



## MANUALE ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE

	<b>MANUALE</b>		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
			MERCATO	

## ÍNDICE

1.	Introduzione .....	2
1.1.	Tipi di servizio .....	2
1.2.	Accesso alla Mia Area .....	2
2.	Richiedere un'assistenza tecnica .....	4
2.1.	Nuova richiesta di assistenza tecnica .....	5
2.2.	Richiesta in stato In attesa .....	8
2.3.	Assegnazione del Servizio Tecnico Airzone .....	9
3.	Generazione dell'incarico .....	10
4.	Generazione di un intervento .....	10
4.1.	Programmazione dell'intervento .....	11
4.2.	Visualizzare un intervento .....	12
4.3.	Intervento extra .....	14
4.4.	Finalizzare l'intervento .....	15
4.5.	Visualizzazione degli interventi .....	17
4.6.	Download del rapporto tecnico .....	17
5.	Chat con il Supporto Tecnico di Airzone .....	18
5.1.	Invio di messaggi da parte del cliente .....	18
5.2.	Invio di messaggi da parte del Supporto Tecnico .....	19

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

## 1. Introduzione

Questo manuale presenta una guida completa per gestire le richieste di assistenza tecnica dall'interfaccia cliente. Vengono descritti i quattro tipi di servizi disponibili, l'accesso a questa nuova funzionalità ed i passaggi per effettuare una richiesta. Inoltre, viene dettagliato l'intero percorso che seguirà la richiesta, i diversi stati che attraverserà e le email che il cliente riceverà in ogni fase del processo.

### 1.1. Tipi di servizi

I tipi di servizio previsti per un'assistenza tecnica sono i seguenti:

- Visita Preinstallativa.
- Avviamento.
- Intervento in garanzia.
- Intervento fuori garanzia

### 1.2. Accesso alla Mia Area

Per poter inviare una richiesta di Assistenza Tecnica, il richiedente dovrà accedere alla sezione "Mia Area" da AirzoneControl, cliccando sull'icona utente situata in alto a destra:



*Illustrazione 1 - Intestazione AirzoneControl Utente Loggato.*

Se non ha effettuato l'accesso o non possiede ancora un account, dovrà cliccare sul pulsante "LOG IN".

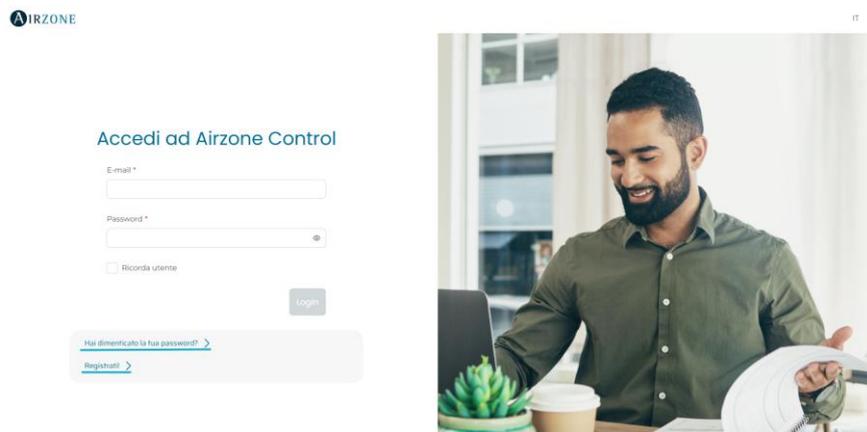


*Illustrazione 2 - Intestazione AirzoneControl Utente non loggato.*

**Comentado [FM1]:** A la espera de que estén todas las traducciones para cambiar las imágenes a su idioma correspondiente.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

Questo ci porterà alla pagina di accesso o registrazione di AirzoneControl:



*Illustrazione 3 – Accesso / registrazione su AirzoneControl.*

Se si **dispone di un account** utente, è sufficiente compilare i campi “Email” e “Password” e cliccare sul pulsante “Accedi” per effettuare l’accesso.

Se si è **dimenticata o smarrita la password**, è possibile cliccare sul link “Hai dimenticato la tua password?” per reimpostarla.

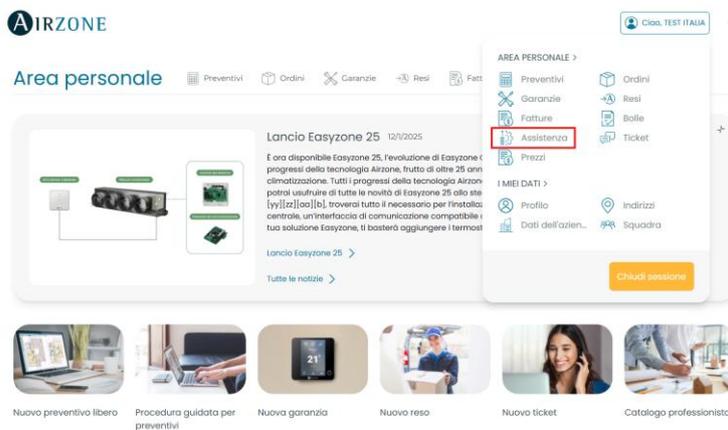
Se **non dispone di un account** utente su AirzoneControl, è possibile crearne uno cliccando su “Registrati!”.

	MANUALE	AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>	Ed. 01	25.03.25
	MERCATO		

## 2. Richiedere un'assistenza tecnica

Una volta effettuato l'accesso ad AirzoneControl, ci si troverà nel sottodominio 'myarea.' davanti a [airzonecontrol.com](http://airzonecontrol.com), visualizzando tutti i menu della propria area riservata.

Le assistenze tecniche si possono trovare cliccando sul pulsante "Ciao", che aprirà il menu a tendina con le diverse opzioni.



*Illustrazione 4 – Localizzazione delle assistenze nella Mia Area.*

Una volta all'interno, verrà visualizzato l'elenco di tutte le assistenze tecniche organizzate in una tabella.

Per trovare un'assistenza specifica, è possibile utilizzare i seguenti filtri:

- **Riferimento:** Identificativo dell'assistenza.
- **Tipo di Servizio:** Verrà indicato nella richiesta e dovrà essere uno dei seguenti:
  - Visita Preinstallativa
  - Avviamento
  - Intervento in garanzia
  - Intervento fuori garanzia
- **Indirizzo:** Luogo dell'assistenza.
- **Richiesta:** Data della richiesta.
- **Programmazione:** Data dell'intervento da parte del CAT.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

- **Stato:** Durante l'elaborazione, l'assistenza passerà attraverso i seguenti stati: Richiesto > In attesa > Assegnato > In corso > Completato > Chiuso > Annullato. Gli stati "In attesa" e "Annullato" appariranno solo in alcune assistenze.
- **CAT assegnato:** Centro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per l'assistenza.

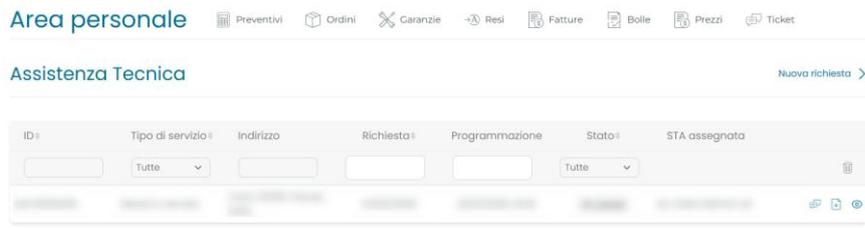


Illustrazione 5 – Tabella delle Assistenze Tecniche.

**Comentado [FM2]:** Cambiar imagen cuando cambie el copy

## 2.1. Nuova richiesta di assistenza tecnica

Per inviare una nuova richiesta di assistenza tecnica, è necessario cliccare sul pulsante "Nuova richiesta", che porterà al seguente modulo:



Illustrazione 6 – Richiedere una nuova assistenza tecnica.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

## Nuova assistenza tecnica

### Dati richiedente

Nome <input type="text" value="TEST ITALIA"/>	Cognome <input type="text" value="PRECOM"/>	E-mail <input type="text" value="minebep678@tospage.com"/>
--	--	---

### Dati di contatto per l'assistenza

Azienda di distribuzione <input type="text" value="Nome azienda di distribuzione"/>	Azienda installatrice <input type="text" value="TEST ITALIA PRECOM"/>	Persona di contatto * <input type="text" value="Nome"/>
Telefono * <input type="text" value="600 000 000"/>	Telefono secondario <input type="text" value="600 000 000"/>	E-mail * <input type="text" value="you@example.com"/>

### Dati impianto

Indirizzo * <input type="text" value="Nome via, porta, piano, ecc."/>	Comune * <input type="text" value="Comune"/>	Provincia * <input type="text" value="Provincia"/>	Codice postale * <input type="text" value="Codice postale"/>	Paese <input type="text" value="Italia"/>
Sistema * <input type="text" value="Selezionare dall'elenco"/>	N. di sistemi * <input type="text" value="N. sistemi"/>	N. di termostati * <input type="text" value="N. termostati"/>	Costruttore unità * <input type="text" value="Selezionare dall'elenco"/>	
Tipo di servizio richiesto * <input type="text" value="Selezionare dall'elenco"/>				
Numero d'ordine * <input type="text"/>				

[+ Aggiungi altro ordine](#)

Illustrazione 7 – Modulo di creazione dell'assistenza tecnica.

Una volta compilati tutti i campi, verrà reindirizzato alla sezione in cui è possibile allegare un file, se ritenuto necessario. Successivamente, clicchi sul pulsante "Fine" per completare la richiesta.

## Nuova assistenza tecnica

✓ Richiesta di assistenza tecnica registrata correttamente.

Per poter continuare con la procedura abbiamo bisogno di verificare la ricevuta dell'ordine. Aggiungerla. Alla richiesta è possibile allegare documenti in formato immagine, video o pdf.

Documento <input type="text" value="Non esistono dati"/>
<a href="#">Allega i documenti</a>
<a href="#">Fine</a>

Illustrazione 8 – Finalizzare la richiesta di assistenza.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

Dall'elenco delle assistenze tecniche sarà possibile visualizzare la richiesta creata:

Assistenza Tecnica Nuova richiesta >

ID	Tipo di servizio	Indirizzo	Richiesta	Programmazione	Stato	STA assegnata
ASIT25000043	Marcaturo dei lavori	CALLE, 23532, Agrigento, Italia	28/03/2025	-	Richiesto	

*Illustrazione 9 – Richiesta generata.*

Riceverà un'email che conferma la corretta creazione dell'assistenza tecnica, con un collegamento diretto cliccando su "cliccando qui":

TEST - Nuova creazione di assistenza tecnica. Il tipo di servizio richiesto è: Marcaturo dei lavori



*Illustrazione 10 – Email al cliente relativa alla richiesta.*

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

## 2.2. Richiesta in stato “In attesa”

Se alla richiesta mancano dati importanti, verrà rinviata per l'integrazione tramite la seguente email, con un collegamento diretto cliccando su “cliccando qui”:

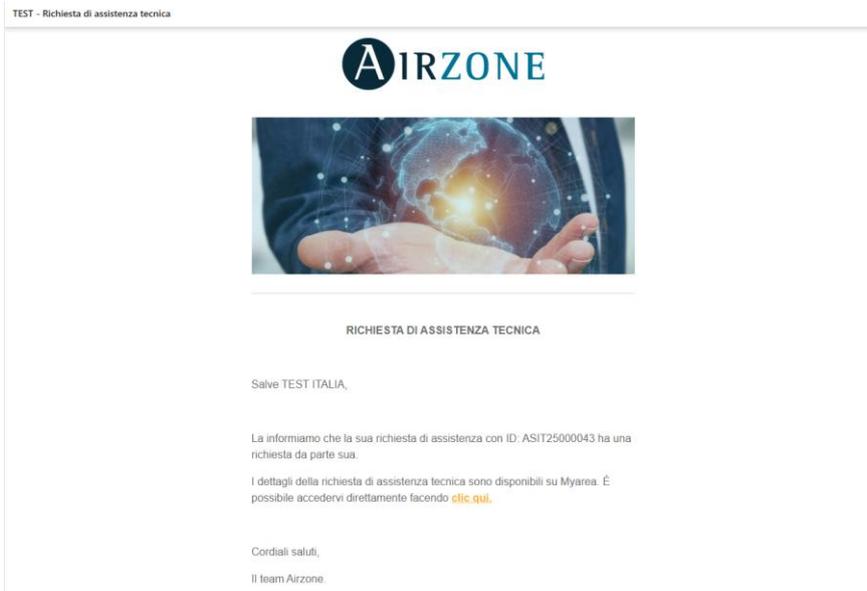


Illustrazione 11 – Email al cliente con la richiesta di integrazione.

Nello storico dell'assistenza tecnica sarà possibile visualizzare il commento con la richiesta necessaria:

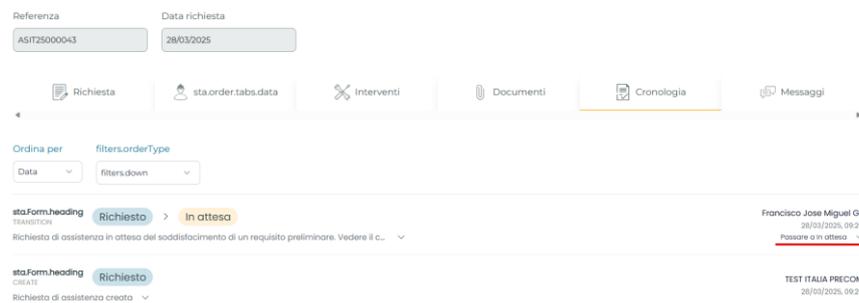


Illustrazione 12 – Visualizzazione del commento nello Storico.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

### 2.3. Assegnazione del Servizio Tecnico Airzone

Quando saranno stati forniti tutti i dati necessari nella richiesta, verrà assegnato il Centro Assistenza Tecnica (CAT), ovvero il Servizio Tecnico di Airzone, alla richiesta.

Riceverà un'email con i dati dell'azienda assegnata:

TEST - Assegnazione dell'assistenza tecnica



#### ASSEGNAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA

Ciao TEST ITALIA,

Ti informiamo che la tua assistenza tecnica con ID: ASIT25000043 è stata assegnata all'azienda AE CLIMA SERVICE Srl.

I dettagli dell'assistenza tecnica sono disponibili su Myarea. Puoi accedervi direttamente [cliccando qui](#).

Cordiali saluti,  
Il team Airzone.

*Illustrazione 13 – Email al cliente con l'informazione sull'assegnazione.*

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

### 3. Generazione dell'incarico

Una volta che il CAT accetterà l'incarico generato tramite la sua richiesta di assistenza tecnica, la richiesta passerà allo stato "In corso":

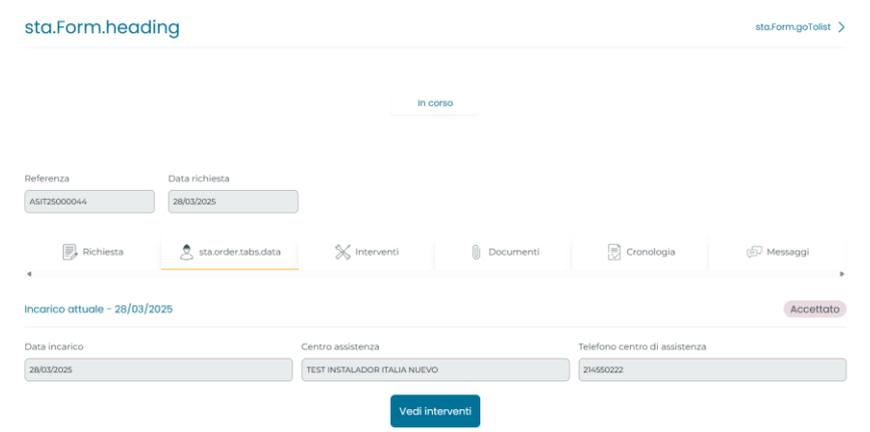


Illustrazione 14 – Visualizzazione della richiesta e dell'incarico da Mia Area.

**Comentado [FM3]:** A la espera de las traducciones de las claves

### 4. Generazione di un intervento

All'interno dell'incarico sarà possibile trovare uno o più interventi.

Un incarico rappresenta l'insieme di tutti gli interventi necessari per risolvere l'assistenza tecnica.

Un intervento corrisponde a ciascuna uscita del CAT presso il luogo dell'assistenza.

Come visto in precedenza, quando il CAT accetta l'incarico, viene generato un intervento con stato "in attesa di programmazione":

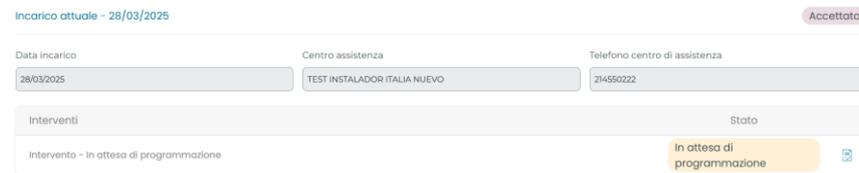


Illustrazione 15 – Generazione del primo intervento.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

## 4.1. Programmazione dell'intervento

Quando il CAT programma l'intervento, il cliente riceverà un'email con tutte le informazioni:

TEST - Programmazione dell'assistenza tecnica

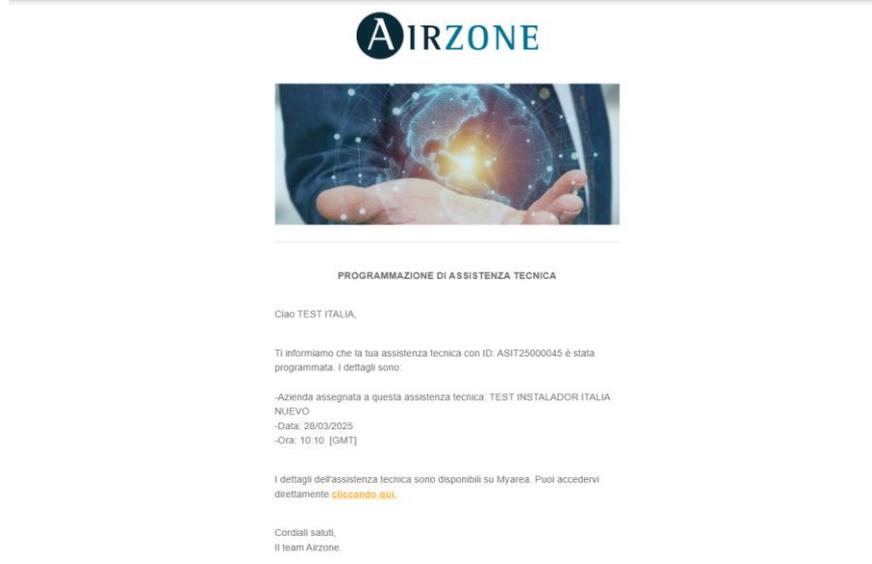


Illustrazione 16 – Email al richiedente con la programmazione dell'assistenza.

Il richiedente può consultare data e ora della programmazione nella tabella "Assistenze Tecniche" della sezione Mia Area:

Assistenza Tecnica Nuova richiesta >

ID#	Tipo di servizio#	Indirizzo	Richiesta#	Programmazione	Stato#	STA assegnata
ASIT25000045	Marcaturo dei lavori	CALLE, TEST, Agrigento, Italia	28/03/2025	28/03/2025, 11:10	In corso	TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO

Illustrazione 17 – Informazioni sulla data di programmazione.

**Comentado [FM4]:** Cambio de captura cuando cambie el copy

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

Il cliente può visualizzare maggiori informazioni sull'incarico nel dettaglio dell'assistenza, nella sezione "Dati CAT":

sta.Form.heading
sta.Form.go!list >

In corso

Referenza	Data richiesta				
ASIT25000045	28/03/2025				

Richiesta
sta.order.tabs.data
Interventi
Documenti
Cronologia
Messaggi

Incarico attuale - 28/03/2025
Accettato

Data incarico	Centro assistenza	Telefono centro di assistenza
28/03/2025	TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO	214550222

Interventi	Stato
Intervento - 28/03/2025 11:10	<span style="background-color: #008080; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 5px;">Programmato</span>

Illustrazione 18 – Informazioni sul CAT assegnato.

**Comentado [FM5]:** Cambio de imágenes de aquí en adelante hasta que estén correctas.

## 4.2. Visualizzare un intervento

Una volta che il CAT si trova sul luogo dell'intervento, compilerà il modulo.

Il cliente potrà consultare quanto è stato eseguito nella scheda "Interventi".

Se sono presenti più interventi, sarà possibile selezionarli tramite il seguente menu a tendina:

Referenza	Data richiesta				
ASIT25000045	28/03/2025				

Richiesta
sta.order.tabs.data
Interventi
Documenti
Cronologia
Messaggi

Selezione interventi

Intervento - 28/03/2025 11:10

Intervento - 28/03/2025 12:00

Intervento - 28/03/2025 11:10

Illustrazione 19 – Localizzazione della scheda Interventi

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

#### Dati dell'intervento

Finalizzato

##### ^ Dati del servizio tecnico Airzone

Azienda incaricata: TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO  
 Telefono azienda: 214550222  
 E-mail: lemov69088@shaks.com

##### ^ Fissa un appuntamento

Data e ora: 28/03/2025, 11:10  
 Osservazioni iniziali:

##### ^ Attività

Distanza percorsa: 0  
 Ora di ingresso: 11:10  
 Ora di uscita: 11:20  
 Osservazioni attività:

##### ^ Informazioni impianto

MAC Webserver: 000000000000  
 S/N Webserver: 000000000  
 Integrazione: Nessuna

##### Indicare unità di produzione ed emissione

Aria fredda  Aria calda  Pavimento radiante  Pavimento rinfrescante  Radiatori

##### ^ Unità di produzione

Costruttore unità: Daikin  
 Selezione modello: ADEA00A

##### ^ Stato impianto

- Tutti gli elementi del sistema Airzone sono collegati come indicato nella documentazione tecnica di accompagnamento.
- Il cavo bus Airzone non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc., in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni.
- Il collegamento dei dispositivi è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzazione.
- Gli elementi motorizzati sono collegati e identificati.
- Le interfacce di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento.
- Le uscite dei relè sono collegate e identificate sui dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento.
- L'alimentazione esterna del sistema è stata realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indipendente per i dispositivi Airzone.

##### ^ Materiale sostituito

*Illustrazione 20 – Esempio di visualizzazione del modulo dell'intervento.*

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

### 4.3. Intervento extra

Se l'intervento non può essere completato interamente, il CAT dovrà compilare il modulo con tutte le operazioni svolte e, per concludere, contrassegnare l'intervento come non completato e programmare il successivo.

Ogni intervento prevede tre firme da compilare:

- Firma installatore:  
È la firma di chi ha richiesto l'assistenza tecnica.
- Firma cliente:  
Può essere l'utente finale o il promotore.
- Firma centro di assistenza:  
È la firma del Centro Assistenza Tecnica (CAT).

Estado de la asistencia

Asistencia finalizada
Programar siguiente intervención

SI  No
  SI  No

Fecha y hora  
13/03/2025, 09:00

<p>Firma instalador *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div>	<p>Firma cliente *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div>	<p>Firma centro de asistencia *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div>
<p>Correo electrónico del instalador</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>Correo electrónico de cliente</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>Correo electrónico del centro de asistencia</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> Enviar informe	<input type="checkbox"/> Enviar informe	<input type="checkbox"/> Enviar informe

Illustrazione 21 – Richiedere un intervento extra

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

Il Supporto Tecnico di Airzone approva questo intervento extra e il cliente riceverà un'email con la relativa programmazione:

Programación de asistencia técnica

Tu asistencia técnica con ID: ASES25000022 ha sido programada.





PROGRAMACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA

Hola Homer,

Te informamos de que tu asistencia técnica con ID: ASES25000022 ha sido programada. Los detalles son:

- Empresa asignada a esta asistencia técnica: InstalacionesSL
- Fecha: 13/03/2025
- Hora: 08:00 [GMT]

El detalle de la asistencia técnica se encuentra en Myarea. Puedes acceder directamente [clicando aquí](#).

*22 – Email al cliente con le informazioni sulla programmazione.*

#### 4.4. Finalizzare l'intervento

Quando il CAT si reca all'ultimo intervento, se tutto è andato a buon fine, potrà finalizzare l'intervento selezionando l'opzione "SI" nella sezione "Assistenza completata".

Ogni intervento prevede tre firme da compilare:

- Firma installatore:  
È la firma di chi ha richiesto l'assistenza tecnica.
- Firma cliente:  
Può essere l'utente finale o il promotore.
- Firma centro di assistenza:  
È la firma del Centro Assistenza Tecnica (CAT).

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

Estado de la asistencia

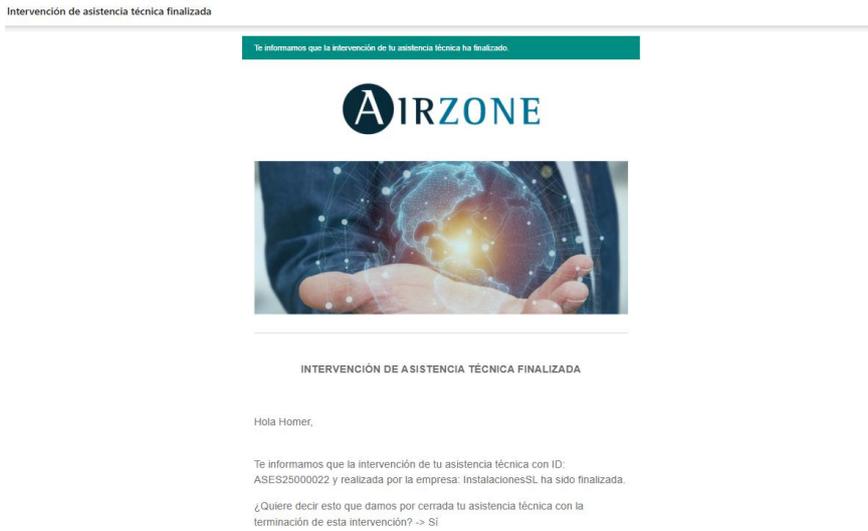
**Asistencia finalizada**

SI  No

<p>Firma instalador *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div> <p>Correo electrónico del instalador</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Correo electrónico</div> <p><input type="checkbox"/> Enviar informe</p>	<p>Firma cliente *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div> <p>Correo electrónico de cliente</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Correo electrónico</div> <p><input type="checkbox"/> Enviar informe</p>	<p>Firma centro de asistencia *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%;"></div> <p>Correo electrónico del centro de asistencia</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Correo electrónico</div> <p><input type="checkbox"/> Enviar informe</p>
--	---	--

*Illustrazione 23 – Il CAT conclude l'assistenza tecnica.*

Il cliente riceve la seguente email con le informazioni che l'intervento dell'assistenza tecnica è stato completato:



*Illustrazione 24 – Email al cliente con la conferma di completamento dell'assistenza tecnica.*

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

## 4.5. Visualizzazione degli interventi

Una volta chiusa l'assistenza tecnica, sarà possibile visualizzare i dettagli degli interventi effettuati dalla scheda "Interventi":

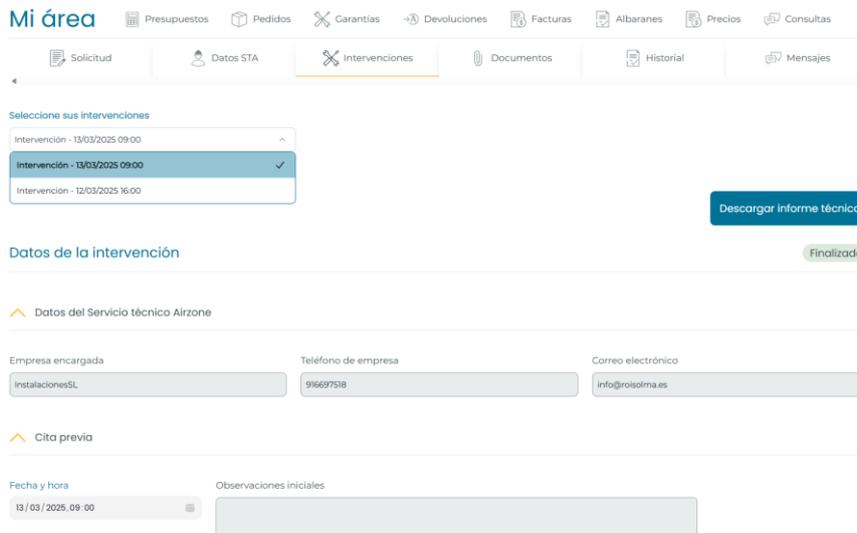


Illustrazione 25 – Visualizzazione degli interventi da Mia Area.

## 4.6. Download del rapporto tecnico

Se lo desidera, potrà scaricare il rapporto tecnico con tutte le informazioni relative all'intervento.



Illustrazione 26 – Opzione per il download del rapporto tecnico.

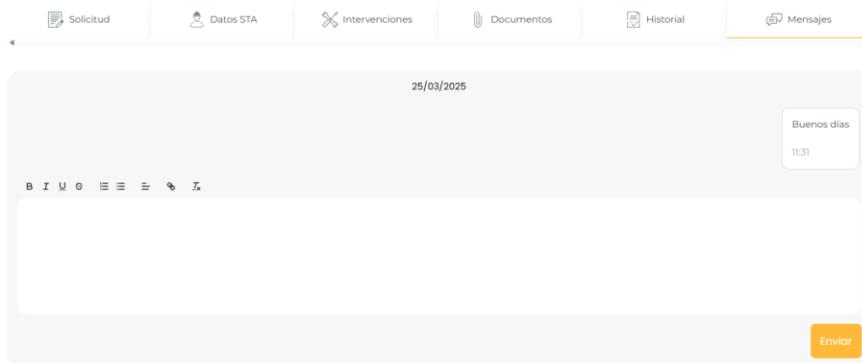
	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
	MERCATO			

## 5. Chat con il Supporto Tecnico di Airzone

In caso di necessità, sia il cliente che il team del Supporto Tecnico possono comunicare attraverso il canale di assistenza tecnica.

### 5.1. Invio di messaggi da parte del cliente

Questo canale è disponibile nella scheda “Messaggi” all’interno della sezione Assistenza Tecnica.



*Illustrazione 27 – Canale di comunicazione tra cliente e Supporto Tecnico.*

Quando viene inviato un messaggio, viene generata automaticamente un’email indirizzata al Supporto Tecnico.

	MANUALE		AZ_MN_M_06	
	<b>LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE</b>		Ed. 01	25.03.25
			MERCATO	

## 5.2. Invio di messaggi da parte del Supporto Tecnico

Quando il Supporto Tecnico risponde, il cliente riceverà un'email con il testo del messaggio inviato:

Nuevo mensaje en asistencia técnica

Tienes un nuevo mensaje en la asistencia técnica con ID: ASES25000022



### NUEVO MENSAJE EN ASISTENCIA TÉCNICA

Hola Homer,

Te informamos de que nuestro equipo de Soporte te ha escrito un nuevo mensaje cuyo contenido es: Buenos días, ¿qué necesita?.

El detalle de la asistencia técnica con ID: ASES25000022 se encuentra en MyArea. Puedes acceder directamente [clicando aquí](#).

Atentamente,

El equipo de Airzone.

*Illustrazione 28 – Email al cliente con la risposta del Supporto Tecnico.*