



Serv-e-Go

Podręcznik użytkownika

Ten plik PDF jest interaktywny i przeznaczony do czytania w formie cyfrowej.
Przyciski, które można kliknąć, są oznaczone szarymi obszarami.
Używaj ich, aby ułatwić i zoptymalizować czytanie.

Start



Podsumowanie

Jak zarejestrować centralę klienta na koncie Somfy Pro

4

Jak aktywować Serv-e-go na zarejestrowanej centrali klienta

7

Jak zdalnie rozwiązywać problemy z instalacją klienta

10

Jak zdalnie serwisować instalację klienta

15

Jak zdalnie dodać nowy punkt sterowania

20

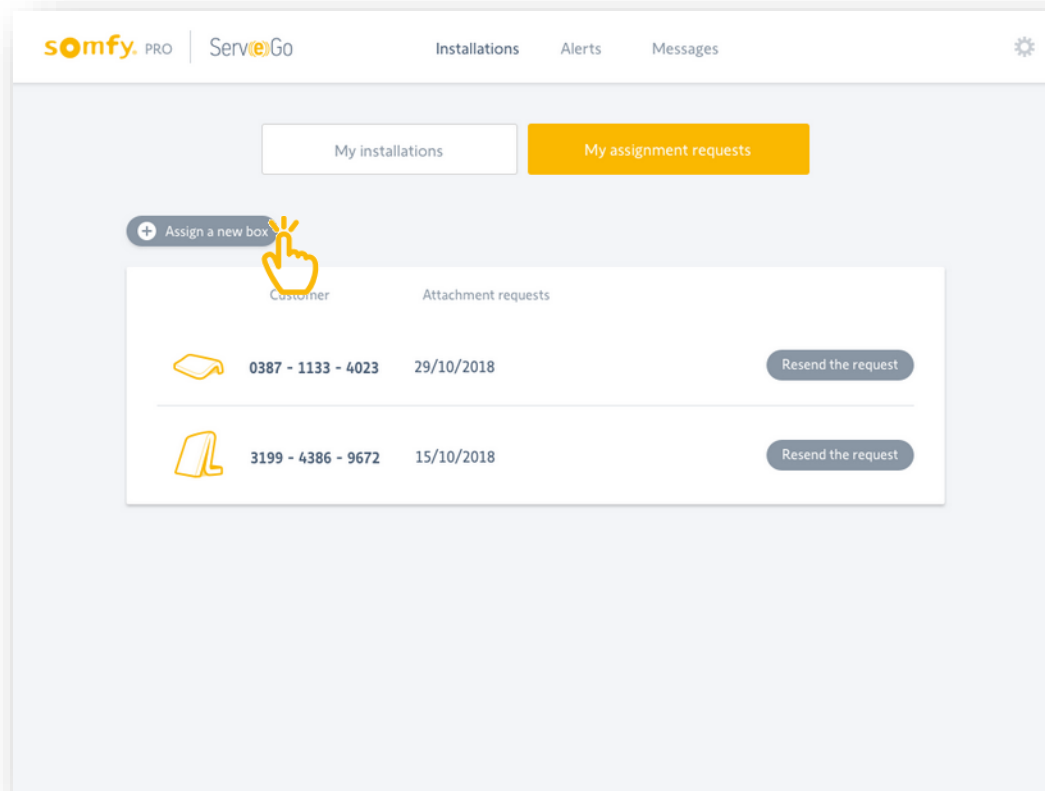
Jak uzyskać dostęp do aplikacji TaHoma klienta

24

Jak zarejestrować aktywowaną centralę klienta na koncie Somfy Pro

Chcesz zarejestrować centralę klienta na swoim koncie Somfy Pro, ale została już aktywowana przez użytkownika końcowego?

1 Uzyskaj dostęp do swojej listy wniosków o rejestrację



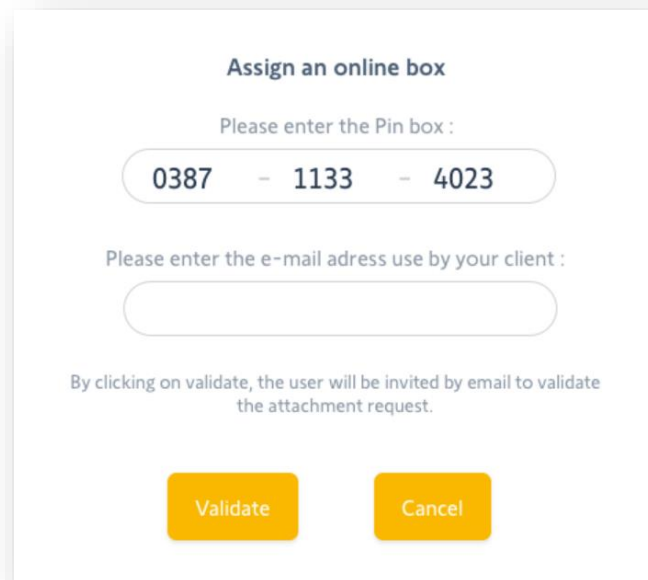
Na liście instalacji kliknij „Wnioski o rejestrację”.

Tutaj masz dostęp do listy swoich wniosków o zarejestrowanie aktywowanych central klientów.

Następnie kliknij „Zarejestruj nową centralę”.

dalej →

2 Wprowadź kod PIN i przynależny adres e-mail użytkownika



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.

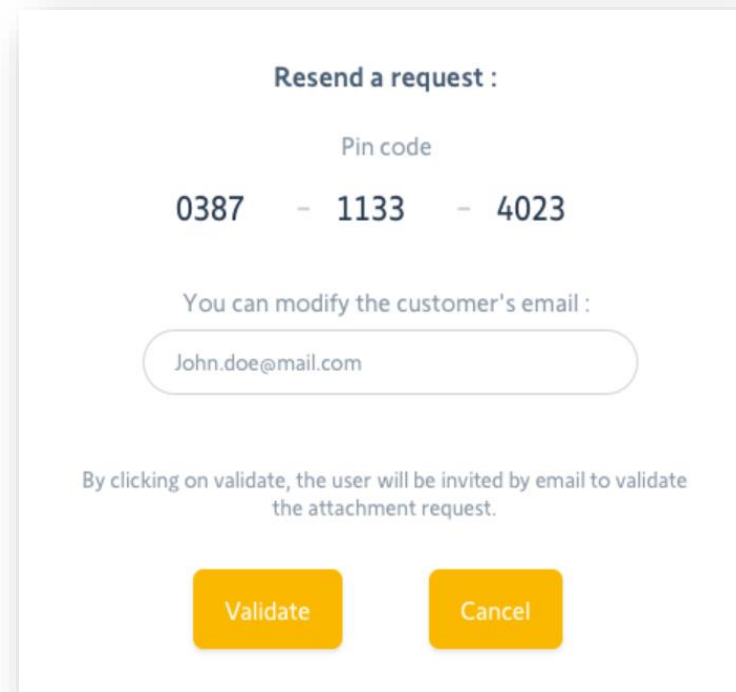
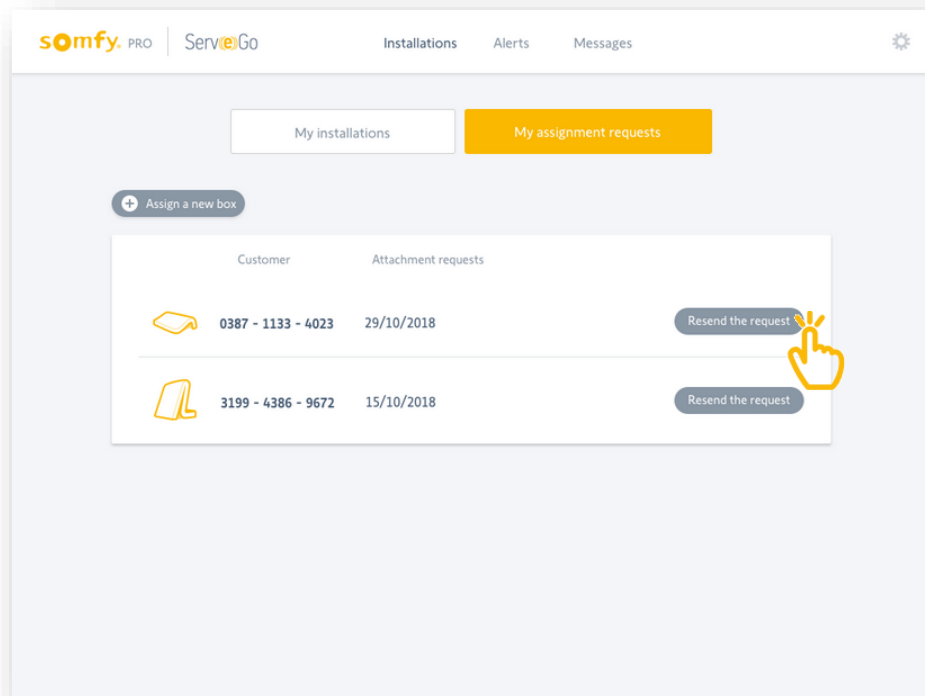
Validate Cancel

Otworzy się okno, w którym należy wprowadzić kod PIN centrali i adres e-mail przynależny do użytkownika.

Następnie do klienta zostanie wysłana wiadomość e-mail w celu weryfikacji.

dalej →

3 Wyślij ponownie wiadomość e-mail w celu weryfikacji klienta



Twoja prośba pozostanie widoczna na tej liście do momentu potwierdzenia przez klienta.

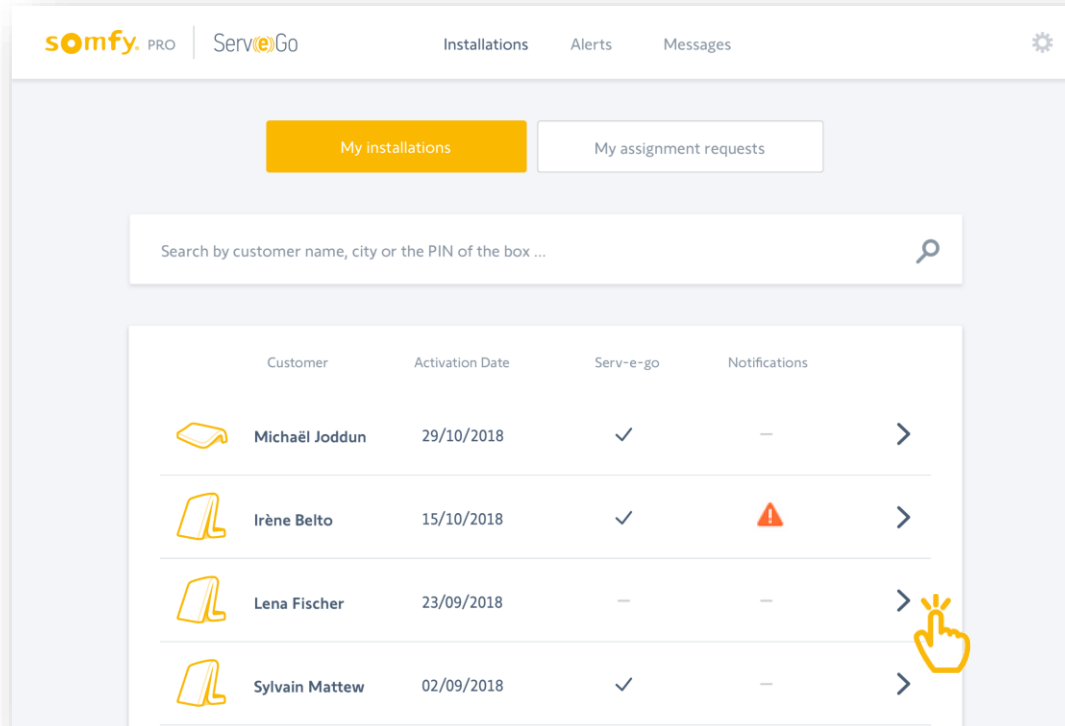
W każdej chwili możesz ponownie wysłać wiadomość e-mail w celu weryfikacji, klikając „Wyślij ponownie wiadomość e-mail”

Otworzy się okno i będziesz mógł wprowadzić (lub zmienić) adres e-mail użytkownika.

Jak aktywować Serv-e-go na zarejestrowanej centrali

Chcesz aktywować usługę Serv-e-go na zarejestrowanej centrali klienta?

1 Wyszukaj instalację klienta na swojej liście

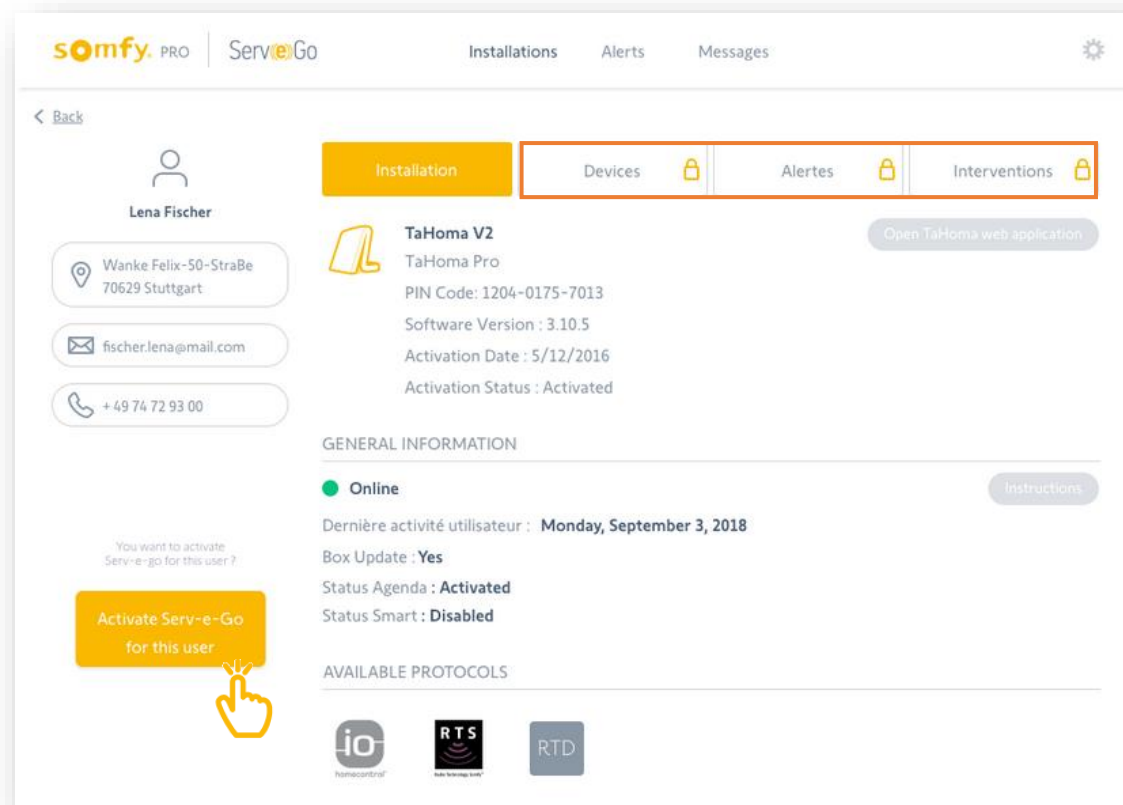


Wyszukaj instalację klienta na liście zarejestrowanych central.
Następnie kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do instalacji.

 Pamiętaj, aby aktywować usługę podczas rejestracji centrali na Somfy Pro!

dalej →

2 Aktywuj usługę Serv-e-go dla tego użytkownika



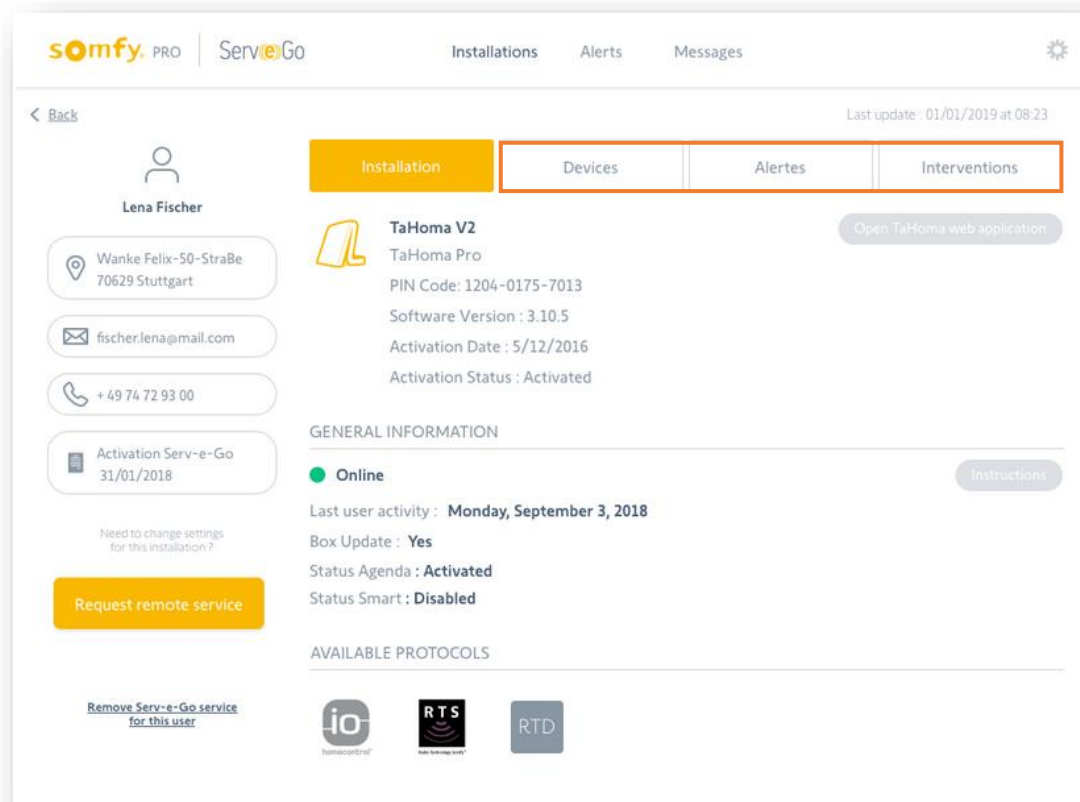
W lewej kolumnie, pod danymi klienta, kliknij „Aktywuj usługę Serv-e-go dla tego użytkownika”.

Do klienta zostanie wysłana wiadomość e-mail w celu weryfikacji.

i Nie będziesz mieć dostępu do szczegółów instalacji, dopóki klient nie zaakceptuje dostępu do usługi.

dalej →

3 Dostęp do szczegółów instalacji



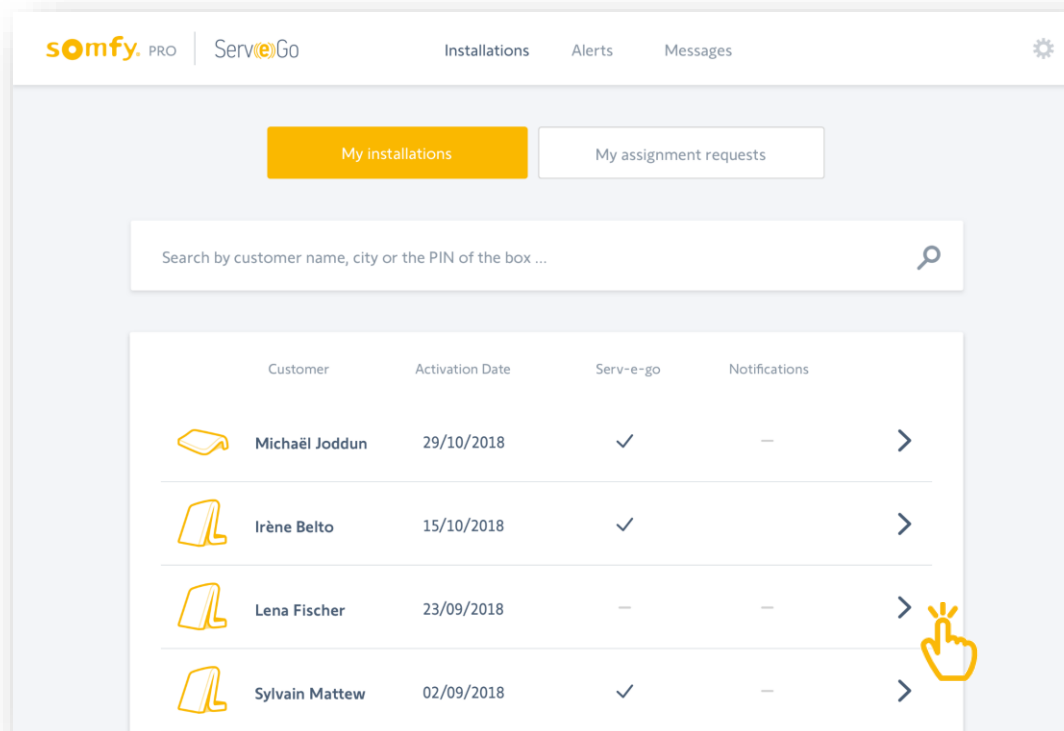
Gdy usługa zostanie zaakceptowana przez klienta, będziesz mieć dostęp do szczegółów instalacji.

Będziesz mógł zobaczyć podłączone produkty, alerty i interwencje.

Jak zdalnie rozwiązywać problemy z instalacją klienta

Chcesz uzyskać dostęp do szczegółów instalacji, aby rozwiązać problem?

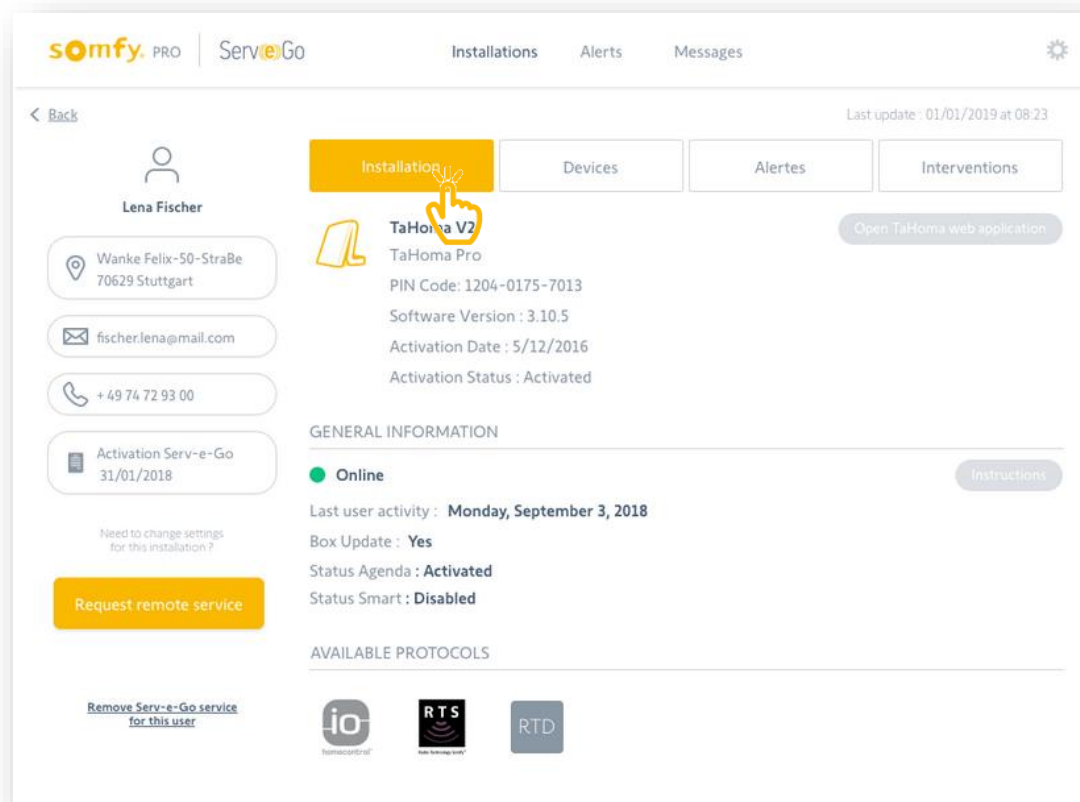
1 Wyszukaj instalację klienta na swojej liście



Wyszukaj instalację klienta na liście zarejestrowanych central.
Następnie kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do instalacji.

dalej →

2 Szczegóły dotyczące centrali

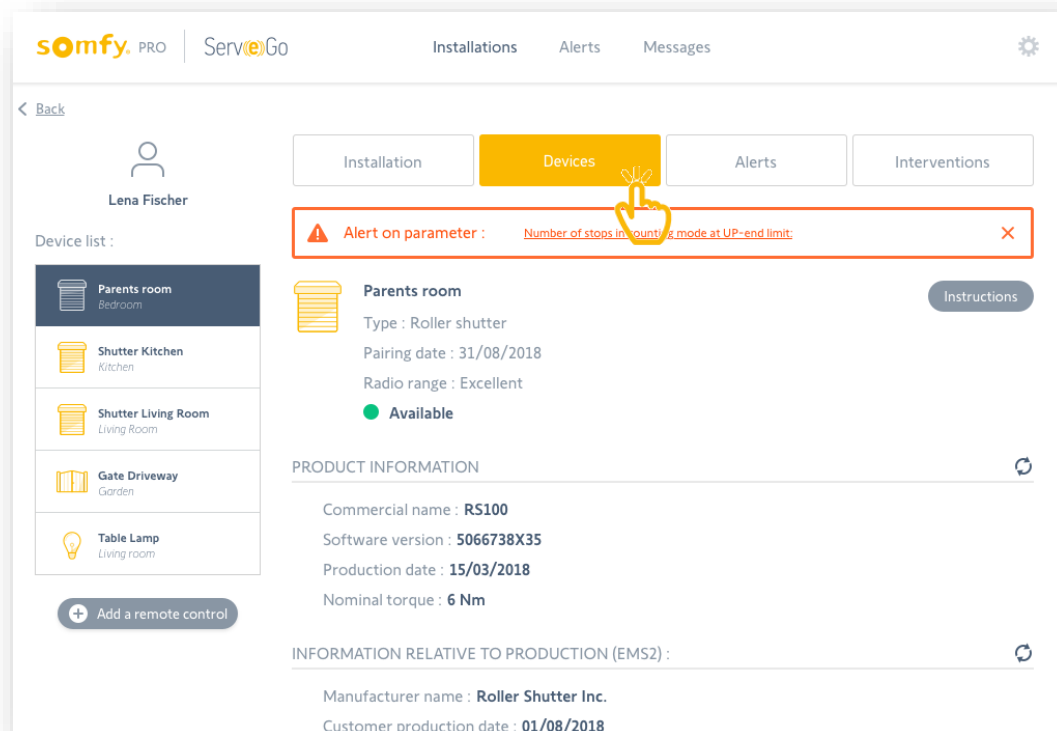


Z zakładki „Instalacja” można uzyskać dostęp do szczegółów centrali.

Możesz sprawdzić, czy centrala jest aktywna, w trybie online lub offline i czy jest w aktualnej wersji oprogramowania.

dalej →

3 Dostęp do listy podłączonych produktów



W zakładce „Urządzenia” uzyskujesz dostęp do listy produktów Somfy sparowanych z centralą.

Klikając produkt (tylko io) na tej liście, uzyskasz dostęp do szczegółów produktu.

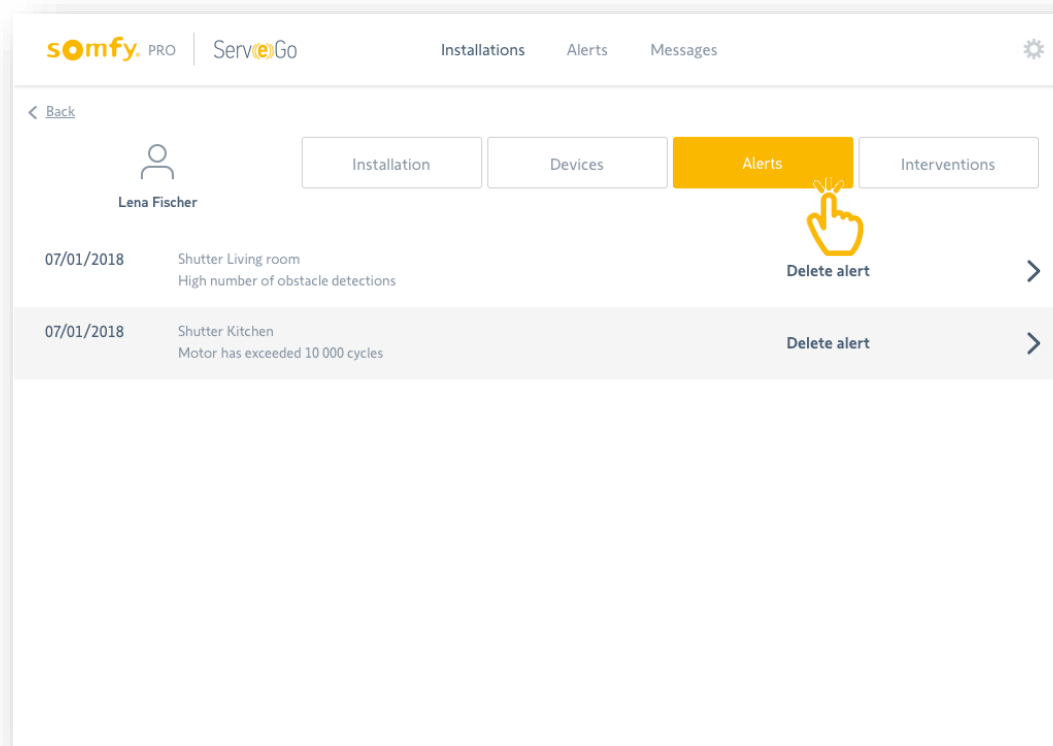
W przypadku każdego produktu można sprawdzić, czy jest on w trybie online, oraz poziom zasięgu radiowego.

i Jeśli ta karta jest zablokowana, nie masz uprawnień do dostępu do szczegółów instalacji.

Musisz najpierw aktywować usługę Serv-e-go dla swojego klienta.

dalej →

4 Dostęp do alertów i komunikatów o błędach



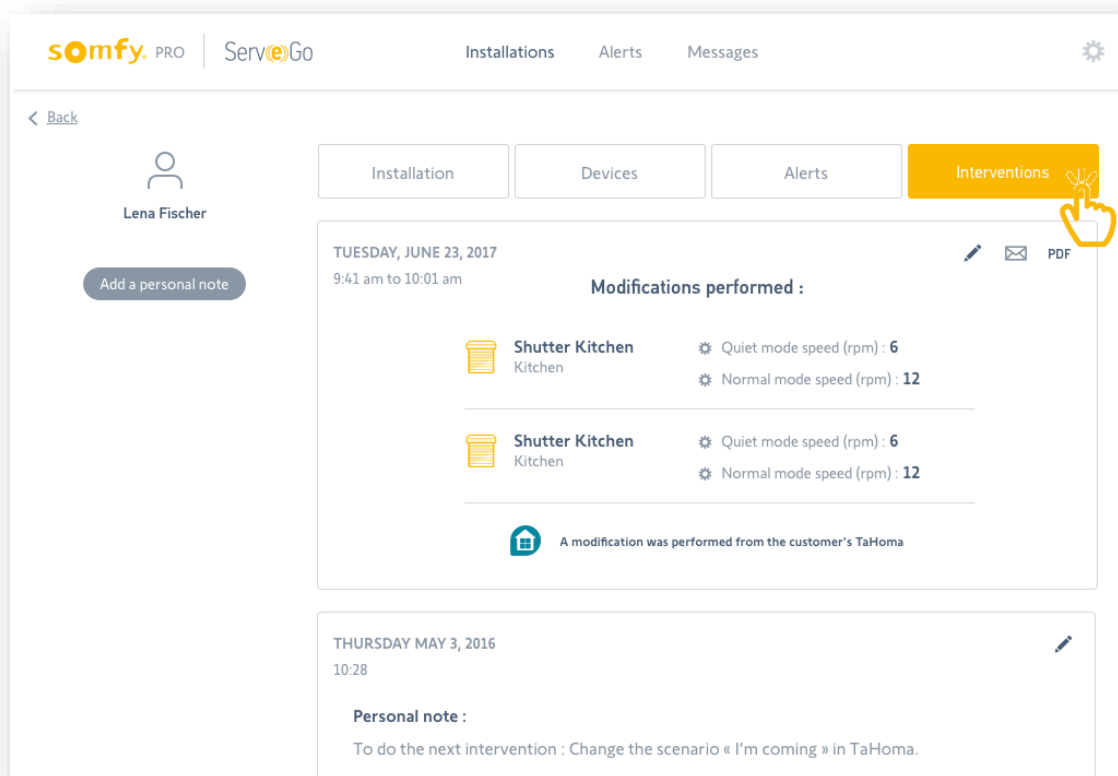
Na karcie „Alerty” można uzyskać dostęp do listy alertów, które wystąpiły podczas tej instalacji.

Klikając ten komunikat, zostaniesz przekierowany do produktu zgłaszającego alert.

i Te alerty można skonfigurować z menu Alerty po kliknięciu opcji „Konfiguracja alertów”

dalej →

5 Zobacz zdalne interwencje

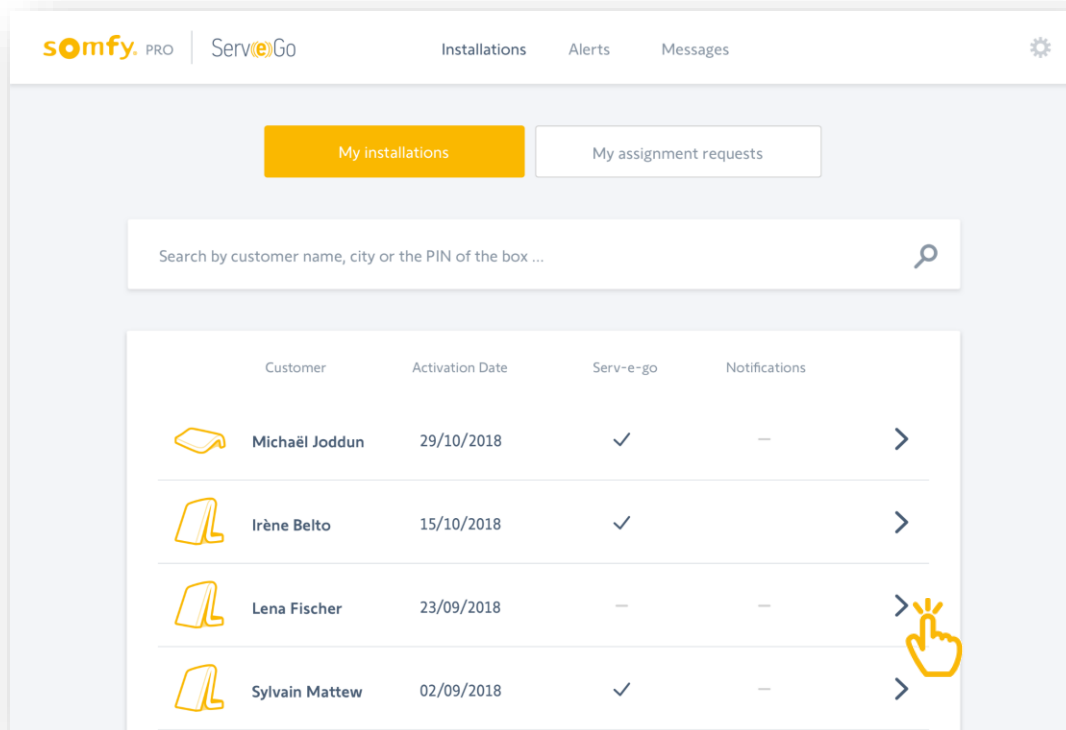


Na tej karcie „Interwencje” można uzyskać dostęp do dziennika wszystkich zdalnych interwencji wykonanych za pomocą narzędzia. Masz również możliwość pozostawienia notatek, które będą widoczne tylko dla Ciebie.

Jak zdalnie obsłużyć instalację klienta

Chcesz zdalnie modyfikować niektóre parametry instalacji swojego klienta?

1 Wyszukaj instalację klienta na swojej liście



Wyszukaj instalację klienta na liście zarejestrowanych central.
Następnie kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do instalacji.

dalej →

2 Poproś o usługę zdalną

The screenshot displays the Somfy PRO ServiceGo web application interface. The top navigation bar includes the Somfy PRO logo, the ServiceGo title, and tabs for Installations, Alerts, and Messages. A user profile for 'Lena Fischer' is shown on the left, with contact details and a 'Request remote service' button highlighted by a hand cursor. The main content area displays details for a 'TaHoma V2' installation, including its PIN code, software version, activation date, and status. A 'GENERAL INFORMATION' section shows the device is online and provides user activity and status details. An 'AVAILABLE PROTOCOLS' section lists supported protocols like io, RTS, and RTD.

somfy. PRO | ServiceGo Installations Alerts Messages

< Back Last update : 01/01/2019 at 08:23

Lena Fischer

Wanke Felix-50-Straße
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

[Remove Serv-e-Go service
for this user](#)

Installation Devices Alertes Interventions

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 Instructions

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

Box Update : **Yes**

Status Agenda : **Activated**

Status Smart : **Disabled**

AVAILABLE PROTOCOLS

io homecontrol[®] RTS RTD

W lewej kolumnie kliknij „Poproś o usługę zdalną”.

Do klienta zostanie wysłana wiadomość e-mail w celu akceptacji.

dalej →

3 Czas trwania interwencji

The screenshot displays the Somfy ServiceGo web interface. At the top, there's a navigation bar with 'somfy. PRO' and 'ServiceGo' logos, and tabs for 'Installations', 'Alerts', and 'Messages'. 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 a left sidebar and a right main panel. The sidebar shows the user 'Lena Fischer' with contact details: address 'Wanke Felix-50-StraBe 70629 Stuttgart', email 'fischer.lena@gmail.com', and phone '+49 74 72 93 00'. The main panel has tabs for 'Installation' (active), 'Devices', 'Alerts', and 'Interventions'. It displays details for a 'TaHoma V2' device, including 'TaHoma Pro', 'PIN Code: 1204-0175-7013', 'Software Version: 3.10.5', 'Activation Date: 5/12/2016', and 'Activation Status: Activated'. There's a button to 'Open TaHoma web application'. Below this, a 'GENERAL INFORMATION' section shows the device is 'Online', with 'Dernière activité utilisateur: Monday, September 3, 2018', 'Box Update: Yes', 'Status Agenda: Activated', and 'Status Smart: Disabled'. An 'Instructions' button is also present. An 'AVAILABLE PROTOCOLS' section shows logos for 'io', 'RTS', and 'RTD'. At the bottom, a status bar indicates 'Remaining 2 hours 30 minutes', 'You are currently working on this installation', and an 'End remote service' button.

Installation | Devices | Alerts | Interventions

Lena Fischer
Wanke Felix-50-StraBe
70629 Stuttgart
fischer.lena@gmail.com
+49 74 72 93 00

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
Dernière activité utilisateur : Monday, September 3, 2018
Box Update : Yes
Status Agenda : Activated
Status Smart : Disabled

Instructions

AVAILABLE PROTOCOLS

io | RTS | RTD

Remove Serv-e-Go service for this user

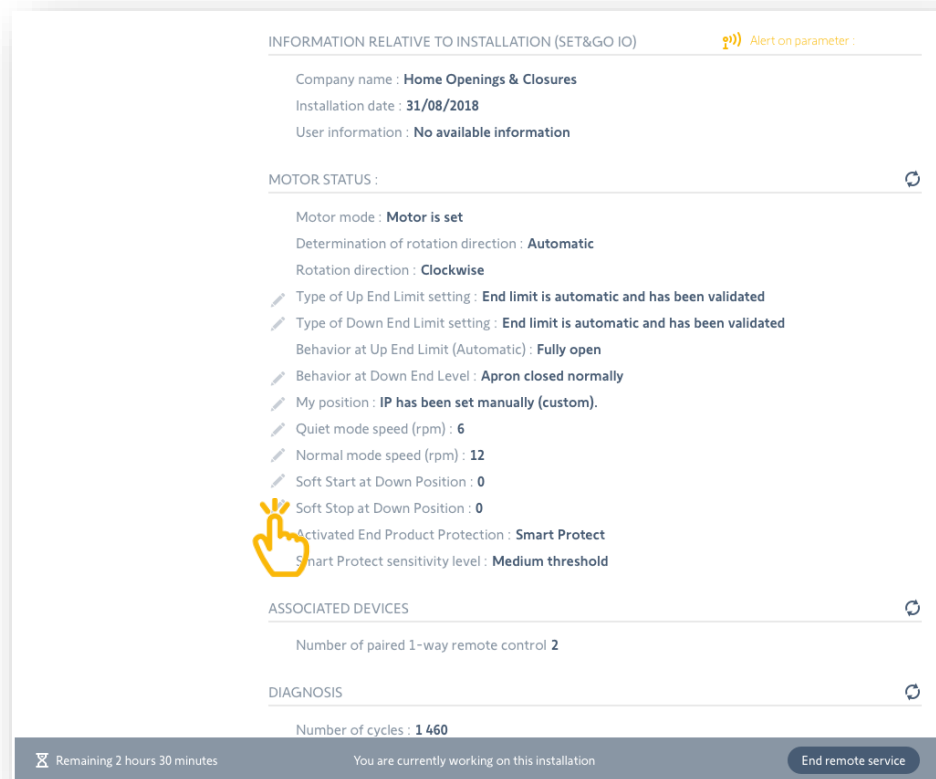
Remaining 2 hours 30 minutes | You are currently working on this installation | End remote service

Po zatwierdzeniu wniosku przez klienta możesz pracować nad instalacją przez okres 8 godzin.

Pojawi się baner wskazujący pozostały czas.

dalej →

4 Zdalnie modyfikuj parametry



Podczas interwencji możesz modyfikować określone parametry (tylko w produktach io marki Somfy), lub wykonywać określone czynności (dodać pilota, zrestartować centralę, uzyskać dostęp do aplikacji TaHoma itp.).

i Edytowalne parametry są oznaczone ołówkiem, wystarczy kliknąć ten ołówek, aby edytować parametr.

dalej →

5 Zakończ zdalną interwencję

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**

Po wykonaniu czynności kliknij „Zakończ zdalną interwencję” na dolnym pasku.

Pojawi się okno, w którym będziesz mógł zobaczyć podsumowanie swoich działań oraz gdzie możesz zostawić komentarz dla swojego klienta.

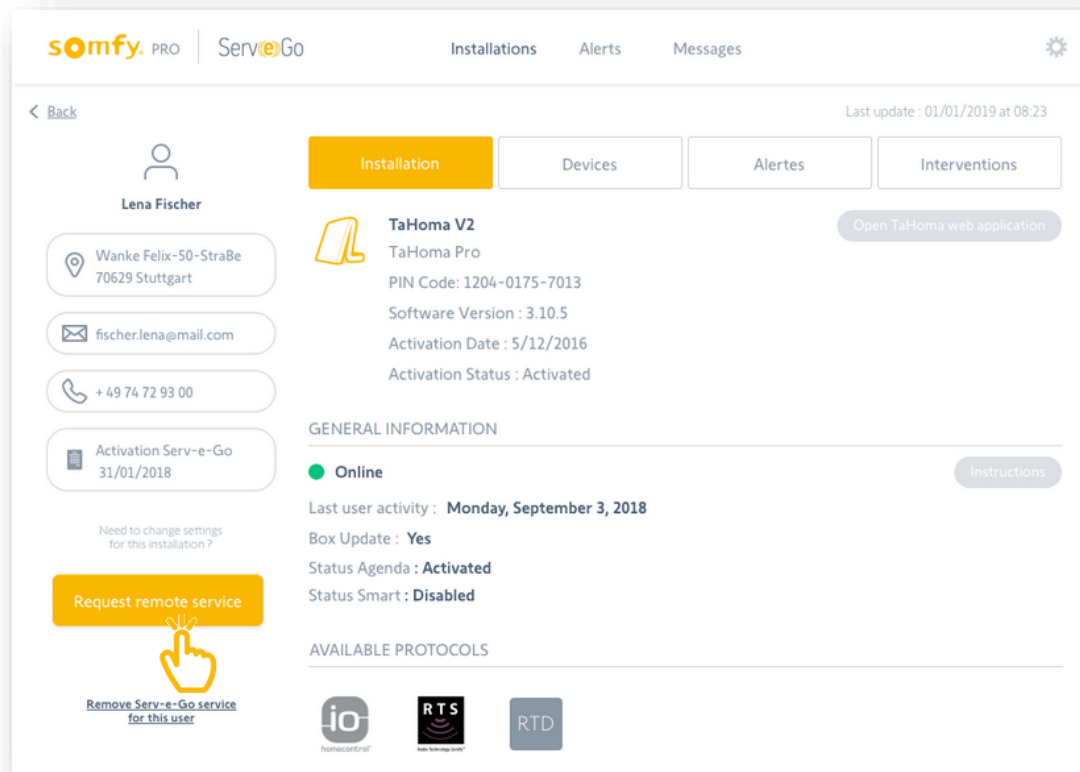
Do klienta zostanie wysłany e-mail z informacją, że interwencja została zakończona, oraz wyszczególnienie przeprowadzonych działań.

Podsumowanie

Jak zdalnie dodać nowy punkt sterowania

Chcesz dodać nowy element sterujący do instalacji klienta bez wizyty na miejscu?

1 Poproś o zdalną interwencję

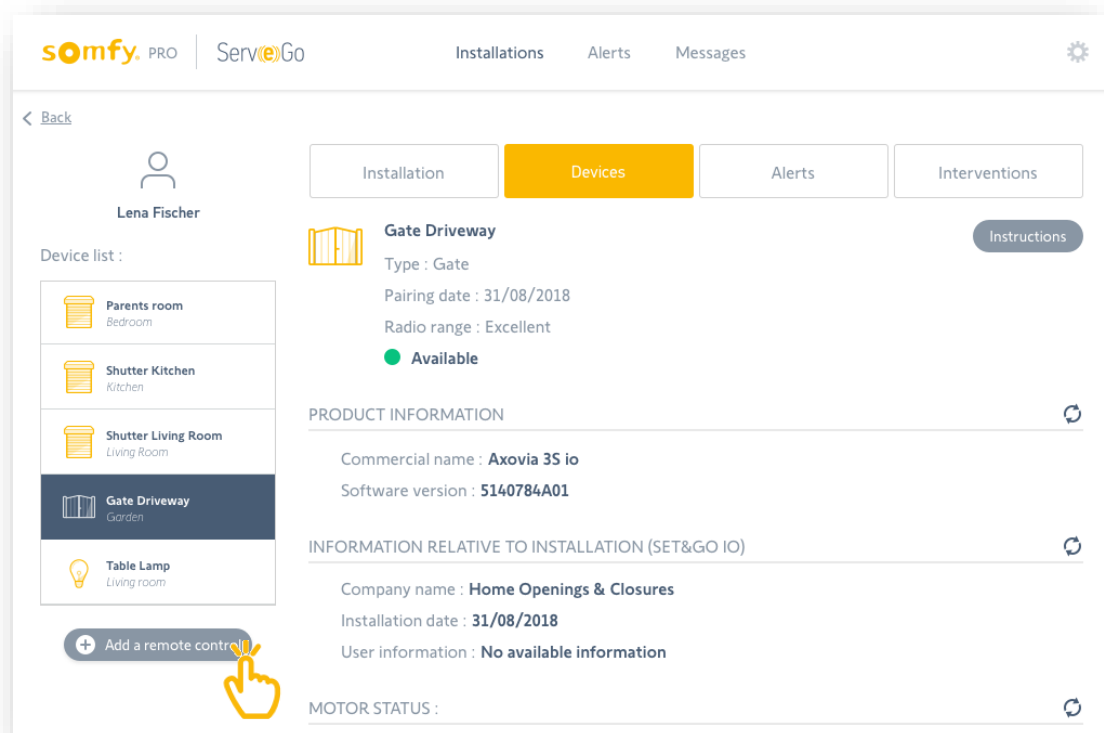


Wyszukaj instalację klienta na liście zarejestrowanych central.
Następnie kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do instalacji.

Dodanie pilota jest możliwe tylko wtedy, gdy masz zdalny dostęp do obsługi instalacji. Upewnij się, że klient zatwierdził żądanie interwencji.

dalej →

2 Zdalnie dodaj nowy punkt sterowania



Z zakładki „Urządzenia” uzyskujesz dostęp do listy sparowanych produktów do centrali klienta.

Na tej stronie kliknij „Dodaj sterowanie”.



Jeśli ta karta jest zablokowana, nie masz uprawnień dostępu do szczegółów instalacji.

Musisz najpierw aktywować usługę Serv-e-go dla swojego klienta.

dalej →

3 Wybierz, czy urządzenie sterujące które chcesz dodać jest już u klienta, czy jeszcze u Ciebie.

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 Jeśli chcesz sparować pilota, który jest jeszcze w Twoim posiadaniu, musisz mieć kompatybilny czytnik kodów kreskowych USB, aby zeskanować kod QR. Sprawdź wcześniej właściwości techniczne tego czytnika kodów kreskowych, aby był kompatybilny:

- Z kodami 2D / QR
- Połączeniem poprzez przewód USB lub Bluetooth
- Konfiguracja czytnika kodów kreskowych w tym samym języku, co komputer

Otworzy się okno, w którym zostaniesz przeprowadzony przez parowanie tego pilota.

- Czy pilot do dodania jest już u klienta,
- czy jeszcze w twoim posiadaniu i będzie trzeba go później przekazać klientowi,

To będziesz mógł dodać go do jednego lub więcej urządzeń.

dalej →

4 Zakończ zdalną interwencję

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**

Po wykonaniu czynności kliknij „Zakończ usługę” w dolnym pasku.

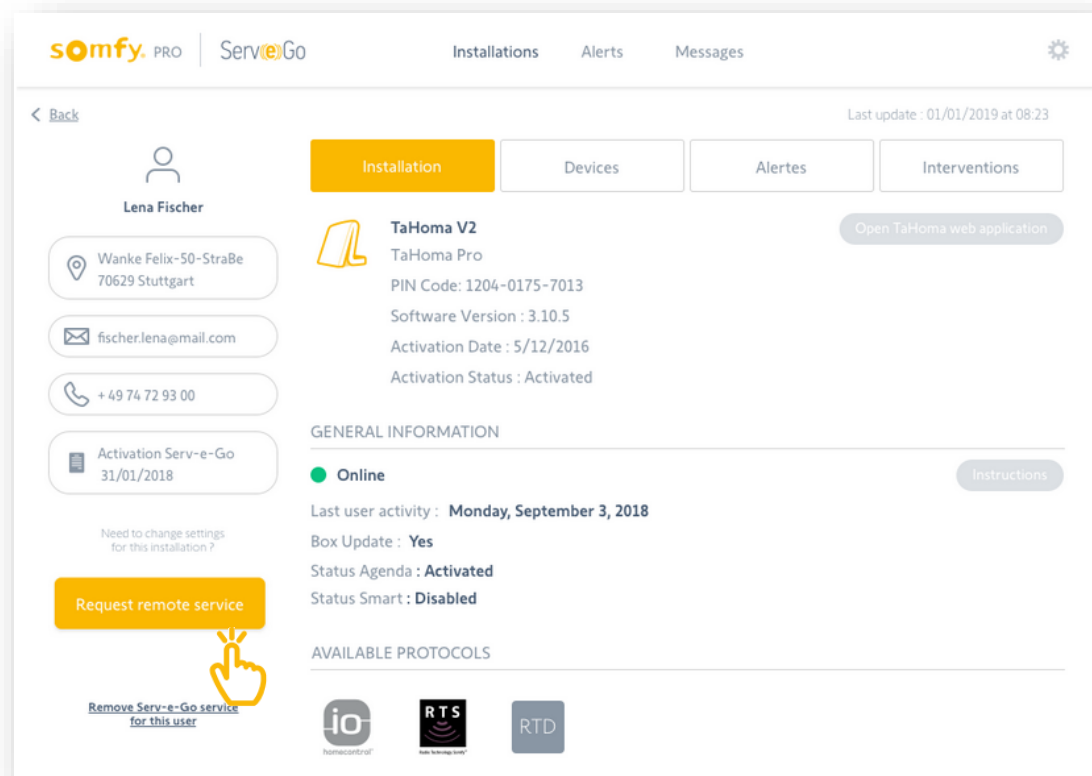
Pojawi się okno, w którym zobaczysz podsumowanie swoich działań i gdzie możesz zostawić komentarz dla swojego klienta.

Do klienta zostanie wysłany e-mail z informacją, że interwencja została zakończona,
oraz wyszczególnienie przeprowadzonych działań.

Jak uzyskać dostęp do aplikacji internetowej TaHoma klienta

Czy chcesz uzyskać dostęp do aplikacji internetowej TaHoma swojego klienta bez pytania o login i hasło?

1 Poproś o zdalną interwencję

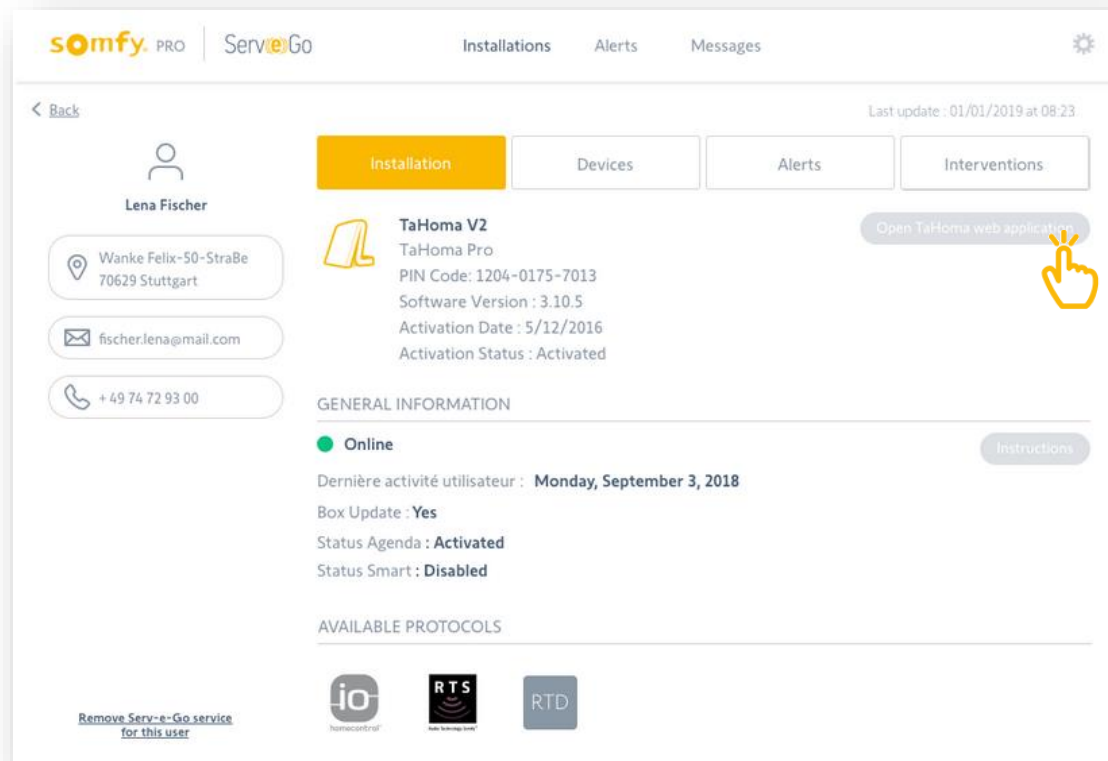


Wyszukaj instalację klienta na liście zarejestrowanych central.
Następnie kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do instalacji.

Dostęp do aplikacji internetowej TaHoma jest możliwy tylko wtedy, gdy masz zdalny dostęp do obsługi instalacji.
Upewnij się, że klient zatwierdził żądanie interwencji.

dalej →

2 Otwórz aplikację internetową TaHoma



W zakładce „Instalacja” kliknij „Otwórz aplikację internetową TaHoma”.

Nastąpi przekierowanie do interfejsu internetowego klienta.

Uwierzytelnianie nie będzie wymagane, ponieważ klient już upoważnił Cię do dostępu do instalacji.

dalej →

3 Zakończ zdalną interwencję

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

Po wykonaniu czynności kliknij „Zakończ usługę” w dolnym pasku.

Pojawi się okno, w którym zobaczysz podsumowanie swoich działań i gdzie możesz zostawić komentarz dla swojego klienta.

Do klienta zostanie wysłany e-mail z informacją, że interwencja została zakończona,
z informacją, że otworzyłeś aplikację internetową.

Potrzebujesz pomocy ?

Odwiedź witrynę Somfy Biznes w swoim kraju

lub skontaktuj się z lokalną obsługą klienta

Rozwiązania typu smart firmy Somfy do mieszkań, domów i budynków użyteczności publicznej wpływają na poprawę komfortu i stylu życia milionów użytkowników na całym świecie. Przyjazne w obsłudze, służące wygodzie, bezpieczeństwu i przyczyniające się do energooszczędności - nasze innowacyjne produkty pozwalają na zautomatyzowanie i zdalne sterowanie roletami, osłonami, markizami, pergolami, bramami, oświetleniem i ogrzewaniem. Tworzymy rozwiązania dostępne dla różnych grup odbiorców, odpowiadające na ich potrzeby dziś i w przyszłości.