



MANUAL ASISTENCIAS TÉCNICAS VISTA CLIENTE



ÍNDICE

1.	Introducción	2
1.1.	Tipos de servicio	2
1.2.	Acceso a Mi área.....	2
2.	Solicitar una asistencia técnica	4
2.1.	Nueva solicitud de asistencia técnica	5
2.2.	Solicitud en estado pendiente.....	7
2.3.	Asignación del Servicio Técnico Airzone	8
3.	Generación del encargo	9
4.	Generación de una intervención	10
4.1.	Programación de la intervención	10
4.2.	Ver una Intervención	12
4.3.	Intervención extra.....	14
4.4.	Finalizar intervención	15
4.5.	Visualización de las intervenciones	16
4.6.	Descarga del informe técnico.....	17
5.	Chat con Soporte Técnico de Airzone.....	17
5.1.	Envío de mensajes por parte del cliente.....	18
5.2.	Envío de mensajes por parte de Soporte Técnico	18



1. Introducción

En este manual se presenta una guía completa para gestionar las solicitudes de asistencia técnica desde la vista cliente. Se describen los cuatro tipos de servicios disponibles, el acceso a esta nueva funcionalidad y el paso a paso para realizar una solicitud. Además, se detalla todo el recorrido que seguirá la solicitud, los diferentes estados por los que pasará y los correos electrónicos que recibirá el cliente en cada etapa del proceso.

1.1. Tipos de servicio

Los tipos de servicio de una asistencia técnica son los siguientes:

- Marcaje en obra.
- Puesta en marcha.
- Incidencia en garantía.
- Incidencia fuera de la garantía.

1.2. Acceso a Mi área

Desde el apartado de “Mi área” desde AirzoneControl, dirigiéndose al ícono de usuario en la parte superior derecha:



Ilustración 1 - Cabecera AirzoneControl Usuario Logado.

Si no ha iniciado sesión o no tiene una cuenta aún, deberá pulsar en el botón “LOG IN”.



Ilustración 2 - Cabecera AirzoneControl Usuario sin iniciar sesión.

Lo que nos llevará a la página de inicio de sesión o registro de AirzoneControl:



AIRZONE

ES

Accede a Airzone Control

Correo electrónico *

Contraseña *

Recordar usuario

Acceder

[¿Has olvidado tu contraseña? >](#)

[¡Regístrate! >](#)

Ilustración 3 – Inicio / registro en AirzoneControl.

Si ya se **dispone de una cuenta** de usuario se completan los campos “Correo electrónico” y “Contraseña” y se clica en el botón “Acceder” para iniciar sesión.

Si se ha **olvidado o extraviado la contraseña**, puede pulsar en el enlace “¿Has olvidado tu contraseña?” para reestablecerla.

Si aún **no dispone de una cuenta** de usuario en AirzoneControl, puede crear una pulsando en “¡Regístrate!”.

Si es la primera vez que se registra, tendrá que seleccionar entre dos tipos de cuenta a crear:

- Formación, asistencias y puesta en marcha.
- Cuenta para profesional.

Desde la primera opción, el cliente podrá gestionar la formación, asistencias técnicas y puestas en marcha.

Desde la cuenta profesional, tendrá más opciones, además de las anteriores, como son la realización de pedidos online y otros recursos para profesionales.



Regístrate

¿Qué tipo de cuenta quieres crear?



Formación, asistencias y puesta en marcha > Cuenta para compra profesional >

¿Eres un particular? Accede a información y productos disponibles para ti. >

Ilustración 4- Selección de tipo de cuenta.

2. Solicitar una asistencia técnica

Una vez inicie sesión en AirzoneControl, se encontrará en el subdominio '[myarea](#)' delante de [airzonecontrol.com](#), viendo todos los menús de su área privada.

Las asistencias técnicas se pueden encontrar pulsando sobre el botón de "Hola", lo que abrirá el desplegable con los diferentes menús.

The screenshot shows the 'Mi área' (My Area) dashboard. At the top, there are navigation links: Presupuestos, Pedidos, Garantías, Devoluciones, Facturas, and a 'Hola, Homer' button. On the right, a sidebar menu is open under 'MI ÁREA': Presupuestos, Garantías, Facturas, Asistencias (which is highlighted with a red box), Precios, MIS DATOS, Perfil, Direcciones, Datos de emp..., and Equipo. Below the dashboard, there are several cards: 'Lanzamiento Easyzone 25' (with a small image of a system diagram), 'Todas las noticias', and other cards for 'Presupuesto personalizado', 'Asistente presupuestos', 'Nueva garantía', 'Nueva devolución', 'Nueva consulta', and 'Catálogo profesional'.

Ilustración 5 - Localización de asistencias en Mi área.



Una vez dentro, se encontrará con el listado de todas las asistencias técnicas organizadas en una tabla.

Para localizar una asistencia en concreto, podrá usar los siguientes filtros:

- **Referencia:** Identificador de la asistencia.
- **Tipo de Servicio:** Se indicará en la solicitud y deberá ser uno de estos cuatro:
 - Marcaje en Obra.
 - Puesta en Marcha.
 - Incidencia en Garantía.
 - Incidencia Fuera de Garantía.
- **Dirección:** Lugar de la asistencia.
- **Solicitud:** Fecha de solicitud.
- **Programación:** Fecha de asistencia por el STA.
- **Estado:** A medida que vaya cursando la asistencia, pasará por Solicitado > Pendiente > Asignado > En progreso > Hecho > Cerrado > Cancelado. Los estados 'Pendiente' y 'Cancelado' solo aparecerán en ciertas asistencias.
- **STA Asignada:** Servicio Técnico Airzone (STA) elegido para la asistencia.

The screenshot shows a user interface for managing technical assistance requests. At the top, there's a navigation bar with links for Presupuestos, Pedidos, Garantías, Devoluciones, Facturas, Albaranes, Precios, and Consultas. Below the navigation, the title 'Mi área' is displayed, followed by 'Asistencias Técnicas'. On the right side of the title, there's a link 'Nueva solicitud >'. The main area is a table with the following columns: Referencia, Tipo de Servicio, Dirección, Solicitud, Programación, Estado, and STA asignada. Each column has a dropdown menu below it. The table currently displays the message 'No hay datos' (No data available).

Ilustración 6 - Tabla de Asistencias Técnicas.

2.1. Nueva solicitud de asistencia técnica

Para cursar una nueva solicitud de asistencia técnica deberá pulsar sobre el botón 'Nueva solicitud', lo que le llevará al siguiente formulario:

The screenshot shows a form titled 'Asistencias Técnicas' with a red box highlighting the 'Nueva solicitud >' button. Below the title, there's a sub-section with the text 'Ilustración 7 - Solicitar una nueva asistencia técnica.'



Nueva asistencia técnica

Datos del solicitante

Nombre	Apellidos	Correo electrónico
Homer	Simpson2	higofib731@osvt.com

Datos de contacto para la asistencia

Empresa distribuidora	Empresa instaladora	Persona de contacto *
Nombre de la empresa distribuidora	NOVELEC EADI S.L.	Nombre
Teléfono *	Teléfono secundario	Correo electrónico *
600 000 000	600 000 000	you@example.com

Datos de la instalación

Dirección *	Municipio *	Provincia *	Código postal *	País
Nombre de la calle, puerta, planta, etc.	Municipio	Provincia	Código postal	España
Sistema *	N.º de sistemas *	N.º de termostatos *	Fabricante de la máquina *	
Seleccione del listado	N.º sistemas	N.º termostatos	Seleccione del listado	
Tipo de servicio solicitado *				
Seleccione del listado				
Número del pedido *				
Añadir otro pedido				

Ilustración 8 - Formulario de creación de asistencia técnica.

Una vez cumplimentados todos los campos, le llevará al apartado para adjuntar algún archivo en el caso de que se considere necesario, y luego, pulsará sobre el botón "Finalizar" para terminar con la solicitud.

Nueva asistencia técnica

✓ Solicitud de asistencia técnica registrada correctamente.

Necesitamos que críada el resguardo del pedido para poder continuar con el proceso una vez que revisemos el documento. Puede adjuntar documentos en formato de imagen, vídeo o pdf a su solicitud.

Documento
No hay datos
Adjuntar documentos
Finalizar

Ilustración 9- Finalizar la solicitud de asistencia.



Desde el listado de asistencias técnicas verá la solicitud creada:

Asistencias Técnicas							Nueva solicitud >
Referencia	Tipo de Servicio	Dirección	Solicitud	Programación	Estado	STA asignada	
ASES25000022	Puesta en marcha	Calle Virgen de la Macarena, 23, 29500, ALBACETE, España	12/03/2025	-	Solicitado		

Ilustración 10 - Solicitud generada.

Recibirá un email informando de que ha creado la asistencia técnica correctamente con un acceso directo a ella pulsando sobre ‘clicando aquí’:



Hola Homer,

Te informamos de que has creado una nueva asistencia técnica con ID:
ASES25000022.

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

Atentamente,

El equipo de Airzone.

Ilustración 11- Email para el cliente de la solicitud.

2.2. Solicitud en estado pendiente



Si a su solicitud le faltan datos importantes, se remitirá de nuevo para que los adjunte a través del siguiente email, con un acceso directo a ella a través del 'clicando aquí':

Requerimiento de asistencia técnica

Tu asistencia técnica tiene un requerimiento por tu parte.

AIRZONE



REQUERIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Hola Homer,

Te informamos de que tu petición de asistencia técnica con ID: ASE25000022 tiene un requerimiento por tu parte.

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

Atentamente,

El equipo de Airzone.

Ilustración 12 - Email para el cliente informando del requerimiento.

En el historial de la asistencia técnica, podrá ver el comentario con el requerimiento necesario:

Referencia Fecha solicitud

ASE25000022 12/03/2025

Solicitud Datos STA Intervenciones Documentos Historial Mensajes

Ordenar por Tipo de orden

Fecha Descendente

Asistencia Técnica TRANSITION Solicitado > Pendiente

Solicitud de Asistencia en espera de cumplimiento de requisito previo. Ver comentario para razón de espera por requisito ^

Francisco Jose Miguel Gil
12/03/2025, 13:00
Debe aportar el resguardo del pedido. ^

Asistencia Técnica CREATE Solicitado

Solicitud de Asistencia Creada ^

Homer Simpson2
12/03/2025, 12:08

Ilustración 13 - Vista en el Historial del comentario.

2.3. Asignación del Servicio Técnico Airzone



Cuando se haya aportado todo lo necesario en la solicitud, se le asignará el Servicio Técnico de Airzone, también llamado STA, a la solicitud. Recibirá un email con los datos de la empresa asignada:

Asignación de asistencia técnica

Hemos asignado tu asistencia técnica con ID: ASE525000022

AIRZONE



ASIGNACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA

Hola Homer ,

Te informamos de que tu asistencia técnica con ID: ASE525000022 ha sido asignada a la empresa InstalacionesSL

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

Atentamente,

El equipo de Airzone.

Ilustración 14 - Email para el cliente informando de la asignación.

3. Generación del encargo



Una vez el STA acepte el encargo generado a través de su solicitud de asistencia técnica, su solicitud cambiará al estado 'En Progreso':

The screenshot shows a software interface for managing service requests. At the top, there's a header bar with the AIRZONE logo and some navigation links. Below the header, a status bar indicates the request is 'En progreso' (In Progress). The main area contains several input fields and tabs. On the left, there are fields for 'Referencia' (ASES25000000) and 'Fecha solicitud' (20/03/2025). In the center, there are tabs for 'Solicitud' (selected), 'Datos STA', 'Intervenciones', 'Documentos', 'Historial', and 'Mensajes'. Below these tabs, there's a section labeled 'Encargo actual - 24/03/2025' with fields for 'Fecha encargo' (24/03/2025), 'Centro de asistencia' (redacted), and 'Teléfono de centro de asistencia' (redacted). A status indicator 'Aceptado' (Accepted) is shown next to the date. At the bottom, there's a summary table with columns for 'Intervenciones' and 'Estado'. One row in the table shows 'Intervención - Pendiente de programación' and 'Pendiente de programación'.

Ilustración 15 - Vista solicitud desde Mi área del encargo.

4. Generación de una intervención

Dentro del encargo, encontrará una o varias intervenciones.

Un encargo es la agrupación de todas y cada una de las intervenciones que serán necesarias para resolver la asistencia técnica.

Una intervención son las veces que se desplazará el STA a la asistencia técnica.

Como hemos visto anteriormente, el STA acepta el encargo y este, genera una intervención en estado 'pendiente de programación':

The screenshot shows a detailed view of an intervention within a service request. At the top, it says 'Encargo actual - 24/03/2025' and has an 'Aceptado' (Accepted) button. Below that, there are fields for 'Fecha encargo' (24/03/2025), 'Centro de asistencia' (redacted), and 'Teléfono de centro de asistencia' (redacted). In the main area, there's a table with two columns: 'Intervenciones' and 'Estado'. The first row shows 'Intervención - Pendiente de programación' and 'Pendiente de programación'. There's also a small edit icon next to the status.

Ilustración 16 - Generación primera intervención.

4.1. Programación de la intervención



Al programar el STA la intervención, recibirá un email con toda la información:

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: 12/03/2025
- Hora: 15:00 [GMT]

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

Ilustración 17 - Email al solicitante con la programación de la asistencia.

El solicitante puede consultar la fecha y hora de programación en la tabla de “Asistencias Técnicas” de Mi área:

Asistencias Técnicas							Nueva solicitud >
Referencia	Tipo de Servicio	Dirección	Solicitud	Programación	Estado	STA asignada	
ASES25000022	Puesta en marcha	Calle Virgen de la Macarena, 23, 29500, ALBACETE, España	12/03/2025	12/03/2025, 16:00	En progreso	InstalacionesSL	

Ilustración 18 – Información de la fecha de programación.

El cliente puede ver más información sobre el encargo en el detalle de la asistencia y en el apartado ‘Datos STA’:



Asistencia Técnica

Volver >

En progreso

Referencia	Fecha solicitud				
ASES25000029	20/03/2025				
Solicitud	Datos STA	Intervenciones	Documentos	Historial	Mensajes
Encargo actual - 24/03/2025					
Aceptado					
Fecha encargo	Centro de asistencia	Teléfono de centro de asistencia			
24/03/2025	[REDACTED]	[REDACTED]			
Intervenciones		Estado			
Intervención - 24/03/2025 11:00	Programado	[REDACTED]			

Ilustración 19 – Información sobre el STA asignado.

4.2. Ver una Intervención

Una vez el STA se encuentre en la intervención, rellenará el formulario. El cliente podrá revisar qué ha realizado en la pestaña ‘Intervenciones’.

Si existen varias intervenciones, podrá seleccionarla en el siguiente desplegable:

Referencia	Fecha solicitud				
ASES25000022	12/03/2025				
Solicitud	Datos STA	Intervenciones	Documentos	Historial	Mensajes
Seleccione sus intervenciones					
<ul style="list-style-type: none">Intervención - 12/03/2025 16:00Intervención - 13/03/2025 09:00Intervención - 12/03/2025 16:00					

Ilustración 20 - Localización de la pestaña Intervenciones



Datos de la intervención

Finalizado

Datos del Servicio técnico Airzone

Empresa encargada

InstalacionesSL

Teléfono de empresa

916697518

Correo electrónico

info@roisolma.es

Cita previa

Fecha y hora

12 / 03 / 2025, 16:00

Observaciones iniciales

Indica los datos importantes para esta intervención.

Actuación

Distancia recorrida

0

Hora de entrada

16:00

Hora de salida

16:35

Observaciones de la actuación

Indica qué se ha realizado en esta intervención.

Información de la instalación

MAC Webserver

00:00:00:00:00:00

S/N Webserver

00000000

Integración

Ninguna

Indique equipos de producción y emisión

Aire frío Aire caliente Suelo radiante Suelo refrescante Radiadores

Equipo de producción

Fabricante de la máquina

Daikin

Seleccionar modelo

ADEA100A

Estado de la instalación

- Todos los elementos del sistema Airzone se encuentran conectados tal y como indica la documentación técnica que los acompaña.
- El cable bus Airzone no comparte canalización junto a líneas de fuerza, fluorescentes, lámparas LED, motores, etc., que puedan generar ruido en las comunicaciones.
- La conexión de los dispositivos se ha realizado mediante cable bus Airzone y el cable RN en el caso de motorización.
- Los elementos motorizados se encuentran conectados e identificados.
- Las pasarelas de comunicación con los equipos se encuentran conectadas tal y como indica la documentación que las acompaña.
- Las salidas de relés se encuentran conectadas e identificadas en los dispositivos que controlar, tal y como indica la documentación que las acompaña.
- La alimentación externa del sistema se ha realizado según la reglamentación local y nacional pertinente, con un interruptor principal u otro medio de desconexión independiente para los dispositivos Airzone.

Material sustituido

Ilustración 21 - Ejemplo de vista del formulario de la intervención.



4.3. Intervención extra

Si la intervención no ha sido posible resolverla en su totalidad, el STA deberá cumplimentar el formulario con todo lo que ha realizado y, para finalizarla, marcar la intervención como no finalizada y programar la siguiente.

Cada intervención contendrá tres firmas a cumplimentar:

- Firma instalador:
Es la firma de quien nos ha solicitado la asistencia técnica.
- Firma cliente:
Puede ser el usuario final o del promotor.
- Firma centro de asistencia:
Es la firma del Servicio Técnico de Airzone.

▲ Estado de la asistencia

Asistencia finalizada	Programar siguiente intervención
<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

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

Firma instalador * 

Firma cliente * 

Firma centro de asistencia * 

Correo electrónico del instalador
 Enviar informe

Correo electrónico de cliente
 Enviar informe

Correo electrónico del centro de asistencia
 Enviar informe

Ilustración 22 - Solicitar una intervención extra

Soporte Técnico de Airzone aprueba esta intervención extra, el cliente recibirá un email con su programación:



Programación de asistencia técnica

Tu asistencia técnica con ID: ASE25000022 ha sido programada.



PROGRAMACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA

Hola Homer,

Te informamos de que tu asistencia técnica con ID: ASE25000022 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](#).

Ilustración 23 – Email al cliente informando de la programación.

4.4. Finalizar intervención

Cuando el STA acuda a la última intervención, si todo ha ido bien, podrá finalizar la intervención marcando la opción “Sí” en el apartado “Asistencia finalizada”.

Cada intervención contendrá tres firmas a cumplimentar:

- Firma instalador:
Es la firma de quien nos ha solicitado la asistencia técnica.
- Firma cliente:
Puede ser el usuario final o del promotor.
- Firma centro de asistencia:
Es la firma del Servicio Técnico de Airzone.



Estado de la asistencia

Asistencia finalizada

Sí No

Firma instalador *

Correo electrónico del instalador

Correo electrónico

Enviar informe

Firma cliente *

Correo electrónico de cliente

Correo electrónico

Enviar informe

Firma centro de asistencia *

Correo electrónico del centro de asistencia

Correo electrónico

Enviar informe

Ilustración 24 - El STA da por finalizada la asistencia técnica.

El cliente recibe el siguiente email con la información de que la intervención de la asistencia técnica ha sido finalizada:

Intervención de asistencia técnica finalizada

Te informamos que la intervención de tu asistencia técnica ha finalizado.

AIRZONE

INTERVENCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA FINALIZADA

Hola Homer,

Te informamos que la intervención de tu asistencia técnica con ID: ASES25000022 y realizada por la empresa: InstalacionesSL, ha sido finalizada.

¿Quiere decir esto que damos por cerrada tu asistencia técnica con la terminación de esta intervención? -> Sí

Ilustración 25 - Email al cliente confirmando la finalización de la asistencia técnica.

4.5. Visualización de las intervenciones



Una vez cerrada la asistencia técnica, podrá ver el detalle de las intervenciones que se hayan realizado desde la pestaña ‘Intervenciones’:

The screenshot shows the 'Mi área' (My Area) dashboard. At the top, there is a navigation bar with icons for Presupuestos, Pedidos, Garantías, Devoluciones, Facturas, Albaranes, Precios, and Consultas. Below this is a secondary navigation bar with icons for Solicitud, Datos STA, Intervenciones (which is highlighted in orange), Documentos, Historial, and Mensajes. A dropdown menu titled 'Seleccione sus intervenciones' lists three interventions: 'Intervención - 13/03/2025 09:00', 'Intervención - 13/03/2025 09:00' (selected and highlighted in blue), and 'Intervención - 12/03/2025 16:00'. To the right of this menu is a blue button labeled 'Descargar informe técnico'. Below the dropdown, a section titled 'Datos de la intervención' shows the status 'Finalizado'. Under this section, there are two expandable sections: 'Datos del Servicio técnico Airzone' (with fields for Empresa encargada: 'InstalacionesSL', Teléfono de empresa: '916697518', and Correo electrónico: 'info@roisolma.es') and 'Cita previa' (with a date field showing '13 / 03 / 2025, 09:00').

Ilustración 26 – Visualización de las intervenciones desde Mi área.

4.6. Descarga del informe técnico

Si lo desea, podrá descargar el informe técnico con toda la información de la intervención.

This screenshot is identical to Illustration 26, but it includes a file icon in the top right corner of the browser window, indicating that a file named 'Informe_técnico (12).pdf' (77,1 KB • Hecho) has been downloaded. The rest of the interface, including the intervention selection dropdown and the 'Descargar informe técnico' button, remains the same.

Ilustración 27 – Opción de descarga del informe técnico.

5. Chat con Soporte Técnico de Airzone

En caso de ser necesario, tanto el cliente como el equipo de Soporte Técnico pueden comunicarse a través del canal de asistencia técnica.



5.1. Envío de mensajes por parte del cliente

Este canal está disponible en la pestaña 'Mensajes' dentro de la sección de Asistencia Técnica.

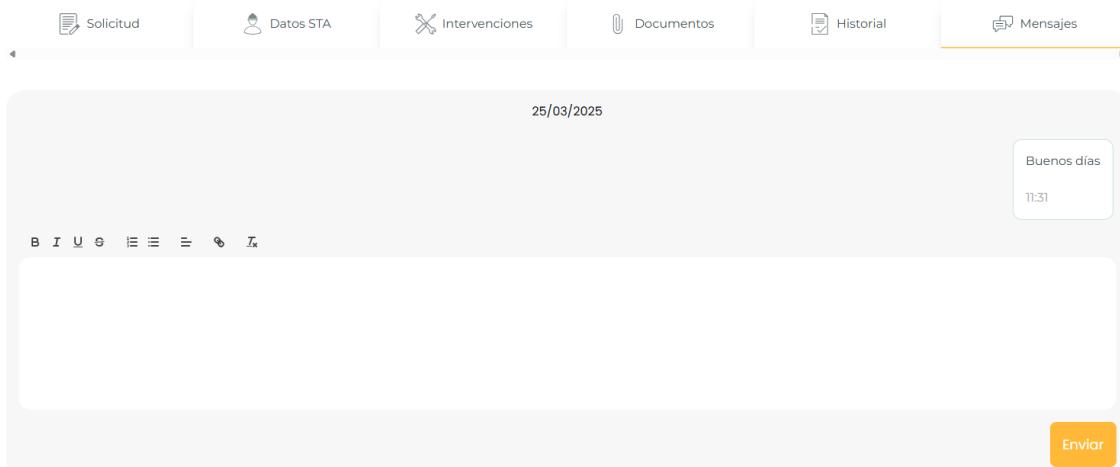


Ilustración 28 – Canal de comunicación entre cliente y Soporte Técnico.

Cuando envía un mensaje, se genera automáticamente un correo electrónico dirigido a Soporte Técnico.

5.2. Envío de mensajes por parte de Soporte Técnico

Cuando Soporte Técnico responda, recibirá un email con el texto que se haya incluido:



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.

Ilustración 29 - Email para el cliente con la respuesta de Soporte Técnico.