

somfy®

Serv-e-Go

Guia do Utilizador

Este PDF é interactivo e destina-se a ser lido num computador.
Os botões clicáveis são indicados por áreas cinzentas.
Não hesite em clicar neles para facilitar e otimizar a leitura.

Início



Resumo

Como registar uma caixa de cliente activada na sua conta Somfy Pro

4

Como activar a Serv-e-go numa caixa de cliente registada

7

Como resolver remotamente os problemas de uma instalação do cliente

10

Como atender à distância uma instalação do cliente

15

Como adicionar um novo controlo à distância

20

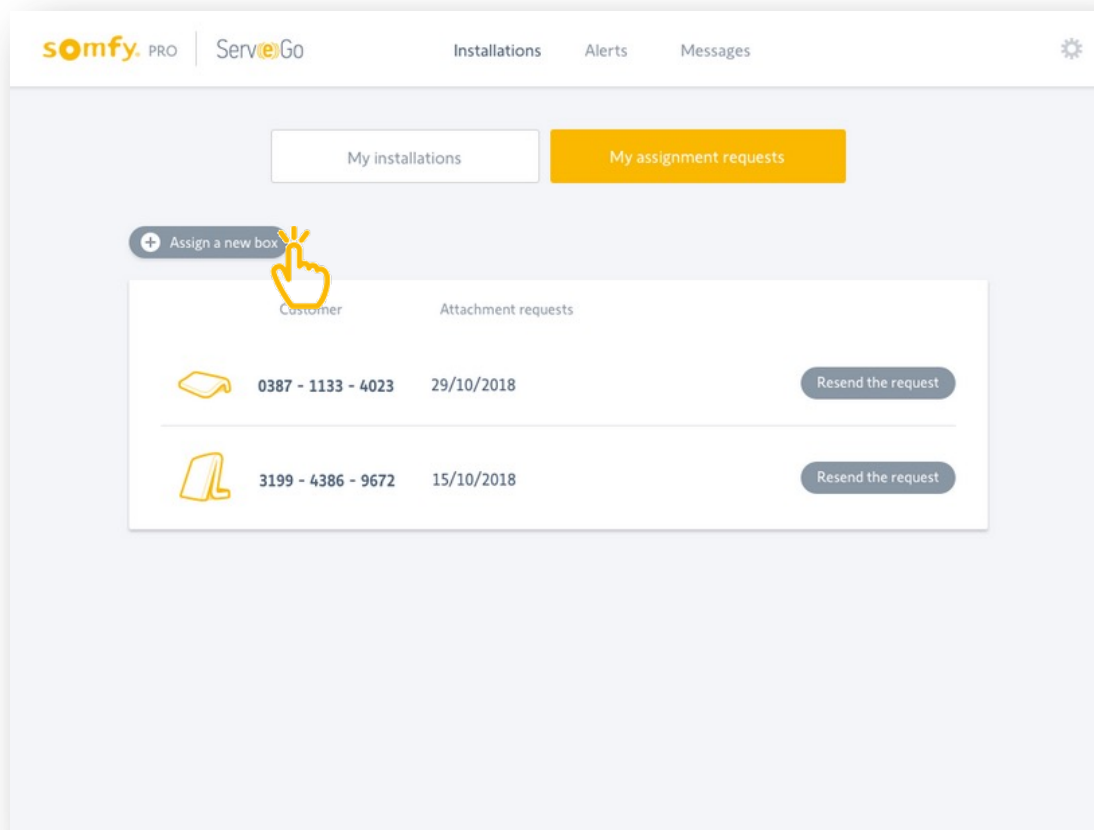
Como aceder à aplicação web TaHoma do cliente

24

Como registar uma caixa de cliente activada na sua conta Somfy Pro

Gostaria de registar uma caixa de cliente na sua conta Somfy Pro, mas esta já foi activada pelo utilizador final?

Aceda à sua lista de pedidos de registo



A partir da sua lista de instalações, clique em 'Pedidos de registo'.
Acede aqui à lista dos seus pedidos de registo de caixas de clientes activadas.
Depois clicar em 'Registar uma nova caixa'.

próximo →

Introduza a caixa PIN-code e o endereço de e-mail do utilizador

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.

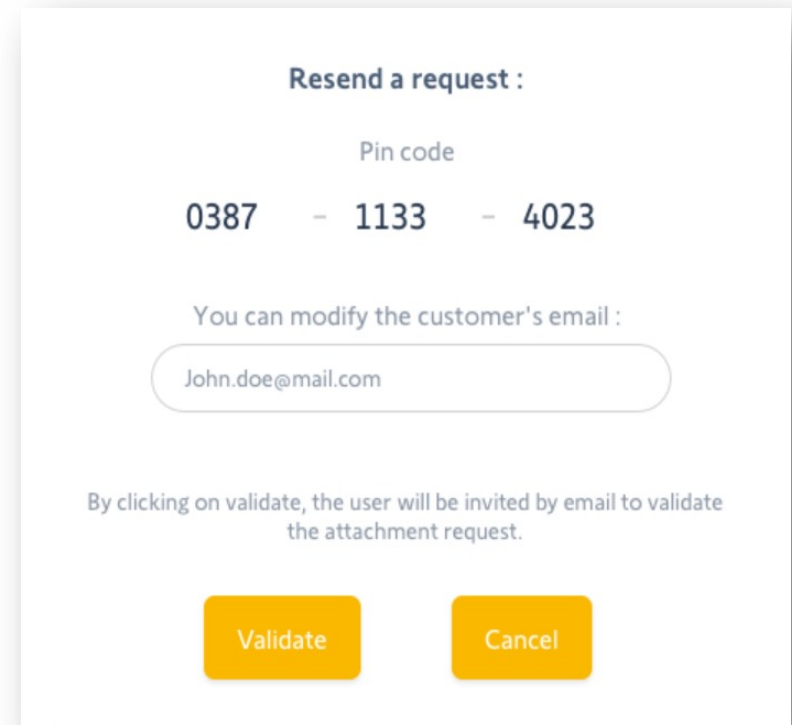
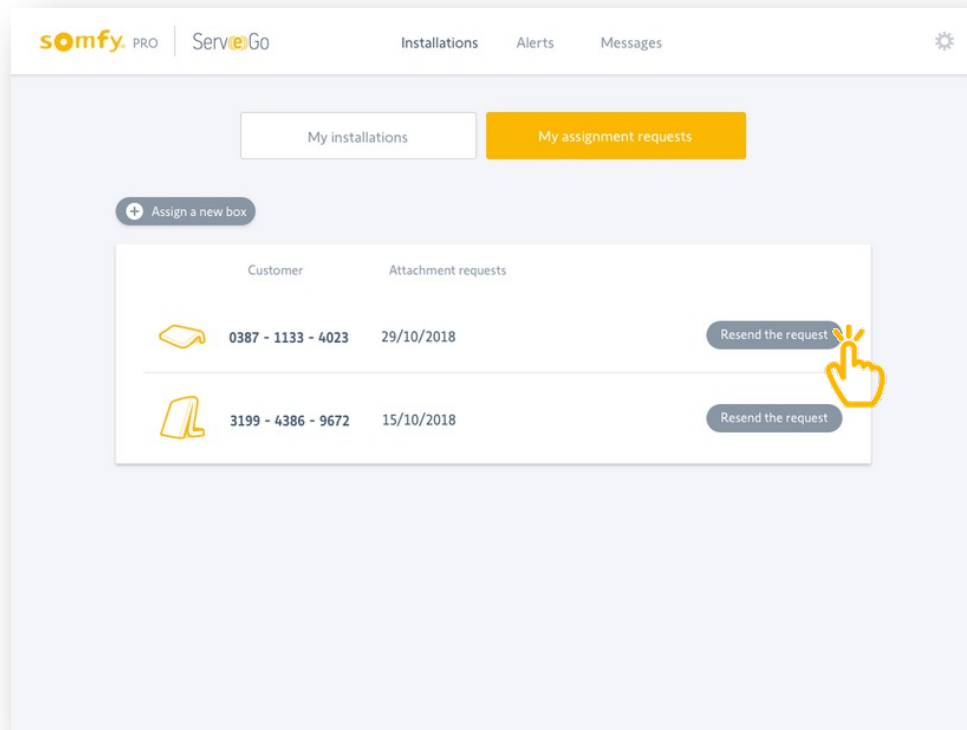
Validate Cancel

Abre-se uma janela para introduzir o código PIN da caixa e o endereço de correio electrónico do utilizador.

Um e-mail será então enviado ao seu cliente para validação.

próximo →

Reenviar um e-mail para validação do cliente



O seu pedido permanecerá visível nesta lista até que o cliente valide.

Pode a qualquer momento reenviar um e-mail para validação, clicando em 'Reenviar e-mail'.





Abrirá uma janela e poderá introduzir (ou modificar) o endereço de correio electrónico do utilizador.

Como activar a Serv-e-go numa caixa de cliente registada

Deseja activar o serviço Serv-e-go numa caixa de cliente registada ?

Pesquise a instalação do cliente na sua 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 is pointing to the chevron icon in the rightmost column of the third 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	✓	—	>

Pesquise a instalação do cliente na sua lista de caixas registadas.

Em seguida, clicar no nome do cliente para aceder à instalação.

 Lembre-se de activar o serviço enquanto regista a caixa no Somfy Pro !

próximo →

Activar Serv-e-go para este utilizador

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 two columns. The left column shows user details for 'Lena Fischer', including her address (Wanke Felix-50-StraBe, 70629 Stuttgart), email (fischer.lena@mail.com), and phone number (+49 74 72 93 00). Below this, a yellow button labeled 'Activate Serv-e-Go for this user' is highlighted with a hand cursor. The right column shows details for a 'TaHoma V2' installation, including its PIN code (1204-0175-7013), software version (3.10.5), activation date (5/12/2016), and status (Activated). Below these details, there is a section for 'GENERAL INFORMATION' showing the device is 'Online' and the last user activity was on Monday, September 3, 2018. At the bottom, there is a section for 'AVAILABLE PROTOCOLS' with icons for 'jo' (homecentral), 'RTS' (www.somfy.com/rtts), and 'RTD'. A red box highlights the 'Installation', 'Devices', 'Alertes', and 'Interventions' tabs at the top of the main content area.

Na coluna da esquerda, sob os detalhes do cliente, clicar em 'Activar Serv-e-go para este utilizador'.

Um e-mail será enviado ao seu cliente para validação.

i O cliente não terá acesso aos detalhes de instalação até que o seu cliente valide o serviço.

próximo →

Aceder aos detalhes de instalação

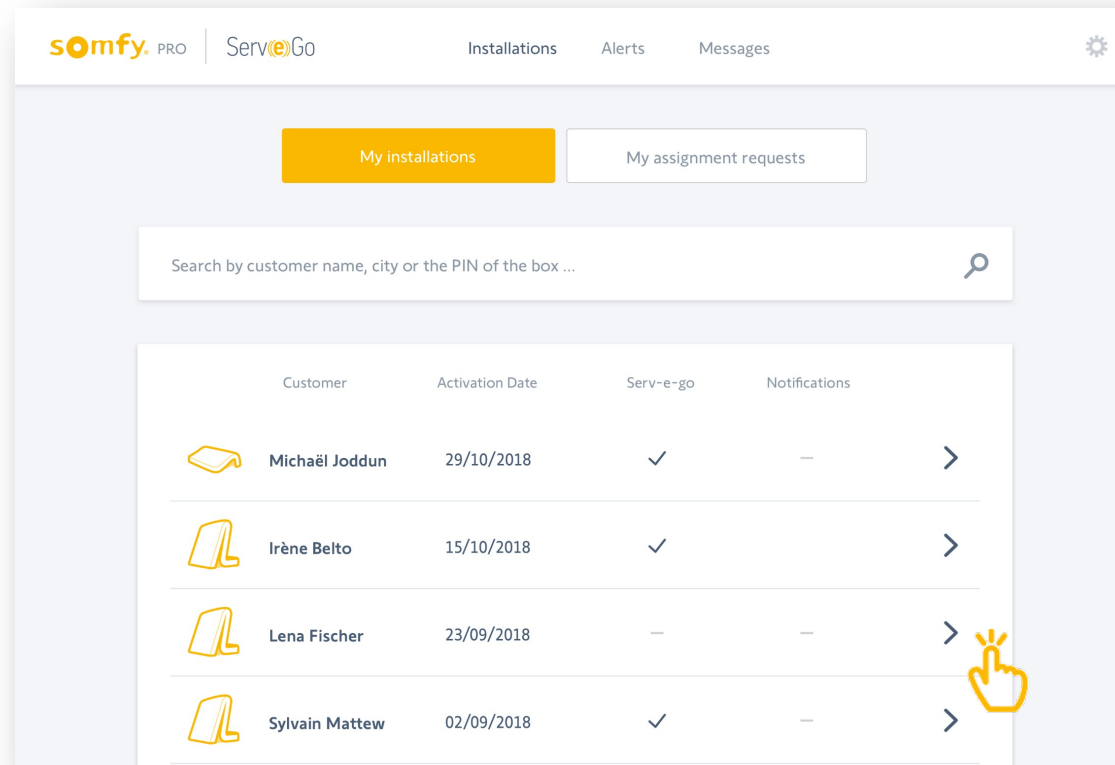
The screenshot displays the 'somfy PRO | Serv-e-Go' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages', along with a settings gear icon. Below the header, a 'Back' button is on the left, and 'Last update : 01/01/2019 at 08:23' is on the right. The main content area is divided into two columns. The left column shows the user profile for 'Lena Fischer' with contact information: 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 'Request remote service' button is present, along with a link to 'Remove Serv-e-Go service for this user'. The right column features a tabbed interface with 'Installation' selected, and other tabs for 'Devices', 'Alertes', and 'Interventions'. The device details for 'TaHoma V2' include a 'TaHoma Pro' icon, a PIN code (1204-0175-7013), software version (3.10.5), activation date (5/12/2016), and status (Activated). Below this, a 'GENERAL INFORMATION' section shows the device is 'Online', with last user activity on Monday, September 3, 2018, and various status indicators (Box Update: Yes, Status Agenda: Activated, Status Smart: Disabled). An 'Instructions' button is also visible. At the bottom, the 'AVAILABLE PROTOCOLS' section lists 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'.

Assim que o serviço for validado pelo seu cliente, terá acesso aos detalhes de instalação. Poderá visualizar os produtos emparelhados, alertas e intervencões.





Como resolver remotamente os problemas de uma instalação do cliente

Gostaria de aceder aos detalhes da instalação para resolver um problema?

Pesquise a instalação do cliente na sua 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 data:

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	✓	—	>

A yellow hand cursor icon is pointing to the right arrow in the last row of the table.

Pesquise a instalação do cliente na sua lista de caixas registadas.
Em seguida, clicar no nome do cliente para aceder à instalação.

próximo →

Detalhes da caixa de acesso

The screenshot displays the 'Somfy PRO | Serv-e-Go' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages', along with a settings gear icon. Below the header, a 'Back' button is on the left, and 'Last update : 01/01/2019 at 08:23' is on the right. The main content area is divided into two columns. The left column shows user information for 'Lena Fischer', including her 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 'Request remote service' button is present. The right column features a navigation bar with 'Installation' (highlighted in orange), 'Devices', 'Alertes', and 'Interventions'. Below this, a 'TaHoma V2' device is shown with a hand cursor icon pointing to it. The device details include 'TaHoma Pro', 'PIN Code: 1204-0175-7013', 'Software Version : 3.10.5', 'Activation Date : 5/12/2016', and 'Activation Status : Activated'. A 'GENERAL INFORMATION' section shows the device is 'Online' (indicated by a green dot), with 'Last user activity : Monday, September 3, 2018'. Other status indicators include 'Box Update : Yes', 'Status Agenda : Activated', and 'Status Smart : Disabled'. An 'Instructions' button is also visible. At the bottom, there is a 'Remove Serv-e-Go service for this user' link and a section for 'AVAILABLE PROTOCOLS' with icons for 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'.

A partir deste separador 'Instalação', acede aos detalhes da caixa.
Pode ver se a caixa está activada, online ou offline, e se a caixa está actualizada.

próximo →

Lista de acesso de produtos emparelhados

The screenshot displays the Somfy PRO Serv-e-Go application interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below this, a user profile for 'Lena Fischer' is shown. A central navigation bar contains buttons for 'Installation', 'Devices' (highlighted in orange), 'Alerts', and 'Interventions'. A yellow hand icon points to the 'Devices' button. Below the navigation bar, a red alert banner reads: 'Alert on parameter : Number of stops in counting mode at UP-end limit'. To the left, a 'Device list' shows several items: '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, 'PRODUCT INFORMATION' and 'INFORMATION RELATIVE TO PRODUCTION (EMS2)' are listed with specific technical details.

A partir deste separador 'Dispositivos', acede-se à lista de produtos Somfy emparelhados com a caixa.

Ao clicar num produto (apenas io) desta lista, terá acesso aos detalhes do produto.

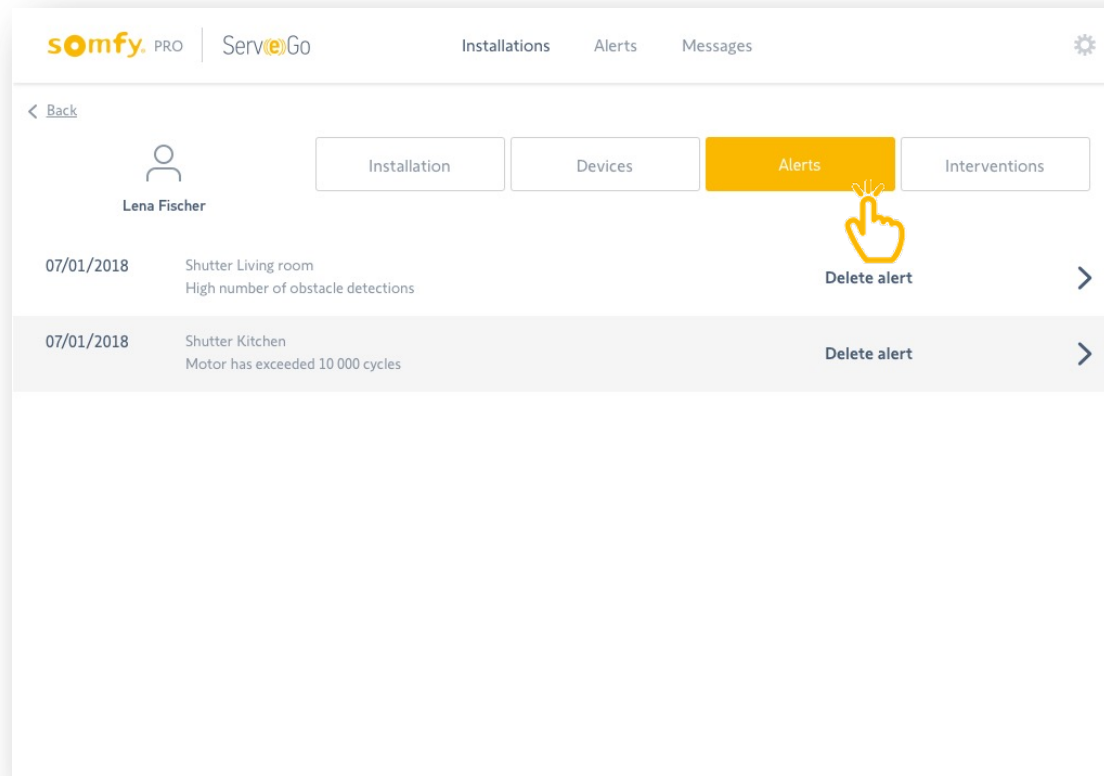
Para cada produto, pode ver se o produto está online, e o nível de rádio.

Se o  separador estiver bloqueado, não está autorizado a aceder aos detalhes da instalação.

Deve primeiro activar o serviço Serv-e-go para o seu cliente.

próximo →

Alertas de acesso e mensagens de erro



A partir deste separador 'Alertas', acede à lista de alertas que ocorreram nesta instalação. Ao clicar nesta mensagem de alerta, será redireccionado para o produto que levanta o alerta.

Estes alertas podem ser configurados a partir do menu Alertas, quando clica em "Configuração de alertas".

próximo →

Ver intervenções remotas

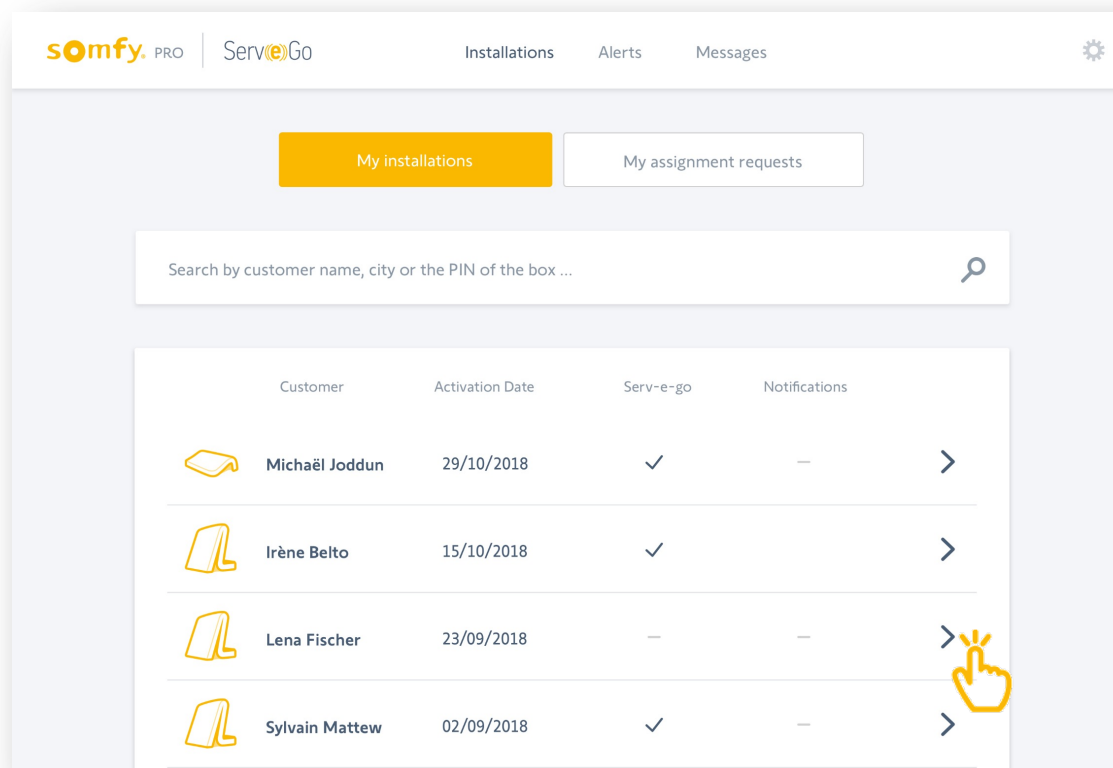
The screenshot displays the Somfy Pro Serv@Go web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages', with a settings gear icon on the right. Below the navigation, a user profile for 'Lena Fischer' is shown with an 'Add a personal note' button. A horizontal menu contains 'Installation', 'Devices', 'Alerts', and 'Interventions', with the 'Interventions' tab highlighted in orange and a hand cursor pointing to it. The main content area shows a list of interventions. The first entry is dated 'TUESDAY, JUNE 23, 2017' at '9:41 am to 10:01 am'. It lists 'Modifications performed' for 'Shutter Kitchen' with settings for 'Quiet mode speed (rpm) : 6' and 'Normal mode speed (rpm) : 12'. A note below indicates 'A modification was performed from the customer's TaHoma'. The second entry is dated 'THURSDAY MAY 3, 2016' at '10:28' and contains a 'Personal note' that reads: 'To do the next intervention : Change the scenario « I'm coming » in TaHoma.'.

A partir deste separador 'Intervenções', é possível aceder ao registo de todas as intervenções remotas realizadas com a ferramenta. Tem também a possibilidade de deixar notas que serão vistas apenas por si próprio.





Como atender remotamente uma instalação do cliente

Gostaria de modificar remotamente certos parâmetros na instalação do seu cliente ?

Pesquise a instalação do cliente na sua lista



The screenshot shows the 'My installations' section of the Somfy Pro Serv-e-Go interface. At the top, there are navigation tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below these 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 data, each with a customer name, activation date, status, and a right-pointing arrow. A hand cursor is pointing at the arrow for 'Lena Fischer'.

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	✓	—

Pesquise a instalação do cliente na sua lista de caixas registradas.
Em seguida, clicar no nome do cliente para aceder à instalação.

próximo →

Solicitar um serviço remoto

The screenshot displays the Somfy PRO Serv-e-Go user 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 contains user information for 'Lena Fischer', including her address (Wanke Felix-50-Strabe, 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 pointing to it. The right column shows 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 the device details is a section for 'GENERAL INFORMATION' showing the device is 'Online' and last active on Monday, September 3, 2018. At the bottom, there is a section for 'AVAILABLE PROTOCOLS' with logos for 'jo', 'RTS', and 'RTD'.

Na coluna da esquerda, clicar em 'Solicitar serviço remoto'.

Um e-mail será enviado ao seu cliente para validação.

próximo →

Duração da intervenção na instalação do seu cliente

The screenshot displays the Somfy Pro Serv-e-Go interface for a client named Lena Fischer. The interface is organized into several sections:

- Client Information:** Name (Lena Fischer), address (Wanke Felix-50-Straße, 70629 Stuttgart), email (fischer.lena@mail.com), and phone number (+49 74 72 93 00).
- Installation Details:** Device name (TaHoma V2), PIN Code (1204-0175-7013), Software Version (3.10.5), Activation Date (5/12/2016), and Activation Status (Activated).
- GENERAL INFORMATION:** Status (Online), Last user activity (Monday, September 3, 2018), Box Update (Yes), Status Agenda (Activated), and Status Smart (Disabled).
- AVAILABLE PROTOCOLS:** io, RTS, and RTD.
- Service Status:** A banner at the bottom indicates "Remaining 2 hours 30 minutes" and "You are currently working on this installation", with an "End remote service" button.

Uma vez validado o pedido pelo seu cliente, poderá então trabalhar na instalação por um período de 8 horas.

Um banner aparecerá para indicar o tempo restante.

próximo →

Modificar remotamente os parâmetros

The screenshot displays the 'INFORMATION RELATIVE TO INSTALLATION (SET&GO IO)' screen in the Somfy TaHoma app. At the top right, there is a yellow bell icon and the text 'Alert on parameter :'. Below this, the installation details are listed: 'Company name : Home Openings & Closures', 'Installation date : 31/08/2018', and 'User information : No available information'. The 'MOTOR STATUS' section is highlighted with a refresh icon. It contains several parameters, some of which are preceded by a pencil icon indicating they are editable. A yellow hand cursor is pointing to the 'Activated End Product Protection' parameter. The parameters listed are: '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', and 'Smart Protect sensitivity level : Medium threshold'. Below this is the 'ASSOCIATED DEVICES' section with a refresh icon, showing 'Number of paired 1-way remote control 2'. The 'DIAGNOSIS' section also has a refresh icon and shows 'Number of cycles : 1 460'. At the bottom, a dark grey bar contains a clock icon and 'Remaining 2 hours 30 minutes', the text 'You are currently working on this installation', and a blue button labeled 'End remote service'.

Na intervenção, é possível modificar certos parâmetros (apenas nos produtos da marca Somfy io), ou agir realizando determinadas ações (adicionar um controlo remoto, reiniciar a caixa, aceder à aplicação TaHoma, etc.).

 Os parâmetros editáveis são indicados por um lápis, basta clicar sobre este lápis para editar o parâmetro.



próximo →

Fim da intervenção à distância

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**

Uma vez realizadas as suas acções, clique em 'Fim à intervenção remota' no banner inferior. Aparecerá uma janela na qual poderá ver o resumo das suas acções, e onde poderá deixar um comentário para o seu cliente. Um e-mail será enviado ao seu cliente, informando-o de que a sua intervenção está terminada, e detalhando as acções levadas a cabo na instalação.

resumo

Como adicionar um novo controlo à distância

Gostaria de acrescentar um novo controlo à instalação do seu cliente, sem informar no local ?

Pedir intervenção à distância

The screenshot displays the Somfy PRO Serv-e-Go web interface. At the top, there is a navigation bar with the Somfy PRO logo, the Serv-e-Go service name, and menu items for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below this, a user profile for 'Lena Fischer' is shown with contact information: address (Wanke Felix-50-Strabe, 70629 Stuttgart), email (fischer.lena@mail.com), and phone number (+49 74 72 93 00). The activation date is 31/01/2018. 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 main content area shows the 'Installation' tab selected, displaying details for a 'TaHoma V2' device. The device is 'Online' and has a PIN code of 1204-0175-7013. The software version is 3.10.5, the activation date is 5/12/2016, and the activation status is 'Activated'. The 'GENERAL INFORMATION' section shows the last user activity on Monday, September 3, 2018, and the box update status is 'Yes'. The status agenda is 'Activated' and the status smart is 'Disabled'. The 'AVAILABLE PROTOCOLS' section lists 'jo', 'RTS', and 'RTD'.

Pesquise a instalação do cliente na sua lista de caixas registadas.
Em seguida, clicar no nome do cliente para aceder à instalação.

A adição de um controlo remoto só é possível se tiver acesso remoto ao serviço de manutenção da instalação. Certifique-se de que o seu cliente validou o pedido de intervenção.

próximo →

Acrescentar um novo controlo à distância

The screenshot shows the Somfy PRO Serv-e-go mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with the Somfy PRO logo, the Serv-e-go service name, and tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. Below this, a user profile for 'Lena Fischer' is visible. The main content area is divided into a 'Device list' on the left and a detailed view of a 'Gate Driveway' on the right. The 'Device list' includes items like 'Parents room', 'Shutter Kitchen', 'Shutter Living Room', 'Gate Driveway' (highlighted), and 'Table Lamp'. The 'Gate Driveway' details include its type, pairing date, radio range, and status (Available). Below this, there are sections for 'PRODUCT INFORMATION' and 'INFORMATION RELATIVE TO INSTALLATION (SET&GO IO)'. A yellow hand icon points to the '+ Add a remote control' button at the bottom left of the device list.

A partir do separador 'Dispositivos', acede à lista de produtos emparelhados à caixa do cliente.

Nesta página, clicar em 'Adicionar um controlo remoto'.

Se  o separador estiver bloqueado, não está autorizado a aceder aos detalhes da instalação.


Deve primeiro activar o serviço Serv-e-go para o seu cliente.

próximo →

Selecione se o controlo remoto está consigo ou com o seu 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



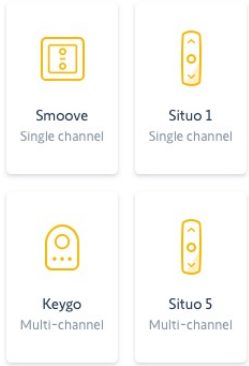
Serv-e-Go allows you to do this operation:

- 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



Smoove
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 Se quiser emparelhar um controlo remoto que tenha em sua posse, deve ter um leitor de código de barras USB compatível para digitalizar o código QR. Certifique-se previamente das características técnicas deste leitor de código de barras para que seja compatível:

- Leitor de código de barras 2D / QR
- Ligação USB ou Bluetooth
- Configuração do leitor de código de barras na mesma língua que o PC

Abre-se uma janela na qual será então guiado para realizar o emparelhamento deste controlo remoto.

- Ou o controlo remoto a acrescentar já se encontra no seu cliente,
- Ou o controlo remoto está na sua posse e terá então de ser dado ao cliente mais tarde.

Poderá adicionar o controlo remoto a um ou mais dispositivos.



próximo →

Fim da intervenção à distância

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**

Uma vez realizadas as suas acções, clique em "End service" no banner inferior. Aparecerá uma janela onde poderá ver o resumo das suas acções, e onde poderá deixar um comentário para o seu cliente. Um e-mail será enviado ao seu cliente, informando-o de que a sua intervenção está terminada, e detalhando as acções levadas a cabo na instalação.

Como aceder à aplicação web TaHoma do cliente

Gostaria de aceder à aplicação web TaHoma do seu cliente, sem solicitar login e password ?

Pedir intervenção à distância

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 divided into several sections. On the left, there is a profile card for 'Lena Fischer' with contact information: 'Wanke Felix-50-StraBe 70629 Stuttgart', 'fischer.lena@mail.com', and '+49 74 72 93 00'. Below this is a section for 'Activation Serv-e-Go' with the date '31/01/2018'. A yellow button labeled 'Request remote service' is highlighted with a hand cursor. To the right, there is a section for '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 labeled 'Open TaHoma web application' is visible. Below this is a 'GENERAL INFORMATION' section with a green 'Online' status, 'Last user activity: Monday, September 3, 2018', 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. An 'Instructions' button is also present. At the bottom, there is a section for 'AVAILABLE PROTOCOLS' with logos for 'io homecontrol', 'RTS', and 'RTD'. A 'Remove Serv-e-Go service for this user' link is located at the bottom left.

Pesquise a instalação do cliente na sua lista de caixas registradas.
Em seguida, clicar no nome do cliente para aceder à instalação.

O acesso à aplicação web TaHoma só é possível se tiver acesso remoto ao serviço de manutenção da instalação.
Certifique-se de que o seu cliente validou o pedido de intervenção.

próximo →

Aplicação web TaHoma aberta

The screenshot displays the 'Installation' page for a TaHoma V2 device. At the top, the navigation bar includes 'somfy. PRO', 'Serv-e-Go', and menu items for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. The user profile for 'Lena Fischer' is shown on the left, with contact information: 'Wanke Felix-50-StraBe 70629 Stuttgart', 'fischer.lena@mail.com', and '+49 74 72 93 00'. The device details include 'TaHoma V2', '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. Below the device details, the 'GENERAL INFORMATION' section 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 visible. At the bottom, there are logos for 'io homecontrol', 'RTS Radio Technology Somfy', and 'RTD'. A link to 'Remove Serv-e-Go service for this user' is located at the bottom left.

A partir do separador "Instalação", clicar em "Abrir aplicação web TaHoma".

Será então redireccionado para a interface web do seu cliente.

Não será necessária autenticação uma vez que o seu cliente já o autorizou a aceder à instalação.



próximo →

Fim da intervenção à distância

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

Uma vez realizadas as suas acções, clique em "End service" no banner inferior.

Aparecerá uma janela onde poderá ver o resumo das suas acções, e onde poderá deixar um comentário para o seu cliente.

Um e-mail será enviado ao seu cliente, informando-o de que a sua intervenção está terminada, detalhando que abriu a aplicação web.

Precisa de ajuda?

Visite o website Somfy Professional no seu país

Ou contactar o apoio ao cliente local