



MANUALE ASSISTENZE TECNICHE INTERFACCIA CLIENTE

LUGLIO 2025

ÍNDICE

1.	Introduzione	2
1.1.	Tipi di servizi	2
1.2.	Acceso 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

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.

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

Accedi ad Airzone Control

E-mail *

Password *

☐ Ricorda utente

Login

[Hai dimenticato la tua password? >](#)

[Registrati! >](#)



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!”.

Se è la prima volta che si registra, dovrà selezionare uno dei due tipi di account da creare:

- Formazione, assistenza e messa in servizio
- Account per professionisti

Con la prima opzione, il cliente potrà gestire la formazione, l'assistenza tecnica e le messe in servizio.

Con l'account professionale, avrà più opzioni, oltre a quelle precedenti, come l'effettuazione di ordini online e l'accesso ad altre risorse per professionisti.

Registrati

Che tipo di account desideri creare?



Formazione, assistenza e avvio >

Account acquisti professionali >

Illustrazione 4 – Selezione del tipo di account.

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.

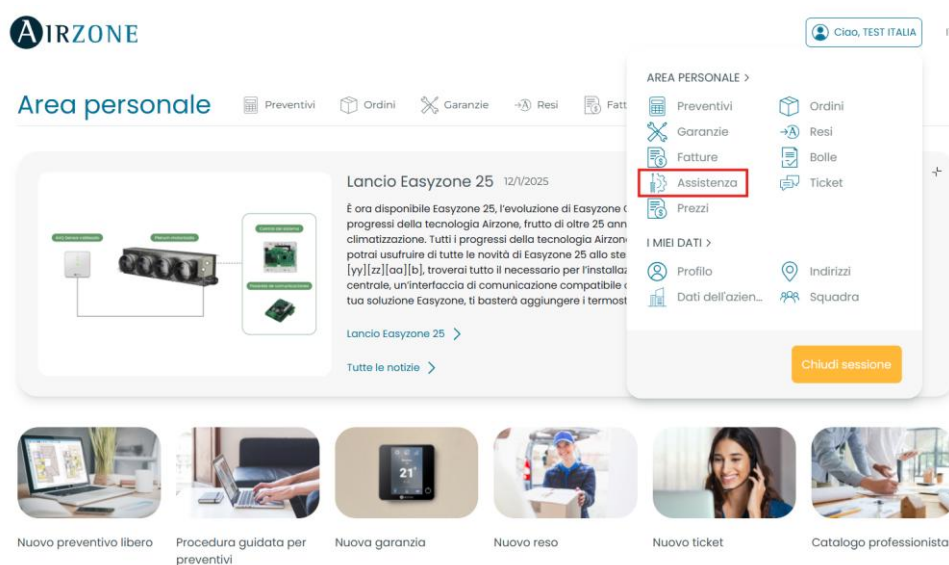






Illustrazione 5 – Localizzazione delle assistenze nella Mia Area.

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.
- **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.

Area personale

 Preventivi
  Ordini
  Garanzie
  Resi
  Fatture
  Bolle
  Prezzi
  Ticket

Assistenza Tecnica

[Nuova richiesta >](#)









ID®	Tipo di servizio®	Indirizzo	Richiesta®	Programmazione	Stato®	STA assegnata
<input type="text"/>	Tutte <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tutte <input type="button" value="v"/>	
						

Illustrazione 6 – Tabella delle Assistenze Tecniche.

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

[Nuova richiesta >](#)

Illustrazione 7 – Richiedere una nuova assistenza tecnica.

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 8 – 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
Non esistono dati

[Allega i documenti](#)

[Fine](#)

Illustrazione 9 – Finalizzare la richiesta di assistenza.

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

Assistenza Tecnica

[Nuova richiesta >](#)






ID®	Tipo di servizio®	Indirizzo	Richiesta®	Programmazione	Stato®	CAT assegnata
<input type="text"/>	Tutte <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tutte <input type="button" value="v"/>	 
ASIT25000031	Marcatura dei lavori	CALLE, 25959, Agrigento, Italia	08/05/2025	-	Richiesto	  

Illustrazione 10 – Richiesta generata.

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

Nuova creazione di assistenza tecnica. Il tipo di servizio richiesto è: Marcatura dei lavori



CREAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA

Ciao TEST ITALIA,

Ti informiamo che hai creato una nuova richiesta di assistenza tecnica con ID: ASIT25000031.

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

Cordiali saluti,

Il team di Airzone.

Illustrazione 11 – Email al cliente relativa alla richiesta.

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”:

Richiesta di assistenza tecnica



RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA

Salve TEST ITALIA,

La informiamo che la sua richiesta di assistenza con ID: ASIT25000031 ha una richiesta da parte sua.

I dettagli della richiesta di assistenza tecnica sono disponibili su Myarea. È possibile accedervi direttamente facendo [clic qui](#).

Cordiali saluti,

Il team Airzone.

Illustrazione 12 – Email al cliente con la richiesta di integrazione.

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

Referenza
ASIT25000031

Data richiesta
08/05/2025

Richiesta

Dati CAT

Interventi

Documenti

Cronologia

Messaggi

Ordina per
Data

Tipo di ordine
Discendente

Assistenza tecnica
TRANSITION

Richiesto > In attesa

Richiesta di assistenza in attesa del soddisfacimento di un requisito preliminare. Vedere il c...

Francisco Jose Miguel Gil
08/05/2025, 14:16
In attesa

Assistenza tecnica
CREATE

Richiesto

Richiesta di assistenza creata

TEST ITALIA PRECOM
08/05/2025, 14:13

Illustrazione 13 – Visualizzazione del commento nello Storico.

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:

Assegnazione dell'assistenza tecnica



ASSEGNAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA

Ciao TEST ITALIA ,

Ti informiamo che la tua assistenza tecnica con ID: ASIT25000031 è stata assegnata all'azienda TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO.

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

Cordiali saluti,
Il team Airzone.

Illustrazione 14 – Email al cliente con l'informazione sull'assegnazione.

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":

Assistenza tecnica Indietro >

In corso

Referenza

ASIT25000031

Data richiesta

08/05/2025

Richiesta

Dati CAT

Interventi

Documenti

Cronologia

Messaggi

Incarico attuale - 08/05/2025 Accettato

Data incarico

08/05/2025

Centro assistenza

TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO

Telefono centro di assistenza

214550222

[Vedi interventi](#)

Illustrazione 15 – Visualizzazione della richiesta e dell'incarico da Mia Area.

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 - 08/05/2025 Accettato

Data incarico

08/05/2025

Centro assistenza

TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO

Telefono centro di assistenza

214550222

Interventi	Stato
Intervento - In attesa di programmazione	In attesa di programmazione

Illustrazione 16 – Generazione del primo intervento.

4.1. Programmazione dell'intervento

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

Programmazione dell'assistenza tecnica



Illustrazione 17 – 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®	CAT assegnata
<input type="text"/>	Tutte <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tutte <input type="button" value="v"/>	 
ASIT25000031	Marcatura dei lavori	CALLE, 25959, Agrigento, Italia	08/05/2025	08/05/2025, 15:00	In corso	TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO   

Illustrazione 18 – Informazioni sulla data di programmazione.

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

Assistenza tecnica

[Indietro >](#)

In corso

Referenza: ASIT25000031 Data richiesta: 08/05/2025

Richiesta **Dati CAT** Interventi Documenti Cronologia Messaggi

Incarico attuale - 08/05/2025 Accettato

Data incarico: 08/05/2025 Centro assistenza: TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO Telefono centro di assistenza: 214550222

Interventi	Stato
Intervento - 08/05/2025 15:00	Programmato

Illustrazione 19 – Informazioni sul CAT assegnato.

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: ASIT25000031 Data richiesta: 08/05/2025

Richiesta Dati CAT **Interventi** Documenti Cronologia Messaggi

Selezionare interventi

Intervento - 08/05/2025 15:00

Intervento - 09/05/2025 08:00

Intervento - 08/05/2025 15:00 ✓

Illustrazione 20 – Localizzazione della scheda Interventi

Dati dell'intervento

Finalizzato

Dati del servizio tecnico Airzone

Azienda incaricata

TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO

Telefono azienda

214550222

E-mail

lemow69088@ahaks.com

Fissa un appuntamento

Data e ora

08 / 05 / 2025, 15:00

Osservazioni iniziali

Attività

Distanza percorsa

0

Ora di ingresso

15:00

Ora di uscita

15:20

Osservazioni attività

Osservazioni attività

Informazioni impianto

MAC Webserver

00:00:00:00:00:00

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

Seleziona modello

ADEA200A

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.
- ☒ È stato verificato il corretto funzionamento delle unità di aria condizionata senza integrazione con Airzone.
- ☒ Nel caso in cui sia necessario il servizio di avviamento da parte del costruttore dell'unità di aria condizionata, è stato effettuato?

Materiale sostituito

Illustrazione 21 – Esempio di visualizzazione del modulo dell'intervento.

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).

Stato assistenza

Assistenza terminata

☐ Sì ☒ No

Programma il prossimo intervento

☒ Sì ☐ No

Data e ora

09/05/2025, 08:00

Firma installatore *

QA

E-mail installatore

E-mail

☐ Invia relazione

Firma cliente *

QA

E-mail cliente

E-mail

☐ Invia relazione

Firma centro assistenza *

QA

E-mail centro di assistenza

E-mail

☐ Invia relazione

Illustrazione 22 – Richiedere un intervento extra

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

Programmazione dell'assistenza tecnica



PROGRAMMAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA

Ciao TEST ITALIA,

Ti informiamo che la tua assistenza tecnica con ID: ASIT25000031 è stata programmata. I dettagli sono:

-Azienda assegnata a questa assistenza tecnica: TEST INSTALADOR ITALIA
NUEVO

-Data: 09/05/2025

-Ora: 06:00 [GMT]

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

Cordiali saluti,
Il team Airzone.

Illustrazione 23 – 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).

Assistenza terminata

☒ Sì ☐ No

Firma installatore *

QA

E-mail installatore

E-mail

☐ Invia relazione

Firma cliente *

QA

E-mail cliente

E-mail

☐ Invia relazione

Firma centro assistenza *

QA

E-mail centro di assistenza

E-mail

☐ Invia relazione

Illustrazione 24 – Il CAT conclude l'assistenza tecnica.

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

Intervento di assistenza tecnica completato



INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA COMPLETATO

Ciao TEST ITALIA,

Ti informiamo che l'intervento della tua assistenza tecnica con ID: ASIT25000031, effettuato dalla società: TEST INSTALADOR ITALIA NUEVO, è stato completato.

Questo significa che possiamo considerare la tua assistenza tecnica conclusa con la fine di questo intervento? ->

Puoi consultare i dettagli dell'assistenza tecnica su Myarea o accedervi direttamente cliccando qui.

Cordiali saluti,
Il team di Airzone.

Illustrazione 25 – Email al cliente con la conferma di completamento dell'assistenza tecnica.

4.5. Visualizzazione degli interventi

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

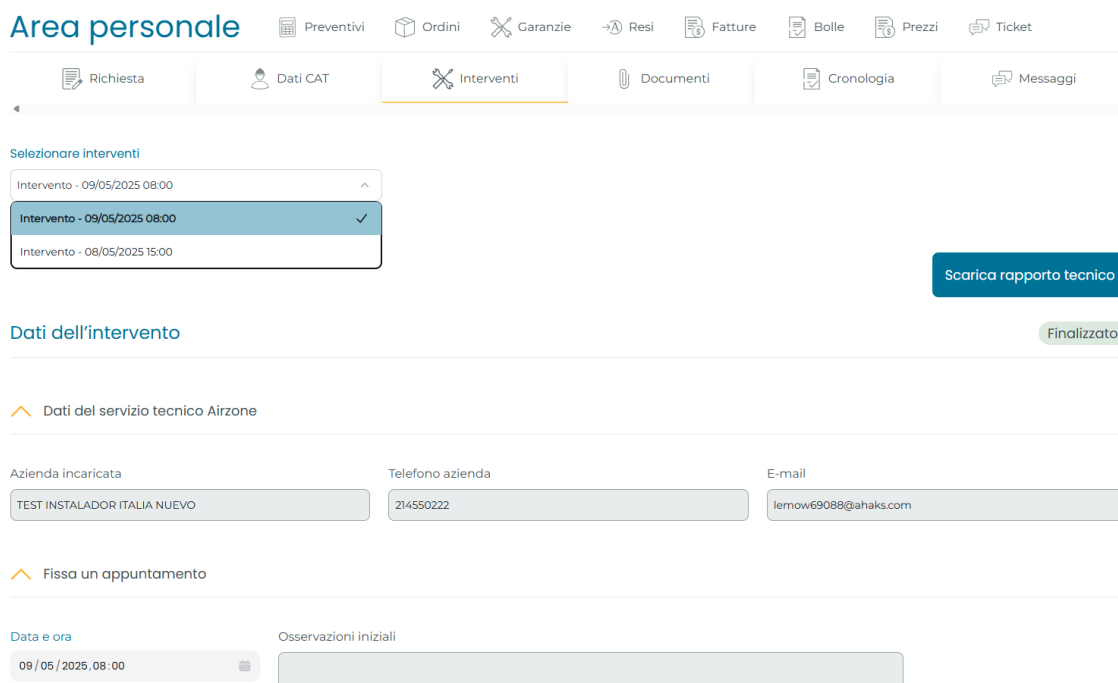


Illustrazione 26 – Visualizzazione degli interventi da Mia Area.

4.6. Download del rapporto tecnico

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

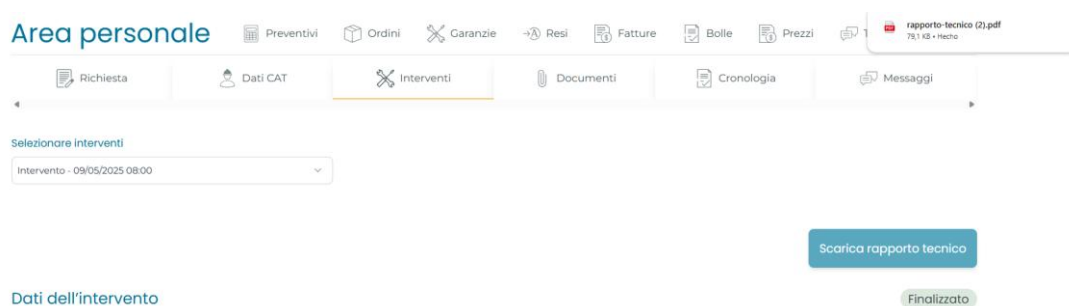


Illustrazione 27 – Opzione per il download del rapporto tecnico.

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.

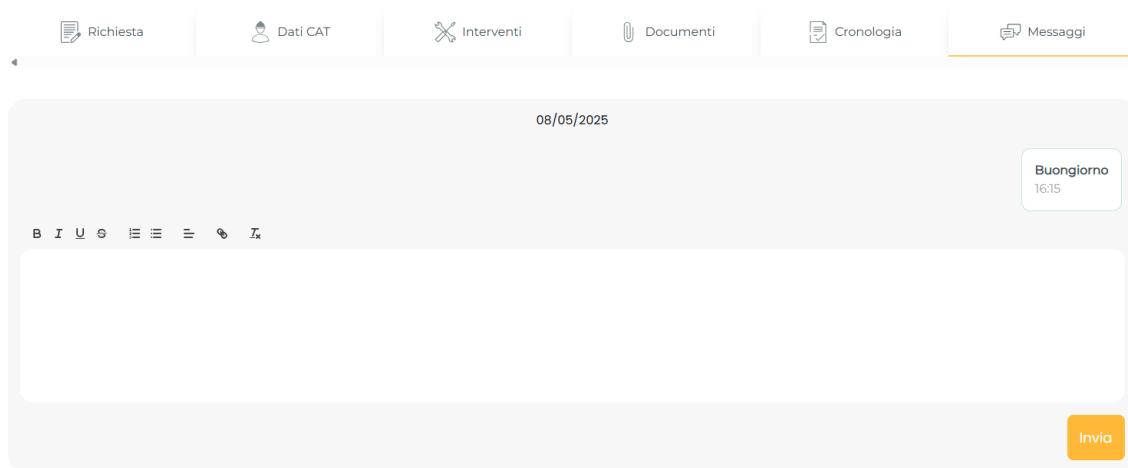


Illustrazione 28 – Canale di comunicazione tra cliente e Supporto Tecnico.

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

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:

Nuovo messaggio in assistenza tecnica



NUOVO MESSAGGIO IN ASSISTENZA TECNICA

Ciao TEST ITALIA,

Ti informiamo che il nostro team di supporto ti ha inviato un nuovo messaggio con il seguente contenuto: :TECH_SUPPORT_TECH_ASSIST_MESSAGE.

I dettagli dell'assistenza tecnica con ID: ASIT25000031 si trovano su MyArea. Puoi accedervi direttamente [cliccando qui](#).

Cordiali saluti,
Il team di Airzone.

Illustrazione 29 – Email al cliente con la risposta del Supporto Tecnico.