



MANUEL D'ASSISTANCE TECHNIQUE INTERFACE CLIENT

	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	2
1.1. Types de service.....	2
1.2. Accès à Mon Espace.....	2
2. Demander une assistance technique	4
2.1. Nouvelle demande d'assistance technique.....	5
2.2. Demande en attente	8
2.3. Attribution de l'Assistance Technique Airzone	9
3. Génération de l'ordre d'intervention	10
4. Génération d'une intervention	10
4.1. Programmation de l'intervention	11
4.2. Consulter une intervention.....	12
4.3. Intervention supplémentaire.....	14
4.4. Clôture d'une intervention	15
4.5. Visualisation des interventions	17
4.6. Téléchargement du rapport technique.....	17
5. Chat avec le Support Technique Airzone.....	18
5.1. Envoi de messages par le client	18
5.2. Envoi de messages par le Support Technique	19

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

1. Introduction

Ce manuel constitue un guide complet pour la gestion des demandes d'assistance technique depuis l'interface client. Il présente les quatre types de services disponibles, l'accès à cette nouvelle fonctionnalité ainsi que les étapes à suivre pour effectuer une demande. Le parcours complet de la demande y est également détaillé, incluant les différents statuts par lesquels elle passera et les e-mails que le client recevra à chaque étape du processus.

1.1. Types de service

Les types de service pour une assistance technique sont les suivants:

- Marquage sur site.
- Mise en service
- Incident couvert par la garantie.
- Incident hors garantie.

1.2. Accès à Mon Espace

Accédez à la section « Mon Espace » depuis AirzoneControl en cliquant sur l'icône utilisateur en haut à droite:



Illustration 1 - En-tête AirzoneControl, utilisateur connecté.

Si vous n'êtes pas connecté ou si vous ne possédez pas encore de compte, cliquez sur le bouton « LOG IN ».



Illustration 2 - En-tête AirzoneControl, utilisateur non connecté.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

Cela vous mènera à la page de connexion ou d'inscription de AirzoneControl:

AIRZONE


FR

Accédez à Airzone Control

Courrier électronique *

Mot de passe *

 @

Mémoriser utilisateur

[Vous avez oublié votre mot de passe ? >](#)
[Inscrivez-vous ! >](#)

Login

Illustration 3 – Connexion / inscription sur AirzoneControl.

Si **vous disposez déjà d'un compte** utilisateur, complétez les champs « Adresse e-mail » et « Mot de passe », puis cliquez sur le bouton « Accéder » pour vous connecter.

Si vous **avez oublié ou perdu votre mot de passe**, vous pouvez cliquer sur le lien « Mot de passe oublié ? » pour le réinitialiser.

Si vous **ne disposez pas encore d'un compte** utilisateur sur AirzoneControl, vous pouvez en créer un en cliquant sur « Inscrivez-vous ! ».

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

2. Demander une assistance technique

Une fois connecté à AirzoneControl, vous serez redirigé vers le sous-domaine '[myarea.](#)' devant [airzonecontrol.com](#), où vous verrez tous les menus de votre espace privé.

Les assistances techniques sont accessibles en cliquant sur le bouton « Bonjour », ce qui ouvrira le menu déroulant avec les différentes options.

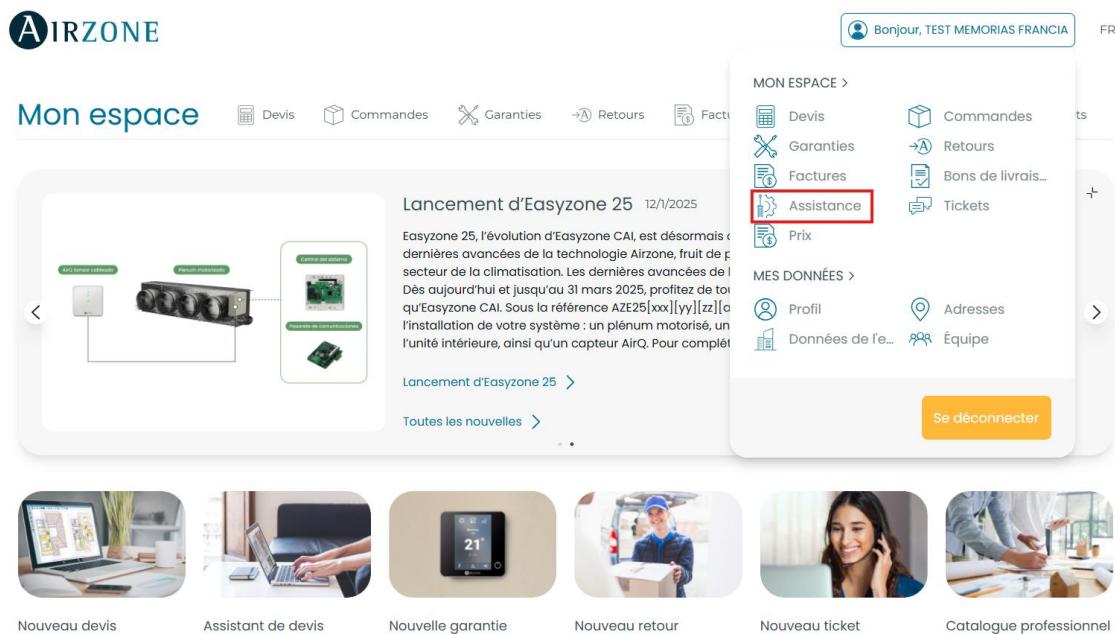


Illustration 4 - Localisation des assistances dans Mon Espace.

Une fois à l'intérieur, vous verrez la liste de toutes les assistances techniques, organisée sous forme de tableau.

Pour localiser une assistance en particulier, vous pouvez utiliser les filtres suivants:

- **Référence:** Identifiant de l'assistance
- **Type de service:** Indiqué lors de la demande et doit être l'un des quatre suivants:
 - Marquage sur site.
 - Mise en service.
 - Incident couvert par la garantie.
 - Incident hors garantie.
- **Adresse:** Lieu de l'assistance.
- **Demande:** Date de la demande.
- **Programmation:** Date d'intervention par la STA.

	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

- **Statut:** Au fur et à mesure de son traitement, l'assistance passera par les statuts suivants: Demandée > En attente > Assignée > En cours > Réalisée > Clôturée > Annulée. Les statuts « En attente » et « Annulée » n'apparaîtront que pour certaines assistances.
- **STA assignée:** Station Technique Airzone (STA) choisie pour réaliser l'assistance.

Assistance Technique Nouvelle demande >

ID	Type de service	Adresse	Demande	Programmation	État	STA attribué	
<input type="text"/>	Toutes <input type="button" value="▼"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Toutes <input type="button" value="▼"/>		 

Aucune donnée

Illustration 5 - Tableau des assistances techniques.

2.1. Nouvelle demande d'assistance technique

Pour effectuer une nouvelle demande d'assistance technique, cliquez sur le bouton ‘[Nouvelle demande](#)’, ce qui vous mènera au formulaire suivant:

Assistance Technique [Nouvelle demande >](#)

Illustration 6 - Demander une nouvelle assistance technique.

	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

Nouvelle assistance technique

Coordonnées du demandeur

Nom	Nom(s) de famille	Courrier électronique
TEST MEMORIAS FRANCIA	FRANCIA	safeyeb685@bymercy.com

Coordonnées de l'assistance

Entreprise de distribution	Entreprise d'installation	Interlocuteur *
Nom de l'entreprise de distribution	TEST MEMORIAS FRANCIA	Nom
Téléphone *	Téléphone secondaire	Courrier électronique *
600 000 000	600 000 000	you@example.com

Données de l'installation

Type de service demandé *	Sélectionnez dans la liste			
Adresse *	Municipalité *	Région *	Code postal *	Pays
Nom de la rue, numéros de porte, étage, etc.	Municipalité	Région	Code postal	France
Système *	Nombre de systèmes *	Nombre de thermostats *	Fabricant de la machine *	
Sélectionnez dans la liste	Nombre systèmes	Nombre thermostats	Sélectionnez dans la liste	
Numéro de la demande				

Illustration 7 - Formulaire de création d'assistance technique.

Une fois tous les champs remplis, vous serez dirigé vers la section permettant de joindre un fichier, si cela est jugé nécessaire. Ensuite, vous cliquerez sur le bouton « Terminer » pour finaliser la demande.

Nueva asistencia técnica

✓ Solicitud de asistencia técnica registrada correctamente.

Necesitamos que añada 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

Illustration 8 - Finaliser la demande d'assistance.

AIRZONE	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

Depuis la liste des assistances techniques, vous verrez la demande créée:

Assistance Technique Nouvelle demande >

ID	Type de service	Adresse	Demande	Programmation	Etat	STA attribué
ASFR25000032	Marquage des travaux	CALLE, 75001, Paris, France	08/05/2025	-	Demandé	

Illustration 9 - Demande générée.

Vous recevrez un e-mail confirmant que l'assistance technique a bien été créée, avec un accès direct à celle-ci en cliquant sur « en cliquant ici » :

Nouvelle création d'assistance technique. Le type de service demandé est : Marquage des travaux



CRÉATION D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Bonjour TEST MEMORIAS FRANCIA,

Nous vous informons que vous avez créé une nouvelle demande d'assistance technique avec l'ID : ASFR25000032.

Les détails de l'assistance technique se trouvent dans Myarea. Vous pouvez y accéder directement en [cliquant ici](#).

Cordialement,
L'équipe Airzone.

Illustration 10 - E-mail client de confirmation de la demande.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

2.2. Demande en attente

Si des informations importantes manquent à votre demande, elle vous sera renvoyée afin que vous puissiez les compléter, via l'e-mail suivant, avec un accès direct à la demande en cliquant sur « en cliquant ici » :

Demande d'assistance technique



DEMANDE D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Bonjour TEST MEMORIAS FRANCIA,

Nous vous informons que votre demande d'assistance avec l'ID : ASFR25000032 a reçu une demande de votre part.

Les détails de la demande d'assistance technique sont disponibles sur Myarea.
Vous pouvez y accéder directement en [cliquant ici](#).

Je vous prie d'agrérer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées,

L'équipe d'Airzone.

Illustration 11 - E-mail client informant de la demande de complément..

Dans l'historique de l'assistance technique, vous pourrez consulter le commentaire indiquant les informations requises:

Référence	Date de demande
ASFR25000032	08/05/2025
Demande Données STA Interventions Documents Historique Messages	
<p>Classer par: Date Type d'ordre: Descendant</p> <p>Assistance technique TRANSITION Demandé > En attente</p> <p>Demande d'assistance en attente de la réalisation d'une condition préalable. Voir le comm... ▾</p> <p>Assistance technique CREATE Demandé</p> <p>Demande d'assistance créée ▾</p>	
<p>Francisco Jose Miguel Gil 08/05/2025 17:39 <u>En attente</u></p> <p>TEST MEMORIAS FRANCIA FRANCIA 08/05/2025 17:36</p>	

Illustration 12 - Vue du commentaire dans l'Historique.

AIRZONE	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

2.3. Attribution de l'Assistance Technique Airzone

Une fois tous les éléments nécessaires fournis dans la demande, une STA (Station Technique Airzone) vous sera assignée. Vous recevrez un e-mail contenant les coordonnées de l'entreprise attribuée :

Attribution de l'assistance technique



ATTRIBUTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Bonjour TEST MEMORIAS FRANCIA ,

Nous vous informons que votre assistance technique avec l'ID : ASFR25000032 a été attribuée à l'entreprise NUEVA PRUEBA PARA AZFF.

Les détails de l'assistance technique sont disponibles dans Myarea. Vous pouvez y accéder directement en [cliquant ici](#).

Cordialement,
L'équipe Airzone.

Illustration 13 - E-mail client informant de l'attribution.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

3. Génération de l'ordre d'intervention

Une fois que la STA accepte l'ordre d'intervention généré à partir de votre demande d'assistance technique, celle-ci passera au statut « En cours » :

Assistance technique Retour >

En cours

Référence	Date de demande
ASFR25000032	08/05/2025

Demande
Données STA
Interventions
Documents
Historique
Messages

Mandat actuel - 21/05/2025
Accepté

Date du mandat
Centre d'assistance
Téléphone du centre d'assistance

21/05/2025

[REDACTED]

[REDACTED]

Illustration 14 - Vue de la demande depuis Mon Espace – mission.

4. Génération d'une intervention

Dans la mission, vous trouverez une ou plusieurs interventions.

Une mission regroupe l'ensemble des interventions nécessaires pour résoudre l'assistance technique.

Une intervention correspond à chaque déplacement de la STA sur site.

Comme mentionné précédemment, la STA accepte la mission, ce qui génère une intervention au statut « en attente de programmation » :

Mandat actuel - 21/05/2025
Accepté

Date du mandat
Centre d'assistance
Téléphone du centre d'assistance

21/05/2025

[REDACTED]

[REDACTED]

Interventions
État

Intervention - En attente de programmation
En attente de programmation

Illustration 15 - Génération de la première intervention.

AIRZONE	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

4.1. Programmation de l'intervention

Lorsque la STA programme l'intervention, vous recevez un e-mail contenant toutes les informations nécessaires :

Programmation de l'assistance technique



PROGRAMMATION D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Bonjour TEST MEMORIAS FRANCIA,

Nous vous informons que votre assistance technique avec l'ID : ASFR25000032 a été programmée. Les détails sont les suivants :

- Entreprise assignée à cette assistance technique : NUEVA PRUEBA PARA AZFF
- Date : 21/05/2025
- Heure : 11:00 [GMT]

Les détails de l'assistance technique sont disponibles dans Myarea. Vous pouvez y accéder directement en [cliquant ici](#).

Illustration 16 - E-mail au demandeur avec les détails de la programmation.

Le demandeur peut consulter la date et l'heure de l'intervention dans le tableau «Assistances techniques» de Mon Espace :

Assistance Technique							Nouvelle demande >
ID	Type de service	Adresse	Demande	Programmation	État	STA attribué	
ASFR25000032	Marquage des travaux	CALLE, 75001, Paris, France	08/05/2025	21/05/2025 13:00	En cours	NUEVA PRUEBA PARA AZFF	  

Illustration 17 – Informations sur la date de programmation.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

Le client peut consulter plus d'informations sur l'ordre d'intervention dans le détail de l'assistance, sous la section « Données STA » :

Assistance technique Retour >

En cours

Référence	Date de demande
ASFR25000032	08/05/2025
Demande Données STA Interventions Documents Historique Messages	
Mandat actuel - 21/05/2025 Accepté	
Date du mandat	Centre d'assistance
21/05/2025	Centre d'assistance 1234567890
Interventions État	
Intervention - 21/05/2025 13:00 Planifié En cours	

Illustration 18 – Informations sur la STA assignée.

4.2. Consulter une intervention

Une fois que la STA est sur place pour l'intervention, il remplit le formulaire. Le client peut consulter ce qui a été réalisé dans l'onglet « Interventions ».

S'il existe plusieurs interventions, il est possible de les sélectionner via le menu déroulant suivant :

Référence	Date de demande
ASFR25000032	08/05/2025
Demande Données STA Interventions Documents Historique Messages	
Sélectionnez vos interventions	
Intervention - 21/05/2025 13:00 Intervention - 22/05/2025 12:00 Intervention - 21/05/2025 13:00	

Illustration 19 - Localisation de l'onglet Interventions.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

Données concernant l'intervention

Terminé

▲ Coordonnées du service technique d'Airzone

Entreprise mandatée

NUEVA PRUEBA PARA AZFF

Téléphone de l'entreprise

654654951

Courrier électronique

tmp_wodokav125@furnato.com

▲ Rendez-vous

Date et heure

21 / 05 / 2025, 13:00

Observations initiales



▲ Action

Distance parcourue

0

Heure d'entrée

13:00

Heure de sortie

13:30

Observations sur l'action

Observations sur l'action

▲ Informations sur l'installation

MAC Webserver

55.24.65.48:7491

S/N Webserver

654645749

Intégration

Aucune

Indiquez les unités de production et d'émission

Air froid Air chaud Plancher chauffant-raffraîchissant Plancher rafraîchissant Radiateurs

▲ Unité de production

Fabricant de la machine

Action Clima

Sélectionner modèle

6549879

▲ État de l'installation

- Tous les éléments du système Airzone sont connectés comme indiqué dans la documentation technique qui les accompagne.
- Le câble de bus Airzone ne partage aucune canalisation avec des lignes de puissance, de lampes fluorescentes ou à LED, de moteurs, etc., pouvant générer des interférences dans les communications.
- La connexion des dispositifs a été effectuée par l'intermédiaire du câble bus Airzone et du câble RN pour ce qui concerne les moteurs.
- Les éléments motorisés sont connectés et identifiés.
- Les passerelles de communication avec les unités sont connectées comme indiqué dans la documentation qui les accompagne.
- Les sorties des relais sont connectées et identifiées sur les dispositifs à contrôler, comme indiqué dans la documentation qui les accompagne.
- L'alimentation externe du système a été réalisée conformément à la réglementation locale et nationale pertinente, à l'aide d'un commutateur principal ou autre moyen de déconnexion indépendant de ceux des dispositifs Airzone.
- Le bon fonctionnement des unités de climatisation et de chauffage non intégrées à Airzone a été vérifié.
- Si la mise en service par le fabricant de l'unité de climatisation et de chauffage est nécessaire, a-t-elle été effectuée ?

▲ Matériel remplace

Illustration 20 - Exemple de vue du formulaire d'intervention.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

4.3. Intervention supplémentaire

Si l'intervention n'a pas permis de résoudre totalement le problème, la STA devra remplir le formulaire avec toutes les actions réalisées, puis marquer l'intervention comme non finalisée et programmer une nouvelle intervention.

Chaque intervention comporte trois signatures obligatoires :

- Signature de l'installateur:

Il s'agit de la personne ayant sollicité l'assistance technique.

- Signature du client:

Peut être: l'utilisateur final ou le promoteur.

- Signature du centre d'assistance:

Correspond à la signature de la Station Technique Airzone.

⚠ État de l'assistance

Assistance conclue	Programmer la prochaine intervention
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non

Date et heure

22 / 05 / 2025, 12:00

Signature de l'installateur *

QA

Courrier électronique de l'installateur

Envoyer le rapport

Signature du client *

QA

Courrier électronique du client

Envoyer le rapport

Signature du centre d'assistance *

QA

Courrier électronique du centre d'assistance

Envoyer le rapport

Illustration 21 - Demande d'une intervention supplémentaire.

AIRZONE	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

Une fois l'intervention supplémentaire approuvée par le Support Technique Airzone, le client recevra un e-mail contenant la nouvelle programmation:

Programmation de l'assistance technique



Illustration 22 – E-mail au client avec les détails de la nouvelle intervention.

4.4. Clôture d'une intervention

Lors de la dernière intervention, si tout s'est déroulé correctement, la STA peut clôturer l'intervention en sélectionnant « Oui » dans la section « Assistance finalisée ».

Chaque intervention comporte trois signatures obligatoires :

- Signature de l'installateur:
Il s'agit de la personne ayant sollicité l'assistance technique.
- Signature du client:
Peut être: l'utilisateur final ou le promoteur.
- Signature du centre d'assistance:
Correspond à la signature de la Station Technique Airzone.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

⚠ État de l'assistance

Assistance conclue
 Oui Non

Signature de l'installateur * Signature du client * Signature du centre d'assistance *


 Courrier électronique de l'installateur


 Courrier électronique du client


 Courrier électronique du centre d'assistance

Illustration 23 - La STA clôture l'assistance technique.

Le client recevra un e-mail confirmant que l'intervention d'assistance technique a bien été finalisée :



INTERVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE TERMINÉE

Bonjour TEST MEMORIAS FRANCIA,

Nous vous informons que l'intervention de votre assistance technique avec l'ID : ASFR25000032, réalisée par l'entreprise : NUEVA PRUEBA PARA AZFF, a été terminée.

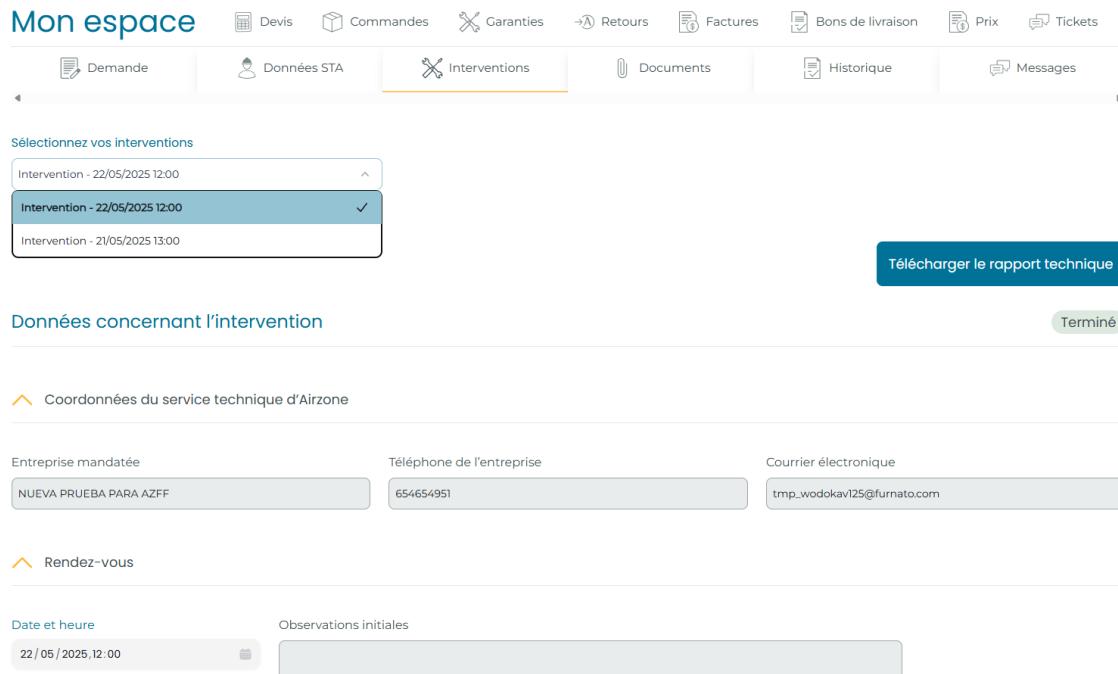
Cela signifie-t-il que nous pouvons considérer votre assistance technique comme clôturée avec la fin de cette intervention ? ->

Illustration 24 - E-mail de confirmation au client..

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	---

4.5. Visualisation des interventions

Une fois l'assistance technique clôturée, vous pourrez consulter le détail des interventions réalisées dans l'onglet « Interventions » :



Mon espace

Devis Commandes Garanties Retours Factures Bons de livraison Prix Tickets

Demande Données STA Interventions Documents Historique Messages

Sélectionnez vos interventions

Intervention - 22/05/2025 12:00

Intervention - 22/05/2025 12:00

Intervention - 21/05/2025 13:00

Télécharger le rapport technique

Données concernant l'intervention

Terminé

Coordonnées du service technique d'Airzone

Entreprise mandatée : NUEVA PRUEBA PARA AZFF

Téléphone de l'entreprise : 654654951

Courrier électronique : tmp_wodokav125@furnato.com

Rendez-vous

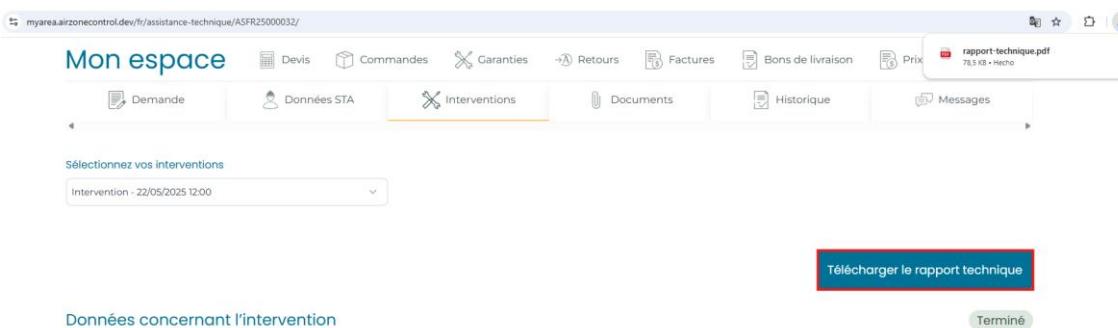
Date et heure : 22 / 05 / 2025, 12:00

Observations initiales

Illustration 25 – Visualisation des interventions depuis Mon Espace.

4.6. Téléchargement du rapport technique

Si vous le souhaitez, vous pouvez télécharger le rapport technique contenant toutes les informations relatives à l'intervention.



myarea.airzonecontrol.dev/fr/assistance-technique/ASFR25000032/

Mon espace

Devis Commandes Garanties Retours Factures Bons de livraison Prix

Demande Données STA Interventions Documents Historique Messages

Sélectionnez vos interventions

Intervention - 22/05/2025 12:00

Télécharger le rapport technique

Données concernant l'intervention

Terminé

Illustration 26 – Option de téléchargement du rapport technique.

	MANUEL MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	AZ_MN_M_06 Ed. 01 25.03.25 MARCHÉ
---	--	--

5. Chat avec le Support Technique Airzone

En cas de besoin, le client ainsi que l'équipe du Support Technique peuvent communiquer via le canal d'assistance technique.

5.1. Envoi de messages par le client

Ce canal est disponible dans l'onglet « Messages » de la section Assistance Technique.

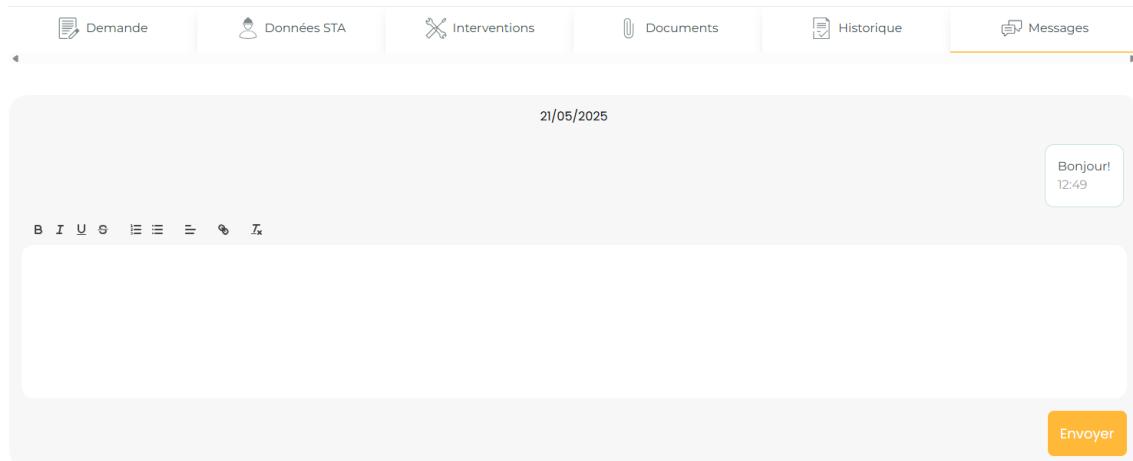


Illustration 27 – Canal de communication entre le client et le Support Technique.

Lorsqu'un message est envoyé, un e-mail est automatiquement généré et adressé au Support Technique.

	MANUEL	AZ_MN_M_06
	MON ESPACE – ASSISTANCES TECHNIQUES INTERFACE CLIENT	Ed. 01 25.03.25
		MARCHÉ

5.2. Envoi de messages par le Support Technique

Lorsque le Support Technique répond, le client reçoit un e-mail contenant le message envoyé:

Nouveau message en assistance technique

Vous avez un nouveau message dans l'assistance technique avec l'ID : ASFR25000032




NOUVEAU MESSAGE EN ASSISTANCE TECHNIQUE

Bonjour TEST MEMORIAS FRANCIA,

Nous vous informons que notre équipe de support vous a envoyé un nouveau message dont le contenu est: Bonjour, de quoi as-tu besoin?

Les détails de l'assistance technique avec l'ID : ASFR25000032 se trouvent sur MyArea. Vous pouvez y accéder directement en [cliquant ici](#).

Cordialement,
L'équipe Airzone.

Illustration 28 - E-mail au client avec la réponse du Support Technique.