



MANUAL ASSISTÊNCIAS TÉCNICAS

VISTA CLIENTE

JULHO DE 2025.

ÍNDICE

1.	Introdução	2
1.1.	Tipos de serviço	2
1.2.	Acesso a Minha área	2
2.	Solicitar uma assistência técnica	4
2.1.	Nova solicitação de assistência técnica	5
2.2.	Solicitações em estado pendente	8
2.3.	Atribuição do Servicio Técnico Airzone	9
3.	Criação do encargo.....	10
4.	Criação de uma intervenção	10
4.1.	Programação da intervenção	11
4.2.	Ver uma Intervenção	12
4.3.	Intervenção extra	14
4.4.	Finalizar intervenção.....	15
4.5.	Visualização das intervenções	17
4.6.	Download do relatório técnico	17
5.	Chat com Suporte Técnico da Airzone.....	18
5.1.	Envio de mensagens por parte do cliente.....	18
5.2.	Envio de mensagens por parte de Suporte Técnico	19

1. Introdução

Neste manual apresentamos um guia completo para gerir as solicitações de assistência técnica desde a vista cliente. Descrevem-se os quatro tipos de serviços disponíveis, o acesso a esta nova funcionalidade e o passo-a-passo para realizar uma solicitação. Mais, detalha-se todo o percurso que seguirão as solicitações, os diferentes estados pelos que passará e os emails que receberá o cliente em cada etapa do processo.

1.1. Tipos de serviço

Os tipos de serviço de uma assistência técnica são os seguintes:

- Pré-instalação em obra
- Arranque.
- Incidência em garantia.
- Incidência fora de garantia.

1.2. Acesso a Minha área

Para poder criar uma solicitação de Assistência Técnica, o solicitante deverá aceder ao apartado da “Minha área” desde AirzoneControl, dirigindo-se ao icone de utilizador na parte superior direita:



Ilustração 1 - Cabeceira AirzoneControl Utilizador registado.

Se não fez login ou não tem ainda uma conta, deverá clicar no botão “LOG IN”.



Ilustração 2 - Cabeceira AirzoneControl Utilizador não registado.

O que nos levará à página de início de sessão ou registo de AirzoneControl:

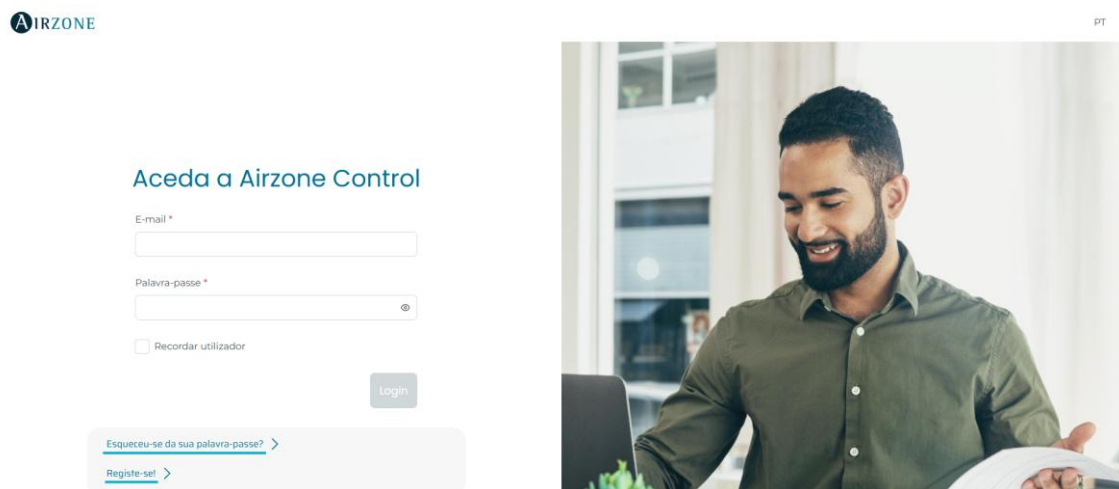


Ilustração 3 – Início / registo em AirzoneControl.

Si já se **dispõe de uma conta** de utilizador devem preencher-se os campos “Endereço de email” y “Palavra-Passe” e clicar no botão “Entrar” para iniciar sessão.

Se se **esqueceu ou perdeu a palavra-passe**, pode clicar no link “Esqueceu-se da palavra-passe?” para repor a mesma.

Se ainda **não dispõe de uma conta** de utilizador em AirzoneControl, pode criar uma clicando e “Registe-se!”.

Se for a primeira vez que está se registrando, será necessário seleccionar entre dois tipos de conta a serem criadas:

- **Formação, assistências e comissionamento**
- **Conta para profissional**

Na primeira opção, o cliente poderá gerenciar a formação, assistências técnicas e comissionamentos.

Na conta profissional, terá mais opções além das anteriores, como a realização de pedidos online e o acesso a outros recursos destinados a profissionais.

Registe-se

Que tipo de conta pretende criar?



Conta de formação >

Conta para compra profissional >

Ilustração 4 - Seleção do tipo de conta.

2. Solicitar uma assistência técnica

Uma vez inicie sessão em AirzoneControl, encontrar-se-á no subdomínio '[Minha área](#).' de [airzonecontrol.com](#), com vista de todos os menus da sua área privada.

As assistências técnicas podem encontrar-se clicando sobre o botão de “Olá”, o que abrirá o menu com os diferentes menus.

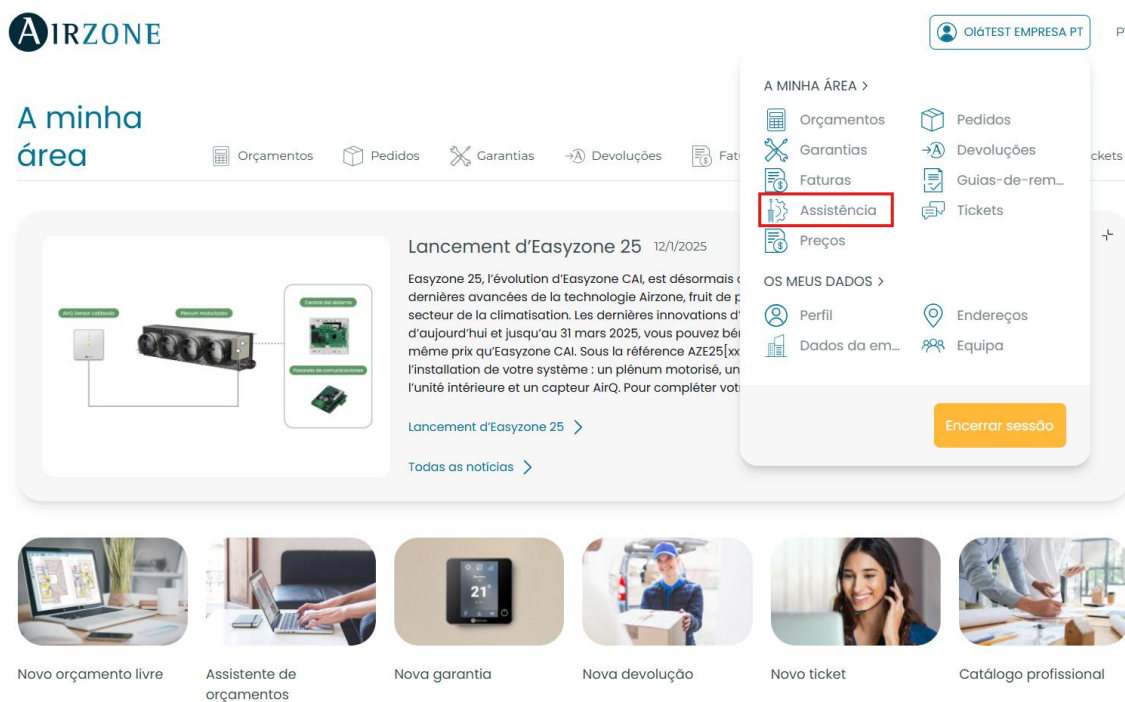


Ilustração 5 -Localização de assistências na Minha área

Uma vez dentro, encontrará a lista de todas as assistências técnicas organizadas numa tabela.

Para localizar uma assistência em concreto, poderá usar os seguintes filtros:

- **Referencia:** Identificador da assistência.
- **Tipo de Serviço:** Indicar-se-à na solicitação e deverá ser um de estes quatro:
 - Pré-instalação em Obra.
 - Arranque.
 - Incidência em Garantia.
 - Incidência Fora de Garantia.
- **Endereço:** Lugar da assistência.
- **Solicitações:** Data da solicitação.
- **Programação:** Data da assistência pela STA.
- **Estado:** À medida que se vaa processando a assistência, passará por Solicitado > Pendente > Atribuída > Em curso > Feita > Fechada > Cancelada. Os estados 'Pendente' e 'Cancelada' apenas aparecerão em certas assistências.
- **STA atribuída:** Servicio Técnico Airzone (STA) elegida para a assistência.

Assistência Técnica

[Novo pedido >](#)


ID®	Tipos de serviço	Endereço	Pedido®	Agendamento®	Estado®	STA atribuído
<input type="text"/>	Todos ▾	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos ▾	
Não há dados						

Ilustração 6 - Tabela de Assistências Técnicas.

2.1. Nova solicitação de assistência técnica

Para criar uma nova solicitação de assistência técnica deverá clicar sobre o botão '[Nova solicitação](#)', o que levará ao seguinte formulário:

Assistência Técnica

[Novo pedido >](#)

Ilustração 7 - Solicitar uma nova assistência técnica.

Nova assistência técnica

Dados do solicitante

Nome <input type="text" value="TEST EMPRESA PT"/>	Apelidos <input type="text" value="PRO"/>	E-mail <input type="text" value="vecevec386@namewok.com"/>
--	--	---

Dados de contacto para a assistência

Empresa distribuidora <input type="text" value="Nome da empresa distribuidora"/>	Empresa instaladora <input type="text" value="TEST EMPRESA PT"/>	Pessoa de contacto * <input type="text" value="Nome"/>
Telefone * <input type="text" value="600 000 000"/>	Telefone secundário <input type="text" value="600 000 000"/>	E-mail * <input type="text" value="you@example.com"/>

Dados da instalação

Tipo de serviço pedido * <input type="text" value="Selecione na lista"/>					
Endereço * <input type="text" value="Nome da rua, porta, andar, etc."/>	Município * <input type="text" value="Município"/>	Região * <input type="text" value="Região"/>	Código postal * <input type="text" value="Código postal"/>	País <input type="text" value="Portugal"/>	
Sistema * <input type="text" value="Selecione na lista"/>	N.º de sistemas * <input type="text" value="N.º sistemas"/>	N.º de termostatos * <input type="text" value="N.º termostatos"/>	Fabricante da máquina * <input type="text" value="Selecione na lista"/>		
Número do pedido <input type="text"/>					

Ilustração 8 - Formulário de criação de assistência técnica.

Uma vez preenchidos todos os campos, levará ao apartado para anexar documentos e documentação do pedido, e depois deve clicar sobre o botão 'Finalizar' para terminar a solicitação:

Nova assistência técnica

✓ Pedido de assistência técnica registado corretamente.

Pode anexar os documentos que quiser sobre a incidência em formato de imagem, vídeo ou pdf

Documento <input type="text" value="Não há dados"/>
<input type="button" value="Anexar documentos"/>
<input type="button" value="Finalizar"/>

Ilustração 9 - Finalizar a solicitação de assistência.

Desde a lista de assistências técnicas verá a solicitação criada:

ID	Tipos de serviço	Endereço	Pedido	Agendamento	Estado	STA atribuído
<input type="text"/>	Todos ▾	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos ▾	
ASES25000038	Marcação de trabalho	Endereço, 29590, BEJA, Portugal	22/05/2025	-	Solicitado	  

Ilustração 10 - Solicitação criada.

Receberá um email informando de que se criou a assistência técnica corretamente com um acesso direto à mesma clicando sobre 'clique aqui':

Nova criação de assistência técnica. O tipo de serviço solicitado é: Marcação de trabalho

Você criou uma nova assistência técnica.



CRIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Olá :TEST EMPRESA PT,

Informamos que você criou um novo pedido de assistência técnica com o ID: :ASES25000039.

Os detalhes da assistência técnica estão disponíveis no Myarea. Você pode acessá-los diretamente [clique aqui](#).

Atenciosamente,

A equipe Airzone.

Ilustração 11 - Email para o cliente da solicitação.

2.2. Solicitações em estado pendente

Se à sua solicitação faltam dados importantes, esta ser-lhe-á devolvida para que os adicione através do seguinte email, com um acesso directo através de 'clique aqui':

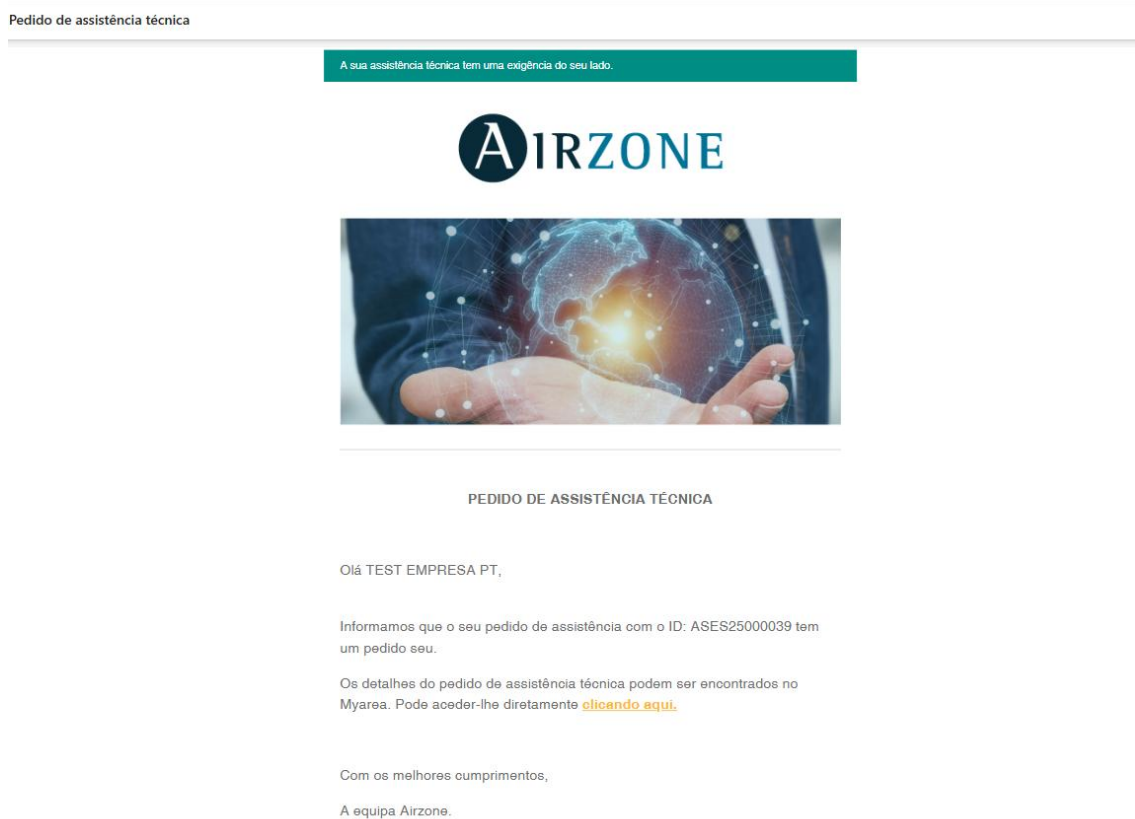


Ilustração 12 - Email para o cliente informando do requerimento.

No histórico da assistência técnica, poderá ver o comentário com o requerimento necessário:

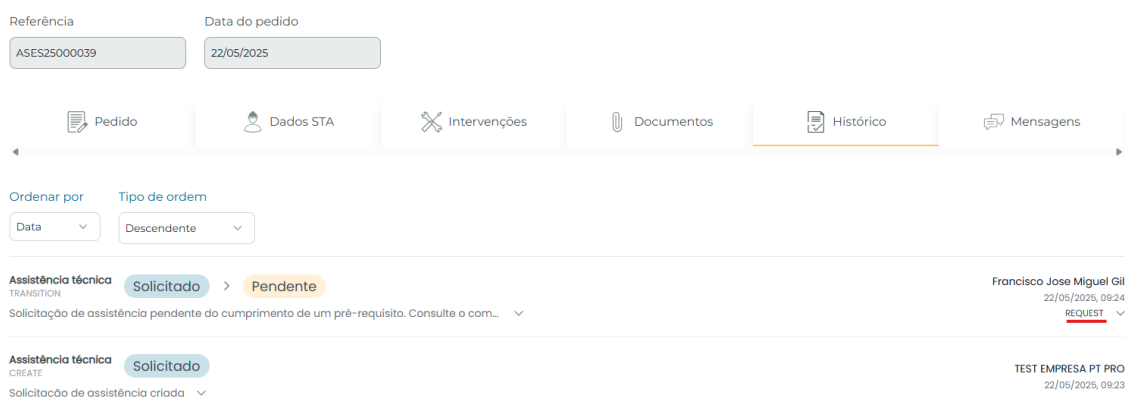


Ilustração 13 - Vista no Histórico do comentário.

2.3. Atribuição do Serviço Técnico Airzone

Quando se tenha adicionado tudo o necessário na solicitação, ser-lhe-á atribuído o Serviço Técnico da Airzone, também chamada STA, à solicitação. Receberá um email com os dados da empresa atribuída:

Atribuição de assistência técnica

Atribuímos à sua assistência técnica o ID: ASES25000039



ATRIBUIÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Olá TEST EMPRESA PT ,

Informamos que a sua assistência técnica com ID: ASES25000039 foi atribuída à empresa TEST DESDE CRM PT.

Os detalhes da assistência técnica estão disponíveis no Myarea. Você pode acessá-los diretamente [clicando aqui](#).

Atenciosamente,
A equipe Airzone.

Ilustração 14 - Email para o cliente informando da atribuição.

3. Criação do encargo

Uma vez a STA aceite o encargo criado através da sua solicitação de assistência técnica, a sua solicitação mudará de estado a 'Em Curso':

Assistência técnica

[Voltar >](#)

Solicitado

Referência: ASE525000039 Data do pedido: 22/05/2025

[Pedido](#)
[Dados STA](#)
[Intervenções](#)
[Documentos](#)
[Histórico](#)
[Mensagens](#)

Pedido atual - 22/05/2025 Aceito

Data do pedido: 22/05/2025
 Centro de assistência: TEST DESDE CRM PT
 Telefone do centro de assistência:

Ilustração 15 – Vista da solicitação desde Minha área do encargo.

4. Criação de uma intervenção

Dentro do encargo, encontrará uma ou várias intervenções.

Um encargo é a agrupação de todas e cada uma das intervenções que serão necessárias para resolver a assistência técnica.

Uma intervenção são as vezes que se tiver de deslocar a STA à assistência técnica.

Como vimos anteriormente, a STA aceita o encargo e este gera uma intervenção com o estado 'pendente de programação':

Pedido atual - 22/05/2025 Aceito

Data do pedido: 22/05/2025
 Centro de assistência: TEST DESDE CRM PT
 Telefone do centro de assistência:

Intervenções	Estado
Intervenção - Pendente de agendamento	Aguardando programação

Ilustração 16 – Criação de primeira intervenção.

4.1. Programação da intervenção

Quando a STA programar a intervenção, receberá um email com toda a informação:

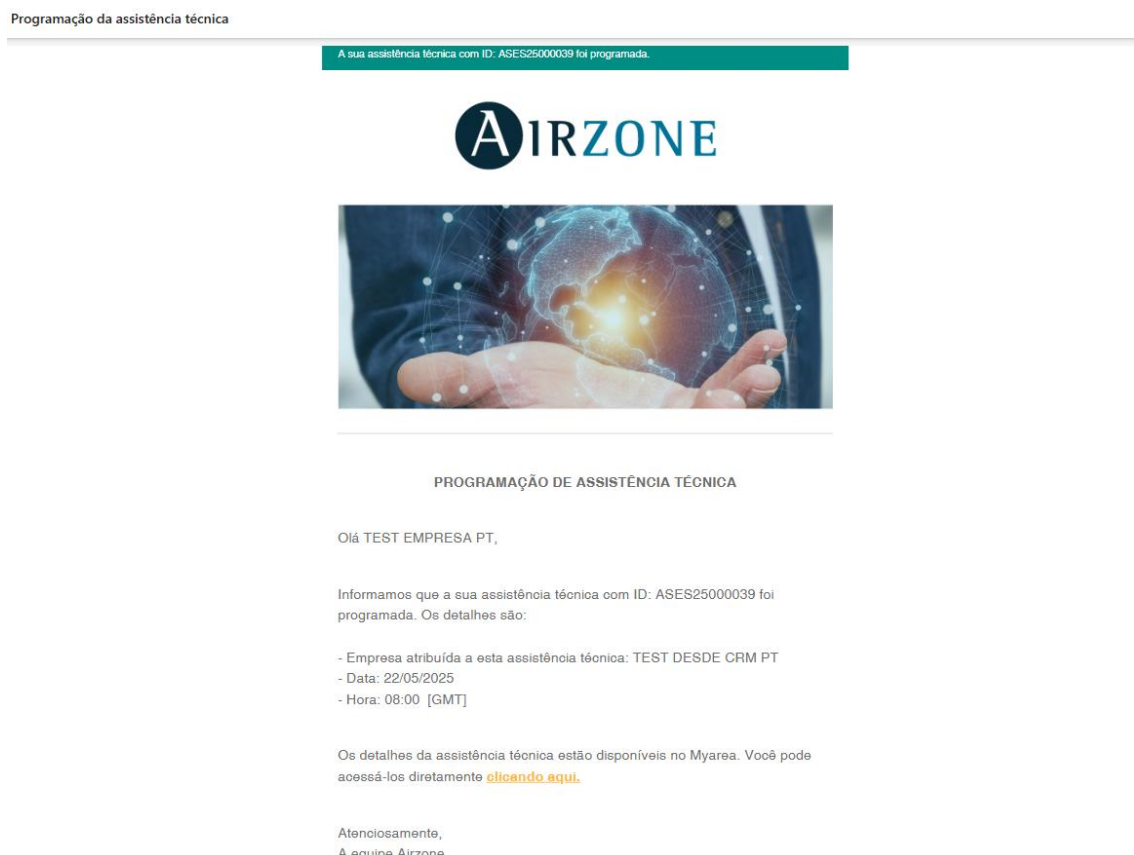


Ilustração 17 - Email ao solicitante com a programação da assistência.

O solicitante pode consultar a data e hora da programação na tabela de “Assistências Técnicas” da Minha área:

Assistência Técnica Novo pedido >




ID®	Tipos de serviço	Endereço	Pedido®	Agendamento®	Estado®	STA atribuído	
ASES25000039	Marcação de trabalho	Endereço, 29590, BEJA, Portugal	22/05/2025	22/05/2025, 10:00	Em andamento	TEST DESDE CRM PT	  

Ilustração 18 – Informação da data de programação.

O cliente pode ver mais informação sobre o encargo nos detalhes da assistência e no apartado 'Dados STA':

Assistência técnica

[Voltar >](#)

Em andamento

Referência
ASES25000039

Data do pedido
22/05/2025

Pedido
Dados STA
Intervenções
Documentos
Histórico
Mensagens

Pedido atual - 22/05/2025
Aceito

Data do pedido
22/05/2025

Centro de assistência
TEST DESDE CRM PT

Telefone do centro de assistência
[REDACTED]

Intervenções	Estado
Intervenção - 22/05/2025 10:00	Programado

Ilustração 19 – Informação sobre a STA atribuída.

4.2. Ver uma Intervenção

Uma vez a STA se encontre na intervenção, preencherá o formulário. O cliente poderá rever o que foi feito na pestana 'Intervenções'.

Se existem várias intervenções, poderá seleccioná-la no seguinte menu:

Referência
ASES25000039

Data do pedido
22/05/2025

Pedido
Dados STA
Intervenções
Documentos
Histórico
Mensagens

Selecione as suas intervenções

Intervenção - 22/05/2025 10:00
^

Intervenção - 23/05/2025 08:00

Intervenção - 22/05/2025 10:00
✓

Ilustração 20 - Localização da pestana Intervenções

Dados da intervenção

Finalizado

Dados do Serviço técnico Airzone

Empresa responsável

TEST DESDE CRM PT

Telefone da empresa

625879888

E-mail

tmp_rocehod102@ziragold.com

Marcação prévia

Data e hora

22 / 05 / 2025, 10:00

Observações iniciais

Atuação

Distância percorrida

0

Hora de entrada

10:00

Hora de saída

10:30

Observações sobre a atuação

Observações sobre a atuação

Informação da instalação

MAC Webserver

5524:65:48:74:91

S/N Webserver

654645749

Integração

Nenhuma

Indique equipamentos de produção e emissão

☐ Ar frio ☐ Ar quente ☒ Piso radiante ☒ Piso refrascente ☐ Radiadores

Equipamento de produção

Fabricante da máquina

Daikin

Selecionar modelo

ADEA100A

Estado da instalação

- ☐ Todos os elementos do sistema Airzone estão ligados tal como indicado na documentação técnica que os acompanha.
- ☐ O cabo de barramento Airzone não partilha canalização perto de linhas de força, iluminação fluorescente, lâmpadas LED, motores, etc. que possam gerar ruído nas comunicações.
- ☒ A ligação dos dispositivos foi feita com o cabo de barramento Airzone e o cabo RN, no caso de motorização.
- ☒ Os elementos motorizados estão ligados e identificados.
- ☒ Os gateways de comunicação com os equipamentos estão ligados tal como indicado na documentação que os acompanha.
- ☒ As saídas de relé dos dispositivos a serem controlados estão ligadas e identificadas, tal como indicado na documentação que os acompanha.
- ☒ A alimentação externa do sistema foi realizada de acordo com a regulamentação local e nacional pertinente, com um interruptor principal ou outro meio de desligamento independente para os dispositivos Airzone.
- ☐ Foi comprovado o correto funcionamento das unidades de ar condicionado sem a integração com Airzone.
- ☐ Caso seja necessário o início de funcionamento por parte do fabricante da unidade de ar condicionado, foi realizada?

Material substituído

Ilustração 21 - Exemplo de vista do formulário da intervenção.

4.3. Intervenção extra

Se durante a intervenção não foi possível solucioná-la na sua totalidade, a STA deverá preencher o formulário com tudo o que realizou, marcar a intervenção como não finalizada e programar a seguinte intervenção.

Cada intervenção deve conter três assinaturas a preencher:

- Assinatura do instalador:
É a assinatura de quem nos solicitou a assistência técnica.
- Assinatura do cliente:
Pode ser o utilizador final ou o promotor.
- Assinatura do centro de assistência:
É a assinatura do Serviço Técnico da Airzone.

Estado da assistência

Assistência concluída

Agendar a próxima intervenção

☐ Sim ☒ Não
 ☒ Sim ☐ Não


Data e hora


23 / 05 / 2025, 08:00


Assinatura instalador *

Assinatura do cliente *

Assinatura centro de assistência *







E-mail do instalador

E-mail de cliente

E-mail do centro de assistência

☐ Enviar relatório

☐ Enviar relatório

☐ Enviar relatório

Ilustração 22 - Solicitar uma intervenção extra

Se Suporte Técnico da Airzone aprova esta intervenção extra, o cliente receberá um email com a sua programação:

Nova intervenção para a assistência técnica: ASE525000039

O STA solicita a aprovação de uma nova intervenção de assistência técnica.



NOVA INTERVENÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Olá equipe de suporte,

Informamos que a empresa STA: TEST DESDE CRM PT solicitou realizar uma nova intervenção, que deve ser aprovada por vocês. Esta nova intervenção faz parte da assistência técnica com ID: ASE525000039.

Os detalhes da nova intervenção são os seguintes:

-Data: 23/05/2025

-Hora: 06:00 [GMT]

Os detalhes desta intervenção estão disponíveis no Airboard. Vocês podem acessá-los diretamente [clicando aqui](#).

Ilustração 23 – Email ao cliente informando da programação.

4.4. Finalizar intervenção

Quando a STA acuda à última intervenção, se tudo correr bem, poderá finalizar a intervenção marcando a opção “Sim” no apartado “Assistência finalizada”.

Cada intervenção deve conter três assinaturas a preencher:

- Assinatura do instalador:
É a assinatura de quem nos solicitou a assistência técnica.
- Assinatura do cliente:
Pode ser o utilizador final ou o promotor.
- Assinatura do centro de assistência:
É a assinatura do Serviço Técnico da Airzone.

Assistência concluída
☒ Sim ☐ Não

Assinatura instalador *

QA

E-mail do instalador

☐ Enviar relatório

Empresa do cliente *

QA

E-mail de cliente

☐ Enviar relatório

Assinatura centro de assistência *

QA

E-mail do centro de assistência

☐ Enviar relatório

Ilustração 24 - A STA dá por finalizada a assistência técnica.

O cliente recebe o seguinte email com a informação de que a intervenção da assistência técnica foi finalizada:

Intervenção de assistência técnica concluída

Informamos que a intervenção da vossa assistência técnica terminou.



INTERVENÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA CONCLUÍDA

Olá TEST EMPRESA PT,

Informamos que a intervenção da sua assistência técnica com o ID: ASES25000039, realizada pela empresa: TEST DESDE CRM PT, foi concluída.

Isso significa que podemos considerar a sua assistência técnica encerrada com a conclusão desta intervenção? ->

Ilustração 25 - Email ao cliente confirmando a finalização da assistência técnica.

4.5. Visualização das intervenções

Uma vez fechada a assistência técnica, poderá ver o detalhe das intervenções que se tenham realizado desde a pestana 'Intervenções':

A minha área

Selecione as suas intervenções

Intervenção - 23/05/2025 08:00

Intervenção - 23/05/2025 08:00 ✓

Intervenção - 22/05/2025 10:00

Descarregar relatório técnico

Dados da intervenção

Finalizado

Dados do Serviço técnico Airzone

Empresa responsável: TEST DESDE CRM PT

Telefone da empresa: 625879888

E-mail: tmp_rocehod102@ziragold.com

Marcação prévia

Data e hora: 23/05/2025, 08:00

Observações iniciais

Ilustração 26 – Visualização das intervenções desde a Minha área.

4.6. Download do relatório técnico

Se o desejar, poderá fazer download do relatório técnico com toda a informação da intervenção.

Selecione as suas intervenções

Intervenção - 23/05/2025 08:00

Descarregar relatório técnico

Dados da intervenção

Finalizado

Dados do Serviço técnico Airzone

Empresa responsável: TEST DESDE CRM PT

Telefone da empresa: 625879888

E-mail: tmp_rocehod102@ziragold.com

Marcação prévia

Data e hora: 23/05/2025, 08:00

Observações iniciais

Ilustração 27 – Opção de download do relatório técnico.

5. Chat com Suporte Técnico da Airzone

No caso de ser necessário, tanto o cliente como a equipa de Suporte Técnico podem comunicar-se através do canal de assistência técnica.

5.1. Envio de mensagens por parte do cliente

Este canal está disponível na pestana 'Mensagens' dentro da secção de Assistência Técnica.

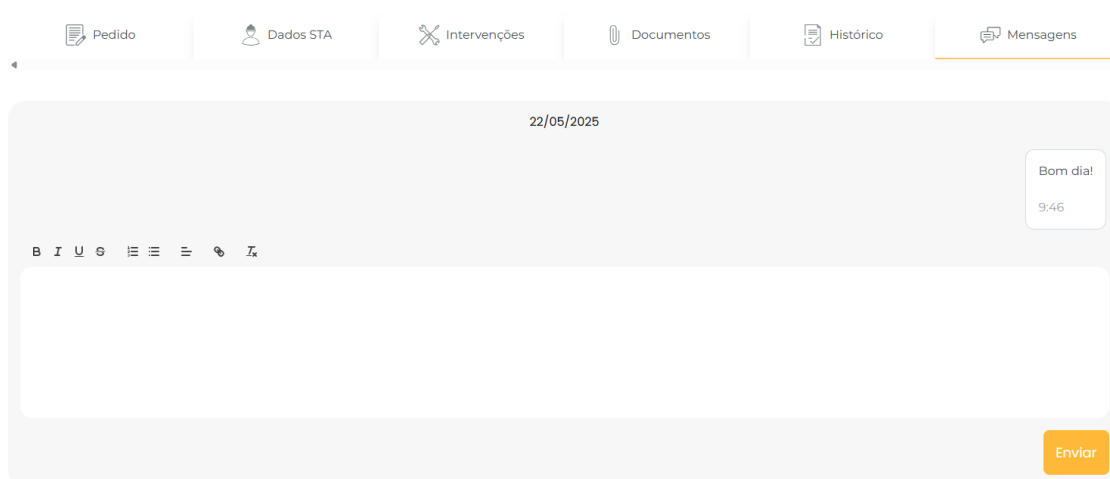


Ilustração 28 – Canal de comunicação entre cliente e Suporte Técnico.

Quando envia uma mensagem, envia-se automaticamente um email dirigido a Suporte Técnico.

5.2. Envio de mensagens por parte de Suporte Técnico

Quando Suporte Técnico responde, receberá um email com o texto que se tenha incluído:

Nova mensagem na assistência técnica

Você tem uma nova mensagem na assistência técnica com ID: ASES25000039



NOVA MENSAGEM NA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Olá TEST EMPRESA PT,

Informamos que nossa equipe de suporte lhe enviou uma nova mensagem com o seguinte conteúdo: :Bom dia! O que você precisa?

Os detalhes da assistência técnica com ID: ASES25000039 estão disponíveis no MyArea. Você pode acessá-los diretamente [clikando aqui](#).

Atenciosamente,
A equipe da Airzone.

Ilustração 29 - Email para o cliente com a resposta de Suporte Técnico.