



TIM Wholesale

Roma 16 febbraio 2017

**Nuovo servizio commerciale «RENDEZ-VOUS»
per la fornitura dei servizi di accesso
wholesale con intervento presso la sede del
cliente finale (LNA)**



Descrizione

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** (nuovi turni) di seguito riportati (festivi esclusi):
 - **sabato, dalle 12:30 alle 13:00 e dalle 13:01 alle 17:00.**
- ✓ 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.

Descrizione Funzionalità VIRTUAL AGENT

L'Operatore autorizza TIM a contattare il «CF» per prendere appuntamenti , anche mediante un Agente Virtuale.

- ✓ Il CF per il quale è presente nell'ordine di attivazione LNA un recapito mobile, riceve un sms che lo invita a fissare la data di appuntamento in autonomia, attraverso un link che lo porta ad operare in una Virtual Chat.
- ✓ Il messaggio con il link per collegarsi alla Virtual Chat sarà inviato al CF nel turno coincidente all'avvio della Policy di Contatto (PdC) . Tale sms contiene anche l'id_risorsa quale codice identificativo dell'ordinativo LNA.
- ✓ Il Virtual Agent è attivo dalle 8:00 alle 20:00 LUN – VEN e dalle 8: 00 alle 17:00 del sabato.
- ✓ Il CF, ricevuto l'sms, ha la possibilità di collegarsi al link negli orari sopra indicati fino ad appuntamento preso oppure fino a conclusione della PdC.
- ✓ Nel sito web, il CF vede e seleziona tra quelle consentite (entro SLA/DAC OLO, oltre SLA/DAC OLO) la data e l'orario per l'appuntamento a lui graditi.
- ✓ Il CF che abbia portato a buon fine la procedura web visualizzerà sul sito un messaggio di positiva acquisizione e riceverà un sms riportante data/ora dell'appuntamento preso e il codice id_risorsa.
- ✓ Il CF che abbia già preso un appuntamento (sul sito web o attraverso il canale telefonico outbound) e tenti di accedere al link della Virtual Chat, leggerà un messaggio di impossibilità a procedere.
- ✓ Nel caso in cui il CF non prenda appuntamento sul sito web, la Policy di Contatto con il consueto canale telefonico outbound è comunque attiva in parallelo.

Lancio del servizio RENDEZ-VOUS

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

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.