



TIM Wholesale

Roma 8 settembre 2016

Proposta di sperimentazione relativa al «Delivery Evoluto» per i servizi di accesso wholesale

Agenda

- ✓ Premessa
- ✓ Estensione Orari di Contatto
- ✓ Virtual Agent
- ✓ Sms di Cortesia
- ✓ Estensione Orari di Realizzazione
- ✓ Tempistiche

Premessa

- Il presente documento descrive la proposta di sperimentazione per il c.d. «Delivery evoluto» dei servizi di Accesso Wholesale.
- Il «Delivery Evoluto» prevede 4 funzionalità: Estensione orario di contatto, Virtual Agent, SMS di cortesia, Estensione orari di realizzazione.
- Le funzionalità oggetto della sperimentazione si inseriscono nel Nuovo Processo di Delivery (cfr. Manuale delle Procedure delle Offerte di Riferimento vigenti), con le integrazioni/modifiche descritte nel seguito;
- Ogni Operatore può scegliere quali e quante funzionalità sperimentare.
- Le Funzionalità prescelte prevedono una operatività unica ed omogenea su tutto il territorio nazionale e per tutti i servizi di accesso (ULL, SLU, SHA, WLR, Bitstream , Bitstream NGA e VULA) dell'Operatore;
- La sperimentazione è gratuita ed aperta a tutti gli Operatori interessati e l'adesione alla sperimentazione avviene previa sottoscrizione di apposito modulo;
- La durata della sperimentazione per ogni singola funzionalità è limitata temporalmente secondo un calendario descritto nel seguito.

Estensione Orari di Contatto

Descrizione

Gli Orari di Contatto con il Referente (cliente finale o Operatore, nel seguito CF) per l'espletamento della Policy di Contatto verranno estesi fino alle ore 20:00 dal Lunedì al Venerdì:

- ✓ All'articolazione da OR in due fasce verrà aggiunto una ulteriore fascia dalle 17:00 alle 20:00.
- ✓ Confluiranno in tale fascia esclusivamente le lavorazioni per le quali la Policy di Contatto ha avuto avvio la mattina della medesima giornata e che residuino alle ore 17:00 senza esito di contatto.

Mimiche NPD

- ✓ La nuova Fascia avrà valore ai fini della PdC solamente nel caso di contatto avvenuto. Saranno pertanto generate notifiche di presa appuntamento o di rifiuto CF, a seconda dei casi, ma non notifiche di Tentativo Contatto qualora non riuscito.
- ✓ Nel caso di tentativo di contatto non riuscito, la lavorazione in tale Fascia non verrà conteggiata ai fini dei tentativi di chiamata della Policy di Contatto, e si procederà con i successivi due tentativi il giorno seguente.

Virtual Agent (VA)

Descrizione

Con la Funzionalità «Virtual Agent», per i Clienti Finali che abbiano fornito un recapito mobile, il primo contatto telefonico della Policy di Contatto è sostituito da un messaggio di testo (sms)

- ✓ L' sms avvisa della possibilità di fissare un appuntamento collegandosi ad un sito web.
- ✓ Il messaggio sarà inviato ai CF
 - alle ore 8:00 e alle ore 10:00, per gli OL acquisiti nella prima Fascia;
 - alle ore 14:00 e alle ore 16:00, per gli OL acquisiti nella seconda Fascia.
- ✓ I clienti che riceveranno l'sms nella prima fascia, potranno operare la scelta dell'appuntamento fino alle ore 14:00, mentre quelli gestiti nella seconda Fascia, potranno fissare la data di appuntamento fino alle ore 20:00
- ✓ Il CF che abbia portato a buon fine la procedura web visualizzerà sul sito un messaggio di acquisizione e riceverà un sms di promemoria
- ✓ Il CF che tenterà di accedere alla procedura dopo lo spirare degli orari indicati visualizzerà sul sito un messaggio di indisponibilità
- ✓ Il CF che abbia già preso un appuntamento sul sito e tenti di accedere nuovamente visualizzerà un messaggio di indisponibilità a procedere.
- ✓ Nel sito/web, il CF vede e seleziona tra quelle proposte, la data e l'ora per l'appuntamento.
- ✓ Nel caso in cui il CF non prenda appuntamento sul sito, la Policy di Contatto riprenderà con i tentativi telefonici successivi previsti.

Mimiche NPD

- ✓ Sono mantenute le notifiche NPD, fermo restando che nel caso in cui il V.A. non sia efficace per finalizzare l'appuntamento, non ci saranno notifiche specifiche

Virtual Agent – Esempio di Interazione con il cliente

Numero telefonico mittente

personalizzabile con alias scelto dall'Operatore. **Es. Servizio Clienti «Operatore»**

Messaggio in sms

«Gentile <nome+cognome>, per attivare il Servizio da lei richiesto, occorre l'intervento del tecnico presso l'indirizzo comunicatoci. La invitiamo a prendere un appuntamento collegandosi al link <https://xxxxxxxx/abcde> e seguire le istruzioni. Servizio Clienti»

La URL <https://xxxxxxxx>

personalizzabile dall'Operatore

ES: <https://appuntamentiOLO.it>

Scelta Dominio a cura Operatore

SMS di Cortesia

Descrizione

Con la Funzionalità «SMS di Cortesia»:

- ✓ Il CF il giorno precedente alla data dell'appuntamento riceve un messaggio in cui gli viene ricordata la data e l'ora dell'appuntamento:

*"Gentile Cliente, Le ricordiamo l'appuntamento con il tecnico, domani x/y ore hh:mm-hh:mm,
per l'attivazione del Servizio da Lei richiesto. Servizio Clienti»*

Numero telefonico mittente : personalizzabile con alias scelto dall'Operatore. **Es. Servizio Clienti «Operatore»**

Mimiche NPD

- ✓ Nessun impatto

Estensione Orari di Realizzazione

Descrizione

TIM mette a disposizione fasce più estese di realizzazione rispetto a quelle previste dalle Offerte di Riferimento

- ✓ Con la sperimentazione proposta l'appuntamento e l'intervento presso la sede del cliente finale, potranno realizzarsi dal Lunedì al Sabato in orario così articolato:
 - ✓ **Lunedì – Venerdì: 8:30 – 18:30**
 - ✓ **Sabato: 8:30 – 12:30**

Highlight

- ✓ Il Quarto Referente potrebbe essere contattato nell'orario esteso.
- ✓ Ai fini del calcolo degli SLA e penali di una LNA, per impianti realizzati il sabato come Data di Effettivo Espletamento verrà considerato il primo giorno lavorativo precedente.

Perimetro di sperimentazione: «Quando e per Quanto»

Le tempistiche di avvio e durata delle sperimentazioni sono indicate nello schema sotto riportato. Per motivi di carattere tecnico organizzativo l'Operatore che intenda aderire dovrà sottoscrivere il relativo modello il 30 settembre p.v..

Sarà cura di TIM comunicare la data di avvio del singolo trial con un preavviso di 7 giorni.

Servizio	Pubblicazione	Adesione dell'Operatore	Inizio trial	Durata trial
SMS di cortesia	Prima metà di Settembre	Entro 30 settembre	Entro il mese di Ottobre	1 mese
Estensione orari di contatto	Prima metà di Settembre	Entro 30 settembre	Entro il mese di Ottobre	1 mese
Estensione orari di realizzazione	Prima metà di Settembre	Entro 30 settembre	Entro il mese di Ottobre	1 mese
Virtual Agent	Prima metà di Settembre	Entro 30 settembre	Entro il mese di Novembre	1 mese

Perimetro di sperimentazione: «Cosa e Chi»

Servizio	Attività	Campo d'applicazione
SMS di cortesia	Inoltro dell'sms reminder	Tutti i CF con appuntamento previsto nel periodo di trial, dal giorno successivo all'avvio, al giorno successivo al termine
Estensione orari di contatto	Tentativo di contatto in orario 17:00 – 20:00	Tutti gli ordinativi di lavoro (OL) il cui primo tentativo di contatto si collochi nel periodo di Trial (nella prima fascia)
Estensione orari di realizzazione	Realizzazione on field degli OL LNA	Tutti gli ordini con intervento presso la sede del cliente finale per i quali la Policy di Contatto si colloca nel periodo di Trial
Virtual Agent	Utilizzo web per presa appuntamento in primo tentativo di contatto	Tutti gli OL il cui primo tentativo di contatto si collochi nel periodo di Trial