



## Wholesale Market



### Four APP

Digitalizza il processo del 4° Referente  
on field



**TIM**

# FOUR APP

Se il tuo Cliente rifiuta l'intervento o è irreperibile il nostro tecnico on field contatta il tuo 4° Referente attraverso l'APP dedicata; tutti gli esiti dell'interazione tramite APP tra il nostro tecnico e il tuo 4° Referente sono tracciati informaticamente.

## A chi è rivolto

Agli Operatori che acquistano volumi elevati di Accessi Wholesale regolamentati

## Servizi propedeutici

Per gli altri Servizi Propedeutici consulta la Scheda Tecnica.

SLU, VULA, ULL, Bitstream.

## Descrizione del servizio

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**

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, si applicano le condizioni economiche standard previste in Offerta di Riferimento (OR).

## **Descrizione Funzionalità**

Il 4° Referente dell'Operatore può accedere all'applicazione FOUR APP nell'area riservata del portale Wholesale e visualizzare le pratiche da lavorare da una apposita console web.

Il 4° Referente 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.



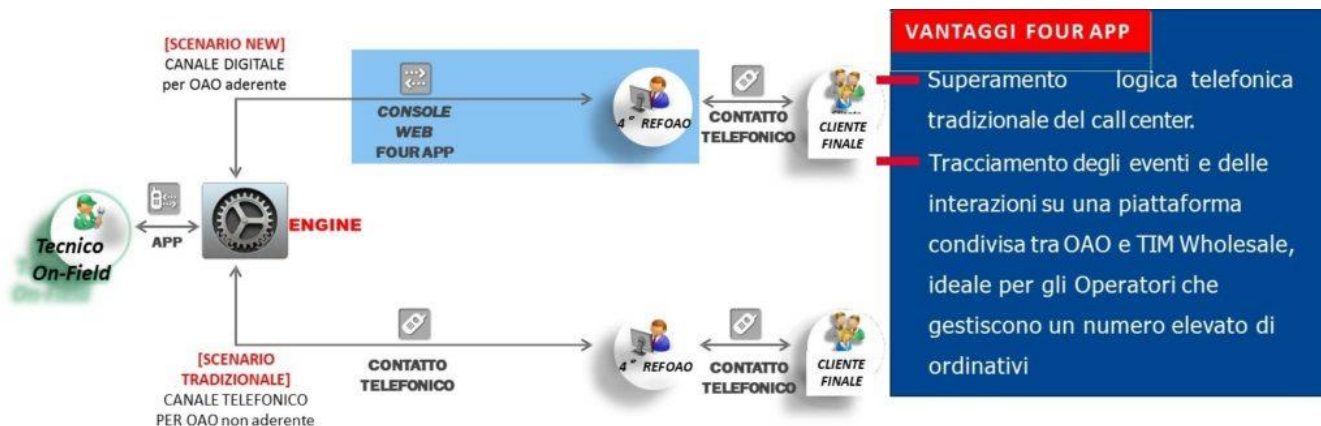
Scopri di più sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com)

TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

# FOUR APP

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° Referente dell'Operatore fosse pervenuto telefonicamente.

Il 4° Referente dell'Operatore 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'Operatore.



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 Wholesale aspetti di dettaglio relativi alla gestione operativa del servizio FOUR APP.



# FOUR APP

Il nostro tecnico on field, nel caso di problematiche quali “il cliente rifiuta/irreperibile”, contatta il tuo 4 ° Referente tramite una applicazione che in tempo reale visualizza su una console web accessibile dal portale Wholesale, la situazione che si sta verificando. Tutti gli esiti dell’interazione tramite APP tra in nostro tecnico on field e il tuo 4° Referente sono tracciati informaticamente.

## Prezzi

Alla firma del modulo di adesione è dovuto un importo pari 350,00 euro (iva esclusa).





**TIM**  
**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

TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.