



Roma 31 gennaio 2020

## **Nuovo servizio commerciale Appuntamento Digitale, nell'ambito del processo di fornitura degli accessi wholesale LNA**

A partire da maggio 2020 nell'ambito del processo di fornitura dei servizi ULL, SLU, VULA (FTTCAB e FTTH), Bitstream NGA (FTTCAB e FTTH) su LNA, sarà disponibile per gli Operatori un nuovo servizio commerciale denominato **Appuntamento Digitale (Servizio)**.

Il **Servizio** permette sia all'Operatore sia al cliente finale di fissare l'appuntamento per l'intervento del tecnico *on field* (il **Tecnico**) presso la sede del cliente finale, **esclusivamente** in modalità digitale, interagendo con un **Agente Virtuale (VA)**.

Il Servizio include l'invio al cliente finale di un SMS di Promemoria, relativo all'appuntamento fissato con il Tecnico.

Il Servizio è disponibile per gli Operatori che utilizzano il 4° Referente per la risoluzione delle problematiche on field.

Il Servizio, prevede l'utilizzo di un apposito codice progetto oppure di un apposito codice delivery (in alternativa, a scelta dell'Operatore), assegnato da TIM Wholesale, da inserire negli ordinativi di lavoro su LNA.

Nel caso in cui l'Operatore in un determinato ordinativo di lavoro inserisca il codice progetto/delivery del Servizio, TIM wholesale:

- NON avvia la Policy di Contatto (PdC) telefonica descritta nelle Offerte di Riferimento;
- NON avvia eventuali servizi commerciali (Rendez Vous/Rendez Vous 2.0, SMS di Cortesia, INFO CARE).

Per i servizi ULL/SLU, se l'Operatore invia un ordinativo di lavoro (OL) in modalità disaggregata chiedendo anche la disaggregazione della Policy di Contatto (presa appuntamento), ma inserisce:

- il codice progetto del Servizio, l'ordinativo di lavoro viene lavorato nella modalità previste dal codice progetto del Servizio (e non in modalità disaggregata);
- il codice delivery del Servizio, l'ordinativo di lavoro viene lavorato in modalità disaggregata (il codice delivery viene ignorato).

L'Operatore interessato al Servizio, dovrà sottoscrivere un apposito modulo di adesione richiedibile presso l'Account Manager di TIM Wholesale e corrispondere 350,00 euro per le attività di configurazione sui sistemi.

Le condizioni da Offerta di Riferimento (prezzi, SLA e tracciati XML/XSD) non subiscono modifiche.

L'effettivo rilascio in esercizio del Servizio verrà comunicato tramite NEWS pubblicata sul Portale Wholesale.

## TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Se l'Operatore, su uno specifico ordinativo di lavoro, **inserirà** il codice progetto oppure codice delivery del Servizio (il codice delivery solo per ordini non disaggregati), TIM Wholesale:

1. non effettuerà la Policy di Contatto prevista nelle Offerte di Riferimento:
2. invierà al cliente finale un **SMS di ingaggio** contenente il link per accedere al Virtual Agent e fissare l'appuntamento. L'SMS di ingaggio, avrà un testo e un alias che possono essere personalizzati dall'Operatore che ne farà richiesta. L'SMS di ingaggio verrà inviato dal Lunedì al Sabato dalle ore 7:00 alla ore 20:00, dopo:
  - la notifica di configurato OK («CO»), per i servizi VULA (FTTCAB e FTTH), Bitstream NGA (FTTCAB e FTTH);
  - la notifica di accettato («AC»), per i servizi ULL/SLU
3. **depositerà**, entro 5 ore dall'invio dell'SMS di ingaggio, in una apposita directory del sito SFTP, **un nuovo file in formato CSV** con i seguenti campi: Codice ordine OAO, Data (gg/mm/aaaa), link attivo al Virtual Agent, numero telefonico destinatario dell'SMS di ingaggio. Il link attivo al Virtual Agent, presente nel file csv, servirà all'Operatore per poter fissare l'appuntamento tramite Virtual Agent. La relazione temporale tra l'invio dell'SMS di Ingaggio e il deposito del file sul sito SFTP è la seguente:

	giorno X						
INVIO SMS al CLIENTE FINALE	07:00	09:00	11:00	13:00	15:00	17:00	19:00

  

	giorno X					giorno X+1	
DEPOSITO FILE SFTP	entro 12:00	entro 14:00	entro 16:00	entro 18:00	entro 20:00	entro 9.00 x+1	entro 9.00 x+1

4. **notificherà** all'Operatore, dopo l'invio dell'SMS di Ingaggio, **le seguenti causali**:
  - «Cliente non reperibile» (codice W08), per i servizi VULA (FTTCAB e FTTH), Bitstream NGA (FTTCAB e FTTH);
  - «Causa cliente irreperibile in fase di appuntamento» (codice Z18), per i servizi ULL/SLU.La notifica di tali causali vale ai fini del calcolo dell'inizio dei tempi di sospensione causa Operatore/cliente finale per il computo degli SLA descritti nelle Offerte di Riferimento.

5. nel caso in cui il cliente finale o l'Operatore, entro 3 giorni lavorativi compreso il giorno dell'invio dell'SMS di ingaggio, **abbiano fissato l'appuntamento con il Tecnico tramite Virtual Agent, TIM wholesale**:
  - invierà all'Operatore una notifica con codice causale W09 «Sospensione Cliente per Appuntamento preso» per i servizi VULA (FTTCAB e FTTH), Bitstream NGA (FTTCAB e FTTH) oppure una notifica «PA» (Preso Appuntamento) per i servizi ULL/SLU. La lavorazione dell'ordinativo di lavoro proseguirà come descritto nelle Offerte di Riferimento e Il Tecnico si recherà presso la sede del cliente finale nel giorno/fascia oraria fissati;
  - invierà al cliente finale, entro le ore 18:00 del giorno precedente l'appuntamento fissato con il Tecnico, un **SMS di Promemoria**. L'SMS di Promemoria avrà un testo e un alias che possono essere personalizzati dall'Operatore che ne farà richiesta.
6. nel caso in cui il cliente finale o l'Operatore, entro 3 giorni lavorativi compreso il giorno dell'invio dell'SMS di ingaggio, **NON abbiano fissato l'appuntamento con il Tecnico tramite Virtual Agent, TIM wholesale** invierà all'Operatore una notifica di sospensione con codice causale W24 «Attesa OLO per cliente irreperibile da remoto - time out KO» per i servizi VULA (FTTCAB e FTTH), Bitstream NGA (FTTCAB e FTTH) oppure una notifica con codice causale Z36 «Attesa OLO per Cliente Irreperibile in fase di appuntamento» per i servizi ULL/SLU. La lavorazione dell'ordine proseguirà come descritto nelle Offerte di Riferimento.

## TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Nel caso in cui l'Operatore e il cliente finale tentino contemporaneamente di prendere appuntamento tramite Virtual Agent, il sistema permetterà di fissare l'appuntamento solo al primo richiedente (Operatore oppure cliente finale) che conferma l'appuntamento sul Virtual Agent.

La URL del link del Virtual Agent corrisponde ad un dominio registrato dall'Operatore (qualora Operatore abbia aderito al servizio Rendez Vous, la URL deve essere uguale al dominio già registrato per il servizio Rendez Vous).

Tramite Virtual Agent, il cliente finale oppure l'Operatore potranno:

- nel caso di appuntamento con il Tecnico già preso, rimodulare la data/fascia oraria (in anticipo o in posticipo) di appuntamento, purché ciò avvenga entro le ore 18:00 del giorno (solare) precedente a quello dell'appuntamento già fissato. La lavorazione dell'ordinativo di lavoro proseguirà come descritto nelle Offerte di Riferimento.
- nel caso di appuntamento con il Tecnico non ancora preso, rifiutare di prendere l'appuntamento. TIM Wholesale invierà all'Operatore una notifica di sospensione con codice W24 «Attesa OLO per cliente irreperibile da remoto - time out KO» per i servizi FTTCAB VULA, FTTH VULA, FTTCAB BTS NGA, FTTH BTS NGA, oppure con codice causale Z36 «Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento» per i servizi ULL/SLU. La lavorazione dell'ordinativo di lavoro proseguirà come descritto nelle Offerte di Riferimento.