

**VOUS GARDEZ LE LIEN AVEC VOS CLIENTS,  
NOUS PRENONS LA MAIN !**

**ASSISTANCE SAV  
À DISTANCE**

**PROFIL**  
par PROFALUX

*Notre expertise à votre service*

**100%\***

des mises en service  
CalypsHOME Box  
réussies avec Profil

**80%\***

des problèmes SAV  
résolus à distance par  
les experts Profalux

- Réactivité et satisfaction de vos clients - Sous 72h à compter de la prise de RDV
- Planning maîtrisé, plus de temps pour développer votre entreprise
- Moins de déplacements, plus de confort dans vos journées

\*Selon une étude interne réalisée entre juin 2024 et juin 2025



**PROFALUX**

Protection extérieure et confort intérieur

QUALITÉ

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

POUR VOUS, CLAIREMENT **DEVANT**



VOLETS ROULANTS

BRISE-SOLEIL ORIENTABLES

STORES VERTICAUX

PORTES DE GARAGE



## QUELLE MEILLEURE ASSISTANCE QUE **PROFIL** ?

Profalux continue “d’innover utile” pour vous **accompagner toujours plus efficacement !**

Profalux place la relation et le service avec ses clients professionnels au cœur de son engagement.

Pour vous, nous voulons être plus qu’un fabricant. Nous voulons être un **partenaire efficace** qui vous apporte **les services concrets dont vous avez besoin pour simplifier votre quotidien.**

Nous savons que la **réassurance sur la qualité et le suivi du SAV** est un élément clé dans la **décision d’achat et la fidélisation de vos clients.** Sans compter qu’un **bouche-à-oreille positif est favorable à la conquête de nouveaux clients** donc au développement de votre entreprise.

Mais les **dépannages** sont souvent **chronophages, perturbent vos plannings, vous obligent à de nombreux déplacements imprévus.** Il est parfois difficile de gérer ses chantiers, son SAV, son administratif, sa prospection... et de contenter tout le monde !

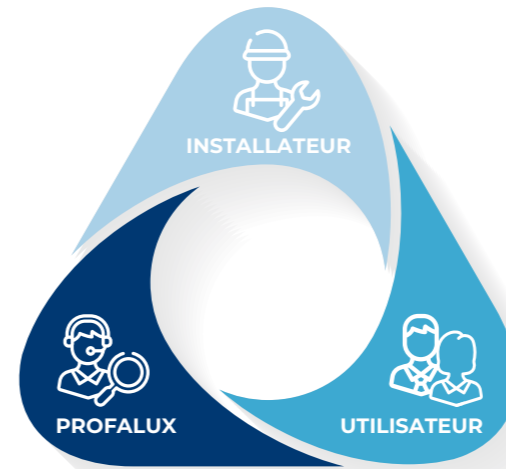
ASSISTANCE SAV  
À DISTANCE

**PROFIL**  
par PROFALUX

Notre expertise à votre service

Aujourd’hui, Profalux vous apporte une solution clé en main grâce à un nouveau service

**100% adapté  
à votre métier !**



**Ultra simple, ultra efficace**  
Profalux prend le relais pour faciliter votre quotidien !

**PROFIL**  
par PROFALUX

## QUEL PRINCIPE ?

Un service de **diagnostic et d’intervention à distance** par les experts techniques Profalux via CalypshOME<sub>BOX</sub> installée chez vos clients.

- **Prenez un RDV pour une assistance à distance** selon la disponibilité de votre client sur notre site de services internet.
- À la date et à l’heure convenue, nos experts techniques **prennent le relais et établissent un diagnostic à distance.**
- Nos experts **techniques règlent jusqu’à 80% des problèmes SAV sans que vous ayez à vous déplacer.**
- **Si un déplacement pour intervention est nécessaire, il est qualifié :** vous préparez votre intervention (commande pièces détachées, matériel) et réalisez votre dépannage en une seule fois.

**PROFIL**  
par PROFALUX

## OÙ ET COMMENT CELA FONCTIONNE ?

L’Assistance à Distance **PROFIL** par PROFALUX fonctionne sur tous les **Volets Roulants, Brise-Soleil Orientables ou Stores Verticaux Extérieurs Profalux** avec les motorisations de **Stella Advanced Technology®** suivantes :

Neosol

Ecosystème Solaire sans raccordement électrique : fonctionne avec CalypshOME<sub>BOX</sub> grâce à un dongle.

CalypshOME

Ecosystème Radio Zigbee : nativement compatible avec les leaders de la smarthome et la CalypshOME<sub>BOX</sub>.

Assistance SAV à distance

**PROFIL**  
par PROFALUX

Fonctionne avec  
CalypshOME<sub>BOX</sub>



### PAS D’INTERVENTION INTRUSIVE

- **Le client utilisateur** se connecte sur son espace CalypshOME.
- **Le technicien Profalux** se connecte et demande à votre client de lui donner l’accès à distance.
- **Votre client** clique sur “Accepter” et le technicien Profalux prend la main !

**LE DIAGNOSTIC PEUT COMMENCER !**

## QUELS SONT LES AVANTAGES POUR VOUS, INSTALLATEURS ?



### RÉACTIVITÉ

- Prise en charge par Profalux et intervention à distance en **72H ouvrées maxi** après votre demande.

### GAIN DE TEMPS

- Prise de RDV **simple et rapide** via votre espace client sur le site de services.
- Diagnostic fiable et précis** réalisé à distance par l'expert technique Profalux.
- Jusqu'à 80% des problèmes SAV résolus à distance** par Profalux **sans déplacement de votre part**.
- Si besoin d'une intervention sur place, **vous recevez un diagnostic qualifié** qui vous permet de bien préparer votre SAV : **vous vous déplacez une seule fois**.



### SATISFACTION CLIENTS

- Vous restez au cœur de la relation avec votre client** : vous lui apportez une solution rapide en cas de problème SAV.
- Votre client est rassuré sur la qualité de votre service SAV** à la signature du devis : durée de l'assistance à distance PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX : 7 ans (voir conditions)\*
- Relation de confiance installateur/clients : **fidélisation**
- Plus de bouche-à-oreille positif** (nouveaux clients potentiels).



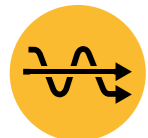
### RENTABILITÉ AMÉLIORÉE

- Baisse drastique de vos coûts et frais liés à vos déplacements** pour vos interventions SAV.
- Ventes additionnelles** de CalypsoHOME<sub>BOX</sub>.



### ORGANISATION SIMPLIFIÉE

- Moins de déplacements SAV imprévus** désorganisant vos plannings.
- Plus de temps pour la pose et le commerce**.



Votre SAV devient  
**plus confortable et vraiment plus rentable !**

JUSQU'À  
**80%**  
DES PROBLÈMES SAV  
RÉSOLUS À DISTANCE  
PAR PROFALUX EN  
**72<sup>h</sup>**  
OUVRÉES MAXI



UN SERVICE SITUÉ  
A L'USINE PROFALUX,  
AU CŒUR DE LA  
HAUTE-SAVOIE

DES TECHNICIENS  
PROFALUX EXPERTS  
DES PRODUITS ET DES  
MOTORISATIONS.

## QU'EST-CE QUE VOUS APPORTEZ À VOS CLIENTS ?

### EXPÉRIENCE CLIENT INCOMPARABLE

- Une expérience ne se limitant pas à la **qualité et au confort d'usage** des produits mais **incluant également un service SAV sérieux** dans la durée.
- Un partenariat d'experts installateur/fabricant pour assurer à vos clients **un service SAV fiable, efficace et rapide** quand ils en ont besoin.



### RAPIDITÉ DE L'ASSISTANCE

- Un problème avec ses équipements, c'est souvent inconfortable. Par exemple si le volet roulant ne remonte plus, on vit dans le noir ! Avec PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX, **vous assurez à votre client une prise en charge rapide et efficace par le fabricant lui-même !**
- Votre client a un RDV avec le service SAV Profalux **sous 72h ouvrées maxi**.
- Son problème est **résolu immédiatement** jusque **dans 80% des cas**.
- Si besoin d'un SAV sur place, vous réalisez l'intervention sur la base du diagnostic Profalux : **la réparation peut se faire en une seule fois donc moins de dérangement pour vos clients !**



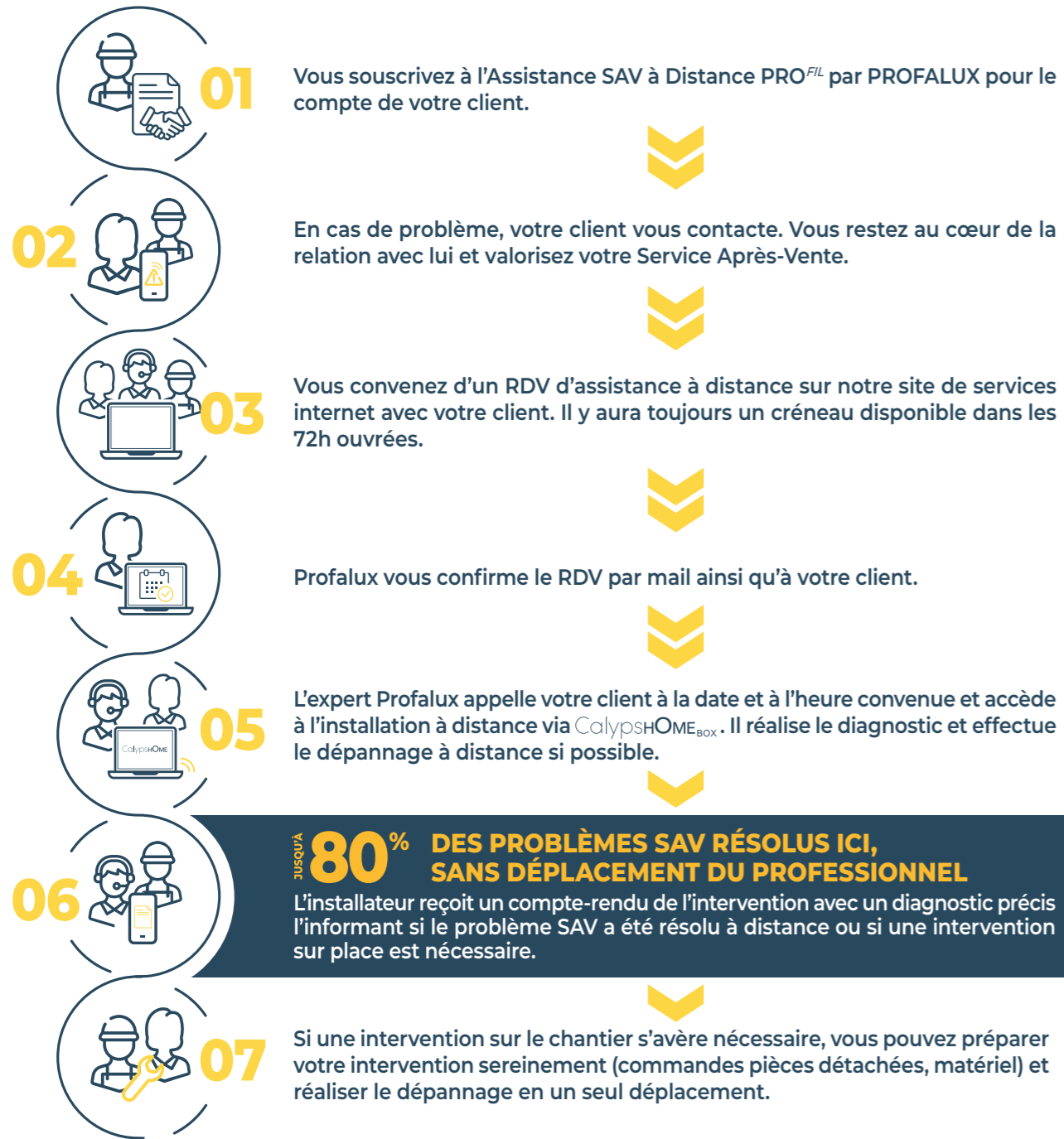
### CONFIANCE & SÉRÉNITÉ

- Plus rassurant** : on sait qu'il y aura un vrai suivi après l'achat des équipements.
- Un interlocuteur : l'installateur, un relais : le fabricant. **Plus de tranquillité d'esprit, plus de confort, moins de stress** puisque prise en charge optimale.



Qualité de service,  
**confort et bien-être**

\* La durée du contrat de l'assistance à distance est liée à la garantie 7 ans des motorisations des équipements, à partir de la date de commande des équipements, et dans la limite des versions et des évolutions du logiciel de la CalypsoHOME<sub>BOX</sub>. Vous pouvez retrouver toutes les informations sur le contrat d'Assistance SAV à Distance PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX.



**JUSQU'À 80% DES PROBLÈMES SAV RÉSOLUS ICI, SANS DÉPLACEMENT DU PROFESSIONNEL**  
L'installateur reçoit un compte-rendu de l'intervention avec un diagnostic précis l'informant si le problème SAV a été résolu à distance ou si une intervention sur place est nécessaire.

**Un binôme efficace fabricant/installateur pour travailler mieux et plus sereinement avec une satisfaction 100% de votre client !**

Visualisez la vidéo sur l'Assistance à Distance PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX  
**VOUS ALLEZ VOIR... VOUS NE VIVREZ PLUS VOTRE SAV DE LA MÊME MANIÈRE !**



## POUR QUELS PROBLÈMES SAV ?

### DES EXEMPLES DE SAV RÉSOLUS À DISTANCE

- L'équipement ne s'arrête pas au bon endroit
- L'équipement fonctionne à l'envers
- L'équipement fonctionne de manière aléatoire
- L'équipement ne fonctionne plus\*
- L'équipement ne fonctionne plus avec la CalypshOME<sub>Box</sub>
- L'équipement descend puis remonte tout seul
- L'utilisateur veut ajouter un équipement dans la CalypshOME<sub>Box</sub>
- L'utilisateur a des difficultés d'accès à son compte CalypshOME<sub>Box</sub>
- L'utilisateur veut enregistrer une position Favorite

**Et pour vous faciliter la vente et la première installation, il est possible de prévoir une assistance à distance entre votre client utilisateur et les experts Profalux sur le paramétrage et la programmation.**

\* La maintenance à distance ne pourra être réalisée qu'en fonction du diagnostic établi. Si un élément est défectueux et nécessite une intervention sur place, seul le remplacement ultérieur pourra être proposé.

## COMMENT SOUSCRIRE À L'ASSISTANCE À DISTANCE ET SUIVRE MES DOSSIERS SAV ?

TOUTES LES DÉMARCHES SONT ACCESSIBLES TRÈS SIMPLEMENT À PARTIR DE VOTRE ESPACE CLIENT DANS LE SITE DE SERVICES PROFALUX.

Il suffit de cliquer sur la rubrique PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX et de suivre les instructions.

### SOUSCRIRE À UNE ASSISTANCE À DISTANCE

- Vous pouvez prendre en option l'Assistance SAV à Distance PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX sur votre commande d'équipements avec une CalypshOME<sub>Box</sub> ou en pièces détachées.

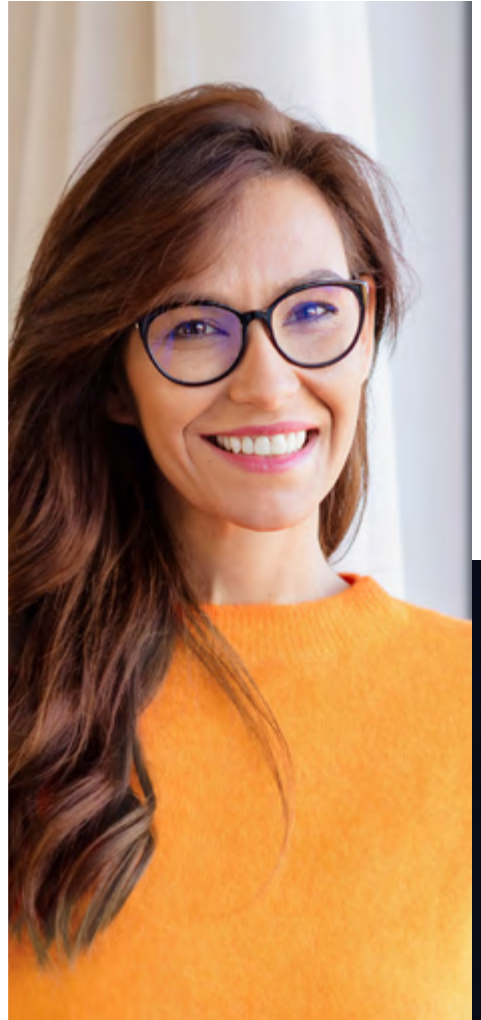
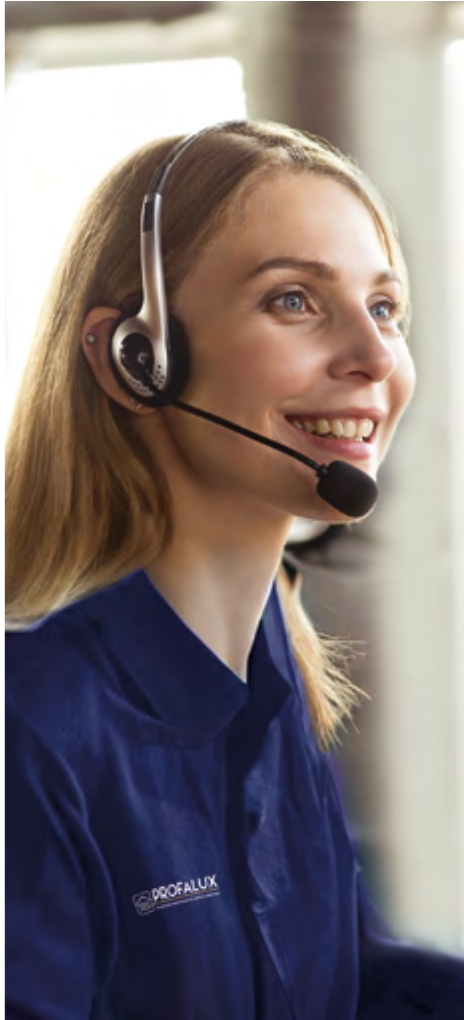
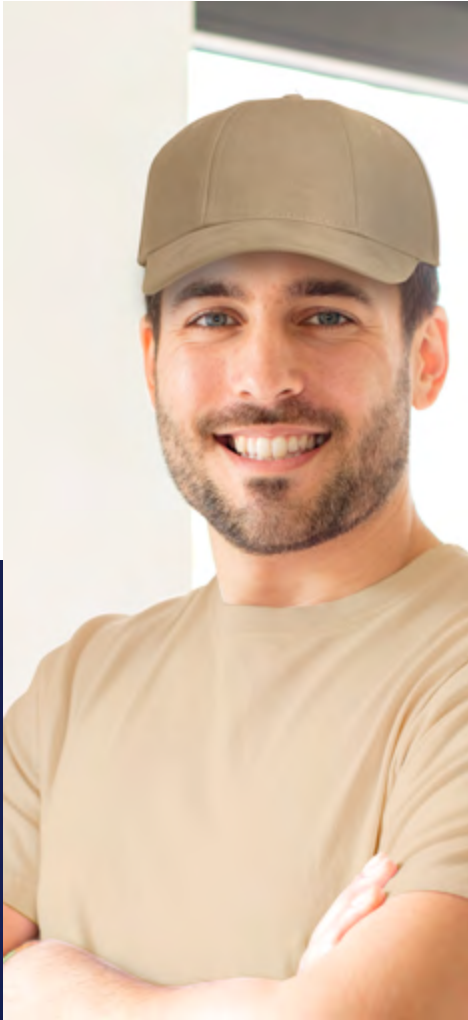
### DÉCLENCHER UNE ASSISTANCE À DISTANCE

- Vous choisissez l'horaire de l'appel convenu avec votre client dans les créneaux ouverts sur notre site de services.
- Vous donnez les informations nécessaires pour contacter votre client à l'heure du RDV.
- Vous spécifiez le motif de l'appel dans le menu déroulant dans la rubrique "Objet du RDV".

### SUIVRE UNE ASSISTANCE À DISTANCE

- Vous restez informé tout au long du dossier afin de suivre les différentes étapes de l'assistance à distance des experts Profalux auprès de votre client.

**Rendez-vous sur notre site de services ! Vous pourrez retrouver un tuto explicatif sur les process de commande, prise de RDV et suivi de l'Assistance SAV à Distance PRO<sup>FIL</sup> par PROFALUX. C'est vraiment simple et fluide!**



**PRENEZ LE SAV DU BON CÔTÉ !**

ASSISTANCE SAV  
À DISTANCE

**PROFIL**  
par PROFALUX

Notre expertise à votre service

**TOUT LE MONDE EST SATISFAIT... C'EST UN FAIT !**



Documentation - Agence Félix - Documents et photos non contractuels. Profalux se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques esthétiques et techniques de ses produits ainsi que les modalités de son service d'assistance à distance. Profil Par Profalux - Crédits photos : Profalux - Adobe Stock - DOC-ASSISTADIST-24 - Ne pas jeter sur la voie publique.



**PROFALUX**

Protection extérieure et confort intérieur



**QUALITÉ**  
**INNOVATION**  
**ENVIRONNEMENT**

POUR VOUS, CLAIREMENT **DEVANT**

VOLETS ROULANTS

BRISE-SOLEIL ORIENTABLES

STORES VERTICAUX

PORTES DE GARAGE