

Manuel d'utilisation

OneHo-Owner App

Rev01

OneHope Energy Technology Co., Ltd.

Déclaration de droits d’auteur

Copyright © 2026 OneHope Energy Technology Co., Ltd. Tous droits réservés.
Sans l’autorisation expresse de OneHope Energy Technology Co., Ltd., aucune organisation ni aucun individu n’est autorisé à imiter, extraire ou reproduire, en tout ou en partie, le présent manuel d’utilisation, ni à le diffuser par quelque moyen que ce soit à des fins lucratives.

OneHo et les autres marques « OneHo » sont des marques déposées de OneHope Energy Technology Co., Ltd. Toutes les marques mentionnées dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Le contenu de ce manuel d’utilisation est fourni à titre de référence uniquement. Ce manuel d’utilisation peut être mis à jour sans préavis. Sauf indication contraire, ce manuel d’utilisation est uniquement destiné à servir de guide d’utilisation, et toutes les déclarations qu’il contient ne constituent aucune forme de garantie.

Présentation

Le présent manuel décrit principalement le fonctionnement et les méthodes d'utilisation de l'application OneHo-Owner. Les explications contenues dans ce document sont basées sur la version 2.0.2. Les captures d'écran sont fournies à titre indicatif uniquement. Veuillez vous référer à l'interface réelle.

Public cible

Le présent manuel d'utilisation s'adresse aux personnes suivantes :

- Propriétaire

Conventions des symboles

Les symboles suivants peuvent apparaître dans ce manuel d'utilisation.

Leur signification est la suivante :

Symbole	Description
	Remarque importante : Le non-respect de cette instruction peut entraîner un dysfonctionnement du système ou l'indisponibilité de certaines fonctions.
	Information complémentaire : Fournit des explications supplémentaires et des instructions nécessaires.

Historique des versions

Version	Date de publication	Description
Rev01	Mars 2026	Première publication.

Table des matières

1 Prise en main 1

1.1 Présentation du produit 1

1.2 Télécharger l'application 1

1.3 Inscription 1

2 Aperçu des informations 3

2.1 Détails du système 3

2.2 Informations des appareils et maintenance 4

2.3 Informations des modules PV 5

2.4 Informations d'alarme 6

2.5 Consultation de garantie 7

2.6 Voir les plans tarifaires enregistrés 8

2.7 Voir les informations de l'installateur 9

3 Paramètres Du Système 10

3.1 Paramètres de limitation d'injection 12

3.2 Paramètres De Prix 13

3.3 Importer un plan tarifaire 15

3.4 Mise à jour du firmware de l'appareil 16

3.5 Vérification du réseau du système 17

3.6 Ajouter des appareils de l'écosystème OneHo 18

3.7 Changer de système 19

3.8 Autorisation du système 20

3.9 Supprimer un système 21

3.10 Configuration réseau des appareils 22

3.10.1 Configuration réseau de la passerelle de première génération (EQ-MU-W/WG) 22

3.10.2 Configuration réseau de la passerelle de deuxième génération (EQ2-MU-WG) ·23

3.10.3 Exploitation et maintenance du micro-onduleur PV Balcon (EQ-800/1000-W)···24

3.10.4 Configuration réseau du compteur ·····25

4 Systèmes DIY 26

4.1 Prérequis 26

4.2 Commencer à créer un système 26

4.3 Étape 1 Sélectionner le type de système 27

4.4 Étape 2 Saisir les informations du système 28
4.5 Étape 3 Ajouter la vue des appareils 29
4.5.1 Ajouter L'appareil 29
4.5.2 Disposition des modules 31
4.6 Étape 4 Configurer Le Compteur 31
4.7 Étape 5 Auto-test et raccordement au réseau 33
4.7.1 Autodiagnostic de l'appareil 33
4.7.2 Mettre à jour le profil réseau 34
4.7.3 Activer le système 36
5 Service et Paramètres 37
5.1 Service De Ticket 37
5.1.1 Créer un ticket 37
5.1.2 Flux de traitement du ticket 38
5.2 Centre D'aide 40
5.3 Centre personnel 41
5.4 Paramètres De L'application 41
5.5 Partager l'application 41
5.6 À propos de nous 41
5.7 Se déconnecter 41
6 FAQs 42
6.1 Le réseau de l'appareil est déconnecté. Comment le reconnecter ? 42
6.2 Que faire si la configuration du système DIY échoue ? 42
Annexe 1 Liste des messages d'erreur de l'application 43

1 Prise en main

1.1 Présentation du produit

L'application OneHo-Owner est spécialement conçue pour les propriétaires. Elle leur permet de surveiller les données du système, de consulter l'état des appareils, de gérer les systèmes ainsi que les systèmes PV balcon DIY.

L'application OneHo-Owner est compatible avec les systèmes d'exploitation iOS (version 14.0 et ultérieure) et Android (version 10.0 et ultérieure).

1.2 Télécharger l'application

Scannez le QR code ci-dessous ou recherchez « OneHo-Owner» dans l'App Store ou Google Play pour télécharger et installer l'application.

OneHo-Owner App

1.3 Inscription

NOTE

Il existe deux façons d'obtenir un compte :

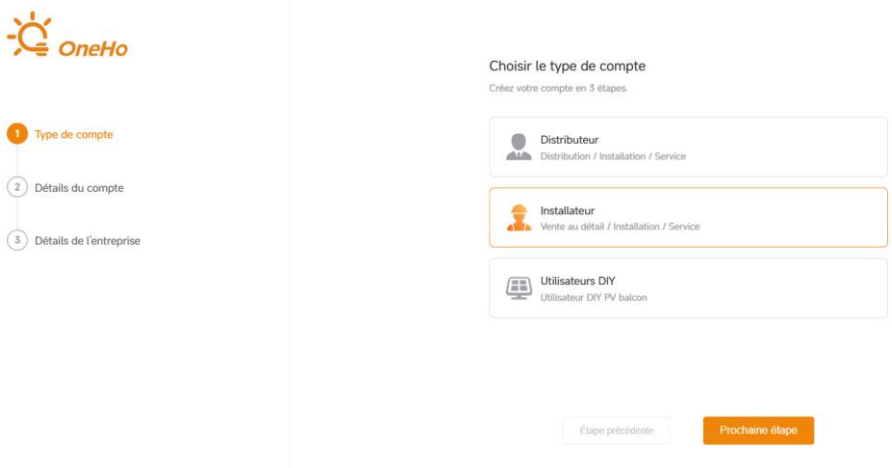
1. Le compte est créé par l'installateur lors de la mise en service du système et fourni au propriétaire du système.
2. Les utilisateurs DIY peuvent créer eux-mêmes un compte.

Inscription par l'utilisateur lui-même :

Méthode 1 : Inscription via le site Web

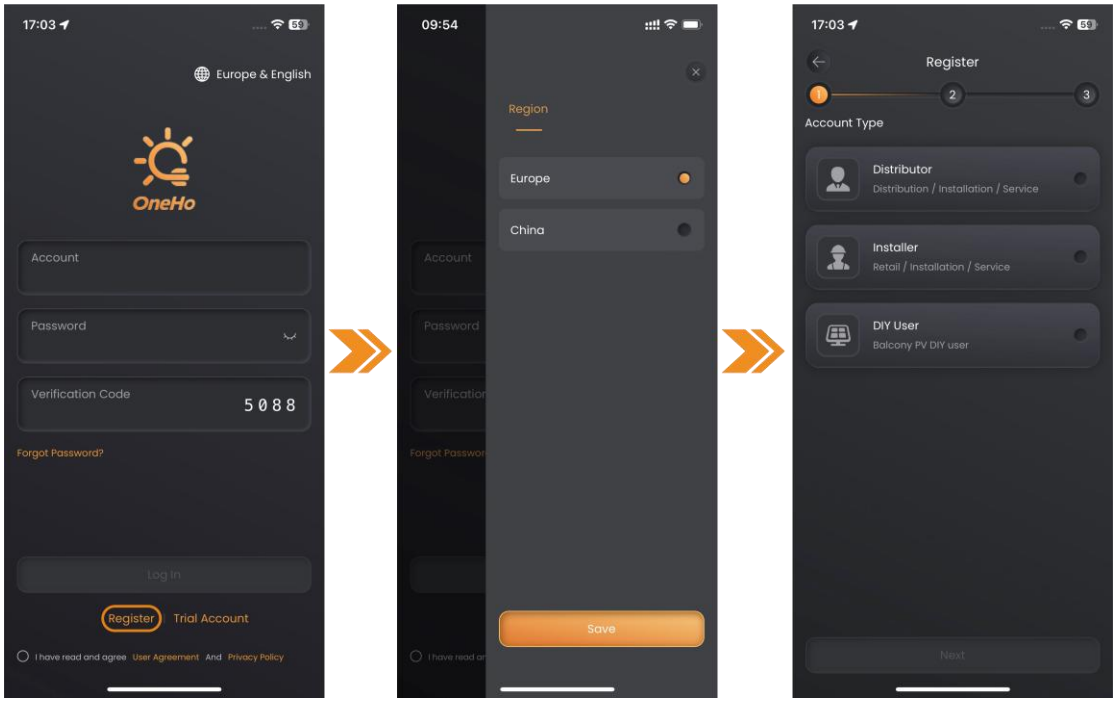
1. Accédez au site officiel de OneHo Cloud : https://eu.cloud.oneho-pe.com/

2. Cliquez sur « S'inscrire » et suivez les instructions affichées sur la page pour terminer l'inscription du compte.



Méthode 2 : Inscription via l'application

Dans l'application, sur la page « S'inscrire », suivez les instructions affichées pour terminer l'inscription du compte.



Remarques concernant certains champs lors de l'inscription des utilisateurs DIY :

- Code d'invitation

  Pour les utilisateurs DIY, le code d'invitation est facultatif. Si vous saisissez le code d'invitation d'une entreprise lors de l'inscription, vous deviendrez un utilisateur DIY associé à cette entreprise. Si aucun code d'invitation n'est saisi, vous deviendrez par défaut un utilisateur DIY de OneHope Energy Technology Co., Ltd.

2 Aperçu des informations

2.1 Détails du système

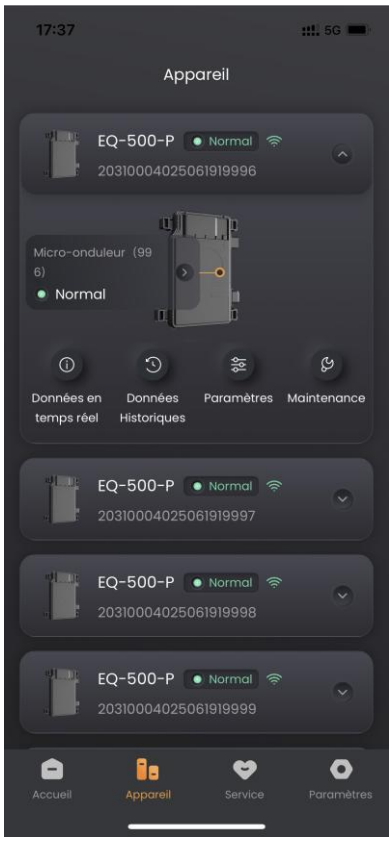
Sur la page d'accueil, vous pouvez consulter les détails du système, y compris la production d'énergie, les revenus et d'autres informations.



Appuyez sur en haut à droite pour ajuster l'ordre d'affichage des modules.

2.2 Informations des appareils et maintenance

Sur la page d'accueil, appuyez sur un appareil spécifique dans le diagramme de flux d'énergie, ou appuyez sur l'onglet « Appareil » en bas de la page pour consulter les Données en temps réel, les Données Historiques, les Paramètres de l'appareil et effectuer des opérations de maintenance.



2.3 Informations des modules PV

Appuyez sur le module PV dans le diagramme de flux d’énergie pour consulter les informations du module PV.





2.4 Informations d’alarme

Appuyez sur « Service » pour afficher les alarmes de tous les systèmes.



2.5 Consultation de garantie

Appuyez sur « Service », sélectionnez « Garantie », puis choisissez ou recherchez le système pour consulter les informations de garantie.

2.6 Voir les plans tarifaires enregistrés

Tap “Settings”, then select “My Saved Rate Plans”.

Vous pouvez consulter les plans tarifaires enregistrés sous ce compte. Ces plans tarifaires peuvent être directement importés lors de la configuration du tarif.

Pour plus de détails sur les paramètres de prix, voir 3.2 Paramètres De Prix et 3.3 Importer un plan tarifair.

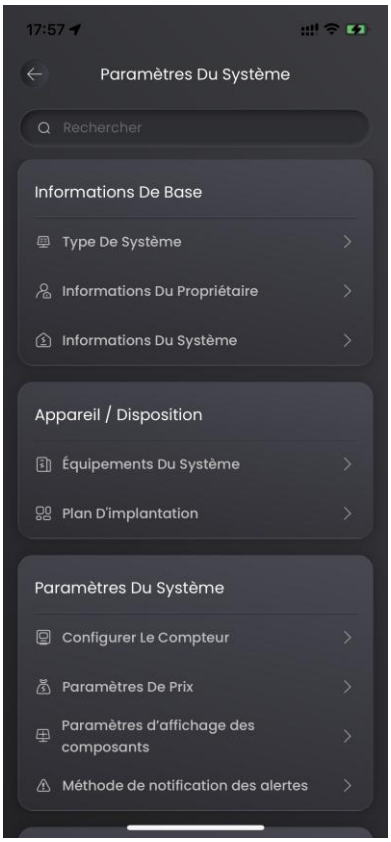
2.7 Voir les informations de l’installateur

Appuyez sur « Service » pour consulter les informations de l’installateur en haut de la page.

3 Paramètres Du Système

Appuyez sur le nom du système à configurer, puis appuyez sur  à côté du nom du système.



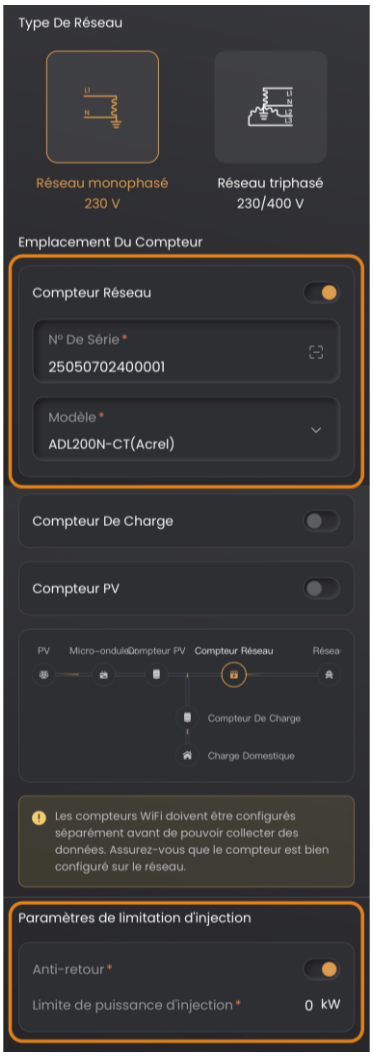


Paramètre	Description
Type	Afficher le type de système actuel et changer le modèle du système.
Informations Du Propriétaire	Consulter les informations du propriétaire, supprimer des propriétaires ou inviter des propriétaires.
Informations Du Système	Afficher ou modifier les informations du système.
Équipements Du	Afficher, modifier, ajouter ou supprimer les appareils du système.

Système	
Plan D'implantation	Ajuster la disposition des modules.
Configurer Le Compteur	Configurer le compteur. Pour configurer la fonction anti-retour, voir 3.1 Paramètres de limitation d'injection.
Paramètres De Prix	Modifier les paramètres tarifaires. Le système prend en charge le tarif fixe et le mode heures pleines/heures creuses (Time-of-Use). Voir 3.2 Paramètres De Prix.
Paramètres d'affichage des composants	Définir les données affichées par défaut dans la vue de disposition des modules.
Méthode de notification des alertes	Définir la méthode de notification des alarmes du système. Prend en charge l'e-mail et les messages dans l'application.
Garantie	Consulter les informations de garantie des appareils du système.
Mise à jour du firmware	Mettre à jour le firmware des appareils du système.
Mise à niveau du profil réseau	Sélectionner un profil réseau et le mettre à niveau sur l'appareil.
Diagnostic	Diagnostiquer automatiquement l'état actuel de la connexion réseau du système.
Alarme	Consulter les alarmes en temps réel et historiques du système.
Rapport Récapitulatif	Consulter le rapport de mise en service du système. Il peut être envoyé à une adresse e-mail spécifiée.
Rapport De Puissance	Consulter le rapport de puissance pour une période donnée. Le rapport peut être envoyé à une adresse e-mail spécifiée.
Rapport D'énergie	Consulter le rapport d'énergie pour une période donnée. Le rapport peut être envoyé à une adresse e-mail spécifiée.
Informations Sur L'installateur	Consulter les informations de l'installateur.

3.1 Paramètres de limitation d'injection

1. Sur la page d'accueil, appuyez sur à côté du nom du système et sélectionnez « Configurer Le Compteur ».
2. Pour activer la fonction anti-retour, vous devez ajouter un Compteur Réseau, activer la fonction anti-retour et définir la limite de puissance d'exportation.
3. Une fois la configuration terminée, cliquez sur « Enregistrer ».



3.2 Paramètres De Prix

1. Sur la page d'accueil, appuyez sur à côté du nom du système et sélectionnez « Paramètres De Prix ».
2. (Première configuration) Cliquez sur « Ajouter un plan tarifaire ».
3. Le système prend en charge les tarifs d'achat et de vente. Les deux sont configurés séparément.



4. Configuration du tarif

   Cliquez sur la flèche déroulante en haut à droite pour changer la devise.

   Cliquez sur pour changer le type de tarif. Le système prend en charge « Tarif Fixe » et « Mode tarif heures pleines / creuses ».

   - Tarif Fixe : correspond à un tarif unique ; il suffit de définir un seul prix.
   - Mode tarif heures pleines / creuses : le tarif varie selon la période de la journée.



Plan Tarifaire Saisonnier	Si la structure tarifaire varie selon les saisons, vous pouvez ajouter plusieurs saisons et définir différentes plages de dates pour chacune.
Paramètres des tarifs horaires	Définissez les périodes tarifaires pour chaque saison. Définissez les plages horaires spécifiques pour les heures pleines, heures creuses, heures intermédiaires et super pointe, ainsi que les prix correspondants.
Paramètres Tarifaires	Saisissez le prix pour chaque période tarifaire (heures pointe / heures creuses). Les prix peuvent également être saisis lors de la définition des périodes horaires.

4. Après avoir configuré les tarifs d'achat et de vente, cliquez sur « Enregistrer ».

   Si vous cliquez sur « Enregistrer sur le compte », la configuration sera sauvegardée comme plan tarifaire importable.

3.3 Importer un plan tarifaire

On te L'importation d'un plan tarifaire permet d'appliquer rapidement les paramètres tarifaires précédemment enregistrés.

1. Sur la page d'accueil, appuyez sur à côté du nom du système, puis sélectionnez « Paramètres De Prix ».
2. Première configuration : cliquez sur « Importer un plan tarifaire enregistré ».

   Après la première configuration : cliquez sur « Importer » dans le coin inférieur droit, puis sélectionnez un plan tarifaire enregistré à importer.



3.4 Mise à jour du firmware de l'appareil

Sur la page d'accueil, appuyez sur à côté du nom du système et sélectionnez « Mise à jour du firmware ».



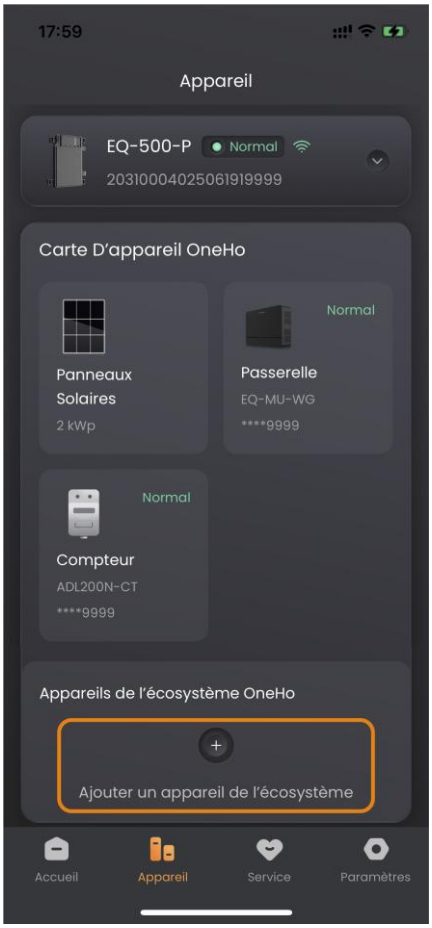
3.5 Vérification du réseau du système

Sur la page d'accueil, appuyez sur à côté du nom du système. Appuyez sur « Diagnostics » pour lancer un diagnostic automatique.



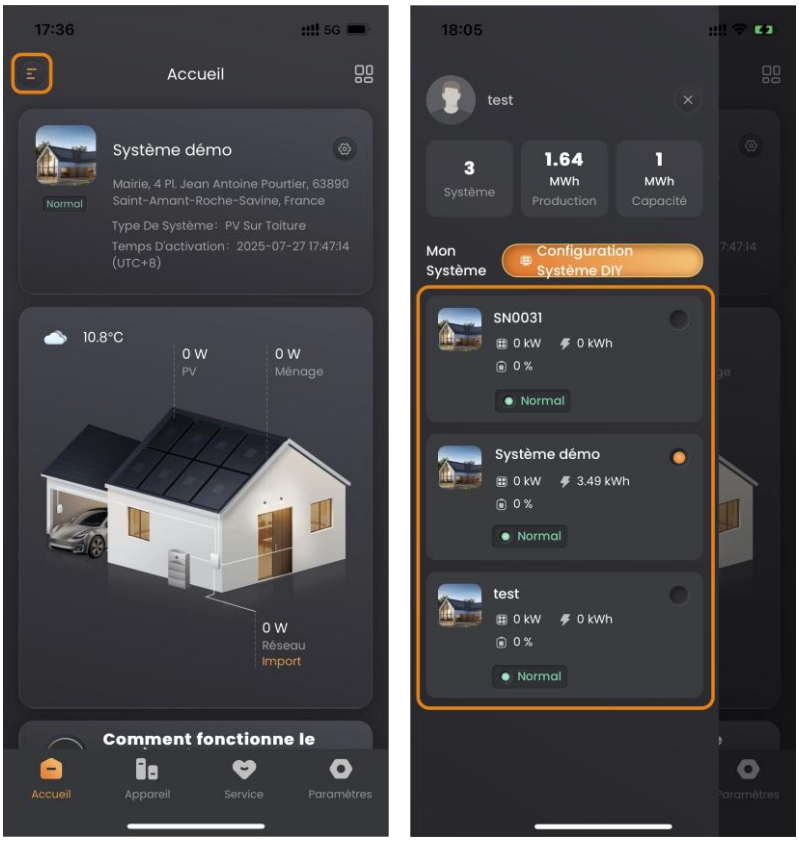
3.6 Ajouter des appareils de l’écosystème OneHo

Sur la page « Appareil », appuyez sur « + » pour ajouter un appareil.



3.7 Changer de système

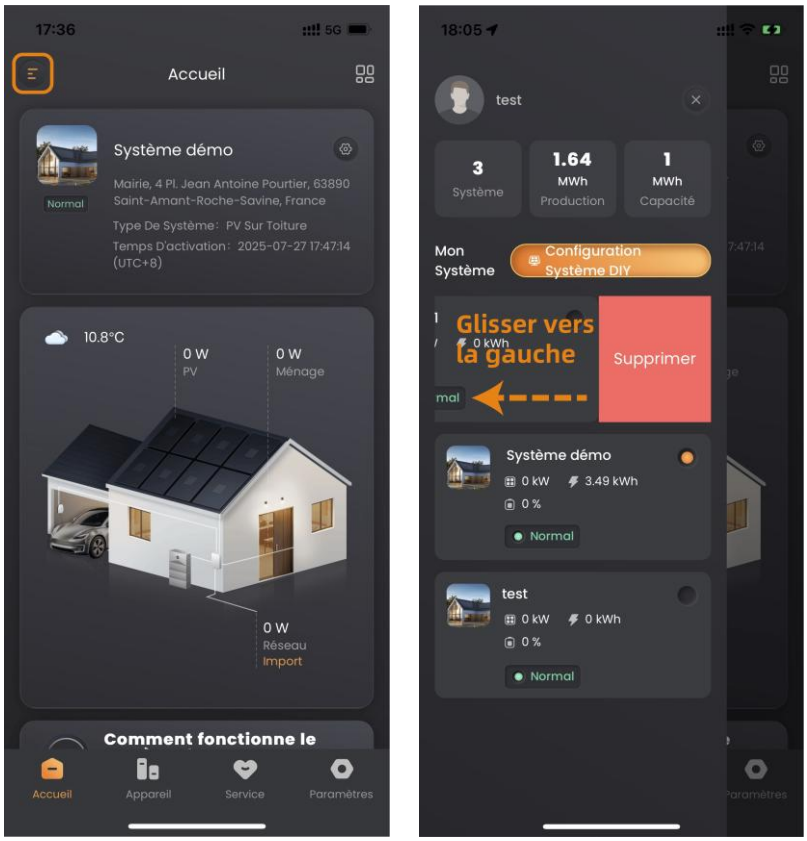
Si vous avez plusieurs systèmes, vous pouvez basculer rapidement entre les systèmes dans l'application.



3.8 Autorisation du système

Appuyez sur « Service », puis sélectionnez « Autorisation Du Système ». Après avoir autorisé le système au personnel de maintenance, celui-ci pourra effectuer des opérations de maintenance à distance sur votre système.

3.9 Supprimer un système



NOTE

Si des appareils ont déjà été ajoutés au système, accédez d'abord à la page « Appareil », ouvrez les détails de l'appareil, puis sélectionnez « Maintenance > Supprimer » pour supprimer les appareils avant de supprimer le système.

3.10 Configuration réseau des appareils

3.10.1 Configuration réseau de la passerelle de première génération (EQ-MU-W/WG)

1. Appuyez sur « Service », puis sélectionnez « Configuration réseau > EQ-MU ».
2. Suivez les instructions à l'écran pour vous connecter au WiFi de la passerelle. Le Nom du WiFi est EMU_XXXXXX, où XXXXXX correspond au numéro de série de la passerelle. Le mot de passe par défaut est « 12345678 ».

NOTE

Si la connexion échoue, essayez de désactiver puis réactiver les données mobiles ainsi que le réseau local de l'application (système iOS : Réglages > Apps > OneHo-Installer > Réseau local), puis reconnectez-vous.

3. Une fois la connexion établie, cliquez de nouveau sur « EQ-MU » pour accéder à l'interface d'exploitation et de maintenance.
4. Plusieurs opérations d'exploitation et de maintenance peuvent être effectuées sur cette page. Lors de la création du système, veuillez sélectionner « Config. Réseau ».



Autres opérations d'exploitation et de maintenance

- Paramètres MQTT : MQTT correspond aux paramètres de connexion au serveur cloud. En général, il suffit de sélectionner la région appropriée.
- Règlage du fuseau horaire : Modifier le fuseau horaire de l'appareil.
- Modifier le mot de passe WiFi : Modifier le mot de passe WiFi utilisé pour

se connecter à la passerelle.

- Redémarrer : Redémarrer l'appareil.

5. Sélectionnez la méthode de connexion réseau
   - **Wi-Fi :** Sélectionnez ou saisissez le Nom du WiFi, entrez le mot de passe, puis cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».
   - **Ethernet :** Utilisez un câble Ethernet pour une connexion filaire. Le système prend en charge l'obtention automatique de l'adresse IP ou la configuration manuelle. Par défaut, l'adresse IP est obtenue automatiquement. Après configuration, cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».
   - **4G :** Connexion via le réseau cellulaire de l'opérateur. La sélection d'un point d'accès APN est prise en charge. Après configuration, cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».



- Pour la passerelle de première génération, seul le modèle EQ-MU-WG prend en charge la fonction 4G.
- Si vous souhaitez utiliser cette méthode de connexion, préparez une carte Micro SIM valide et insérez-la dans l'emplacement SIM de la passerelle.

6. Après avoir terminé la configuration réseau de l'appareil, veuillez déconnecter le téléphone de l'appareil et connecter le téléphone à Internet.

3.10.2 Configuration réseau de la passerelle de deuxième génération (EQ2-MU-WG)

1. Appuyez sur « Service », puis sélectionnez « Config. réseau > EQ2-MU ».
2. Suivez les instructions à l'écran pour connecter la passerelle de deuxième génération via Bluetooth. Le nom Bluetooth de l'appareil est son numéro de série.
3. Une fois la connexion établie, cliquez de nouveau sur « EQ2-MU » pour accéder à l'interface d'exploitation et de maintenance.
4. Plusieurs opérations d'exploitation et de maintenance peuvent être effectuées sur cette page. Lors de la création du système, veuillez sélectionner « Config. réseau ».



Autres opérations d'exploitation et de maintenance

- Connexion MQTT : MQTT correspond aux paramètres de connexion au serveur cloud. En général, il suffit de sélectionner la région appropriée.
- Règlage du fuseau horaire : Modifier le fuseau horaire de l'appareil.
- Redémarrer : Redémarrer l'appareil.

5. Sélectionnez la méthode de connexion réseau
   - **Wi-Fi :** Sélectionnez ou saisissez le Nom du WiFi, entrez le mot de passe, puis cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».
   - **Ethernet :** Utilisez un câble Ethernet pour une connexion filaire. Le système prend en charge l'obtention automatique de l'adresse IP ou la configuration manuelle. Par défaut, l'adresse IP est obtenue automatiquement. Après configuration, cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».
   - **4G :** Connexion via le réseau cellulaire de l'opérateur. La sélection d'un point d'accès APN est prise en charge. Après configuration, cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».

ATTENTION	Si vous souhaitez utiliser cette méthode de connexion, veuillez installer le module 4G conformément au guide d'installation de la passerelle.

6. Après avoir terminé la configuration réseau de l'appareil, veuillez déconnecter le téléphone de l'appareil et connecter le téléphone à Internet.

3.10.3 Exploitation et maintenance du micro-onduleur PV Balcon (EQ-800/1000-W)

1. Appuyez sur « Service », puis sélectionnez « Config. réseau > EQ Microinverter 1T2 ».
2. Suivez les instructions à l'écran pour vous connecter à l'appareil via Bluetooth. Le nom Bluetooth de l'appareil est son numéro de série.
3. Une fois la connexion établie, appuyez de nouveau sur la zone de l'appareil connecté pour accéder à l'interface d'exploitation et de maintenance.
4. Sélectionnez l'opération d'exploitation et de maintenance souhaitée.



- **Config. Réseau :** Seule la connexion WiFi est prise en charge. Sélectionnez ou saisissez le Nom du WiFi, entrez le mot de passe, puis cliquez sur « Envoyer au micro-onduleur ».
- **Connecion MQTT :** MQTT correspond aux paramètres de connexion au serveur cloud. En général, il suffit de sélectionner la région appropriée.
- **Règlage du fuseau horaire :** Modifier le fuseau horaire de l'appareil.
- **Redémarrer :** Redémarrer l'appareil.

3.10.4 Configuration réseau du compteur

1. Appuyez sur « Service », puis sélectionnez « Config. réseau ».
2. Sélectionnez le compteur et suivez les instructions à l'écran pour vous connecter à l'appareil.
3. Accédez à la page de configuration réseau, sélectionnez le Nom du Wi-Fi, entrez le mot de passe et configurez l'adresse IP du compteur. Ensuite, cliquez sur « Envoyer à la passerelle ».

4 Systèmes DIY

La configuration DIY est uniquement disponible pour les systèmes PV balcon.

4.1 Prérequis

1. L'équipement PV a été installé par des professionnels et mis sous tension normalement.
1. (Optionnel) La configuration réseau du compteur est terminée. Pour plus de détails, voir 3.10.4 Configuration réseau du compteu.

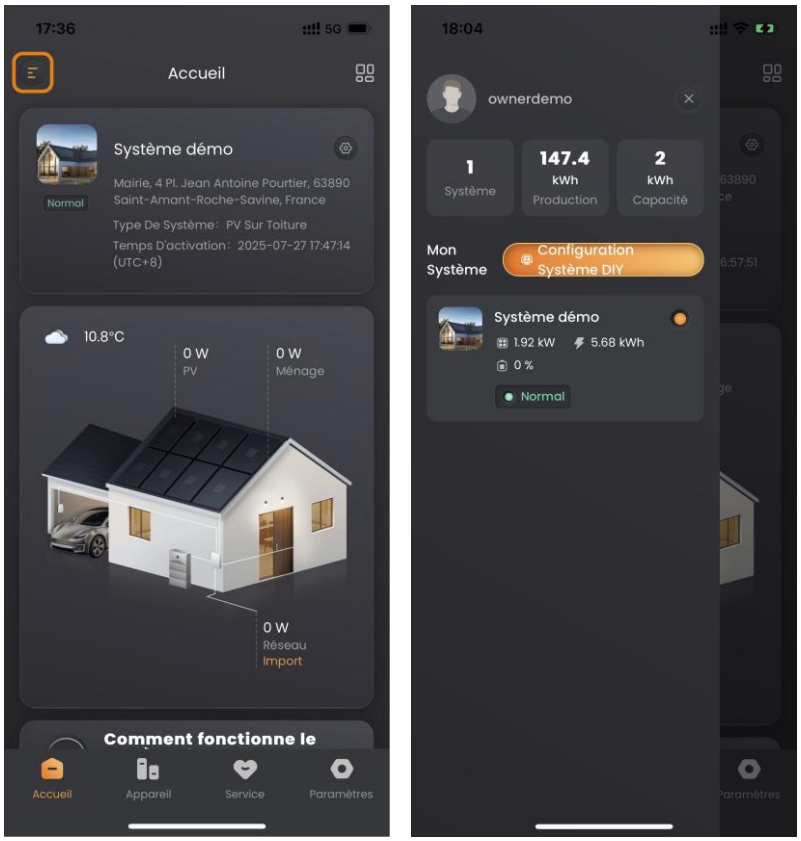
4.2 Commencer à créer un système

Méthode 1 : Les utilisateurs nouvellement enregistrés peuvent cliquer sur « Créer Un Système » pour commencer la configuration.



Méthode 2 : Appuyez sur dans le coin supérieur gauche, puis appuyez sur «

Configuration Système DIY » pour commencer la création du système.



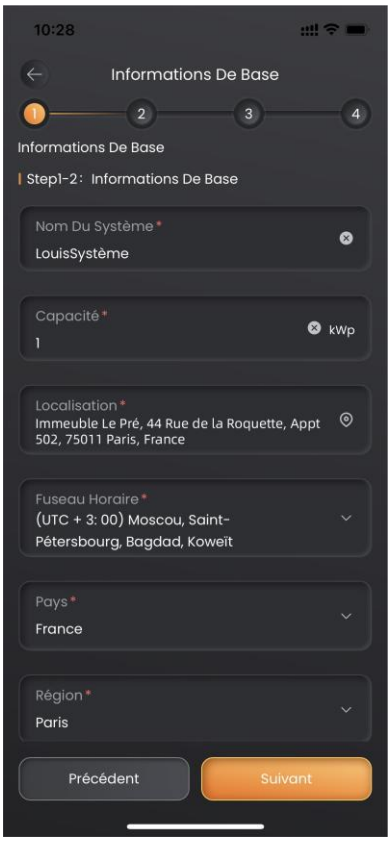
4.3 Étape 1 Sélectionner le type de système

Sélectionnez « PV Balcon», puis cliquez sur « Suivant ».



4.4 Étape 2 Saisir les informations du système

Saisissez les informations du système, puis cliquez sur « Suivant ».



4.5 Étape 3 Ajouter la vue des appareils

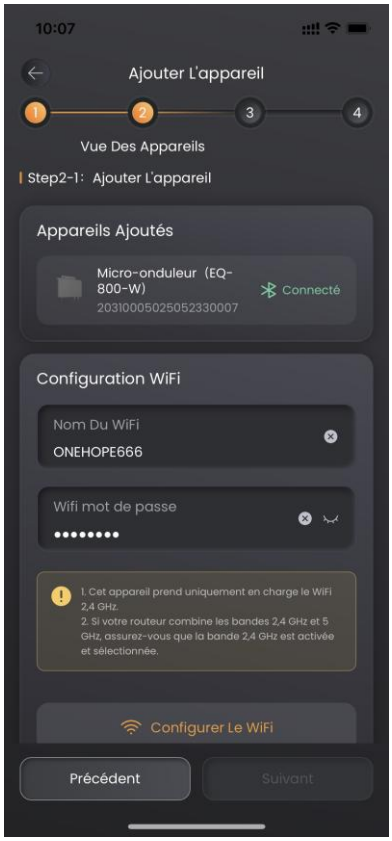
4.5.1 Ajouter L'appareil

Le système recherche automatiquement les appareils Bluetooth à proximité. Si plusieurs appareils sont détectés, identifiez votre micro-onduleur à l'aide du numéro de série SN, puis cliquez sur « Ajouter ».



Sélectionnez ou saisissez le Nom du WiFi domestique, entrez le mot de passe, puis cliquez sur « Configurer Le WiFi ».

Lorsque le message « Configuration WiFi Réussie » s'affiche, cliquez sur « Suivant ».



4.5.2 Disposition des modules

Faites glisser les modules vers les positions appropriées dans la matrice ou cliquez sur « Disposition Automatique » pour terminer la configuration de la disposition.

Ensuite, cliquez sur « Suivant ».



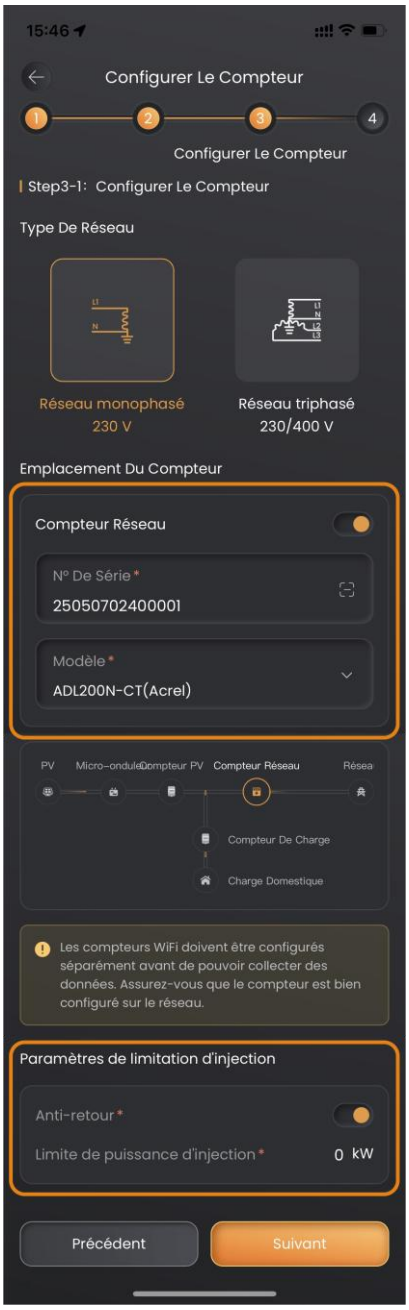
4.6 Étape 4 Configurer Le Compteur

Si vous devez activer la fonction anti-retour, cliquez sur « Configurer Le Compteur ».

Si cette fonction n'est pas nécessaire, cliquez directement sur « Suivant » pour ignorer cette étape.



Sélectionnez le type de réseau et ajoutez un compteur. Pour activer la fonction anti-retour, vous devez ajouter un Compteur Réseau, activer la fonction anti-retour et dé finir la limite de puissance d'exportation. Une fois la configuration terminée, cliquez sur « Suivant ».



4.7 Étape 5 Auto-test et raccordement au réseau

4.7.1 Autodiagnostic de l'appareil

Lorsque tous les appareils, y compris la passerelle, les micro-onduleurs, le compteur et la batterie, affichent l'état « Normal », cliquez sur « Suivant ».



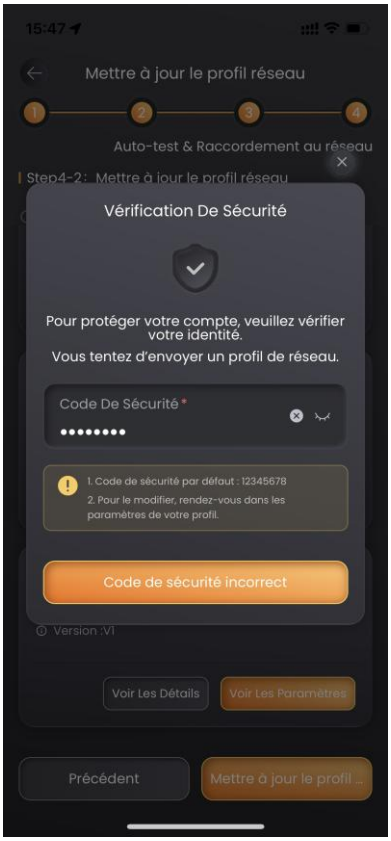
4.7.2 **Mettre à jour le profil réseau**

1. Veuillez sélectionner le profil réseau conformément aux réglementations locales, puis cliquez sur « Mettre à jour le profil réseau ». Ensuite, cliquez sur « Confirmer ».



2. Saisissez le code de sécurité. Une fois la mise à niveau réussie, cliquez sur « Suivant ».

   Le code de sécurité par défaut est « 12345678 ». Si vous souhaitez le modifier, veuillez consulter 5.3 Centre personnel.



4.7.3 Activer le système

Le système génère automatiquement un rapport récapitulatif. Cliquez sur « Partager » dans le coin supérieur droit pour l'envoyer à une adresse e-mail spécifiée.

Cliquez sur le bouton « Activer » ci-dessous pour activer le système. Le système nouvellement créé apparaîtra ensuite sur la page d'accueil.

5 Service et Paramètres

5.1 Service De Ticket

Les propriétaires peuvent signaler les problèmes du système à l'installateur via le service de tickets et suivre l'avancement du traitement. Une fois le problème résolu, les propriétaires peuvent évaluer le service fourni.

5.1.1 Créer un ticket

Il existe deux méthodes pour créer un ticket :

Méthode 1 : Appuyez sur « Service », sélectionnez « Mes Tickets », puis appuyez sur « Créer Un Ticket ».

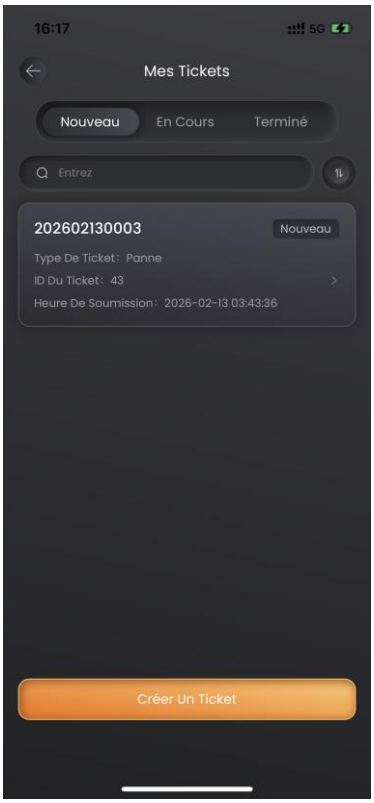
Méthode 2 : Créer un ticket à partir d'une alerte.

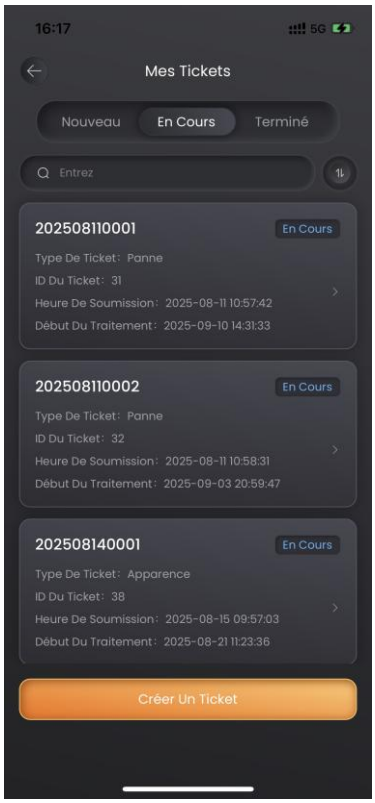
Suivez les instructions à l'écran pour remplir les informations du ticket (certains champs seront remplis automatiquement lors de la création d'un ticket à partir d'une alerte), puis appuyez sur « Créer Un Ticket ».

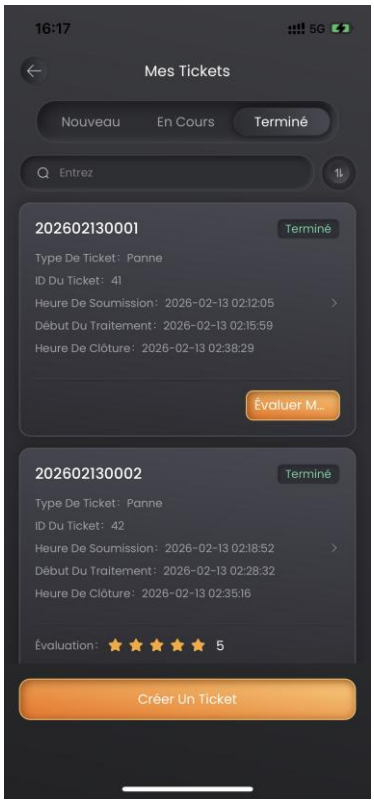


5.1.2 Flux de traitement du ticket

Après la création d'un ticket, celui-ci apparaît d'abord dans l'onglet « Nouveau ». Lorsque l'installateur confirme le ticket, il passe dans l'onglet « En cours ». Une fois le problème résolu, l'installateur ferme le ticket, qui apparaît alors dans l'onglet « Terminé ». Le propriétaire peut évaluer le service fourni pour ce ticket.

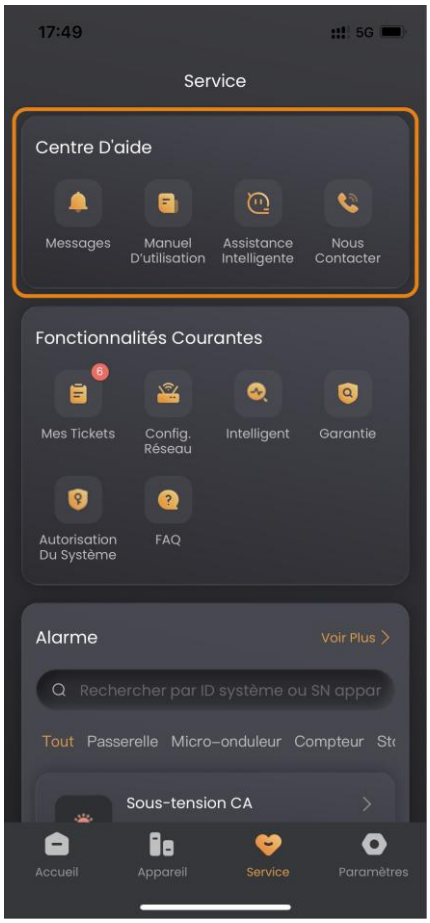

16:17
5G
Mes Tickets
Nouveau
En Cours
Terminé
Entrez
202602130003
Nouveau
Type De Ticket: Panne
ID Du Ticket: 43
Heure De Soumission: 2026-02-13 03:43:36
Créer Un Ticket


16:17
5G
Mes Tickets
Nouveau
En Cours
Terminé
Entrez
202508110001
En Cours
Type De Ticket: Panne
ID Du Ticket: 31
Heure De Soumission: 2025-08-11 10:57:42
Début Du Traitement: 2025-09-10 14:31:33
202508110002
En Cours
Type De Ticket: Panne
ID Du Ticket: 32
Heure De Soumission: 2025-08-11 10:58:31
Début Du Traitement: 2025-09-03 20:59:47
202508140001
En Cours
Type De Ticket: Apparence
ID Du Ticket: 38
Heure De Soumission: 2025-08-15 09:57:03
Début Du Traitement: 2025-08-21 11:23:36
Créer Un Ticket


16:17
5G
Mes Tickets
Nouveau
En Cours
Terminé
Entrez
202602130001
Terminé
Type De Ticket: Panne
ID Du Ticket: 41
Heure De Soumission: 2026-02-13 02:12:05
Début Du Traitement: 2026-02-13 02:15:59
Heure De Clôture: 2026-02-13 02:38:29
Évaluer M...
202602130002
Terminé
Type De Ticket: Panne
ID Du Ticket: 42
Heure De Soumission: 2026-02-13 02:18:52
Début Du Traitement: 2026-02-13 02:28:32
Heure De Clôture: 2026-02-13 02:35:16
Évaluation: 5
Créer Un Ticket

5.2 Centre D’aide

Appuyez sur « Service » pour accéder au Centre d’aide.



Élément	Description
Messages	Voir les annonces du système et les notifications d’alarme.
Manuel D’utilisation	Voir les manuels d’utilisation des différents produits.
Assistance Intelligente	Discuter avec l’assistant de service OneHo AI, qui peut répondre à vos questions sur les produits. Vous pouvez également cliquer sur l’icône flottante pour ouvrir la fenêtre de discussion. L’icône flottante de l’assistant intelligent peut être activée ou désactivée manuellement. Pour plus de détails, voir 5.4 Paramètres De L’application.
Nous Contacter	Obtenir nos coordonnées.

5.3 Centre personnel

Appuyez sur « Paramètres », puis appuyez sur la photo de profil pour accéder au centre personnel.

Vous pouvez y consulter les informations personnelles, gérer les comptes liés, voir Lier Le Fournisseur, consulter les informations de l'entreprise, Modifier le mot de passe, Modifier le code de sécurité ou Supprimer le compte.

5.4 Paramètres De L'application

Appuyez sur « Paramètres », puis sélectionnez « Paramètres de l'application », où vous pouvez changer la langue d'affichage, activer ou désactiver l'icône flottante OneHo AI, et consulter la version actuelle de l'application.

5.5 Partager l'application

Appuyez sur « Paramètres », puis sélectionnez « Partager l'application ». Scannez directement le QR code ou recherchez « OneHo-Installer » dans l'App Store ou Google Play pour télécharger l'application.

5.6 À propos de nous

Appuyez sur « Paramètres », puis sélectionnez « À propos » pour consulter la présentation de l'entreprise, la politique de confidentialité et le contrat d'utilisation.

5.7 Se déconnecter

Appuyez sur « Paramètres », puis appuyez sur « Se déconnecter » en bas de la page.

6 FAQs

6.1 Le réseau de l’appareil est déconnecté. Comment le reconnecter ?

Vous pouvez reconfigurer le réseau de l’appareil via « Service > Configuration réseau ».

6.2 Que faire si la configuration du système DIY échoue ?

Si la configuration du système PV balcon DIY échoue, veuillez contacter notre équipe de support technique pour obtenir de l’aide (« Service > Nous Contacter »).

Annexe 1 Liste des messages d'erreur de l'application

Lorsque le micro-onduleur rencontre une panne, l'application affiche un message d'erreur (alarme) et propose des solutions correspondantes.

Description de la panne	Solution
Surtension PV1	Veuillez vérifier la tension d'entrée au port PV du micro-onduleur.
Surintensité PV1	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la fonction de protection de l'appareil peut être activée. Après un certain temps, le micro-onduleur se rétablira automatiquement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, veuillez contacter un installateur local.
Surtension PV2	Veuillez vérifier la tension d'entrée au port PV du micro-onduleur.
Surintensité PV2	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la fonction de protection de l'appareil peut être activée. Après un certain temps, le micro-onduleur se rétablira automatiquement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, veuillez contacter un installateur local.
Surtension AC	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la tension du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la tension du réseau revenue à la normale, le micro-onduleur reprendra automatiquement son fonctionnement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, vérifiez si la tension du réseau est dans la plage autorisée. Sinon, contactez l'opérateur du réseau électrique ou un installateur local.
Surtension moyenne sur 10 min	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la tension du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la tension redevenue normale, le micro-onduleur se rétablira automatiquement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, vérifiez si la tension du réseau est dans la plage autorisée.
Sous-tension AC	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la tension du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la tension redevenue normale, le micro-onduleur se rétablira automatiquement.

	2. Si l'alarme apparaît fréquemment, vérifiez si la tension du réseau est dans la plage autorisée. 3. Si la panne persiste, vérifiez l'interrupteur AC ou la ligne AC.
Surfréquence AC	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la fréquence du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la fréquence revenue à la normale, le micro-onduleur se rétablira automatiquement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, vérifiez si la fréquence du réseau est dans la plage autorisée.
Sous-fréquence AC	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la fréquence du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la fréquence revenue à la normale, le micro-onduleur se rétablira automatiquement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, vérifiez si la fréquence du réseau est dans la plage autorisée.
Panne de l'appareil	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement mais que le micro-onduleur fonctionne normalement, aucune mesure spéciale n'est nécessaire. 2. Vérifiez l'interrupteur AC, les disjoncteurs de branchement et la ligne AC. 3. Si l'alarme apparaît fréquemment et ne peut être éliminée, contactez un installateur local.
Surchauffe	1. Vérifiez la ventilation et la température ambiante à l'emplacement d'installation du micro-onduleur. 2. Si la ventilation est insuffisante ou si la température ambiante dépasse la limite, améliorez les conditions de ventilation et de dissipation thermique. 3. Si les conditions sont normales mais que la panne persiste, contactez un distributeur local.
Résistance d'isolement	1. Si la résistance d'isolement est faible par temps pluvieux, redémarrez l'appareil lorsque le temps est sec. 2. Si la panne persiste après plusieurs redémarrages, contactez le service après-vente.
Îlotage	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la fréquence du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la tension du réseau revenue à la normale, le micro-onduleur reprendra automatiquement son fonctionnement. 2. Si tous les micro-onduleurs du système déclenchent fréquemment une alarme, contactez l'opérateur du réseau électrique pour vérifier s'il existe un phénomène

	d'îlotage. 3. Si l'alarme persiste ou si seulement quelques micro-onduleurs déclenchent l'alarme, contactez un installateur local.
Saut de fréquence	1. Si l'alarme apparaît occasionnellement, la fréquence du réseau peut être temporairement anormale. Une fois la fréquence redevenue normale, le micro-onduleur se rétablira automatiquement. 2. Si l'alarme apparaît fréquemment, vérifiez si la variation de fréquence du réseau est dans la plage autorisée. Sinon, contactez l'opérateur du réseau électrique ou un installateur pour ajuster la limite via la plateforme de supervision OneHo.
Erreur de profil réseau	1. Vérifiez si le profil réseau est correct et effectuez à nouveau la mise à niveau. 2. Si la panne persiste, contactez un installateur local.

Si la panne persiste, veuillez contacter le support technique OneHo.

OneHope Energy Technology Co., Ltd.

www.oneho-pe.com

2F, Building A11, Yunhui Valley, Software New City, No. 156 Tiangu 8th Road, Gaoxin District, Xi'an, Shaanxi, P.R. China