

Descrizione Funzionalità VIRTUAL AGENT – aggiornamento a settembre 2017 (1/3)

L'Operatore autorizza TIM a contattare il «CF» per prendere appuntamenti , anche mediante un agente virtuale (VA).

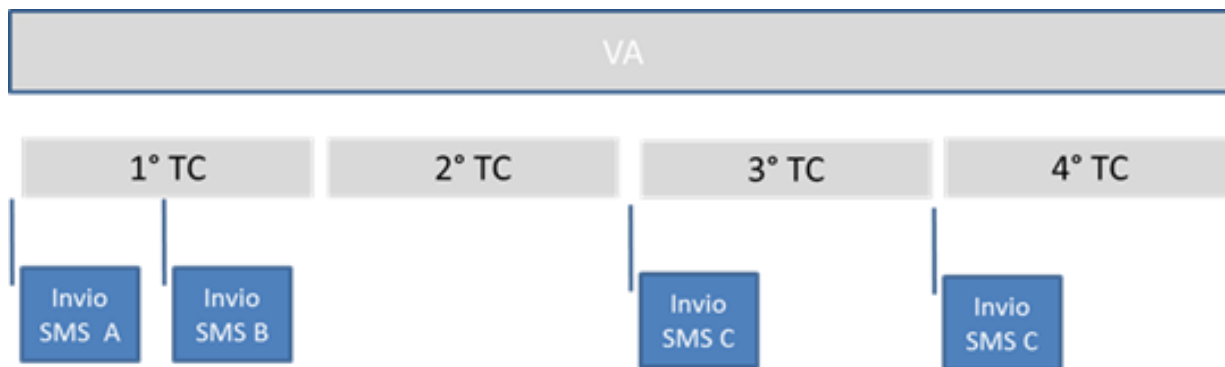
1. Il VA è attivo dalle 8:00 alle 20:00 di LUN – VEN , dalle 8: 00 alle 17:00 del sabato e dalle ore 8:00 alle ore 17:00 della domenica , esclusi festivi.
2. Il CF per il quale è presente nell'ordine di attivazione LNA un recapito mobile, riceve un sms di ingaggio (nel seguito anche "SMS A") che lo invita a fissare autonomamente data/ora di appuntamento per l'intervento del tecnico presso la sua sede, cliccando su un link che lo porta ad operare con un Agente Virtuale in una chat virtuale. Il testo dell'SMS A è il seguente: "Gentile *Nome Cognome*, per attivare la linea richiesta occorre l'intervento del tecnico. La invitiamo a prendere un appuntamento cliccando qui [//https://<dominio>/Kptfc3...](https://<dominio>/Kptfc3...) e seguire le istruzioni “.
3. Al VA sono riservate le prime due ore dalla data/ora di invio al CF dell'SMS A; trascorso tale periodo, si attiva il consueto canale telefonico *human* della Policy di Contatto (PdC) standard.
4. Se il CF non fissa un appuntamento entro due ore dalla ricezione dell'SMS A, gli verrà inviato un ulteriore sms (nel seguito anche "SMS B") per evidenziare la semplicità con la quale si può interagire con il VA. Il testo dell'SMS B è il seguente: «Gentile Nome Cognome, si ricorda che per attivare la linea richiesta occorre l'intervento del tecnico. Con pochi e semplici passaggi, può prendere appuntamento cliccando qui [//https://<dominio>/Kptfc3...](https://<dominio>/Kptfc3...) e seguire le istruzioni “.

Descrizione Funzionalità VIRTUAL AGENT – aggiornamento a settembre 2017 (2/3)

5. Il CF che ha già preso un appuntamento (mediante sito web o mediante canale telefonico human) e tenta di accedere al link della Virtual Chat, leggerà un messaggio di impossibilità a procedere.
6. Nel caso in cui il CF non selezioni correttamente il link del VA, compare un messaggio che lo invita a digitare correttamente il link al sito.
7. Nel caso in cui il CF acceda correttamente alla chat virtuale, seleziona la data/ora per l'intervento del tecnico, tra quelle consentite (entro SLA/DAC OLO, oltre SLA/DAC OLO).
8. Nel caso in cui il CF non si sia collegato al VA e risulti irreperibile anche al consueto canale telefonico *human*, trascorso il secondo semi turno (per la definizione dei semi turni si rinvia all'OR) riceverà un ulteriore sms di invito (nel seguito anche "SMS C"). Il testo dell'SMS C è il seguente: "Gentile *Nome e Cognome* per fissare l'appuntamento con il tecnico e attivare la nuova linea, può procedere autonomamente cliccando qui [//https://<dominio>/Kptfc3...](https://<dominio>/Kptfc3...) e seguire le istruzioni, oppure - da questo stesso numero - può chiamarci al xxxxxx.». Si evidenzia che i numeri xxxxx sono riportati nella news del 29 marzo 2017 avente titolo "Nuove numerazioni policy di contatto" e sono contattabili inbound (da CF) solo dal /dai recapito/i mobili del CF presente/i nell' OL in corso (LNA) degli OAO aderenti al servizio Rendez Vous. Per gli altri casi sarà inserita una fonia di cortesia.

Descrizione Funzionalità VIRTUAL AGENT – aggiornamento a settembre 2017 (3/3)

9. Quanto previsto al precedente punto 8, viene replicato qualora il CF non abbia ancora fissato appuntamento a conclusione del 3semiturno della PdC. In generale, l'invio dei vari SMS (A, B, C) è schematizzabile come segue:



9. Il CF che ha portato a buon fine la procedura con il VA, leggerà sul sito web un messaggio di positiva acquisizione e riceverà un sms riportante data/orario dell'appuntamento fissato e il codice id_risorsa.
10. Il CF che ha già preso un appuntamento (mediante sito web o mediante canale telefonico *human*) e tenti di accedere al link della Virtual Chat, leggerà un messaggio di impossibilità a procedere.