

INFO CARE

Un numero verde a disposizione dei tuoi clienti



Il Numero Verde di caring e supporto informativo a disposizione del tuo Cliente Finale che vuole contattarci prima e durante l'intervento del nostro tecnico on field.

A chi è rivolto

Agli Operatori che acquistano servizi di Accesso Wholesale regolamentati

Servizi propedeutici

SLI	Bitstream NGA	Easy IP NGA	VULA
-----	---------------	-------------	------

Altri servizi propedeutici Bitstream, Easy IP ADSL, SLU

Descrizione del servizio

INFO CARE è il servizio commerciale che, nell'ambito del processo di fornitura dei servizi di Accesso Wholesale (LNA) che richiedono l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente Finale, offre prestazioni aggiuntive di caring per la gestione dell'appuntamento.

INFO CARE è un bundle di più funzionalità:

- Invio di SMS di cortesia
- Invio di SMS di conferma dell'appuntamento
- Supporto telefonico inbound per richieste di informazioni e/o rimodulazioni dell'appuntamento tecnico

Il servizio di caring per l'assistenza al cliente è fornito da FiberCop durante il processo di fornitura dei servizi di Accesso Wholesale su linea non attiva (LNA) ed è disponibile subito dopo la prenotazione dell'appuntamento con il Referente (CF), come definito in OR, sia esso il cliente finale o l'Operatore, come indicato nell'ordine LNA.

Il servizio INFO CARE prevede l'invio di due tipologie di SMS al Cliente Finale (CF), qualora il suo numero di rete mobile sia presente nell'ordine LNA:

1. SMS di conferma appuntamento:

Inviato pochi minuti dopo la prenotazione del primo appuntamento (telefonico o tramite Virtual Agent, vedi anche servizio commerciale RENDEZ VOUS), insieme al Numero Verde del CSA.

Testo dell'SMS:

«Gentile cliente, le confermiamo l'appuntamento con il tecnico per il giorno X alla fascia oraria Y. Per supporto chiamare il Numero Verde 800xxx. Il codice pratica è yyy».

Questo SMS è gratuito.

2.SMS di cortesia:

Inviato come promemoria entro le ore 18:00 del giorno precedente all'appuntamento fissato, insieme al Numero Verde del CSA.

Testo dell'SMS:

«Gentile cliente, le ricordiamo l'appuntamento con il tecnico per il giorno X alla fascia oraria Y. Per supporto chiamare il Numero Verde 800xxx. Il codice pratica è yyy».

Questo SMS è a pagamento.

In entrambi i casi, gli SMS conterranno le seguenti informazioni:

- Data e fascia oraria dell'appuntamento preso
- Numero Verde (gratuito) 800xxx del CSA, contattabile dal CF per richiedere informazioni e/o rimodulazioni dell'appuntamento
- Codice pratica yyy (id_risorsa), quale codice univoco identificativo dell'ordinativo di lavoro LNA.

Il numero telefonico mittente degli SMS è personalizzabile con un alias scelto dall'Operatore (ad esempio, «OAO 1», con un massimo di 11 caratteri).

Il testo indicato per gli SMS ha priorità e verrà sempre utilizzato, anche nel caso in cui l'Operatore abbia attivato parallelamente altri servizi (ad esempio, SMS di Cortesia e/o RENDEZ VOUS).

Descrizione funzionalità inbound del CSA

Dopo il primo incontro, il Cliente Finale (CF) che ha ricevuto il Numero Verde tramite SMS può contattare FiberCop attraverso il Canale Inbound (CSA), disponibile dalle ore 8:00 alle ore 20:00, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi.

Il Cliente Finale (CF) chiamando il Numero Verde, può richiedere:

- informazioni riguardanti luogo, data e fascia oraria dell'appuntamento già prenotato (servizio fornito gratuitamente);
- concordare un nuovo appuntamento per l'intervento del tecnico (il quale comporta un corrispettivo qualora la rimodulazione sia accettata);
- nel caso in cui il Cliente Finale CF chieda informazioni aggiuntive al di là di quanto sopra menzionato (ad esempio velocità dell'accesso, stato dell'ordine LNA, cessazioni), il CSA indirizzerà il cliente al proprio Provider (genericamente indicato come operatore, senza specificare l'entità). Questa assistenza non comporta alcun costo aggiuntivo;
- gli script utilizzati dal CSA sono dettagliati nel modulo di adesione;
- non ci sono modifiche ai tempi di SLA dell'Offerta di Riferimento. Nel caso di un nuovo appuntamento richiesto e accettato positivamente dal Cliente Finale CF, si attiva una sospensione/rimodulazione dovuta a OLO/cliente finale, e il nuovo appuntamento sarà notificato all'Operatore.

Gli Operatori interessati al servizio INFO CARE possono richiedere il modulo di adesione tramite il proprio Account Manager."

INFO CARE

Il servizio «INFO CARE» è disponibile per gli ordinativi relativi ai seguenti servizi di accesso (LNA):

- ULL LNA;
- SLU LNA;
- WLR LNA;
- ATTIVAZIONE EX NOVO BITSTREAM ADSL NAKED (sia ATM sia ETH, sia EASY IP ADSL);
- ATTIVAZIONE EX NOVO BITSTREAM NGA e VULA (FTTCAB e FTTH).

FiberCop si riserva il diritto di modificare, in risposta alle esigenze del mercato, gli aspetti operativi del servizio **Info Care**. Queste modifiche saranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso attraverso l'emanazione di una specifica notizia sul portale Wholesale.

Condizioni di fornitura del servizio

Per acquistare il servizio INFO CARE, l'Operatore dovrà preventivamente sottoscrivere un modulo di adesione. Per l'abilitazione al servizio INFO CARE, sarà addebitato all'Operatore un importo una tantum pari a 350,00 €.

Per la fornitura del servizio SMS di cortesia, sarà addebitato all'Operatore un importo pari a 0,18 € per ogni SMS di cortesia consegnato entro i tempi.

Per la fornitura del servizio di rimodulazione dell'appuntamento, sarà addebitato all'Operatore un importo pari a 4,50 € per ogni richiesta gestita andata a buon fine.

Per la fornitura della nuova linea di accesso LNA, si applicano le condizioni economiche previste in Offerta di Riferimento (OR).

