



TIM Wholesale

Roma 2 dicembre 2016

Sperimentazione del «Delivery Center» per i servizi di accesso wholesale (LNA)

Coming soon : la sperimentazione «Delivery Center»

- Il presente documento descrive la sperimentazione di nuove prestazioni di caring erogate da un «Delivery Center» di TIM agli Operatori, durante il processo di fornitura dei servizi di accesso wholesale su linea non attiva (LNA).
- Le prestazioni erogate dal «Delivery Center» sono disponibili subito a valle dell'appuntamento preso da TIM con il referente (sia cliente finale sia l'Operatore medesimo, nel seguito CF) indicato dall'Operatore nell'ordine della LNA e fino al completamento della lavorazione.
- Il servizio sperimentale prevede che siano inviate due tipologie di SMS al CF, qualora il suo numero di rete mobile sia presente nell'ordine LNA:
 - alla prima appartiene l'SMS che viene inviato dopo aver preso il primo appuntamento;
 - alla seconda, l'SMS che viene inviato il giorno solare precedente ad ogni appuntamento fissato.In entrambi i casi gli SMS conterranno le seguenti informazioni:
 - data e fascia oraria dell'appuntamento preso;
 - un Numero Verde gratuito 800xxx contattabile per richiedere informazioni aggiuntive sull'appuntamento e sulle attività che il tecnico svolge presso la sede del cliente finale;
 - un codice univoco che consente di individuare l'ordine della LNA, per il quale il CF ha chiamato il Numero Verde.
- Il numero telefonico mittente degli SMS è personalizzabile con un alias scelto dall'Operatore (es «OAO 1», al massimo 11 caratteri).
- Il Numero Verde è contattabile dal lunedì al sabato (esclusi festivi infrasettimanali) dalle ore 08:00 alle ore 20:00.
- La sperimentazione prevede un'operatività unica ed omogenea sul territorio nazionale 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 che possono partecipare previa sottoscrizione del modulo di adesione.
- Il perimetro di sperimentazione include gli ordinativi di lavoro il cui primo appuntamento sia notificato entro i trenta giorni solari dalla data di avvio.

La sperimentazione: attività pianificate al 2017

La sperimentazione del «Delivery Center» prevede che il CF, tramite chiamata ad un Numero Verde, possa:

- sollecitare o rinviare l'appuntamento preso;
- ricevere informazioni relative alle attività che il tecnico svolge presso la sede del cliente finale quali:
 - ✓ necessità di concordare un ulteriore appuntamento per l'intervento;
 - ✓ conferme relative al luogo, data e fascia oraria dell'appuntamento preso;
 - ✓ durata dell'intervento del tecnico e previsione del termine lavori.

Nel caso in cui il CF chieda informazioni che esulano da quanto sopra riportato (es velocità fisica ADSL richiesta nell'ordine LNA, motivazione della mancata attivazione entro i tempi attesi per mancanza permessi pubblici), il «Delivery Center» darà indicazione di rivolgersi direttamente al proprio *Provider* (genericamente denominato *Operatore*, senza precisare quale sia).

SLA e processo di delivery

- ✓ Nessuna variazione per gli SLA di provisioning dell'Offerta di Riferimento vigente.
- ✓ A valle del primo appuntamento preso, TIM può ricevere contatti, mediante il nuovo canale *inbound* (Numero Verde), direttamente su iniziativa del CF; se il CF rinvia l'appuntamento preso, il nuovo appuntamento sarà notificato all'Operatore con le consuete notifiche NPD.
- ✓ La sperimentazione del «Delivery Center» è compatibile con il servizio commerciale «Sunday» e in tal caso il canale *inbound* sarà contattabile anche la domenica (esclusi festivi) dalle ore 08:00 alle ore 20:00.