



REMOTE DIAGNOSTIC SESSION – CUSTOMER GUIDE

How to prepare for and assist during remote diagnostics

WHAT THIS IS ABOUT

To confirm the warranty claim, we need to read data directly from your battery's BMS.

This is done remotely via a short session, using a remote-desktop tool (AnyDesk).

and a communication cable connected to your battery module.

1 BEFORE THE SESSION

1. **CONFIRM DATE & TIME** we will agree on a time slot for the session by email.
2. **CABLE** if you don't already have a Pylontech communication cable, we will send you one in advance. It must arrive before the scheduled session.
3. **PREPARE A WINDOWS PC** the PC must be physically close enough to connect the cable to your battery module.
4. **DOWNLOAD ANYDESK** install the free remote-desktop software from anydesk.com on the PC you will use for the session.

2 STARTING THE SESSION

1. **OPEN ANYDESK** on the agreed date/time, open the application.
2. **SHARE YOUR ANYDESK ADDRESS** send us the 9-digit AnyDesk ID shown on your screen.
3. **ACCEPT THE CONNECTION REQUEST** our technician will send a connection request — please click "Accept".
4. **CONNECT THE CABLE** connect the communication cable between your PC and the battery module's communication port, as instructed by the technician.

3 DURING THE SESSION

The session will be conducted in English. Our technician will guide you step by step and will:

- Install the BatteryView software on your PC if not already present
- Install the necessary cable drivers (FTDI) if needed
- Read the data directly from each battery module's BMS
- If you have multiple modules, repeat the connection for each one as instructed

4 WHAT WE ASK OF YOU

1. **STAY AVAILABLE** for the duration of the session (usually 20–40 minutes, depending on the number of modules).
2. **PHYSICAL ACCESS** you may need to physically reconnect the cable between modules if you have more than one.
3. **FOLLOW INSTRUCTIONS** our technician will tell you exactly what to click or connect — no technical background is required.

5 AFTER THE SESSION

- ✓ **We will have the data needed to evaluate your warranty case.**
- ✓ We will inform you of the result and next steps by e-mail.
- ✓ If physical shipping of the module is required, we will let you know at that point — not before.

Wie Sie sich vorbereiten und während der Fernwartung helfen können

WORUM ES GEHT

Um die Garantie zu bestätigen, müssen wir Daten direkt aus dem BMS Ihrer Batterie auslesen. Dies erfolgt per Fernzugriff in einer kurzen Sitzung mithilfe einer Fernwartungssoftware. (AnyDesk) und einem Kommunikationskabel, das an Ihr Batteriemodul angeschlossen wird.

1 VOR DER SITZUNG

1. **TERMIN BESTÄTIGEN** wir vereinbaren per E-Mail einen Termin für die Sitzung.
2. **KABEL** falls Sie noch kein Pylontech-Kommunikationskabel haben, senden wir Ihnen eines im Voraus zu. Es muss vor dem vereinbarten Termin eintreffen.
3. **WINDOWS-PC VORBEREITEN** der PC muss sich in der Nähe befinden, um das Kabel an Ihr Batteriemodul anzuschließen.
4. **ANYDESK HERUNTERLADEN** installieren Sie die kostenlose Fernwartungssoftware von anydesk.com auf dem PC, den Sie für die Sitzung verwenden.

2 BEGINN DER SITZUNG

1. **ANYDESK ÖFFNEN** öffnen Sie zum vereinbarten Termin die Anwendung.
2. **ANYDESK-ADRESSE MITTEILEN** senden Sie uns die 9-stellige AnyDesk-ID, die auf Ihrem Bildschirm angezeigt wird.
3. **VERBINDUNGSANFRAGE AKZEPTIEREN** unser Techniker sendet eine Verbindungsanfrage – bitte klicken Sie auf „Akzeptieren“.
4. **KABEL ANSCHLIEßEN** verbinden Sie das Kommunikationskabel zwischen Ihrem PC und dem Kommunikationsport des Batteriemoduls gemäß den Anweisungen des Technikers.

3 WÄHREND DER SITZUNG

Die Sitzung wird auf Englisch durchgeführt. Unser Techniker führt Sie Schritt für Schritt und wird:

- Die Software BatteryView auf Ihrem PC installieren, falls noch nicht vorhanden
- Die erforderlichen Kabeltreiber (FTDI) installieren, falls nötig
- Die Daten direkt aus dem BMS jedes Batteriemoduls auslesen
- Bei mehreren Modulen den Anschluss für jedes Modul gemäß Anweisung wiederholen

4 WAS WIR VON IHNEN BENÖTIGEN

1. **VERFÜGBARKEIT** während der gesamten Sitzungsdauer (in der Regel 20–40 Minuten, je nach Anzahl der Module).
2. **PHYSISCHER ZUGANG** möglicherweise müssen Sie das Kabel zwischen den Modulen umstecken, wenn Sie mehrere haben.
3. **ANWEISUNGEN BEFOLGEN** unser Techniker sagt Ihnen genau, was Sie klicken oder anschließen sollen – technisches Vorwissen ist nicht erforderlich.

5 NACH DER SITZUNG

- ✓ **Wir verfügen über die notwendigen Daten zur Beurteilung Ihres Garantiefalls.**
- ✓ Wir informieren Sie per E-Mail über das Ergebnis und die nächsten Schritte.
- ✓ Falls ein physischer Versand des Moduls erforderlich ist, teilen wir Ihnen dies erst zu diesem Zeitpunkt mit – nicht vorher.

SESJA ZDALNEJ DIAGNOSTYKI – PRZEWODNIK DLA KLIENTA

PL

Jak się przygotować i asystować podczas zdalnej diagnostyki

O CO CHODZI

Aby potwierdzić reklamację gwarancyjną, musimy odczytać dane bezpośrednio z BMS Państwa baterii. Odbywa się to zdalnie podczas krótkiej sesji, przy użyciu narzędzia. pulpitu zdalnego (AnyDesk) oraz kabla komunikacyjnego podłączonego do modułu baterii.

1 PRZED SESJĄ

1. **POTWIERDZENIE TERMINU** ustalimy termin sesji drogą mailową.
2. **KABEL** jeśli nie posiadają Państwo kabla komunikacyjnego Pylontech, prześlemy go wcześniej. Musi dotrzeć przed zaplanowaną sesją.
3. **PRZYGOTOWANIE KOMPUTERA Z WINDOWS** komputer musi znajdować się fizycznie blisko, aby podłączyć kabel do modułu baterii.
4. **POBRANIE ANYDESK** zainstaluj darmowe oprogramowanie do pulpitu zdalnego ze strony anydesk.com na komputerze używanym podczas sesji.

2 ROZPOCZĘCIE SESJI

1. Otwórz AnyDesk w ustalonym terminie otwórz aplikację.
2. Udostępnij swój adres AnyDesk prześlij nam 9-cyfrowy identyfikator AnyDesk widoczny na ekranie.
3. Zaakceptuj żądanie połączenia nasz technik wyśle żądanie połączenia — kliknij „Akceptuj”.
4. Podłącz kabel połącz kabel komunikacyjny między komputerem a portem komunikacyjnym modułu baterii zgodnie z instrukcjami technika.

3 PODCZAS SESJI

Sesja będzie prowadzona w języku angielskim. Nasz technik poprowadzi Państwa krok po kroku i:

- Zainstaluje oprogramowanie BatteryView na Państwa komputerze, jeśli nie jest jeszcze zainstalowane
- Zainstaluje niezbędne sterowniki kabla (FTDI), jeśli to konieczne
- Odczyta dane bezpośrednio z BMS każdego modułu baterii
- W przypadku kilku modułów powtórzy podłączenie dla każdego z nich zgodnie z instrukcją

4 CZEGO OD PAŃSTWA POTRZEBUJEMY

1. **DOSTĘPNOŚĆ** przez cały czas trwania sesji (zwykle 20–40 minut, w zależności od liczby modułów).
2. **DOSTĘP FIZYCZNY** może być konieczne fizyczne przełożenie kabla między modułami, jeśli mają Państwo więcej niż jeden.
3. **POSTĘPOWANIE ZGODNIE Z INSTRUKCJAMI** nasz technik dokładnie powie, co kliknąć lub podłączyć — wiedza techniczna nie jest wymagana.

5 PO SESJI

- ✓ Będziemy dysponować danymi niezbędnymi do oceny Państwa sprawy gwarancyjnej.
- ✓ O wyniku i dalszych krokach poinformujemy Państwa e-mailem.
- ✓ Jeśli konieczna będzie fizyczna wysyłka modułu, poinformujemy Państwa dopiero w tym momencie — nie wcześniej.

PYTANIA? Skontaktuj się z nam: info@service-pylon.tech

fgFORTE s.r.o. | Holešovská 1906, 769 01 Holešov

VZDÁLENÁ DIAGNOSTICKÁ RELACE – NÁVOD PRO ZÁKAZNÍKA

CZ

Jak se připravit a asistovat při vzdálené diagnostice

O CO SE JEDNÁ

Pro potvrzení záruční reklamace potřebujeme přečíst data přímo z BMS Vaší baterie. Provádí se to vzdáleně formou krátké session, pomocí nástroje pro vzdálenou plochu (AnyDesk) a komunikačního kabelu připojeného k Vašemu bateriovému modulu.

1 PŘED RELACÍ

1. **POTVRDÍME TERMÍN** dohodneme se e-mailem na konkrétním datu a čase.
2. **KABEL** pokud ještě nemáte komunikační kabel Pylontech, zašleme Vám ho předem. Musí dorazit před plánovanou relací.
3. **PŘIPRAVTE PC S WINDOWS** počítač musí být fyzicky v dosahu pro připojení kabelu k bateriovému modulu.
4. **STÁHNĚTE ANYDESK** nainstalujte zdarma dostupný software pro vzdálenou plochu z anydesk.com.

2 ZAHÁJENÍ RELACE

1. **OTEVŘETE ANYDESK** v dohodnutém termínu otevřete aplikaci.
2. **SDÍLEJTE VAŠE ANYDESK ID** zašlete nám 9místné ID zobrazené na obrazovce.
3. **PŘIJMĚTE ŽÁDOST O SPOJENÍ** náš technik odešle žádost o připojení – klikněte na „Přijmout“.
4. **PŘIPOJTE KABEL** propojte komunikační kabel mezi PC a komunikačním portem baterie dle instrukcí technika.

3 BĚHEM RELACE

Relace bude probíhat v angličtině. Technik Vás povede krok za krokem a provede:

- Instalaci softwaru BatteryView na Váš PC (pokud chybí)
- Instalaci potřebných ovladačů kabelu (FTDI)
- Přečtení dat přímo z BMS každého modulu
- Pokud máte více modulů, opakování postupu pro každý z nich

4 CO OD VÁS POTŘEBUJEME

1. **DOSTUPNOST** po celou dobu relace (obvykle 20–40 minut dle počtu modulů).
2. **FYZICKÝ PŘÍSTUP** možná budete muset kabel přepojit mezi moduly.
3. **SLEDOVÁNÍ INSTRUKCÍ** technik Vám řekne přesně co kliknout/připojit, technické znalosti nejsou nutné.

5 PO RELACI

- ✓ Budeme mít data potřebná k posouzení Vaší záruční reklamace.
- ✓ O výsledku a dalším postupu Vás informujeme e-mailem.
- ✓ Pokud bude nutné fyzické zaslání modulu, dáme Vám vědět až v tu chvíli – ne předem.

DOTAZY? Napište nám: info@service-pylon.tech

fgFORTE s.r.o. | Holešovská 1906, 769 01 Holešov