FiberCop

Prenotazione Appuntamento

Prenota la data di intervento di un nostro tecnico presso il tuo Cliente Finale

Prenotazione Appuntamento

Per prenotare la data di intervento del nostro tecnico presso la sede del tuo Cliente Finale per l'attivazione di accessi FTTH prima dell'inserimento dell'ordine.

A chi è rivolto

Agli Operatori che acquistano Accessi Wholesale regolamentati.

Servizi propedeutici

Il servizio è disponibile per gli Operatori con i seguenti servizi di accesso FTTC e FTTH:

VULA	BITSTREAM NGA

Descrizione del servizio

Nell'ambito del processo di attivazione degli accessi VULA FTTH e Bitstream NGA FTTH, è disponibile per gli Operatori un nuovo servizio commerciale denominato Prenotazione Appuntamento.

Il Servizio consente all'Operatore di prenotare la data e fascia oraria (nel seguito slot) per l'intervento on field del tecnico presso la sede del cliente finale, prima dell'invio di un ordine di attivazione di un accesso FTTH su LNA.

Per prenotare l'appuntamento, l'Operatore dovrà accedere ad un nuovo Sistema denominato *Agenda* che FiberCop mette a disposizione.

L'Operatore dovrà inserire nel Sistema i riferimenti del cliente finale, la sede ed il tipo di servizio FTTH per il quale intende prenotare l'appuntamento e visualizzerà un calendario con gli slot temporali disponibili.

Selezionando uno specifico slot riceverà dal Sistema un codice numerico denominato Token che dovrà inserire nell'ordine di attivazione FTTH su LNA del cliente finale. FiberCop non avvierà la Policy di Contatto (PdC) telefonica descritta nelle Offerte di Riferimento e l'intervento del Tecnico verrà effettuato nello slot prenotato.

La prenotazione dell'appuntamento tramite Agenda per gli Operatori che utilizzeranno il Servizio, avverrà in logica FIFO.

Il Servizio:

- include l'invio al cliente finale di un SMS di Promemoria che FiberCop invierà, entro le ore 18:00 del giorno precedente l'appuntamento fissato con il Tecnico. Tale SMS avrà un testo e un alias che possono essere personalizzati dall'Operatore che ne farà richiesta;
- è disponibile per gli Operatori che utilizzano il 4° Referente per la risoluzione delle problematiche on field;
- per singolo ordinativo di lavoro, NON è compatibile con eventuali servizi commerciali quali Rendez Vous/Rendez Vous 2.0, SMS di Cortesia e Appuntamento Digitale.

Prenotazione Appuntamento

L'Operatore interessato al Servizio dovrà sottoscrivere un apposito modulo di adesione, richiedibile all'Account Manager di FiberCop.

L'effettivo rilascio in esercizio del Servizio è avvenuto in data 10 giugno 2020.

Termini e Condizioni

L'Operatore potrà accedere all'Agenda utilizzando una delle seguenti due modalità:

•tramite GUI online nella sezione «Servizio Prenotazione Appuntamento» del portale Wholesale;

•tramite link raggiungibile in HTTPS e API.

Le specifiche tecniche del Servizio sono allegate al presente documento e al modulo di adesione.

I tracciati record XML/XSD (ver 4.15 e successive) per l'inserimento del Token negli ordini FTTH su LNA con prenotazione dell'appuntamento, sono pubblicati sul portale wholesale nella sezione Documentazione.

Lo storico degli slot prenotati e i relativi dettagli (es data/ora delle rimodulazioni) saranno consultabili dall'Operatore tramite Agenda su base Token.

Per la prenotazione dell'appuntamento, l'Operatore dovrà inserire nel Sistema Agenda le seguenti Informazioni:

1. tipo servizio VULA FTTH o Bitstream NGA FTTH: campo obbligatorio;
2. indirizzo sede cliente finale (come da Netmap): campo obbligatorio;
3. partita IVA/codice fiscale del cliente finale: campo obbligatorio;
4. nome e cognome del cliente finale: campo obbligatorio;
5. tipologia dello stabile/edificio (sede del cliente finale): campo obbligatorio;
6. eventuale aggiunta di giorni lavorativi (da 1 a 15) sulla data che presenta il Sistema: campo opzionale;
7. tipo appuntamento (es Servizio Saturday): campo opzionale.

Completato l'inserimento delle suddette informazioni, il Sistema Agenda visualizzerà gli slot disponibili e l'Operatore potrà selezionare lo Slot desiderato. A questo punto, l'Operatore dovrà inserire le seguenti ulteriori informazioni:

- nominativo e numero telefonico della persona che sarà presente durante l'intervento del Tecnico: campo obbligatorio;
- ulteriori informazioni utili (es. nome sul citofono): campo opzionale.

Al termine, il Sistema emetterà un codice temporaneo identificativo della prenotazione dello slot.

Prenotazione Appuntamento

Tale identificativo avrà una validità massima di 4 ore solari. Entro tale intervallo, se l'Operatore:

- NON conferma il codice temporaneo di prenotazione dello slot, la prenotazione decade;
- conferma il codice temporaneo di prenotazione dello slot, l'Agenda emette un codice Token, valido come codice di prenotazione che l'Operatore dovrà inserire nell'ordine di fornitura dell'accesso FTTH su LNA. In tal modo la data dell'intervento del Tecnico (DIT) coinciderà con quella precedentemente prenotata dall'Operatore tramite Agenda (salvo buon file dei controlli di seguito riportati). L'Operatore riceverà conferma della DIT nella notifica con codice «W09» «appuntamento preso».

La lista dei Token creati verrà inserita in un file csv (caratterizzato da evento «00» di «TOKEN CREATO») depositato ogni due ore sul sito SFTP.

Regole e Controlli
Gli slot prenotabili che l'Agenda presenta all'Operatore dipendono dalla disponibilità dei tecnici di FiberCop.
L' Agenda è attiva h24.

Il Token è univoco per ogni prenotazione e per ogni specifico ordinativo di lavoro.

Si definisce X la data in cui l'Operatore accede all'Agenda per prenotare lo slot dell'intervento del Tecnico. In altre parole X è la «sys date» dell'Agenda relativa al momento di accesso al Sistema.

Il giorno X, l'Agenda mostra all'Operatore le disponibilità di slot comprese nel seguente intervallo di tempo:

• non prima di X +2 gg lavorativi (*);
• entro SLA da OR (soglia 95% per gli accessi FTTH).

E' facoltà dell'Operatore indicare per ogni ordine una data minima da cui partire per la visualizzazione degli slot disponibili; in questo caso l'Agenda prenderà tale data (se maggiore o uguale di X+2) come data minima di visualizzazione.

(*) I giorni lavorativi sono da lunedì a venerdì esclusi festivi infrasettimanali, come definiti dall'Offerta di Riferimento.

Si possono verificare le seguenti casistiche, che prevedono l'invio di specifiche notifiche tramite deposito sul sito SFTP di un file «csv» dal Lunedì al Sabato.

A. TOKEN E ORDINATIVO DI LAVORO NON CONGRUENTI
A seguito del positivo esito della fase di configurazione (che verrà comunicata all'Operatore tramite la notifica «CO»), FiberCop effettua le verifiche di corrispondenza tra i dati presenti nell'ordinativo di lavoro e le informazioni inserite dall'Operatore in fase di creazione del Token.

Prenotazione Appuntamento

Se si verifica uno dei seguenti casi:

•il Token non coincide con quelli presenti in Agenda;

•il codice fiscale/partita IVA del cliente finale è assente oppure non coincide con quello precedentemente inserito dall'Operatore in fase di creazione del Token;

•il tipo di servizio FTTH non coincide con quello precedentemente inserito dall'Operatore in fase di creazione del Token;
l'indirizzo della sede del cliente finale non coincide con quello precedentemente inserito dall'Operatore in fase di creazione del Token;

•gli ordinativi «Non congruenti con il Token» saranno lavorati in modalità standard e quindi FiberCop avvierà la Policy di Contatto per concordare l'appuntamento con il Tecnico.

FiberCop deposita sul sito SFTP un file csv ogni 2 ore (caratterizzato da «evento «01» di «OL INCONGRUENTE») contenente i codici degli ordinativi di lavoro non congruenti con il Token.

B. PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO CANCELLATA (TOKEN INVALIDATO)
La prenotazione dell'appuntamento viene cancellata e l'Agenda libera gli slot, nei casi in cui, entro le ore 11 del giorno lavorativo precedente l'appuntamento prenotato (DIT) con il Tecnico:

- l'Operatore non ha inviato l'ordine dell'accesso LNA oppure l'ordine è andato in «KO» (non realizzabile NR);
- Non è positivo l'esito della configurazione tecnica.

I Token per i quali sono state cancellate le prenotazioni saranno comunicati all'Operatore al fine di permettergli di:

- ricontattare il cliente finale per avvisarlo del fatto che l'appuntamento è stato annullato;
- riprendere un nuovo appuntamento con il medesimo Token.

FiberCop deposita sul sito SFTP un file csv ogni 2 ore (caratterizzato da ««evento «02» di «TOKEN INVALIDATO» ») contenete la lista dei Token invalidati.

C. NUOVO APPUNTAMENTO A SEGUITO DI CANCELLAZIONE
Per prenotare un nuovo appuntamento, in caso di prenotazione cancellata (Token invalidato), l'Operatore dovrà prelevare dal sito SFTP la lista dei Token per i quali può riprendere appuntamento tramite Agenda, utilizzando come chiave di accesso il medesimo Token.

Prenotazione Appuntamento

A tal fine, FiberCop deposita sul sito SFTP un file csv ogni 2 ore (caratterizzato da ««evento «03» di «TOKEN DA APPUNTAMENTARE») contenente la lista degli ordini di lavoro il cui Token potrà essere utilizzato per prenotare il nuovo appuntamento.

Sarà quindi inviata all'Operatore (tramite file XML/XSD) una notifica con codice W08 («cliente irreperibile da remoto) convenzionalmente equiparata al primo tentativo della Policy di Contatto, per indicare all'Operatore che dovrà, sentito il cliente finale, inserire un nuovo appuntamento.

Il primo slot utile che l'Agenda presenterà sarà a partire da Y+1 gg lavorativo (Y è la «sys date» dell'Agenda).

L'Operatore avrà la possibilità di prendere l'appuntamento sull'Agenda entro 3 giorni lavorativi dalla data di pubblicazione del file csv caratterizzato da ««evento «03» di «**TOKEN DA APPUNTAMENTARE**». Se non lo fa, il Token non sarà più utilizzabile, l'ordinativo di lavoro andrà in sospensione (con time out a 5 gg lavorativi) come avviene nel caso in cui il cliente finale risulti «irreperibile da remoto» nell'ultimo tentativo della Policy di Contatto e il processo proseguirà come da Offerta di Riferimento.

D. ORDINATIVO DI LAVORO ANNULLATO DA OPERATORE

Nel caso in cui l'Operatore annulli un ordinativo di lavoro nel quale aveva già inserito il Token, è tenuto ad annullare anche il relativo Token attraverso la funzionalità di «annullamento TOKEN», messa a disposizione dal Sistema Agenda.

E. MODIFICA DI UN APPUNTAMENTO

Qualora in un momento Z, antecedente l'intervento del Tecnico, l'Operatore intenda modificare lo slot per il quale il giorno X aveva ricevuto il Token, senza modificare il Token, potrà farlo nel caso di notifica CO:

- nel caso di notifica CO non inviata, entro le ore 11:00 del giorno precedente la DIT, nell'intervallo compreso tra Z+2 gg lavorativi e Z+ 30 gg solari (per i Token con DIT al lunedì il giorno precedente è il sabato);
- nel caso di notifica CO inviata:
- entro le ore 18:00 del giorno precedente la DIT, nell'intervallo compreso tra X+2 gg lavorativi e Z+ 30 gg solari (per i Token con DIT al lunedì il giorno precedente è il sabato);
- al più una volta per singolo Token, anche successivamente alle ore 18:00 di cui sopra, ivi compreso il giorno stesso dell'intervento del Tecnico, qualora non siano già iniziate le attività di lavorazione on field (in quest'ultimo caso l'Agenda è «bloccata» e non si possono selezionare slot);
- nel caso di Agenda «bloccata» il processo prosegue come da Offerta di Riferimento (non è possibile modificare l'appuntamento);
- in caso di Agenda «NON bloccata», è possibile rinviare l'appuntamento selezionando un nuovo slot.

.

Prenotazione Appuntamento

FiberCop deposita sul sito SFTP un file csv ogni 2 ore (caratterizzato da «evento «04» di «TOKEN RIMODULATO») contenete la lista dei Token con appuntamento rimodulato.

La modifica di un Appuntamento di cui al punto E), sostituisce la Rimodulazione dell'Appuntamento, descritta in Offerta di Riferimento, che l'Operatore può effettuare entro le ore 18,00 del giorno precedente l'appuntamento, inserendo una Data dispositiva.

Prezzi

Il Servizio prevede i seguenti importi una tantum:

- **350,00 €** per la configurazione sui sistemi;
- **1,90 €** per singolo Token emesso.

L'Operatore interessato al Servizio dovrà sottoscrivere un apposito modulo di adesione, richiedibile all'Account Manager di FiberCop.

FiberCop