



Wholesale Market

Rendez Vous

Con pochi click, il tuo Cliente prende appuntamento con un nostro tecnico



TIM

Rendez Vous

Il tuo Cliente potrà scegliere la data e fascia oraria di intervento del nostro tecnico presso la sua sede per la fornitura di un servizio di accesso, in totale autonomia e con grande semplicità, interagendo con un Agente Virtuale **disponibile sempre!**

A chi è rivolto

Agli Operatori che acquistano servizi di Accesso Wholesale regolamentati.

Servizi Propedeutici

SLU, VULA; Bitstream NGA; WRL

Descrizione del servizio Rendez Vous

Rendez Vous è un nuovo servizio commerciale di TIM grazie al quale è possibile contattare, ai termini e alle condizioni di seguito riportate, in orari estesi e in modalità innovativa quale il «Virtual Agent», il/i Referente/i indicato dall'Operatore nell'ordine di attivazione dei servizi di accesso wholesale che prevedono l'intervento presso la sede del cliente finale (LNA).

Rendez Vous è un bundle di due funzionalità: Estensione degli orari di contatto e Virtual Agent.

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO Rendez Vous

Per acquistare il servizio **Rendez Vous**, l'Operatore dovrà preventivamente sottoscrivere il modulo di adesione. Per l'abilitazione al servizio **Rendez Vous**, sarà addebitato all'Operatore un importo una tantum pari a 350,00 €. Per la fornitura della nuova linea di accesso LNA, si applicano le condizioni economiche previste in Offerta di Riferimento (OR).

Descrizione Funzionalità ESTENSIONE DEGLI ORARI DI CONTATTO

Per concordare l'appuntamento, l'Operatore autorizza TIM a **contattare** il/i Referente/i (come definito in OR), nel seguito anche «CF» anche negli **orari estesi** di seguito riportati (festivi esclusi):

- **sabato, dalle 12:30 alle 20:00.**

TIM in fase di appuntamento «on call» può quindi contattare il CF anche negli orari su indicati, fermo restando che l'appuntamento potrà comunque essere concordato anche in orario standard.

I nuovi turni di contatto avranno valore ai fini della Policy di Contatto solo nel caso di contatto avvenuto. Saranno pertanto generate notifiche di presa appuntamento o di rifiuto «on call» del CF, a seconda dei casi, ma non notifiche di Tentativo Contatto qualora non riuscito.

Non aumenta il numero massimo di tentativi di contatto notificati che è sempre pari a 4.

Nel caso di tentativo di contatto non riuscito, la lavorazione nei nuovi turni non verrà conteggiata ai fini dei tentativi di chiamata della Policy di Contatto e si procederà con i successivi tentativi il giorno seguente.



Rendez Vous

Descrizione Funzionalità VIRTUAL AGENT

L'Operatore autorizza TIM a contattare il «CF» per prendere appuntamenti, anche mediante un agente virtuale (VA). Il CF riceve degli SMS, con ALIAS personalizzabile (max lunghezza 11 caratteri) dall'Operatore.

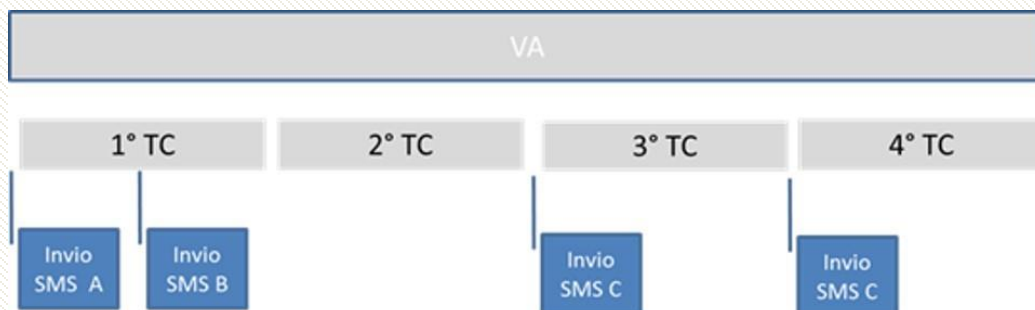
Le fasce orarie di disponibilità per l'intervento del Tecnico che il CF può selezionare accedendo alla chat del VA, sono:

- 8:30-10:30 , 10:30-12:30, 13:00-15:00, 15:00-17:00, 17:00-19:00.
- 1. Il CF ha la possibilità tramite VA di rinviare la data appuntamento per l'intervento del tecnico; il rinvio sarà possibile entro le ore 18 del giorno precedente a quello dell'intervento già fissato.
- 2. Il VA è attivo, sempre in modalità best effort, h.24 e 7 days/week (anche festivi);
- 3. Il CF per il quale è presente nell'ordine di attivazione LNA un recapito mobile, riceve un sms di ingaggio (nel seguito anche "SMS A") che lo invita a fissare autonomamente data/ora di appuntamento per l'intervento del tecnico presso la sua sede, cliccando su un link che lo porta ad operare con un Agente Virtuale in una chat virtuale. Il testo dell'SMS A è il seguente: "Gentile *Nome Cognome*, per attivare la linea richiesta occorre l'intervento del tecnico. La invitiamo a prendere un appuntamento cliccando qui //https://<dominio>/Kptfc3... e seguire le istruzioni";
- 4. Al VA sono riservate le prime due ore dalla data/ora di invio al CF dell'SMS A); trascorso tale periodo, si attiva il consueto canale telefonico *human* della Policy di Contatto (PdC) standard;
- 5. Se il CF non fissa un appuntamento entro due ore dalla ricezione dell'SMS A), gli verrà inviato un ulteriore sms (nel seguito anche "SMS B") per evidenziare la semplicità con la quale si può interagire con il VA. Il testo dell'SMS B è il seguente: «Gentile *Nome Cognome*, si ricorda che per attivare la linea richiesta occorre l'intervento del tecnico. Con pochi e semplici passaggi, può prendere appuntamento cliccando qui //https://<dominio>/Kptfc3... e seguire le istruzioni";
- 6. Il CF che ha già preso un appuntamento (mediante sito web o mediante canale telefonico *human*) e tenta di accedere al link della Virtual Chat, leggerà un messaggio di appuntamento già preso;
- 7. Nel caso in cui il CF non selezioni correttamente il link del VA, compare un messaggio che lo invita a digitare correttamente il link al sito;
- 8. Nel caso in cui il CF acceda correttamente alla chat virtuale, seleziona la data/ora per l'intervento del tecnico, tra quelle consentite (entro SLA/DAC OLO, oltre SLA/DAC OLO);
- 9. Nel caso in cui il CF non si sia collegato al VA e risulti irreperibile anche al consueto canale telefonico *human*, trascorso il secondo semi turno (per la definizione dei semi turni si rinvia all'OR) riceverà un ulteriore sms di invito (nel seguito anche "SMS C"). Il testo dell'SMS C è il seguente: "Gentile *Nome e Cognome* per fissare l'appuntamento con il tecnico e attivare la nuova linea, può procedere autonomamente cliccando qui //https://<dominio>/Kptfc3... e seguire le istruzioni, oppure – da questo stesso numero – può chiamarci al xxxxxx.». Si evidenzia che i numeri xxxxx sono riportati nella news del 22 luglio 2019 avente titolo "Nuove numerazioni policy di contatto" e sono contattabili inbound (da CF) solo dal /dai recapito/i mobili del CF presente/i nell' OL in corso (LNA) degli OAO aderenti al servizio **Rendez Vous**;



Rendez Vous

10. Quanto previsto al precedente punto 8, viene replicato qualora il CF non abbia ancora fissato appuntamento a conclusione del semiturno della PdC. In generale, l'invio dei vari SMS (A, B, C) è schematizzabile come segue:



11. Il CF che ha portato a buon fine la procedura con il VA, leggerà sul sito web un messaggio di positiva acquisizione e riceverà un sms riportante data/orario dell'appuntamento fissato e il codice id_risorsa;
12. Il CF che ha già preso un appuntamento (mediante sito web o mediante canale telefonico *human*) e tenti di accedere al link della Virtual Chat, leggerà un messaggio di impossibilità a procedere.

Nota : il link inserito nell'sms inviato al CF mostra il dominio fornito dall'Operatore in fase di sottoscrizione del modulo di adesione; nel momento in cui il CF seleziona il link, il server dell'Operatore effettua una redirect verso il server del Virtual Agent che ha, per tutto il mercato, una URL neutrale «es <https://appuntamenti.v-agent.it/xxxxx>».

Gli Operatori interessati al servizio **Rendez Vous** possono richiedere il modulo di adesione al proprio Account Manager Wholesale.

Il servizio **Rendez Vous** 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 **Rendez Vous**.



Rendez Vous

Prezzi

Per acquistare il servizio Rendez Vous, l'Operatore dovrà preventivamente sottoscrivere il modulo di adesione.

Per l'abilitazione al servizio Rendez Vous, sarà addebitato all'Operatore un importo una tantum pari a 350,00 € (IVA esclusa).

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





Wholesale Market

TIM S.P.A

Sede Legale: Via Gaetano Negri, n.1 - 20123 Milano
Sede Secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, n. 41 - 00198 Roma
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

Codice Fiscale/P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano:
00488410010 Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato