FiberCop

Help Me

Il servizio di assistenza tecnica dedicata FiberCop su impianti interni e device del tuo Cliente finale

HELP ME

Per i tuoi clienti finali, soluzioni chiavi in mano di assistenza tecnica su applicativi e ampliamenti di rete, avvalendosi di un team dedicato di Tecnici FiberCop.

A chi è rivolto

Piccole e medie Imprese (PMI)

Servizi propedeutici

Servizio disponibile per device che utilizzano tutte le linee di accesso:

- ULL e SLU
- WLR
- Bitstream ADSL e SHDSL
- EASY IP ADSL
- Bitstream NGA FTTC e FTTH
- VULA FTTC e FTTH
- EASY IP NGA FTTC e FTTH.

Descrizione del servizio

Il servizio **HELP ME** consente all'Operatore di ingaggiare un nucleo tecnico specializzato di FiberCop, per un intervento di configurazione e messa in rete dei device del proprio Cliente finale (quali ad es. modem/router, POS) o per la messa in opera di nuove prese telefoniche o punti LAN.

L'intervento del Tecnico può essere richiesto:

- **da remoto**, tramite contatto telefonico con il Cliente finale dell'Operatore
- **on field,** in presenza fisica presso la sede del Cliente finale dell'Operatore.

Grazie alle competenze dei tecnici specializzati di FiberCop, possono essere svolte attività di configurazione su una ampia gamma di dispositivi del Cliente finale dell'Operatore che abilitano e consentono un pieno utilizzo dell'accesso, anche dal punto di vista applicativo.

Il servizio HELP ME è la soluzione è ideale per Operatori che non disaggregano o per Operatori che vogliono aumentare la Customer Satisfaction dei propri Clienti finali che beneficiano di un supporto tecnico professionale dedicato a risolvere problematiche applicative/informatiche e di messa in rete relative ad una ampia gamma di dispositivi e connettività

HELP ME

Help Me prevede:

1. **Installazione, riparazione, spostamento prese telefoniche e punti LAN**

   Il Tecnico esegue:

   - attività di installazione
   - riparazione (per sostituzione)
   - spostamento di prese telefoniche e/o punti LAN nel presupposto che esistano canalette disponibili
   - attività di posa di un cavo telefonico in rame o di un cavetto in fibra ottica o di un cavo LAN Ethernet, all'interno di una canalina libera oppure esternamente.

   L'attività è solo ON FIELD

2. **Ottimizzazione segnale Wi-Fi, installazione repeater e misurazione del segnale**

   Il Tecnico, dopo aver intervistato il Cliente Finale dell'Operatore per capire **l'esigenza della diffusione del segnale Wi-Fi:**

   - (nella effettua delle misurazioni per valutare la copertura del solo modem/router eventualmente già presente
   - installa uno o più repeater nella disponibilità del Cliente finale dell'Operatore quantità indicata nel TT).

   Dopo l'installazione, si effettuano nuove misurazioni per verificare se il segnale Wi-Fi ha buone prestazioni nei locali della sede del Cliente finale dell'Operatore.

   Il Tecnico misura la potenza del segnale, a prescindere dal numero e dalla tipologia di applicazioni/dispositivi che utilizzeranno il Wi-Fi nei vari ambienti della sede.

   L'attività è solo ON FIELD.

3. **Personalizzazione di un modem/router con impostazioni di sicurezza della rete**

   Intervento ON CALL

   In base alle richieste ed esigenze del Cliente Finale dell'Operatore, il Tecnico lo guida sulla configurazione del modem/router relative ad esempio alla chiave Wi-Fi, all'SSID del modem/router, agli indirizzi IP lato LAN.
   Se il modem/router non ha la connettività, il Tecnico fornisce telefonicamente le istruzioni necessarie per collegare il modem/router in rete.

   Intervento ON FIELD

   L'attività ha la stessa finalità di quella effettuata da remoto, ma le personalizzazioni sono eseguite direttamente dal Tecnico che ha maggior conoscenza dell'apparato.

4. Installazione e configurazione di 1 modem/router

L'attività principale è l'installazione (o reinstallazione) del modem/router sulla linea del Cliente finale dell'Operatore;
Al termine dell'attività di installazione, il Tecnico di effettua delle verifiche sulla connettività dell'apparato per l'accesso ad Internet/rete geografica.
L'Operatore avrà cura di rendere disponibile per il proprio Cliente finale le linee guida per la messa in rete Internet/geografica del modem/router, ivi compresi eventuali parametri per il VoIP.

- **Se il modem/router non è stato fornito dall'Operatore** che ha aperto il TT ma è conforme alla Delibera n° 348/18/CONS (cosiddetta "del modem libero"), il Tecnico di potrà inserire manualmente i parametri per la connettività su Internet e per il VoIP.
- **Se il modem/router è stato fornito dall'Operatore** che ha aperto il TT ed è una CPE customizzata dall'Operatore, dovrà essere autoinstallante tramite ACS (Auto Configuration Server) dell'Operatore.

L'attività è solo ON FIELD

5. Configurazione KIT domotica – IOT

Il Tecnico può lavorare su KIT di domotica quali ad esempio quelli per gestire "prese intelligenti", "controllo luci", "condizionatori/riscaldamento", "termostati".
L'attività consiste nell'installazione e nella configurazione delle APP su smartphone/tablet oppure del programma/browser su PC, per gestire i vari dispositivi IoT.
Al termine dell'intervento on field, saranno effettuate dal Tecnico e prove di funzionamento dei vari attuatori/dispositivi domotici.

L'attività è solo ON FIELD

6. Configurazione di un POS

Il Tecnico effettua le configurazioni sul POS seguendo i menu di configurazione. Se tali menù sono protetti da password, il Cliente finale dell'Operatore dovrà inserirle.

L'attività è solo ON FIELD

HELP ME

7. Configurazione di device del Cliente finale quali: Decoder, Smarthphone, Tablet, Notebook, PC, Webcam, Smart TV, Console Giochi, Stampante, Scanner
Intervento ON CALL
Il Tecnico guida telefonicamente il Cliente finale dell'Operatore da remoto (ad es "andare sul menu impostazioni") per la configurazione e per le prove post configurazione.
Intervento on FIELD
L'attività è più completa di quella da remoto, perché Il Tecnico ha la possibilità di verificare in prima persona aspetti che potrebbero non emergere durante l'assistenza da remoto, esegue una valutazione del parco device del Cliente finale dell'Operatore ed effettua le configurazioni del/degli apparato, come da esigenze di quest'ultimo

8. Configurazione per accessi remoti di Videosorveglianza
Lo scenario di videosorveglianza è quello in cui il Cliente finale dell'Operatore vuole poter controllare a distanza la sua abitazione/ufficio da smartphone, tablet o PC, grazie alla trasmissione via Internet delle immagini rilevate e/o registrate dalle telecamere posizionate nei vari ambienti.
L'eventuale posa in opera delle telecamere e del cablaggio dovrà già essere realizzata a cura del Cliente finale dell'Operatore o del suo installatore di fiducia.
Il Tecnico esegue l'installazione dell'APP su dispositivi mobili/tablet e/o programma da PC, con relative configurazioni.
L'attività è solo ON FIELD

9. Configurazione client di posta su una postazione fissa o mobile – Intervento on call
Intervento ON CALL
Il Tecnico valuta la funzionalità della casella di posta e procede guidando il Cliente finale dell'Operatore da remoto. La configurazione del server di uscita SMTP si rende necessaria quando si vuole utilizzare un programma di posta al posto della sola webmail.
Nel caso in cui il Cliente finale dell'Operatore richieda di configurare un nuovo account di posta elettronica sul client di posta, quest'ultimo dovrà fornire i parametri di configurazione: server di posta in ingresso (POP3, IMAP e porte), server di posta in uscita (SMTP e porte).
Intervento ON FIELD
Analogo al servizio on call, ma con maggior possibilità per il Tecnico di effettuare verifiche sul dispositivo, anche in relazione ad eventuali problemi software del PC o del client stesso.

10. Consulenza su utilizzo dei principali applicativi informatici
Intervento ON CALL
Consulenza informatica sui principali applicativi (es Microsoft Office); può essere richiesta in concomitanza ad altri TT da remoto.
Intervento ON FIELD
Consulenza informatica sui principali applicativi (es Microsoft Office), può essere richiesta in concomitanza ad altri TT on field.

11. Prolungamento borchia ottica FTTH con spostamento CPE (se presente) STANDARD on field

Intervento on field

- posa di 1 fibra ottica esterna a vista (applicata a colla o nastro) o in canalina predisposta (se disponibile e priva di cavi elettrici) e della giunzione con la fibra ottica più spostamento della borchia ottica preesistenti.
- Il Tecnico in sede cliente finale collega l'eventuale CPE preesistente (se funzionante e se l'intervento è fattibile a giudizio del Tecnico) alla borchia ottica/ONT spostata.

Questo servizio può non essere fattibile per motivi tecnici quali (ad es. sede su più piani non raccordati, palazzo storico, pareti con boiserie, curvatura eccessiva).

Cosa NON è previsto nel servizio

Il Tecnico FiberCop è un esperto di telecomunicazioni ed informatica, NON è un elettricista/carpentiere.
Eventuali opere murarie nella sede del cliente finale NON possono essere eseguite dal Tecnico FiberCop.
In ogni caso il Tecnico FiberCop può lavorare in sinergia con altri installatori scelti dal cliente finale qualora presenti il giorno dell'intervento.
Il buon esito dell'attività del Tecnico FiberCop può richiedere la disponibilità dei manuali dei device da configurare e la collaborazione del cliente finale, in particolare per l'inserimento delle credenziali.

Prezzi

I prezzi del servizio Help Me prevedono importi diversi in base al tipo di intervento richiesti.

Condizioni regolamentari

I servizi sopra descritti sono rivolti esclusivamente a:

•Operatori titolari di licenza individuale o di autorizzazione generale in materia di reti e servizi telefonici a disposizione del pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di cui all'art. 38 del Codice) così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

•Imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e i servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del sopra citato d.lgs. 259/2003 così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

FiberCop