

somfy®

Serv-e-Go

Guía del usuario

Resumen

Cómo registrar una caja de cliente activada en su cuenta Somfy Pro

4

Cómo activar Serv-e-go en un buzón de cliente registrado

7

Cómo solucionar a distancia los problemas de una instalación de un cliente

10

Cómo realizar el mantenimiento a distancia de una instalación de un cliente

15

Cómo añadir un nuevo control a distancia

20

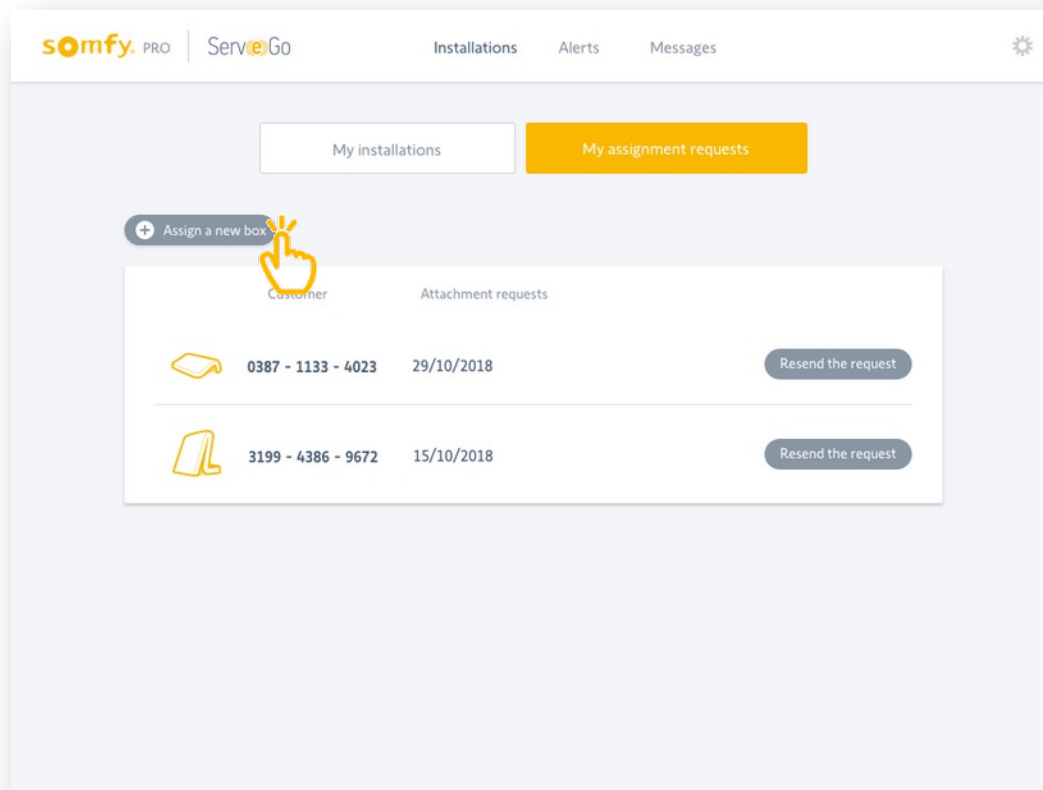
Cómo acceder a la aplicación web TaHoma del cliente

24

Cómo registrar una caja de cliente activada en su cuenta Somfy Pro

¿Desea registrar una caja de cliente en su cuenta Somfy Pro, pero ya ha sido activada por el usuario final?

Acceda a su lista de solicitudes de registro



En la lista de instalaciones, haga clic en "Registrar solicitudes".

Aquí puede acceder a la lista de sus solicitudes de registro de buzones de clientes activados.

A continuación, haga clic en "Registrar una nueva casilla".

siguiente →

Introduzca el código PIN del buzón y la dirección de correo electrónico del usuario

Assign an online box

Please enter the Pin box :

0387 - 1133 - 4023

Please enter the e-mail adress use by your client :

By clicking on validate, the user will be invited by email to validate the attachment request.

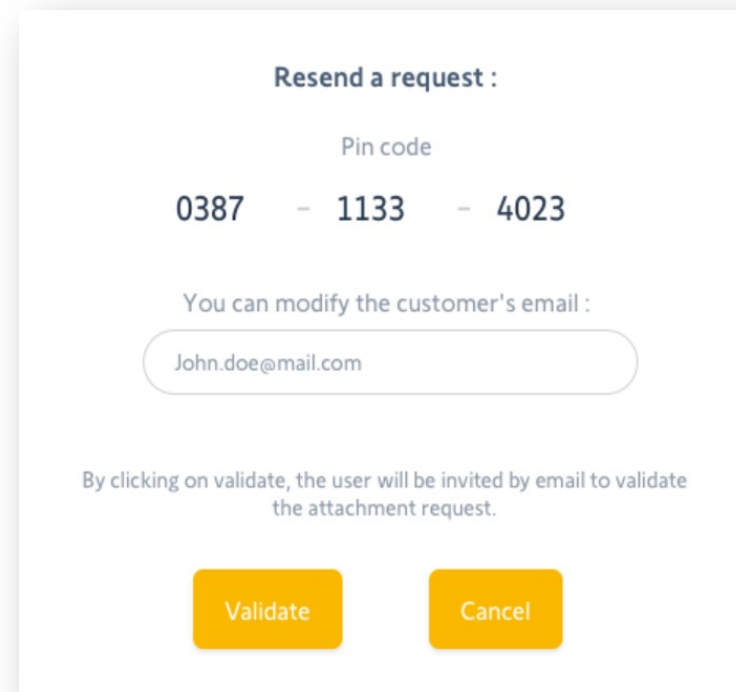
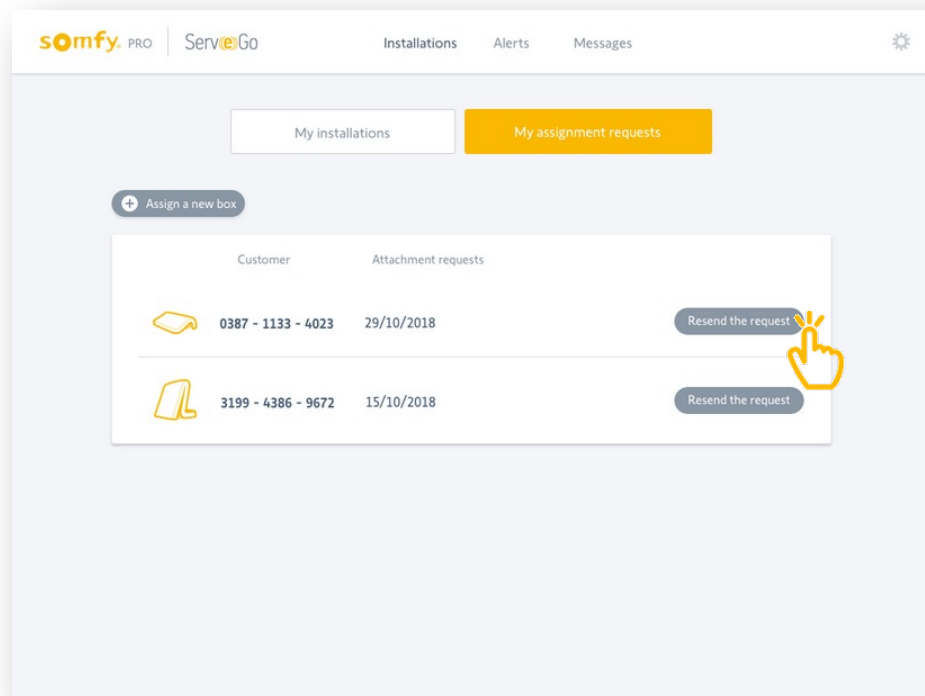
Validate Cancel

Se abrirá una ventana para que introduzcas el código PIN del buzón y la dirección de correo electrónico del usuario.

A continuación, se enviará un correo electrónico a su cliente para que lo valide.

siguiente →

Reenviar un correo electrónico para la validación del cliente



Su solicitud permanecerá visible en esta lista hasta que el cliente la valide.

Puede volver a enviar un correo electrónico para su validación en cualquier momento, haciendo clic en "Reenviar correo electrónico".

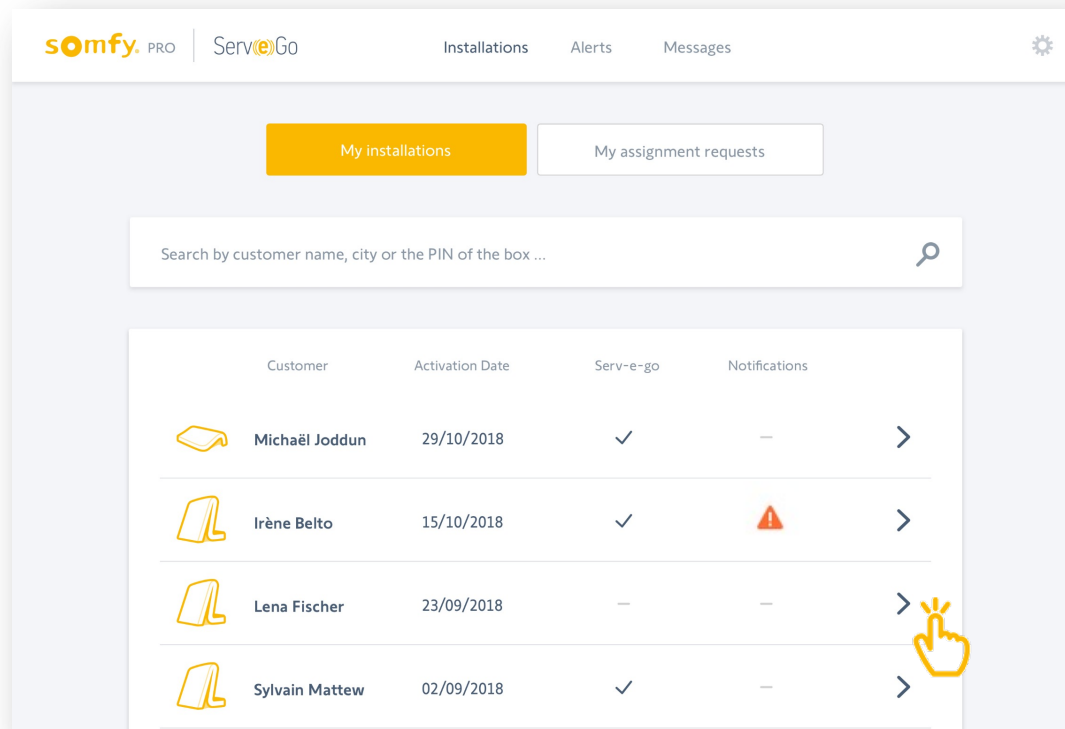
Se abrirá una ventana y podrá introducir (o modificar) la dirección de correo electrónico del usuario.

resumen






Cómo activar Serv-e-go en un buzón de cliente registrado

¿Desea activar el servicio Serv-e-go en un buzón de cliente registrado?

Busque la instalación del cliente en su lista



The screenshot shows the Somfy Pro Serv-e-go interface. At the top, there are navigation links for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below this, there are two buttons: 'My installations' (highlighted in orange) and 'My assignment requests'. A search bar is present with the placeholder text 'Search by customer name, city or the PIN of the box ...'. Below the search bar is a table with the following columns: Customer, Activation Date, Serv-e-go, and Notifications. The table contains four rows of customer data. A hand cursor icon is pointing to the right arrow in the last row.

Customer	Activation Date	Serv-e-go	Notifications
 Michaël Joddun	29/10/2018	✓	—
 Irène Belto	15/10/2018	✓	
 Lena Fischer	23/09/2018	—	—
 Sylvain Mattew	02/09/2018	✓	—

Busque la instalación del cliente en su lista de casillas registradas.

A continuación, haga clic en el nombre del cliente para acceder a la instalación.

 Recuerda activar el servicio al registrar la caja en Somfy Pro.

siguiente →

Activar Serv-e-go para este usuario

The screenshot displays the Somfy Pro Serv-e-go user management interface. On the left, a user profile for Lena Fischer is shown with contact details. A yellow button labeled "Activate Serv-e-Go for this user" is highlighted with a hand cursor. On the right, a device profile for TaHoma V2 is shown with details like PIN code, software version, and activation date. A red box highlights the navigation tabs: Installation, Devices, Alertes, and Interventions.

En la columna de la izquierda, bajo los detalles del cliente, haga clic en "Activar Serv-e-go para este usuario".

Se enviará un correo electrónico a su cliente para que lo valide.

i No tendrá acceso a los detalles de la instalación hasta que su cliente valide el servicio.

siguiente →

Acceder a los detalles de la instalación

The screenshot displays the 'serv-e-go' interface for a user named Lena Fischer. The top navigation bar includes 'somfy PRO', 'Serv(e)Go', and menu items for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. A 'Back' button is visible on the left, and the last update time is '01/01/2019 at 08:23'. The main content area is divided into sections: 'Installation' (highlighted in orange), 'Devices', 'Alertes', and 'Interventions'. Under 'Installation', details for a 'TaHoma V2' device are shown, including its address, email, phone number, activation date, and status. A 'Request remote service' button is present. Below this, there is a 'GENERAL INFORMATION' section with an 'Online' status indicator, last user activity, and various status flags. An 'AVAILABLE PROTOCOLS' section at the bottom lists 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'.

Installation | Devices | Alertes | Interventions

Lena Fischer

Wanke Felix-50-StraBe
70629 Stuttgart

fischer.lena@mail.com

+49 74 72 93 00

Activation Serv-e-Go
31/01/2018

Need to change settings for this installation?

Request remote service

TaHoma V2
TaHoma Pro
PIN Code: 1204-0175-7013
Software Version : 3.10.5
Activation Date : 5/12/2016
Activation Status : Activated

Open TaHoma web application

GENERAL INFORMATION

Online

Last user activity : **Monday, September 3, 2018**

Box Update : **Yes**

Status Agenda : **Activated**

Status Smart : **Disabled**

AVAILABLE PROTOCOLS

io homecontrol | RTS | RTD

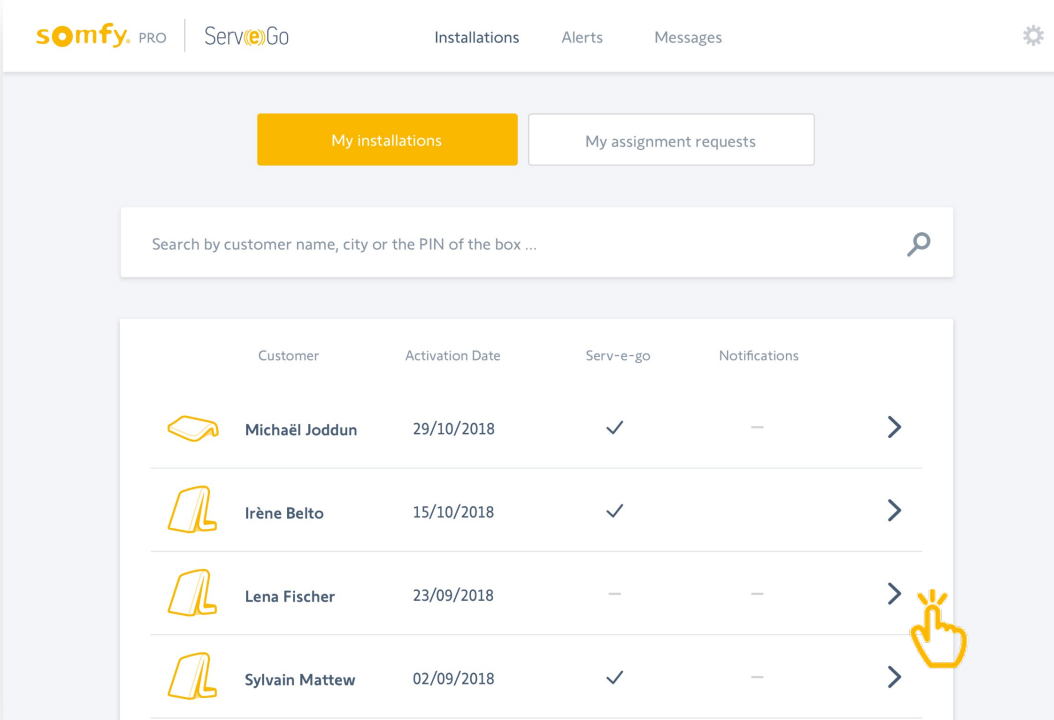
Una vez que el servicio sea validado por su cliente, tendrá acceso a los detalles de la instalación.

Podrá ver los productos emparejados, las alertas y las intervenciones.

Cómo solucionar a distancia los problemas de una instalación de un cliente

¿Desea acceder a los detalles de la instalación para solucionar un problema?

Busque la instalación del cliente en su lista



The screenshot shows the 'My installations' page in the Somfy Pro Serv-e-go interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below the navigation, there are two buttons: 'My installations' (highlighted in orange) and 'My assignment requests'. A search bar is present with the placeholder text 'Search by customer name, city or the PIN of the box ...'. Below the search bar is a table with the following columns: Customer, Activation Date, Serv-e-go, and Notifications. The table contains four rows of installation data. A hand cursor icon is pointing to the right arrow in the last row, indicating that clicking on the customer name will lead to the installation details.

Customer	Activation Date	Serv-e-go	Notifications
Michaël Joddun	29/10/2018	✓	—
Irène Belto	15/10/2018	✓	—
Lena Fischer	23/09/2018	—	—
Sylvain Matzew	02/09/2018	✓	—

Busque la instalación del cliente en su lista de casillas registradas.

A continuación, haga clic en el nombre del cliente para acceder a la instalación.

siguiente →

Detalles de la caja de acceso

The screenshot displays the 'Somfy PRO | Serv-e-Go' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. The main content area is titled 'Lena Fischer' and shows a profile with contact information: 'Wanke Felix-50-StraBe 70629 Stuttgart', 'fischer.lena@mail.com', and '+49 74 72 93 00'. A 'Request remote service' button is visible. The installation details for 'TaHoma V2' are shown, including 'TaHoma Pro', 'PIN Code: 1204-0175-7013', 'Software Version: 3.10.5', 'Activation Date: 5/12/2016', and 'Activation Status: Activated'. A yellow hand icon points to the 'Installation' tab. Below this, the 'GENERAL INFORMATION' section shows the device is 'Online', with 'Last user activity: Monday, September 3, 2018', 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. An 'Instructions' button is also present. The 'AVAILABLE PROTOCOLS' section lists 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'.

Desde esta pestaña "Instalación", se accede a los detalles de la caja.
Puede ver si la caja está activada, en línea o fuera de línea, y si la caja está actualizada.

siguiente →

Acceder a la lista de productos emparejados

The screenshot shows the Somfy PRO Serv-e-go web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below this, a user profile for 'Lena Fischer' is visible. The main navigation bar includes 'Installation', 'Devices' (highlighted in orange), 'Alerts', and 'Interventions'. A red alert banner at the top right reads: 'Alert on parameter: Number of stops in counting mode at UP-end limit'. On the left, a 'Device list' sidebar shows categories: 'Parents room Bedroom', 'Shutter Kitchen Kitchen', 'Shutter Living Room Living Room', 'Gate Driveway Garden', and 'Table Lamp Living room'. The main content area displays details for the 'Parents room' device, including its type (Roller shutter), pairing date (31/08/2018), radio range (Excellent), and status (Available). Below this, there are sections for 'PRODUCT INFORMATION' and 'INFORMATION RELATIVE TO PRODUCTION (EMS2)'. The product information includes: Commercial name: RS100, Software version: 5066738X35, Production date: 15/03/2018, and Nominal torque: 6 Nm. The production information includes: Manufacturer name: Roller Shutter Inc. and Customer production date: 01/08/2018.

Desde esta pestaña "Dispositivos", se accede a la lista de productos Somfy emparejados con la caja.

Al hacer clic en un producto (sólo io) de esta lista, accederá a los detalles del producto.

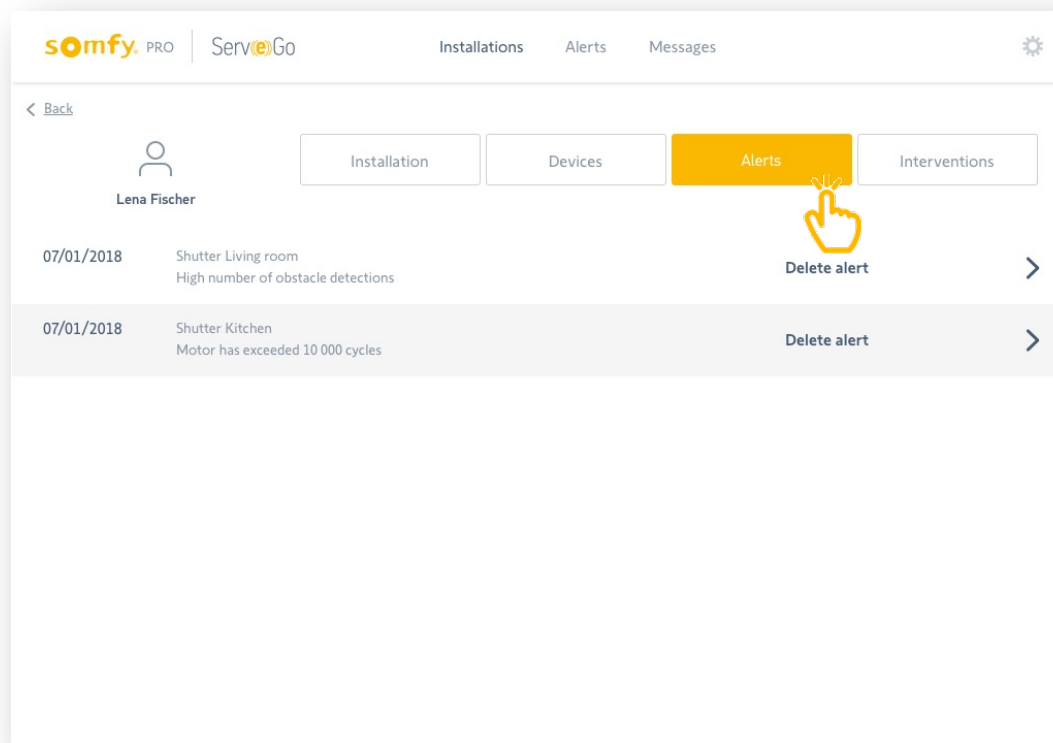
Para cada producto, puede ver si el producto está en línea, y el nivel de radio.

Si  la pestaña está bloqueada, no está autorizado a acceder a los detalles de la instalación.

Primero debe activar el servicio Serv-e-go para su cliente.

siguiente →

Acceso a alertas y mensajes de error



Desde esta pestaña "Alertas", se accede a la lista de alertas que se han producido en esta instalación.

Al hacer clic en este mensaje de alerta, se le redirigirá al producto que ha provocado la alerta.

Estas alertas pueden ser configuradas desde el menú de Alertas, al hacer clic en "Configuración de Alertas"

siguiente →

Ver las intervenciones a distancia

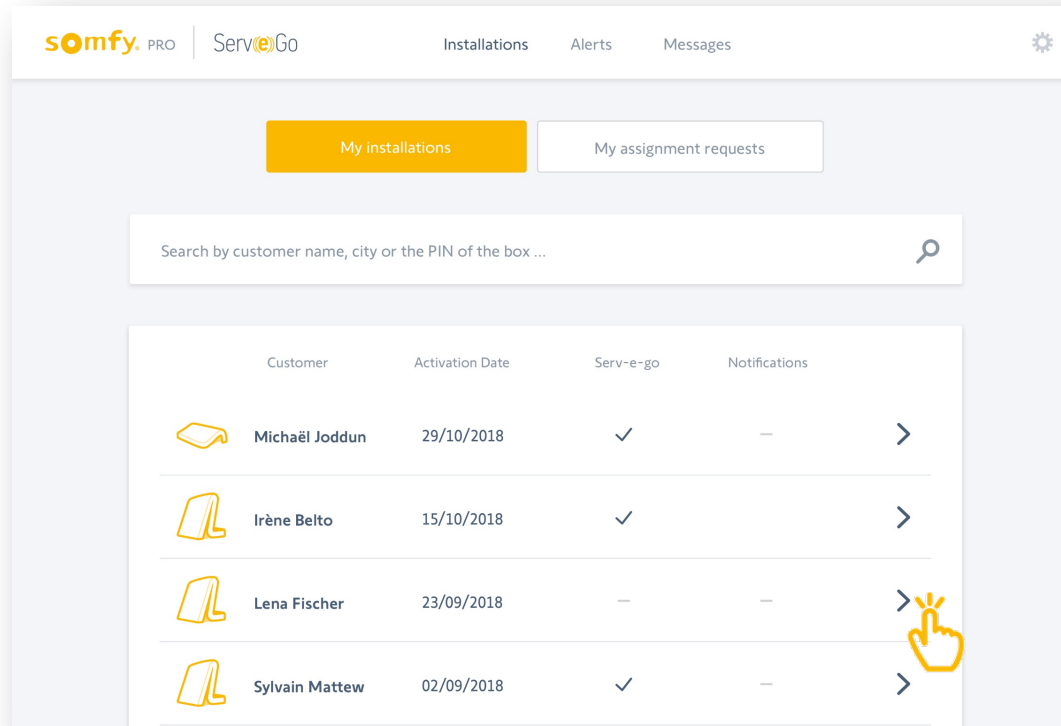
The screenshot shows the Somfy PRO ServieGo interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. The 'Interventions' tab is highlighted in orange. Below the navigation, there are buttons for 'Installation', 'Devices', 'Alerts', and 'Interventions'. A sidebar on the left shows the user's name 'Lena Fischer' and an 'Add a personal note' button. The main content area shows a list of interventions for 'Tuesday, June 23, 2017' at '9:41 am to 10:01 am'. The interventions are for 'Shutter Kitchen' in the 'Kitchen' room, with 'Quiet mode speed (rpm) : 6' and 'Normal mode speed (rpm) : 12'. A note indicates that a modification was performed from the customer's TaHoma. Below this, there is a section for 'Thursday May 3, 2016' at '10:28' with a 'Personal note' that says 'To do the next intervention : Change the scenario « I'm coming » in TaHoma.'

Desde esta pestaña 'Intervenciones', puede acceder al registro de todas las intervenciones remotas realizadas con la herramienta. También tiene la posibilidad de dejar notas que sólo podrá ver usted.

Cómo realizar el mantenimiento a distancia de una instalación de un cliente

¿Desea modificar a distancia ciertos parámetros de la instalación de su cliente?

Busque la instalación del cliente en su lista



Busque la instalación del cliente en su lista de casillas registradas.
A continuación, haga clic en el nombre del cliente para acceder a la instalación.

siguiente →

Solicitar un servicio a distancia

The screenshot displays the Somfy Pro Serv-e-Go user interface. At the top, there is a navigation bar with the Somfy logo, 'PRO | Serv-e-Go', and menu items for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below this, a 'Back' button is visible on the left, and 'Last update : 01/01/2019 at 08:23' is shown on the right. The main content area is divided into two columns. The left column contains user information for 'Lena Fischer', including address, email, phone number, and activation date. A yellow button labeled 'Request remote service' is highlighted with a hand cursor. Below it, there is a link to 'Remove Serv-e-Go service for this user'. The right column shows installation details for 'TaHoma V2', including PIN code, software version, activation date, and status. It also features a 'GENERAL INFORMATION' section with 'Online' status, last user activity, and box update status. At the bottom, there is an 'AVAILABLE PROTOCOLS' section with icons for iO, RTS, and RTD.

En la columna de la izquierda, haga clic en "Solicitar servicio remoto".

Se enviará un correo electrónico a su cliente para que lo valide.

siguiente →

Duración de la intervención en la instalación de su cliente

The screenshot displays the Somfy Pro Serv-e-Go web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. The main content area is divided into several sections:

- User Profile:** Shows the name 'Lena Fischer' and contact information: 'Wanke Felix-50-Strabe 70629 Stuttgart', 'fischer.lena@gmail.com', and '+49 74 72 93 00'.
- Installation Details:** Features a yellow 'Installation' tab, a 'TaHoma V2' device icon, and the following information: 'TaHoma Pro', 'PIN Code: 1204-0175-7013', 'Software Version: 3.10.5', 'Activation Date: 5/12/2016', and 'Activation Status: Activated'. There is also a button to 'Open TaHoma web application'.
- GENERAL INFORMATION:** Shows the device is 'Online', with the last user activity on 'Monday, September 3, 2018'. Other status indicators include 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. An 'Instructions' button is also present.
- AVAILABLE PROTOCOLS:** Displays icons for 'io' (Homecontrol), 'RTS' (Radio Technology System), and 'RTD'.

At the bottom of the interface, a dark grey bar contains a timer showing 'Remaining 2 hours 30 minutes', the text 'You are currently working on this installation', and a button labeled 'End remote service'.

Una vez validada la solicitud por su cliente, podrá trabajar en la instalación durante un periodo de 8 horas.

Aparecerá un cartel para indicar el tiempo restante.

siguiente →

Modificar los parámetros a distancia

INFORMATION RELATIVE TO INSTALLATION (SET&GO IO) Alert on parameter :

Company name : **Home Openings & Closures**
Installation date : **31/08/2018**
User information : **No available information**

MOTOR STATUS :

Motor mode : **Motor is set**
Determination of rotation direction : **Automatic**
Rotation direction : **Clockwise**
✎ Type of Up End Limit setting : **End limit is automatic and has been validated**
✎ Type of Down End Limit setting : **End limit is automatic and has been validated**
Behavior at Up End Limit (Automatic) : **Fully open**
✎ Behavior at Down End Level : **Apron closed normally**
✎ My position : **IP has been set manually (custom).**
✎ Quiet mode speed (rpm) : **6**
✎ Normal mode speed (rpm) : **12**
✎ Soft Start at Down Position : **0**
✎ Soft Stop at Down Position : **0**
✎ Activated End Product Protection : **Smart Protect**
Smart Protect sensitivity level : **Medium threshold**

ASSOCIATED DEVICES

Number of paired 1-way remote control **2**

DIAGNOSIS

Number of cycles : **1 460**

⌚ Remaining 2 hours 30 minutes You are currently working on this installation [End remote service](#)

En la intervención, puedes modificar ciertos parámetros (sólo en los productos de la marca Somfy io), o actuar realizando determinadas acciones (añadir un mando a distancia, reiniciar la caja, acceder a la aplicación TaHoma, etc.).

 Los parámetros editables se indican con un lápiz, basta con hacer clic en este lápiz para editar el parámetro.



siguiente →

Finalizar la intervención a distancia

End remote service ?

If you validate this comment, a new email will be sent to customer.

Interventions performed :

 Shutter Kitchen Kitchen	Quiet mode speed (rpm) : 6 Normal mode speed (rpm) : 12
 Shutter Kitchen Kitchen	Quiet mode speed (rpm) : 6 Normal mode speed (rpm) : 12

Include a comment (optional) :

End service **Cancel**

Una vez realizadas sus acciones, haga clic en "Finalizar la intervención remota" en el banner inferior. Aparecerá una ventana en la que podrá ver el resumen de sus acciones, y donde podrá dejar un comentario para su cliente.

Se enviará un correo electrónico a su cliente, informándole de que su intervención ha finalizado, y detallando las acciones realizadas en la instalación.

resumen

Cómo añadir un nuevo control a distancia

¿Desea añadir un nuevo control a la instalación de su cliente, sin tener que informar in situ?

Solicitar la intervención a distancia

The screenshot displays the Somfy Pro ServiceGo web application interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. The main content area is divided into two columns. The left column shows the client's profile for 'Lena Fischer', including her address (Wanke Felix-50-Straße, 70629 Stuttgart), email (fischer.lena@mail.com), phone number (+49 74 72 93 00), and activation date (31/01/2018). Below this is a yellow button labeled 'Request remote service' with a hand cursor icon, and a link to 'Remove Serv-e-Go service for this user'. The right column shows the installation details for a 'TaHoma V2' device, including its PIN code (1204-0175-7013), software version (3.10.5), activation date (5/12/2016), and status (Activated). Below these details is a section for 'GENERAL INFORMATION' showing the device is 'Online', with last user activity on Monday, September 3, 2018, and various status settings like 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. At the bottom, there is a section for 'AVAILABLE PROTOCOLS' with icons for 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'. A yellow button labeled 'Open TaHoma web application' is also visible.

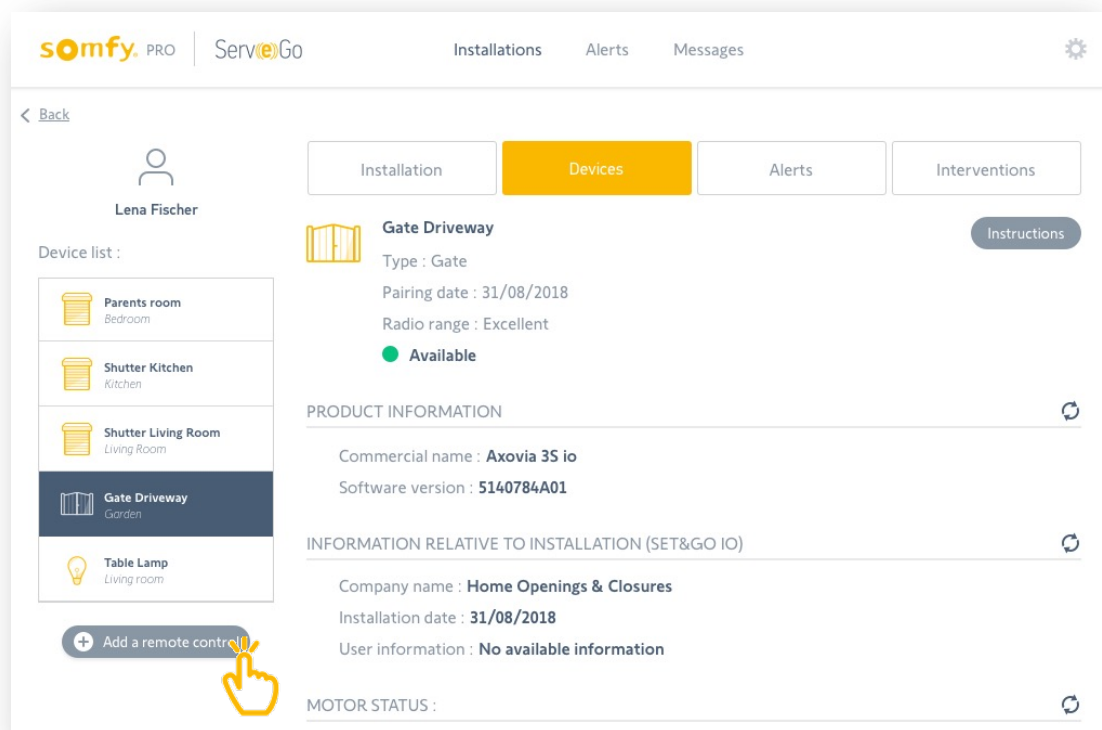
Busque la instalación del cliente en su lista de casillas registradas.

A continuación, haga clic en el nombre del cliente para acceder a la instalación.

Añadir un mando a distancia sólo es posible si se dispone de un acceso remoto para realizar el mantenimiento de la instalación. Asegúrese de que su cliente ha validado la solicitud de intervención.

siguiente →

Añadir un nuevo control a distancia



Desde la pestaña "Dispositivos", se accede a la lista de productos emparejados a la caja del cliente.

En esta página, haga clic en "Añadir un mando a distancia".

Si esta pestaña está bloqueada, no está autorizado a acceder a los detalles de la instalación.


Primero debe activar el servicio Serv-e-go para su cliente.

siguiente →

Seleccione si el mando a distancia lo tiene usted o su cliente

You want to add a remote control to an existing device ?

This function is available for io equipment with only 1 way remote controls



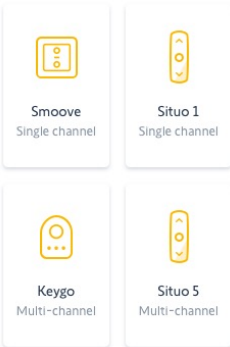
Serv-e-Go allows you to do this operation:

- if the remote control is in your possession
- or if the remote control is already at your customer's premises

I have the remote control

The remote control is at my client home

Select the remote control mode you wish to add



Smooove
Single channel

Situo 1
Single channel

Keygo
Multi-channel

Situo 5
Multi-channel

⚠ To add the remote control, you will need a compatible USB barcode reader

Technical specifications :

- 2D barcode reader / QR code
- USB or Bluetooth connection
- Configuration in Azerty

- i** Si quieres emparejar un mando a distancia que tengas en tu poder, debes tener un lector de códigos de barras USB compatible para escanear el código QR. Asegúrate previamente de las características técnicas de este lector de código de barras para que sea compatible:
- Lector de códigos de barras 2D / QR
 - Conexión USB o Bluetooth
 - Configuración del lector de códigos de barras en el mismo idioma que el PC

Se abre una ventana en la que se le guiará para realizar el emparejamiento de este mando a distancia.

- O bien el mando a distancia a añadir ya está en su cliente,
- O bien el mando a distancia está en su poder y habrá que entregárselo al cliente más tarde.

Podrás añadir el mando a distancia a uno o varios dispositivos.



siguiente →

Finalizar la intervención a distancia

End remote service ?

If you validate this comment, a new email will be sent to customer.

Interventions performed :

 Shutter Kitchen Kitchen	Quiet mode speed (rpm) : 6 Normal mode speed (rpm) : 12
 Shutter Kitchen Kitchen	Quiet mode speed (rpm) : 6 Normal mode speed (rpm) : 12

Include a comment (optional) :

End service **Cancel**

Una vez realizadas sus acciones, haga clic en "Finalizar el servicio" en el banner inferior. Aparecerá una ventana en la que verá el resumen de sus acciones, y donde podrá dejar un comentario para su cliente. Se enviará un correo electrónico a su cliente, informándole de que su intervención ha finalizado, y detallando las acciones realizadas en la instalación.

Cómo acceder a la aplicación web TaHoma del cliente

¿Desea acceder a la aplicación web TaHoma de su cliente, sin solicitarle el login y la contraseña?

Solicitar la intervención a distancia

The screenshot displays the Somfy PRO Serv-e-Go web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. The main content area is divided into several sections:

- Client Profile:** Includes a profile icon for 'Lena Fischer', address 'Wanke Felix-50-StraBe 70629 Stuttgart', email 'fischer.lena@mail.com', phone '+49 74 72 93 00', and activation date '31/01/2018'. A yellow button 'Request remote service' is highlighted with a hand cursor.
- Installation Details:** Shows 'TaHoma V2' with details: 'TaHoma Pro', 'PIN Code: 1204-0175-7013', 'Software Version: 3.10.5', 'Activation Date: 5/12/2016', and 'Activation Status: Activated'. A button 'Open TaHoma web application' is present.
- GENERAL INFORMATION:** Shows 'Online' status, 'Last user activity: Monday, September 3, 2018', 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. An 'Instructions' button is also visible.
- AVAILABLE PROTOCOLS:** Lists supported protocols: 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'.

Busque la instalación del cliente en su lista de casillas registradas.

A continuación, haga clic en el nombre del cliente para acceder a la instalación.

El acceso a la aplicación web de TaHoma sólo es posible si se dispone de un acceso remoto para dar servicio a la instalación.

Asegúrese de que su cliente ha validado la solicitud de intervención.

siguiente →

Abrir la aplicación web de TaHoma

The screenshot displays the Somfy Serv-e-Go user interface. At the top, there are navigation links for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages', along with a settings gear icon. The main content area is divided into several sections:

- User Profile:** Shows the name 'Lena Fischer' and contact information: 'Wanke Felix-50-StraBe 70629 Stuttgart', 'fischer.lena@mail.com', and '+ 49 74 72 93 00'.
- Installation Details:** A yellow 'Installation' tab is selected. It shows 'TaHoma V2' with details: 'TaHoma Pro', 'PIN Code: 1204-0175-7013', 'Software Version: 3.10.5', 'Activation Date: 5/12/2016', and 'Activation Status: Activated'. A yellow hand icon points to the 'Open TaHoma web application' button.
- GENERAL INFORMATION:** Shows the device is 'Online' (indicated by a green dot), 'Dernière activité utilisateur: Monday, September 3, 2018', 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. An 'Instructions' button is also present.
- AVAILABLE PROTOCOLS:** Lists supported protocols: 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'.

At the bottom left, there is a link: 'Remove Serv-e-Go service for this user'.

En la pestaña "Instalación", haga clic en "Abrir la aplicación web de TaHoma".

A continuación, se le redirigirá a la interfaz web de su cliente.

No será necesaria la autenticación, ya que su cliente ya le ha autorizado a acceder a la instalación.



siguiente →

Finalizar la intervención a distancia

End remote service ?

If you validate this comment, a new email will be sent to customer.

Interventions performed :

 Shutter Kitchen Kitchen	Quiet mode speed (rpm) : 6 Normal mode speed (rpm) : 12
 Shutter Kitchen Kitchen	Quiet mode speed (rpm) : 6 Normal mode speed (rpm) : 12

Include a comment (optional) :

End serviceCancel

Una vez realizadas sus acciones, haga clic en "Finalizar el servicio" en el banner inferior. Aparecerá una ventana en la que verá el resumen de sus acciones, y donde podrá dejar un comentario para su cliente. Se enviará un correo electrónico a su cliente, informándole de que su intervención ha finalizado, detallando que has abierto la aplicación web.

¿Necesita ayuda?

Visita la página web de Somfy Professional en tu país

O contacte con el servicio de atención al cliente local