



TIM Wholesale

Roma 20 giugno 2019

Nuovo servizio commerciale FOUR APP

**per la digitalizzazione del processo di interazione tra
TIM Wholesale e il 4 Referente dell'OAO,
specializzato nella risoluzione delle problematiche on field.**



Descrizione

FOUR APP è l'alternativa digitale al tradizionale canale telefonico, per l'interazione tra TIM Wholesale e il 4° Referente dell'OAO.

Disponibile dal 1 luglio 2019, FOUR APP è un servizio commerciale che consente a TIM Wholesale di interagire, tramite un'applicazione, con il 4° referente dell'OAO specializzato nella risoluzione delle problematiche on field che possono manifestarsi nell'ambito del processo di fornitura degli accessi wholesale con intervento del tecnico presso la sede del cliente finale (LNA), ai termini e alle condizioni di seguito riportate.

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO FOUR APP

- ✓ Per acquistare il servizio FOUR APP, l'Operatore dovrà preventivamente sottoscrivere il modulo di adesione.
- ✓ Per l'abilitazione al servizio FOUR APP, sarà addebitato all'Operatore un importo una tantum pari a 350,00 €.
- ✓ Per la prestazione di 4° Referente dell'OAO, si applicano le condizioni economiche standard previste in Offerta di Riferimento (OR).

Descrizione Funzionalità FOUR APP

Il 4° Referente OAO può accedere all'applicazione FOUR APP tramite portale www.wholesale.telecomitalia.com (area dedicata) e visualizzare le pratiche da lavorare da una apposita *console web*. Il 4° Referente OAO si attiva quindi per contattare il suo cliente finale e fornisce un riscontro *in real time*, selezionando dalla *console web* uno dei seguenti esiti:

- KO confermato da OAO;
- KO non confermato dall'OAO e Prosecuzione Attività;
- KO non confermato dall'OAO – Altro.

I suddetti esiti, tramite l'APP, arrivano direttamente al tecnico TIM Wholesale che si trova on field e che agisce di conseguenza, come se il riscontro del 4° REF OAO fosse pervenuto telefonicamente.

Il 4° Referente OAO potrà ricevere le pratiche da lavorare, tramite applicazione, dal lunedì al venerdì nell'orario 08:00-19:00 e il sabato nell'orario 08:30-18:00. Il flusso di comunicazione tramite FOUR APP si svolge in coerenza con l'orario lavorativo di intervento (come da OR) del tecnico presso la sede del cliente finale dell'OAO.

Il nuovo canale digitale FOUR APP è alternativo al tradizionale contatto telefonico

[SCENARIO NEW]
CANALE DIGITALE
per OAO aderente

CONSOLE
WEB
FOUR APP



CONTATTO
TELEFONICO



VANTAGGI FOUR APP

- Superamento logica telefonica tradizionale del call center.
- Tracciamento degli eventi e delle interazioni su una piattaforma condivisa tra OAO e TIM Wholesale



APP



ENGINE

[SCENARIO TRADIZIONALE]
CANALE TELEFONICO
PER OAO non aderente

CONTATTO
TELEFONICO



CONTATTO
TELEFONICO



Lancio del servizio commerciale FOUR APP

Gli Operatori interessati al nuovo servizio FOUR APP possono richiedere all'Account Manager il modulo di adesione, specificando anche i profili delle utenze da abilitate per accedere all'APP, tramite portale Wholesale.

L'interazione con il 4 Referente OAO tramite apposita *Applicazione*, è disponibile in relazione ai seguenti servizi di accesso (LNA):

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

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 www.wholesale.telecomitalia.com, aspetti di dettaglio relativi alla gestione operativa del servizio FOUR APP.