausgeführt werden.

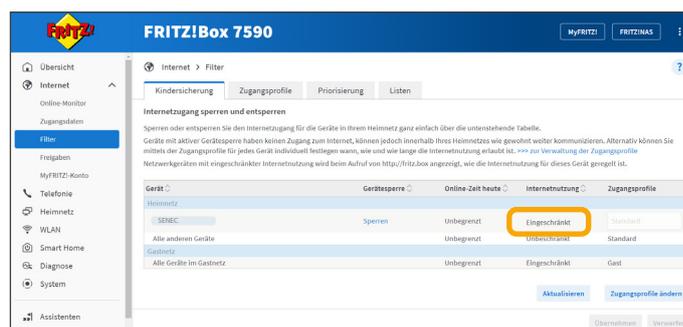
Die Routereinstellungen werden am Beispiel der Benutzeroberfläche einer FRITZ!Box (FRITZ!OS 7.50) gezeigt. Ähnliche oder gleiche Einstellmöglichkeiten können auch bei anderen Routern vorhanden sein.

4.1 Internetzugang auf Beschränkungen prüfen

1. Benutzeroberfläche des Routers aufrufen.
2. Menü **Internet** > **Filter** öffnen.
 - ▶ Die Registerkarte **Kindersicherung** öffnet sich.
3. Prüfen, welches Gerät der SENEK-Speicher ist.
 - ▶ Im Beispiel heißt das Gerät SENEK.

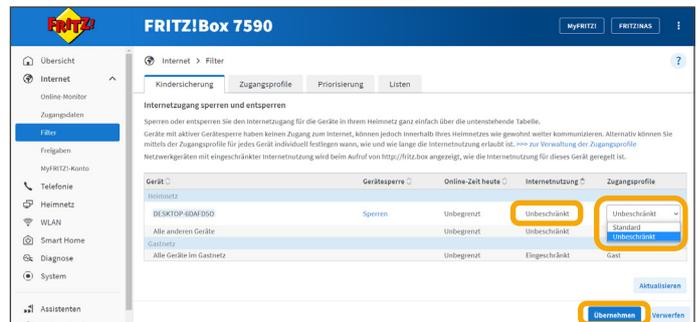


4. Prüfen, welcher Status in Spalte **Internetnutzung** angezeigt wird.
 - ▶ Status **Unbeschränkt**: Es sind keine Beschränkungen im Zugangsprofil vorhanden. Anpassungen sind nicht nötig.
 - ▶ Status **Eingeschränkt**: Es sind Beschränkungen im Zugangsprofil vorhanden. Die Beschränkungen müssen aufgehoben werden.



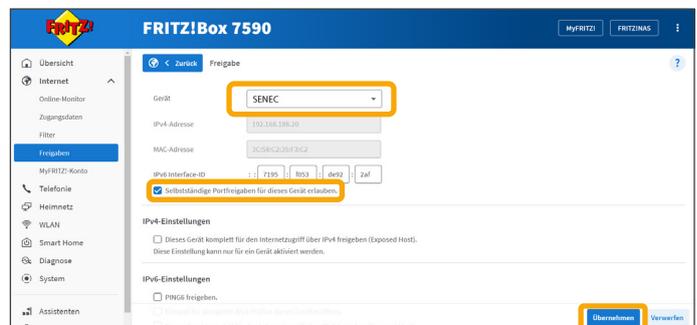
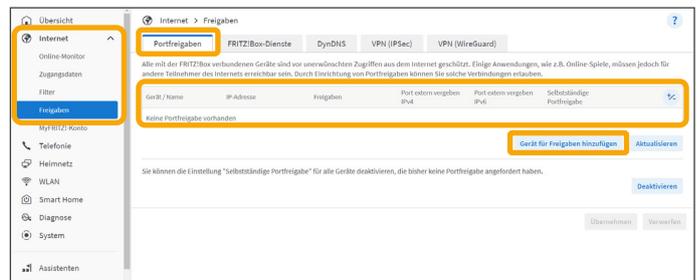
4.2 Beschränkungen aufheben

1. In Spalte **Zugangsprofile** den Wert **Unbeschränkt** wählen.
2. Mit Schaltfläche **Übernehmen** bestätigen.
 - Das Zugangsprofil **Unbeschränkt** wird dem SENEK-Speicher zugewiesen. In Spalte **Internetnutzung** ändert sich der Status auf **unbeschränkt**. Die Beschränkungen sind aufgehoben.



4.3 Portfreigabe aktivieren

1. Menü **Internet > Freigaben** öffnen.
 - Die Registerkarte **Portfreigaben** öffnet sich.
2. Wenn der SENEK-Speicher nicht gelistet ist: Schaltfläche **Gerät für Freigaben hinzufügen** auswählen.
3. SENEK-Speicher aus der Geräteliste wählen.
4. Haken setzen bei **Selbstständige Portfreigaben für dieses Gerät erlauben**.
5. Mit **Übernehmen** bestätigen.
 - Die selbstständige Portfreigabe für den SENEK-Speicher ist aktiviert. Weitere Portfreigaben im Router sind nicht nötig.



Sollten weiterhin Verbindungsprobleme vorliegen, kontaktieren Sie den technischen Support von SENEK:

Telefon: +49 341 87057 - 0

E-Mail: service@senec.com

Impressum

Lesen Sie dieses Dokument sorgfältig und beachten Sie die Sicherheitshinweise!

Original in Deutsch

Alle Rechte vorbehalten.

© Copyright:

SENEC GmbH
Wittenberger Straße 15
04129 Leipzig
Deutschland

Telefon: +49 341 87057 - 0
E-Mail: info@senec.com
Internet: www.senec.com

SENEC ist ein Unternehmen der EnBW Energie Baden-Württemberg AG.

Diese Anleitung darf – auch auszugsweise – nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Genehmigung von SENEK nachgedruckt oder vervielfältigt werden

Änderungshistorie

Version	Gültigkeit ab
1.0	16.08.2019
2.0	15.05.2023