

MANUALE ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE

AIRZONE	MANUALE	AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	САТО

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

AIRZONE	MANUALE	AZ_MN_M_06	
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO

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:

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

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

AIRZONE	MANUALE	AZ_MN_M_06		
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25	
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO	

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!".

	MANULALE	47 M	M 06
AIRZONE	MANUALE	AZ_IVI	N_IN_00
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO

2. Richiedere un'assistenza tecnica

Una volta effettuato l'accesso ad AirzoneControl, ci si troverà nel sottodominio 'myarea.' davanti a 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:
 - o Visita Preinstallativa
 - o Avviamento
 - o Intervento in garanzia
 - Intervento fuori garanzia
- Indirizzo: Luogo dell'assistenza.
- Richiesta: Data della richiesta.
- Programmazione: Data dell'intervento da parte del CAT.

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

_	MANUALE	AZ_MN_M_06		
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01 25.03.25		
	INTERFACCIA CLIENTE	MERCATO		
Stato: Durante l'elab	orazione. l'assistenza passerà attraverso i se	quenti stati:		
Richiesto > In attesa	> Assegnato > In corso > Completato > Chiu	so > Annullato.		
Gli stati "In attesa" e "Annullato" annariranno solo in alcune assistenze				
Gli stati "In attesa" e	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste	enze.		
Gli stati "In attesa" e	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste	enze. r l'assistenza		
Gli stati "In attesa" e • CAT assegnato: Cer	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste tro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per	enze. r l'assistenza.		
Gli stati "In attesa" e CAT assegnato: Cer Area personale	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste htro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per M Tordini % Caranzie - Resi R Fatture D Bolle R Pr	enze. r l'assistenza. ^{ezzi} 하 Ticket		
Gli stati "In attesa" e • CAT assegnato: Cer Area personale Revent Assistenza Tecnica	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste ntro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per M 🕜 Ordini 💥 Caranzie - 🕀 Resi 💽 Fatture 📄 Bolle 💽 Pri	enze. r l'assistenza. ezzi 🔊 Ticket Nuova richiesta >		
Gli stati "In attesa" e • CAT assegnato: Cer Area personale 📓 Prevent Assistenza Tecnica	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste ntro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per M Tordni 💥 Caranzie - N Resi 🕼 Fatture 📄 Bolle 膨 Pri	enze. r l'assistenza. ezzi 🔊 Ticket Nuovo richiesta >		
Gli stati "In attesa" e CAT assegnato: Cer Area personale Prevent Assistenza Tecnica	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste tro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per M Tordini & caranzie - Besi B Fatture D Bolle B Pr Bolle Programmazione Stato STA ass	enze. r l'assistenza. ezzi @ Ticket Nuova richiesta >		
Gli stati "In attesa" e CAT assegnato: Cer Area personale Prevent Assistenza Tecnica	"Annullato" appariranno solo in alcune assiste itro Assistenza Tecnica (CAT) selezionato per vi ordini caranzie Resi Fatture Bole Bole Programmazione Stato STA ass Tutte	enze. r l'assistenza. ezzi I Ticket Nuovo richiesto > regnoto		

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:

Assistenza Tecnica

Illustrazione 6 – Richiedere una nuova assistenza tecnica.

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com Nuova richiesta 🖒

AIRZONE		MANUALE			AZ_MN_M_06				
		LA	LA MIA AREA – ASSISTENZE TE				TECNICHE		25.03.25
•			INTEF	RFAC		NTE	NTE		RCATO
Nuova assistenz	a tecnica								
Dati richiedente									
Nome		Cog	nome			E-mail			
TEST ITALIA		PRE	ECOM			minebep678@)tospage.com		
Dati di contatto per l'assister Azienda di distribuzione Nome azienda di distribuzione	Telefono cocondario	Azie	nda installatrice			Persona di co	ntatto *		
600 000 000	600 000 000		you@example.com						
Dati impianto									
Indirizzo *			Comune *		Provincia *		Codice pos	tale * Pa	ese
Nome via, porta, piano, ecc.			Comune		Provincia			aie	alla
Sistema *		N. di	i sistemi *	N. di tern	nostati *	Costruttore u	nità *		
Selezionare dall'elenco	~	N. s	istemi	N. termo	stati	Selezionare d	airelenco		~
Tipo di servizio richiesto *									
Selezionare dall'elenco		×							
Numero d'ordine *									

Illustrazione 7 – Modulo di creazione dell'assistenza tecnica.

(+) Aggiungi altro ordine

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 assister	nza tecnica
	✓ Richiesta di assistenza tecnica registrata correttamente.
	Per poter continuare con la procedura abbiamo bisogno di verificare la ricevuta dell'ordine. Aggiungeria. Alla richiesta è possibile allegare documenti in formato immogine, video o pat.
	Documento
	Non esistono dati
	Allega i documenti
	Fino
	Illustrazione 8 – Finalizzare la richiesta di assistenza

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

AIRZONE	MANUALE	AZ_MI	N_M_06
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO

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

Assistenza	I Tecnica						Nuova richiesta 🗦
ID I	Tipo di servizio 8	Indirizzo	Richiesta	Programmazione	Stato	STA assegnata	
ASIT25000043	Marcatura 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":



Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

-	MANUALE	AZ_MI	√_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO

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":

TEST - Richiesta di assistenza tecnica	
	AIRZONE
	RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA
	Salve TEST ITALIA,
	La informiamo che la sua richiesta di assistenza con ID: ASIT25000043 ha una richiesta da parte sua.
	l dettagli della richiesta di assistenza tecnica sono disponibili su Myarea. È possibile accederui direttamente facendo clie qui
	Cordiali saluti,
	li team Airzone

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

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

Referenza ASIT25000043		Data richiesta 28/03/2025				
Rich	iesta	🕭 sta.order.tabs.data	💥 Interventi	🕖 Documenti	Cronologia	⊕ Messaggi
Ordina per Data v	filters.orderTy	ype V				
sta.Form.heading TRANSITION Richiesta di assister	Richiesto	> In attesa	eliminare. Vedere il c 🗸 🗸			Francisco Jose Miguel Gil 28/03/2025, 09:26 Passare a în attesa V
sta Form.heading CREATE Richiesta di assister	Richiesto					TEST ITALIA PRECOM 28/03/2025, 09:20

Illustrazione 12 – Visualizzazione del commento nello Storico.

8/19

-	MANUALE	AZ_MI	√_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
•	INTERFACCIA CLIENTE	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



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 discando qui.

Cordiali saluti, Il team Airzone.

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

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

	MANUALE	AZ_M	N_M_06	
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25	
•	INTERFACCIA CLIENTE	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":

ta.Form.head	ing				sta.Form.goTolist
		in co	brso		
ferenza itt25000044	Data richiesta 28/03/2025				
Richiesta	Sta.order.tabs.data	🛞 Interventi	Documenti	Cronologia	🗊 Messaggi
carico attuale - 28/03/2	2025				Accettato
ta incarico		Centro assistenza		Telefono centro di assistenza	
8/03/2025		TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO		214550222	

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":

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 - in attesa di programmazione		In attesa di programmazione	

Illustrazione 15 - Generazione del primo intervento.

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

-	MANUALE	AZ_MI	N_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
•	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO

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

AIRZONE	
	·
PROGRAMMAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA	
Ciao TEST ITALIA,	
Ti informiamo che la tua assistenza tecnica con ID: ASIT25000045 è s programmata. I dettagli sono:	ilata
-Azienda assegnata a questa assistenza tecnica: TEST INSTALADOR NUEVO -Data: 28003/2025 -Ora: 10.10 [GMT]	ITALIA
I dettagli dell'assistenza tecnica sono disponibili su Myarea. Puoi acce direttamente cliccando qui.	dervi

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:

Assistenzo	a Tecnica						Nuova richiesta 🖒
ID 8	Tipo di servizio 8	Indirizzo	Richiesta [©]	Programmazione	Stato®	STA assegnata	
	Tutte 🗸				Tutte 🗸		1
ASIT25000045	Marcatura dei lavori	CALLE, TEST, Agrigento, Italia	28/03/2025	28/03/2025, 11:10	In corso	TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO	\$P 🔒 💿

Illustrazione 17 – Informazioni sulla data di programmazione.

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

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

	MANUALE	AZ_MI	N_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
•	INTERFACCIA CLIENTE	MERCATO	

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

sta.Form.head	ling				sta.Form.g	goTolist
		In c	0750			
ferenza SIT25000045	Data richiesta 28/03/2025					
Richiesta	Sta.order.tabs.data	📉 Interventi	Documenti	Cronologia	🗊 Messag	ıgi
carico attuale - 28/03/	2025				Ad	ccettate
ta incarico		Centro assistenza		Telefono centro di assistenza		
8/03/2025		TEST INSTALADOR ITALIA NUEV	0	214550222		
Interventi					Stato	

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	J			
Richiesta	Sta.order.tabs.data	💥 Interventi	🗍 Documenti	Cronologia	🗐 Messaggi
Selezionare interventi					
Intervento - 28/03/2025 11:10	^				
Intervento - 28/03/2025 12:00	······································				
Intervento - 28/03/2025 11:10	~	J			

Illustrazione 19 – Localizzazione della scheda Interventi

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

<form> And a cargo a system in the intervention of the interv</form>	-			MANUALE		AZ_MI	N_M_(
	Airz	ONE	LA MIA AREA	– ASSISTENZI	E TECNICHE	Ed. 01	25.0
			INTE	RFACCIA CLIE	NTE	MEF	CATO
 	Dati dell'intervento	•					Finalizzat
Adda bandarda bandard	 Dati del servizio teci 	nico Airzone					
Not reaction in the set of a register of a reaction in the set of a reaction in the reactin the reaction in the reaction in the reaction in the	Azienda incaricata		Telefono azienda		E-mail		
A seau appurtamental Image: Sea	TEST INSTALADOR ITALIA NUE	wo	214550222		lemow69088@ahaks.com		
Dist ends Dist 2005.10 A table Development International implant International implant Note there implant International implant Note there implant International implant <	🔨 Fissa un appuntam	ento					
Data age cons O ad agreso A stable A stable Districts percons O ad agreso Bit agresons O ad agreso Bit agresons O ad agreso Bit agresons O ad agreso Commatorie altricts Co		_					
 Attail Managements Or of signers Or of	28/03/2025,11:10	⊖ Osserv	azioni iniziali				
 Attivation							
 A MANG A minimum contrast and many contrast and							
Distanza percons Ora di ingreso Sir di usclas Oservacioni attività 0 10 10 Diservacioni attività 0 Informazioni impianto Mc Weiserver Si Weiserver Regratione 0 00000000 Regratione Michael di produzione del sinsitto interiori del sinsit	∧ Attività						
Data in greense Data ingreese In mormation implanto A Information implanto Mark Vetoenver Sh Wetoenver Information implanto Mark Vetoenver Sh Wetoenver Information implanto Mark Neth dig productione at emissione Information implanto Mark Neth dig productione at emissione Information implanto Infor							
 International implants A functional implants	Distanza percorsa	Ora di ingresso	Ora di uscita	Osservazioni attività			
 International implants Max constant implants A constant implants A constant implants A constant implant implants A constant implant implant implant implant implants A constant implant implant implant implant implants A constant implant implant implant implant implants A constant implant implant implant implant implants A constant implant i							
Control Resura Indexcontione Indexcontione Index control di produzione Indi di produzione Indi di produzione Indi di produzione Indiana Indiana <td< th=""><th>Informazioni impiar</th><th>to</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></td<>	Informazioni impiar	to					
In the field of productione edemination In the field of productione In the did productione store unitable In the did productione store on condicide canalizzatione cone indicato nella documentazione tecnica di accompagnamento. In the did productione di disposibili è stato effettuato tamite caso bus Alizone e caso RN nel caso di motorizzatione. In the field eventeri did sistema è lastone collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. In the field eventeri motorizzati sone collegate e identificate sui disposibili di acontrolitare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. In the field eventeri motorizzati sone collegate e identificate sui disposibili di acontrolitare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. In the field eventeri motorizzati sone collegate e identificate sui disposibili di acontrolitare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. In the field eventeri motorizzati sone collegate e identificate sui disposibili di acontrolitare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. In the field eventeri motorizzati sone collegate e identificate sui disposibili di acontrolitare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. In therefere	Informazioni impian MAC Webserver	to	S/N Webserver		Integrazione		
Costruttore unità шайп шайп шайп шайп шайп шайп шайп шайп	Informazioni impiar MAC Webserver 00000000000 Indicate unità di anchining	to	S/N Webserver		Integrazione Nessuna		
	Informazioni impior MAC Webserver ocococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria c Unità di produzione	to ed emissione alda Pavimento r	SN Webserver coccoccocc radiante Z Pavimento rinfresca	te Radiatori	Integratione Nessura		
Seteziona modello ADCADOA Stato impianto Stato impianto Stato inspianto Stato sub alizane non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc., in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di motorizzazione. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di accompagnamento. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di accompagnamento. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di accompagnamento. Con disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Alizone e cavo RN nel caso di accompagnamento. Con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indipendente per i disposibili Alizone. Con disposibili Alizone. Con disposibili e sostituito Con disposibili e con disposibili e con disp	Informazioni impior MAC Webserver oocococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria fredda Unità di produzione	to ed emissione aida Pavimento r	SN Webserver	te 🔲 Radiatori	Integrazione Necura		
Seteziona modelio ADEADOA Stato Implanto Stato Implanto Stato Implanto Stato Implanto Stato Implanto Stato Implanto Stato Implanto Stato	Informationi implor MAC Webserver Costococococo Indicare unità di produzione Aria fredda I Aria c Costruttore unità Tratia	to ed emissione aida Pavimento r	SN Webserver	te Radiatori	Integradione Nessuna		
Stato impianto Stato impianto Stato impianto Stato iso bus Airzone sono collegati come indicato nella documentazione tecnica di accompagnamento. Stato autore di disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Gi collegamento dei disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Gi collegamento dei disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Gi collegamento dei disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Gi collegamento dei disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzatione. Li cultorettatione con le unhà sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Li cultorettatione estranti dei distatti e sui disposibili di controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Materiole sostituito Materiole sostituito	Informationi impior MAC Webserver occococococo Indicore unità di produzione Aria fredda Aria c Costruttore unità Datain	ed emissione alda pavimento r	SN Webserver 00000000 adiante Z Pavimento rinfresca	te Radiatori	Integradione Nessura		
Stato impianto Stato impianto Tuti gli elementi del sistema Airzone sono collegati come indicato nella documentazione teorica di accompagnamento. Stato bus Airzone non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc, in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni. Gi canementi motorizzati sono collegati e identificati. Gi calementi motorizzati sono collegati e identificati. Le instrance di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usote dei relè sono collegate e identificati sui dipositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usote dei relè sono collegate e identificati sui dipositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Luitomaticate stato at elitarena è stata realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interrutore principale o altro mezzo di scollegamento indicato nella documentazione di accompagnamento. Materiole sostituito	Informationi impior MAC Webserver ocococococo Indicore unità di produzione Aria fredda	ed emissione alda pavimento r	SN Webserver 00000000 adiante Z Pavimento rinfresca	te Radiatori	Integradione Nessura		
	Informationi impior MAC Webserver Cococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria c Costruttore unità Dakin Seleziona modello ADEMOOA	ed emissione aida Pavimento r	SN Webserver occoccocco radiance	te Radiatori	Integradione Ressuma		
 Tutti gli elementi dei sistema Aizone sono collegati come indicato nella documentazione tecnica di accompagnamento. Il cuo bus Aizone non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc, in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni. Il cuo bus Aizone non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc, in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni. Il cuo bus Aizone non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc, in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni. Ci elementi motorizzati sono collegati e identificati. Le interface di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usche dei rele sono collegate e identificate sui dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usche dei rele sono collegate e identificata sui dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Lamentazione esterna dei sistema è sista realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indipendente per i dispositivi Aizone. Materiale sostituito 	Informazioni impion MAC Webserver Cocococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria c Costruttore unità Dabin Seleziona modello ADEADOA	to ed emissione alda Pavimento r	SN Webserver cocococo adiante Z Pavimento rinfresca	te Radiatori	Integrazione Nessuna		
 i cavo bus Airzone non condivide canalizzazione con le linee di forza, fluorescenti, lampade LED, motori ecc, in quanto possono generare rumore nelle comunicazioni. ii collegamento dei dispositivi è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzazione. Gil elementi motorizzati sono collegati e identificati. Le interfacce di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usclet dei relè sono collegate e identificate sui dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Luimentazione esterna dei sistema è stata realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indigendente per i dispositivi Airzone. Materiole sostituito 	Informationi impion MAC Webserver Cocococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria c Costruttore unità Datain Seleziona modello ADEXBOA Stato impianto	to ed emissione alda Pavimento r	SN Webserver cocococo adiante Z Pavimento rinfresca	te Radiatori	Integrazione Nessuna		
 It collegamento dei disposibili è stato effettuato tramite cavo bus Airzone e cavo RN nel caso di motorizzazione. Gi elementi motorizzati sono collegati e identificati. Le interface di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usche dei rele sono collegate e identificate sui disposibili da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. La usche dei rele sono collegate e identificate sui disposibili da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Lalimentazione esterna dei 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. Materiole sostituito 	Informazioni impian MAC Webserver Cococococoo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria ce Aria fredda Aria di produzione Costruttore unità Dakin Seleziona modello Actadoa Stoto impianto Tutti gli elementi del sia Tutti gli elementi del sia	to ed emissione alda pavimento d	SN Webserver cococcocc radiante Pavimento rinfresca	te Radiatori	Integrazione Nessura		
 Gli elementi motoritzati sono collegati e identificati. Le interfacce di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usche dei rele sono collegate e identificate sui dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. L'alimentazione esterna dei sistema è stata realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indipendente per i dispositivi Aizone. Materiole sostituito 	Informationi impian MAC Webserver Cocococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria aredda Aria fredda Aria fredda Aria functà di produzione Costruttore unità Datain Seleziona modello ADEARDOA Stato impianto Tutti gli elementi del sia El cavo bus Aizone non	to ed emissione alda pavimento d emissione emi	SN Webserver cocococo adiante Pavimento rinfresca gati come indicato nella documen te con le linee di forza, fluorescerti,	te Radiatori	Integrazione Nessuna	le comunicadoni.	
Le interfacce di comunicazione con le unità sono collegate come indicato nella documentazione di accompagnamento. Le usche dei rele sono collegate e identificate sui dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. Calimentazione esterna del sistema è stata realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indipendenta per i dispositivi Alizone. Materiole sostituito	Informazioni impian MAC Webserver Cocococcoco Indicare unità di produzione Aria fredda Aria c Aria fredda Aria di produzione Costruttore unità Dakin Seleziona modello Accacoa Stato impianto Tutti gli elementi del sis El cavo bus Aizone non El collegamento dei diss	to ed emissione alda pavimento d terma Airzone sono coli terma Airzone sono coli terma Airzone sono coli	SN Webserver occosoco radiante Pavimento rinfresca gati come indicato nella documen te con le linee di forza, fluorescenti, t tamite caso bus Airzone e cavo Ri	te Radiatori	Integrazione Nessura	le comunicazioni.	
Le uscite dei rele sono collegate e identificate sul dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. La uscite dei rele sono collegate e identificate sul dispositivi da controllare, come indicato nella documentazione di accompagnamento. L'alimentazione esterna dei sistema è stata realizzata secondo la regolamentazione locale e nazionale pertinente, con un interruttore principale o altro mezzo di scollegamento indipendente per i dispositivi Alzone. Materiale sostituito	Informazioni impian MAC Webserver Cocococococo Indicare unità di produzione Aria fredda Aria ce Aria fredda Aria di produzione Costruttore unità Dakin Seleziona modello Accusoa Stato impianto Tutti gli elementi del sis E i cavo bus Arizone non E i collegamento dei disg C Gi elementi motorizzat	to ed ensistione alda Pavimento d ensistene ema Aizzone sono collo condivide canalizzazior ostivi è stato effettuato sono collegati e identi	SN Webserver occosoco adiante Pavimento rinfresca Pavimento rinfresca egati come indicato nella documen te con le linee di forza, fluorescenti, tarante cavo bus Airzone e cavo Ri ficati.	te Radiatori	Integracione Nessura	le comunicazioni.	
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 Aizzone. Materiale sostituito	Informazioni impian MAC Webserver Costoucococo Aria fredda Aria ce Costruttore unità di produzione Costruttore unità Dakin Seleziona modello ADENDOA Stato impianto Cuti gli elementi del sis E collegamento del disg Cui elementi motorizzat Le interfacce di comuni	to ed entistione alda Pavimento d alda Pavimento d terma Alzone sono collo condivide canalizzazior ositivi è stato effettuato sono collegati e identil cazione con le unità son	SN Webserver occosoco adiante Pavimento infresca Pavimento infresca egati come indicato nella documen te con le linee di forza, fluorescenti, ta tamite cavo bus Airzone e cavo Ri ficati. to collegate come indicato nella doc	te Radiatori	Integracione Nessura	le comunicazioni.	
∧ Materiale sostituito	Informazioni impian MAC Webserver Costoucococo Aria fredda Aria c Aria fredda Aria c Aria fredda Aria c Costruttore unità Dakin Seleziona modello ADENDOA Stato impianto Tutti gli elementi del sis E collegamento del deg C cli elementi motorizzat C cli elementi elementi elementi C cli	to ed entistione alda Pavimento d alda Pavimento d terma Alzone sono collo condivide canalizzazior ositivi è stato effettuato sono collegati e identil cazione con le unità son ollegate e identificate s	SN Webserver occosoco adiante Pavimento rinfresca Pavimento rinfresca egati come indicato nella documen te con le linee di forza, fluorescenti, taramite cavo bus Airzone e cavo RI ficati. to collegate come indicato nella do ui dispositivi da controllare, come in	te Radiatori	Integracione Nessura	le comunicazioni.	
	Informazioni impian MAC Webserver Costoutosoco Aria fredda Aria	to ed entissione alda Pavimento o alda Pavimento o terna Airzone sono coli condivide canalizzatior ostivi è stato effetuase sono collegate e identificate s dei sistema è stata reel sitivi Airzone.	S/N Webserver	te Radiatori	Integratione Integratione Integration Into Into Into Into Into Into Into	le comunicazioni. o mezzo di scollegi	amento

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

AIRZONE	MANUALE	AZ_MI	N_M_06
	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	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 asiste	encia			
Asistencia finalizada Si ONO	Programar siguiente intervención Sí 🔿 No			
Fecha y hora 13/03/2025,09:00				
Firma instalador *		Firma cliente *	Firma centro de asistencia *	
			5 mg	
Correo electrónico del inst	alador	Correo electrónico de cliente	Correo electrónico del centro de asistencia	
Correo electrónico		Correo electrónico	Correo electrónico	
Enviar informe		Enviar informe	Enviar informe	

Illustrazione 21 – Richiedere un intervento extra



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



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 "Sì" 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).

Parque Tecnológico de Andalucía C/Marie Curie, 21 · 29590 Málaga +34 900 400 445 · www.airzonecontrol.com

	MANUALE	AZ_MN_M_06	
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
•	INTERFACCIA CLIENTE	MERCATO	
Estado de la asistencia Asistencia finalizada O sl No Firma instalador *	Firma cliente * Firma centro de asisten	ia*	
Correo electrónico del instalador Correo electrónico	Correo electránico de cliente Correo electránico del co	entro de asistencia	
Enviar informe	Enviar informe Enviar informe		

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:



-	MANUALE	AZ_M	N_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MERCATO	

4.5. Visualizzazione degli interventi

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

Mi área 🖩 Presu	puestos 🕆 Pedidos	🔆 Garantías →) De	voluciones 🛐 Facturas	Albaranes	Precios 🔊 Consultas
Solicitud	🕭 Datos STA	💥 Intervenciones	Documentos	Historial	🗩 Mensajes
4					•
Seleccione sus intervenciones					
Intervención - 13/03/2025 09:00	^				
Intervención - 13/03/2025 09:00	~				
Intervención - 12/03/2025 16:00					
		,			Descargar informe técnico
Datos de la intervenció	n				Finalizado
Datos del Servicio técnico	Airzone				
Empresa encargada		Teléfono de empresa		Correo electrónico	
InstalacionesSL.		916697518		info@roisolma.es	
🔨 Cita previa					
Fecha v hora	Observaciones ir	iciales			
13/03/2025,09:00					

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.

Solicitud	👌 Datos STA	💥 Intervenciones	Documentos	Historial	🕞 Mensajes
					F.
sus intervenciones					
- 13/03/2025 09:00	~				
					Descargar informe técnico
	- 13/03/2025 09:00	- 13/03/2025 09:00 V	- 13153/2025 69:00 ~	- 13/32/2023 59:00 V	- 13/32/2023 69:00 v

Illustrazione 26 - Opzione per il download del rapporto tecnico.

	MANUALE	AZ_M	N_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE	Ed. 01	25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	MER	CATO

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.

Solicitud	2 Date	os STA 🛞 Intervenció	nes 🕕 Docum	entos 📃 H	istorial 🗐	J Mensajes
			25/03/2025			
						Buenos días
BIU≎≡≡∶	= % <u>/</u> x					
						Enviar

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_M	N_M_06
AIRZONE	LA MIA AREA – ASSISTENZE TECNICHE		25.03.25
	INTERFACCIA CLIENTE	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:

