



TIM Wholesale

Roma, 28 febbraio 2017

**Nuovo servizio commerciale «INFO-CARE»
relativo a prestazioni di caring erogate
nell'ambito del processo di fornitura degli
accessi wholesale che prevedono l'intervento
presso la sede del cliente finale (LNA)**



Descrizione

INFO-CARE è un nuovo servizio commerciale di TIM grazie al quale, nell'ambito del processo di fornitura dei servizi di accesso wholesale (LNA) che prevedono l'intervento del tecnico presso la sede del cliente finale, è possibile usufruire di 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 preso, supporto telefonico INbound alle richieste di informazioni e/o rimodulazioni dell'appuntamento per l'intervento del tecnico.

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

- ✓ Per acquistare il servizio **INFO-CARE**, l'Operatore dovrà preventivamente sottoscrivere un modulo di adesione.
- ✓ Il servizio INFO-CARE è disponibile su tutto il territorio nazionale oppure, opzionalmente, su base specifica area geografica.
- ✓ 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).

Descrizione

Il servizio di caring per l'assistenza al cliente è erogato da TIM (nel seguito anche CSA) durante il processo di fornitura dei servizi di accesso wholesale su linea non attiva (LNA) ed è disponibile subito a valle dell'appuntamento preso con il Referente (come definito in OR, sia cliente finale sia Operatore, nel seguito CF) indicato dall'Operatore nell'ordine LNA.

Il servizio INFO-CARE prevede che siano inviate due tipologie di sms al CF, qualora il suo numero di rete mobile sia presente nell'ordine LNA:

- alla prima appartiene l'**«sms di conferma presa appuntamento»** che viene inviato qualche minuto dopo aver preso il primo appuntamento (telefonico o da Virtual Agent, vedi anche servizio commerciale RENDEZ -VOUS) unitamente al Numero verde del CSA. Il testo dell'sms è « 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 non è a titolo oneroso.
- alla seconda appartiene l'**«sms di cortesia»** che viene inviato come promemoria entro le ore 18:00 del giorno precedente all'appuntamento fissato, unitamente al Numero verde del CSA. Il testo dell'sms è «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». Questa tipologia di sms è a titolo oneroso.

In entrambi i casi gli sms conterranno quindi le seguenti informazioni:

- data e fascia oraria dell'appuntamento preso;
- il Numero Verde (gratuito) 800xxx del CSA contattabile dal CF per richiedere informazioni e/o rimodulazioni dell'appuntamento.
- il 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 (es «OAO 1», al massimo 11 caratteri).

Il testo su indicato per gli sms prevale e verrà sempre utilizzato anche nel caso in cui l'Operatore abbia attivato il parallelo altri servizi (es SMS di Cortesia e/o RENDEZ- VOUS).

Descrizione funzionalità inbound del CSA

A valle del primo appuntamento, il CF che ha ricevuto il Numero Verde mediante sms, può contattare TIM mediante il canale *inbound* (CSA), disponibile dalle ore 8:00 alle ore 20:00, dal lunedì al sabato, esclusi festivi.

Il CF, chiamando il Numero Verde, può chiedere:

- **informazioni relative al luogo, data e fascia oraria dell'appuntamento preso** (*attività fornita a titolo gratuito*);
- **di concordare un nuovo appuntamento per l'intervento del tecnico** (*qualora la rimodulazione dell'appuntamento vada a buon fine, per lo svolgimento di tale attività è richiesto il pagamento di un corrispettivo*).

- ✓ Nel caso in cui il CF chieda informazioni che esulano da quanto sopra riportato (es velocità ADSL dell'ordine LNA, cessazioni), il CSA darà indicazione di rivolgersi direttamente al suo *Provider* (genericamente denominato *operatore*, senza precisare quale sia). Per questa attività NON è richiesto il pagamento di un corrispettivo.
- ✓ Gli script utilizzati dal CSA sono riportati nel modulo di adesione.
- ✓ Non ci sono variazioni sui tempi di SLA dell'Offerta di Riferimento; in caso di nuovo appuntamento richiesto dal CF e concordato positivamente, si innesca una sospensione/rimodulazione causa OLO/cliente finale ed il nuovo appuntamento sarà notificato all'Operatore.

Lancio del servizio INFO-CARE

Gli Operatori interessati al nuovo servizio INFO-CARE possono richiedere all'Account Manager il modulo di adesione.

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).

In funzione della domanda del mercato, TIM si riserva di modificare con un preavviso di almeno 30 giorni attraverso la pubblicazione di apposita news sul portale wholesale, aspetti di dettaglio relativi alla gestione operativa del servizio Info-Care.